

Beleef!

'Beleef' is een nieuwsbrief van IFC te Almelo

In deze uitgave:



Culinaire Concepten Selectie

De Culinaire Concepten Selectie is ontwikkeld om een zorgorganisatie optimaal te ondersteunen bij het kiezen van de eten en drinken concepten.



Interim-management

WWZ-Mariënstaete-Valent is een regionale zorgorganisatie in de Duinen Bollenstreek, Leiden, Oegstgeest en Voorschoten en biedt zorg en diensten aan ruim 20.000 cliënten.



Themadag Proef & Beleef

Tijdens de Proef & Beleef themadag maakt u in de praktijk kennis met het concept van de toekomst.



Culinaire Concepten Selectie

De Culinaire Concepten Selectie (verder CCS) is ontwikkeld om een zorgorganisatie optimaal te ondersteunen bij het kiezen van de juiste eten en drinken concepten. Door alle doelgroepen zorgvuldig door te nemen wordt bepaald welk culinair concept het beste bij deze doelgroepen past.

Deze complete en nauwkeurige selectie geeft een optimaal uitgangspunt voor het verder uitwerken van het toekomstige eten en drinken beleid. Onlangs hebben De Zevenster te Zevenhuizen en Zorgcentrum De Wittenberg te Haaften gebruik gemaakt van de CCS. Aanleiding hier toe waren verbouw- en nieuwbouwplannen. Er zijn voor de huidige en toekomstige doelgroepen passende eten en drinken concepten

ontwikkeld. Eten en drinken speelt een prominente rol binnen zorgorganisaties, dus het is van essentieel belang dat er in een vroeg stadium nagedacht wordt over dit onderwerp, zodat dit moeiteloos kan worden ingepast in de verbouw- of nieuwbouwplannen. De culinaire concepten dienen goed aan te sluiten op de eisen en wensen van de huidige en vooral ook de toekomstige doelgroepen.

Welbevindenonderzoek

Begin 2011 is het eerste Welbevindenonderzoek afgerond welke is verricht bij kinderen en jongeren met een gehoor en/of spraakprobleem en een autistische stoornis.

De centrale onderzoeksvraag hierbij was welke factoren van invloed zijn op de beleving, het welbevinden en het gedrag van kinderen en jongeren op het gebied van eten en drinken.

Het doel voor de onderzoekslocatie was hierbij het verbeteren van de beleving van de cliënten. IFC kon aan de hand van de

uitkomsten specifieke Culinaire Concepten ontwerpen voor deze doelgroep.

Daarnaast zijn er bij St. Zorgcombinatie Marga Klompé en Zorggroep Almere Welbevindenonderzoeken uitgevoerd waarbij een nulmeting is gedaan en tevens het meetinstrument verder is ontwikkeld.



Interim-management bij Centrale Productiekeuken Rijnland Cuisine

WWZ-Mariënstaete-Valent (verder WMV) is een regionale zorgorganisatie in de Duin- en Bollenstreek, Leiden, Oegstgeest en Voorschoten en biedt zorg en diensten aan ruim 20.000 cliënten.

Onlangs kwam WMV in het nieuws door de sluiting van haar 1,5 jaar oude centrale productiekeuken. Voorafgaand aan dit besluit heeft WMV IFC ingeschakeld. In vier maanden tijd werd de kwaliteit van de maaltijden naar een goed niveau

gebracht, echter liet de prijs nog steeds te wensen over. Na een intensief onderzoek bleek uiteindelijk uitbesteding van de maaltijden voordeliger te zijn dan de eigen centrale productiekeuken, waarna besloten is tot sluiting van de keuken over te gaan.

In oktober 2009 heeft WMV haar productiekeuken te Warmond geopend. De centrale productiekeuken RijnlandCuisine produceerde de warme maaltijden voor negen WMV locaties die voornamelijk middels het culinaire concept meals-on-wheels en

restaurant aan de bewoners verstrekt worden. Met eigen aansturing is het WMV niet gelukt om de productiekeuken op de juiste wijze te organiseren.

In augustus 2010 is besloten om per 1 september 2010 een productiemanager van IFC verantwoordelijk te maken voor de organisatie in de Centrale Productiekeuken te Warmond. Tegelijkertijd is door IFC een adviesrapport opgesteld om de knelpunten in de Centrale Productiekeuken te analyseren en vervolgens te verbeteren. Het verbeterproces heeft geleid tot een goed inzicht in productie en logistiek. Op adequate wijze zijn de verbeterpunten één voor één aangepakt, waardoor de productiekeuken begin 2011 goed draaide. Hoewel de kosten per maaltijd omlaag waren gegaan, bleken deze kosten toch beduidend hoger te liggen dan de gemiddelde kosten in de markt voor aankoop van de warme maaltijd. Derhalve is besloten om de productiekeuken per 1 mei 2011 te sluiten. IFC is tot die datum verantwoordelijk gebleven voor een optimale productie en kwaliteit van de warme maaltijd.

Tegelijkertijd is in het najaar van 2010 een interim-manager van IFC ingezet voor het optimaliseren van het eten en drinken van verpleeghuis Van Wijckerslooth te Oegstgeest met als doel de kwaliteit en service te

Reactie Leo Bellekom, manager facilitair bedrijf WMV over de samenwerking met IFC:

De samenwerking met IFC is over het totale proces gezien uitstekend verlopen. IFC is een organisatie met een no nonsens-mentaliteit. IFC geeft vooraf duidelijk aan wat het gaat doen en vervolgens worden gemaakte afspraken goed nagekomen.

IFC is een praktisch gerichte organisatie, die de medewerkers op de werkvloer concreet aanstuurt. De medewerkers van IFC weten waar ze het over hebben, omdat ze zelf in het werkgebied ervaring hebben opgedaan. IFC draagt concrete en praktische oplossingen aan, waar medewerkers van WMV wat mee kunnen. De communicatie door IFC naar het management van WMV is op een correcte wijze verricht. Punt van aandacht bleek de communicatie in de laatste maand voordat de productiekeuken werd gesloten. De gekozen strategie en werkwijze bleken uitstekend, echter door de grote werkdruk vond de communicatie op een aantal onderdelen achteraf plaats. De interim-manager van IFC heeft voor een continuïteit in het productieproces gezorgd en voor verbetering van vele actiepunten. De manager zorgde zowel voor continuïteit in het logistieke als in het productieproces. Hij heeft ervoor gezorgd dat er op juiste wijze rapporten zijn gemaakt voor het management van WMV. Met name in het overleg met Cliëntenraden waren deze rapporten van grote waarde. Door verbeteringen in zowel het productieproces, het logistieke proces als op de afdelingen met het introduceren van meals-on-wheelswagens hebben geleid tot een veel grotere tevredenheid van cliënten.

De interim-manager heeft de begeleiding van de meals-on-wheelswagens op locaties op zich genomen en de voedingsassistentes getraind en gemotiveerd. In het voetspoor van de interim-manager hebben medewerkers en leidinggevenden van het facilitair bedrijf de logistiek en het serveren van de maaltijd verzorgd. Aandachtspunt voor de organisatie van WMV is om continuïteit te geven aan het proces van de meals-on-wheels op de afdelingen. Contacten met IFC/CuliProfs over continuïteit van training zijn inmiddels gelegd.

De organisatie WMV kan IFC aanbevelen aan andere zorgorganisaties. De beste motivatie hiervan is gelegen in het feit, dat WMV op dit moment gesprekken voert met IFC/CuliProfs om CuliProfs te betrekken in het geven van een vervolstraining om continuïteit van dienstverlening op de afdelingen te garanderen. De sterkte van IFC ligt met name op het vlak van het concreet aangeven waar verbeteringen kunnen worden gevonden. Verbeteringen worden met voorbeelden inzichtelijk gemaakt. Het is een laagdrempeligheid die medewerkers van de organisatie WMV aanspreekt, waardoor verbeteringen gemakkelijker plaatsvinden. Naar mijn mening is daar zeker behoefte aan in verschillende zorgorganisaties en IFC zou zich hierop op moeten blijven richten.





Interim-management bij Zorggroep Groningen te Groningen

Zorggroep Groningen biedt wonen, zorg en welzijn voor met name ouderen en bestaat uit vijf locaties verspreid over Groningen, Veendam en Ten Boer. Sinds 2009 verleent IFC haar diensten aan Zorggroep Groningen waarbij gebruik wordt gemaakt van de Culinaire Concepten Selectie, organisatie-advies en interim-management.

Interim-management facilitair Maartenshof
Locatie Maartenshof heeft een interim-manager van IFC ingeschakeld om de facilitaire diensten efficiënter en klantgerichter te laten functioneren.

De interne dienst, brasserie en technische dienst dienden goed en gedegen op elkaar afgestemd te worden om zo te komen tot een klantvriendelijke, gastvrije en ondersteunende dienstverlening.

Voordat er een nieuwe manager facilitair geselecteerd werd die in dienst zal komen van Zorggroep Groningen heeft de interim-manager van IFC een aantal primaire zaken op orde gesteld en heeft hij een goede fundatie voor de toekomst neergelegd. De behoeften en verbeterpunten zijn geïnventariseerd en er is een Plan van Aanpak opgesteld.

“Reactie Annet van Zuylen, locatiemanager Maartenshof

De samenwerking met IFC, in de persoon van Peter Broekhof, hebben de organisatie van Maartenshof en ik als goed ervaren. Ik vond daarin een proactieve en flexibele houding van IFC: men was bereid mee te denken, oplossingen aan te dragen en uiteindelijk heeft de interimperiode langer geduurd dan gepland. Dat heeft zowel op Peter Broekhof zelf als op IFC impact gehad. Ik ben beiden dan ook zeer erkentelijk dat ze zich hierin proactief en coöperatief hebben opgesteld.

De samenwerking met Peter Broekhof was zeer plezierig. Peter heb ik leren kennen als een betrokken, professioneel en flexibel persoon. Binnen de afdeling waar hij leiding aan gaf was er bij zijn komst sprake van onrust, wantrouwen en instabiliteit. Met zijn deskundigheid en ook zeker zijn persoonlijkheid heeft hij het vertrouwen en de rust op de afdeling doen wederkeren. Peter is iemand die laagdrempelig is, vertrouwen uitstraalt en mensen in hun waarde laat.

Functioneel gezien had Peter een grote klus te klaren: afronden van bouwzaken, initiëren en ontwikkelen van het restaurant concept en een stabiele facilitaire dienst neerzetten. Dat deed een groot appel op zijn

me managementvaardigheden, zijn inzicht, tact in onderhandelingen en deskundigheid. Peter heeft dit naar tevredenheid opgepakt.

De inzet van de interim-manager van IFC heeft geresulteerd in rust en stabiliteit op de afdeling facilitaire dienst, het in kaart brengen en (gedeeltelijk) afronden van resterende bouwzaken na nieuwbouw, een Plan van aanpak ten aanzien van de ontwikkeling van het restaurant en het realiseren van het STIP (gemeentelijk Steun- en Informatiepunt) in de centrale hal.

Zorggroep Groningen beveelt IFC aan andere organisaties zeker aan en dan met name op het vlak van eten en drinken en professionele gastrijheid. Gedurende de interimperiode heb ik zelf ontdekt en geleerd dat vastgoed zaken en dienstverlenende zaken zoals voeding/gastrijheid niet in één functie zijn te verenigen. Wij zijn ons dan ook aan het oriënteren om beide taken bij verschillende functionarissen onder te brengen. Gesprekken met Peter hebben hierin ondersteunend gewerkt. De kracht van IFC is hun focus op eten en drinken en dat was in dit interim traject ook zichtbaar.”

verbeteren. De interim-manager was verantwoordelijk voor het optimaliseren en verbeteren van het huidige keuken en logistieke proces van regenereren, portioneren, transporteren en serveren naar de kamers en/of afdelingen. De primaire processen zijn in de interim-management periode doorgelicht en indien nodig aangepast.

De locatie is twee maanden intensief begeleid door IFC waarna besloten is de interim-manager ook op de andere acht locaties in te zetten. Alle aspecten die betrekking hebben op het eten en drinken zijn beoordeeld, de bevindingen en aanbevelingen zijn vastgelegd en er zijn gelijk acties ondernomen. Daarnaast hebben de voedingsassistenten een culinaire training gevolgd van CuliProfs. Van elke locatie is een bondige eindrapportage met de bevindingen opgesteld die vervolgens vertaald zijn in een Plan van Aanpak per locatie. De locatieverantwoordelijken kunnen met deze rapportages de eigen locatie op orde brengen en de verbeteracties uitvoeren en controleren. Tevens zijn er Culinaire Concepten Selectiedagen georganiseerd om draagvlak te creëren voor de cultuurverandering naar het nieuwe voedingsbeleid en is er een themadag voor de teamleiders georganiseerd waarbij zij een aantal projecten van IFC hebben bezocht.



Proef en Beleef najaar 2011

Ook dit najaar is er weer de mogelijkheid een Proef & Beleef dag te bezoeken.

U maakt kennis met de voordelen van het frontoffice concept in een restaurant. U ziet hoe de kok in het zicht van de gasten

met passie de maaltijd bereidt en beleeft hoe de gastvrouwen/-heren met plezier serveren en sfeer creëren.

U proeft de warme maaltijd en ervaart hoe de bewoners van de maaltijd en de ambiance genieten. In dit concept staan

klantvriendelijkheid en professionele gastvrijheid voorop.

Voor meer informatie over Proef & Beleef verwijzen wij u naar www.ifcon.nl/proefenbeleef.

Data en locaties Inspiratiedagen:

De Inspiratiedagen Gastvrijheid worden in oktober en november 2011 georganiseerd op de volgende data en locaties:

- **Dinsdag 4 oktober 2011**
ZZG Zorggroep,
WZC De Elsthof te Wijchen
- **Woensdag 5 oktober 2011**
Stichting Vredewold te Leek
- **Donderdag 13 oktober 2011**
Zorgcentrum Johanneshove te Laren
- **Donderdag 3 november 2011**
St. Waardeburgh,
Parkzicht te Sliedrecht

Inspiratiedagen najaar 2011

Vindt u gastvrijheid belangrijk? En wilt u weten wat uw organisatie nodig heeft om optimale gastvrijheid te bereiken? Kom dan naar de Inspiratiemiddag Gastvrijheid in oktober of november.

Stichting Veiligvoedsel, Amyyon Food en CuliProfs hebben de handen ineen geslagen. Uw voordeel? Een middag waarin u bewust wordt hoe uw organisatie het optimale resultaat voor gastvrijheid kan bereiken.

U deelt in de kennis van uw collega's en u leert over gastvrijheid zoals het is bedoeld. Vanuit uw beleving van en ideeën over gastvrijheid, helpen wij u te ontdekken wat er voor nodig is om dat te bereiken.



Nieuwsbrief ontvangen?



Wilt u onze nieuwsbrief ook door uw collega's laten lezen? Dat kan! Extra exemplaren kunt u aanvragen door een mailtje te sturen naar secretariaat@ifcon.nl. Via onze website www.ifcon.nl kunt u zich aanmelden voor de digitale versie van onze nieuwsbrief.

Twentepoort West 10-10 7609 RD Almelo t (0546) 578118 f (0546) 570388 e info@ifcon.nl i www.ifcon.nl