

De Annenborch toont succes op Fan Friday



De Annenborch in Rosmalen was vrijdag 13 mei gastheer van de vierde Fan Friday, een initiatief van Fan Factory en IFC. Gepassioneerde en betrokken medewerkers die zorgen voor gastvrijheid staan centraal tijdens deze inspiratiebijeenkomsten.

“Gastvrijheid begint bij betrokken, bevlogen en gepassioneerde medewerkers. Alleen als medewerkers zich eigenaar voelen van hun bedrijf en nauw betrokken zijn bij de dagelijkse gang van zaken, kun je succesvol gastvrij zijn en zo bijdragen aan een duurzame groei van de organisatie”, verduidelijkt Erik Bemelmans, directeur van Fan Factory. “We zijn voor de Fan Friday steeds te gast bij een organisatie waar zowel medewerkers als bewoners en cliënten echt fan van de organisatie zijn. Zo doet het team van Annenborch-directeur Henk Hermsen het erg goed”. Zowel bewoners als medewerkers zijn bijzonder tevreden en enthousiast. Maar het team is ook kritisch. “Door goed te luisteren naar bewoners kunnen de medewerkers zelf werken aan verdere verbeteringen. Met de Gastvrijheidsbarometer krijgt de organisatie helder zicht op deze verbeteringen” zegt IFC-directeur Hans Woolderink.

Tijdens de Fan Friday krijgen de deelnemers een kijkje in de keuken van de instelling die bezocht wordt. “Het is mooi om te zien met hoeveel passie en energie het team vertelt over hun

manier van werken. Het zijn allemaal fans van de eigen organisatie. En als je even later tijdens de rondleiding datzelfde enthousiasme terugziet bij bewoners en andere medewerkers dan zie je de bevestiging”, aldus Erik Bemelmans.

Van onderaf

Het is volgens Erik Bemelmans en Hans Woolderink erg belangrijk dat medewerkers zelf nauw betrokken zijn bij het zoeken naar en vinden van manieren om de service naar een nog hoger niveau te tillen. “Dat heeft dus te maken met de betrokkenheid en bevologenheid. De medewerkers moeten zich ambassadeur voelen van de organisatie. Zodra ze dat doen, werken ze vanzelf aan continue verbetering.”

Geen door het management opgelegd veranderingsprogramma, maar mede door de medewerkers zelf bepaalde verbeterplannen. “Zij moeten zich herkennen in de genoemde punten en de maatregelen om daaraan te werken” aldus Hans Woolderink.

Ben jij geïnteresseerd om kennis, ervaring en uitdagingen met elkaar te delen? Zet dan snel de volgende Fan Friday in je agenda! Deze vindt plaats op 9 september 2016.

Meld je aan op; www.ifcgroep.nl of www.fanfactory.nl

Gastvrijheidszorg Awards 2016

Zorgcentrum DrieMaasHave van Argos Zorggroep in Maassluis heeft in de categorie Verpleging & Verzorging de Gastvrijheidszorg Award 2016 gewonnen. Bernhoven in Uden is het ziekenhuis dat zich een jaar lang het meest gastvrije ziekenhuis van Nederland mag noemen. Twee jaar geleden won dit ziekenhuis de prijs ook al. In de categorie GGZ gingen twee genomineerden met de hoofdprijs aan de haal: Zon & Schild in Amersfoort en de locatie Epen van U-center. De winnaars van de Gastvrijheidszorg Awards 2016 werden begin deze maand uitgereikt in Hotel Okura in Amsterdam.