



## Dienstverlening met een glimlach

Serviceconcepten die bijdragen aan een goed functionerende omgeving voor werken, leren en leven in de zorg.

Hospitality Design adviseert er over en ontwerpt en realiseert de concepten. Het is een nieuwe poot van adviesbureau Hospitality Consultants. Directeur John Dommerholt ziet veel verbeterpunten voor de zorg.

Hospitality Consultants start met Hospitality Design. Directeur John Dommerholt: Serviceconcepten van begin tot het eind. Het ontwikkelen van werkplekconcepten, restauratieve voorzieningen bij bedrijven, patiëntenvoorzieningen, maar ook receptiebalies en ontvangstruimten.

Je denkt heel anders over een organisatie als je meteen bij binnenkomst vriendelijk wordt opgewacht door de-gene met wie je een afspraak hebt. Dat kan simpelweg omdat de receptioniste hem of haar meteen heeft gebeld nadat jij je hebt gemeld voor de parkeergarage. Het is een pakkend voorbeeld uit de zakelijke wereld. Zo moet ook in de zorg worden gewerkt vindt directeur Advies John Dommerholt van Hospitality Consultants. Hij is bij dit Amersfoortse adviesbureau onder meer belast met de leiding over het nieuwe initiatief: Hospitality Design. 'Hospitality Design', stelt Dommerholt, 'is weliswaar een nieuwe poot binnen ons bedrijf, het wil niet zeggen dat we er als groentjes instapten. Het overgrote deel van de werkzaamheden verrichtten we al, maar nu zijn ze gebundeld. Dat is voor de klant een stuk duidelijker.'

Hospitality Design richt zich op advies, ontwerp en realisatie van serviceconcepten die bijdragen aan een goed functionerende werk-, leer- en leefomgeving. De zorg is één van de speerpunten van de organisatie. 'We zijn als Hospitality Consultants al meer dan twintig jaar actief. Niet alleen in de zorg, maar ook bij bedrijven, de overheid en in het onderwijs.'

### Beleving

Dommerholt is blij dat de zorg steeds meer aandacht heeft voor beleving en gastvrijheid. Zijn organisatie speelt daarop in en wil (zorg) organisaties graag helpen met oplossingen bij hospitality-vraagstukken. 'Alles met in het achterhoofd het uiteindelijke doel: dienstverlening met een glimlach.' 'We willen ons met Hospitality Design richten op het organiseren van serviceconcepten, van begin tot het

eind. In de praktijk betekent dit dat we ons bezighouden met het ontwikkelen van werkplekconcepten, restauratieve voorzieningen bij bedrijven, patiëntenvoorzieningen, maar ook receptiebalies en ontvangstruimte en voorzieningen voor bijvoorbeeld vergaderingen. Alle voorzieningen waar de consument – en dat kan een medewerker of een patiënt zijn – mee in aanraking komt.' Kortom: het geheel van servicemomenten in de organisatie. 'Onze toegevoegde waarde', vervolgt Dommerholt, 'ligt in het meedenken met de klant. In feite kruipen we in de huid van onze opdrachtgevers. De kernvraag daarbij is: wat wil men bereiken? Daarbij kijken we naar de visie van een organisatie en de doelstellingen die daarbij passen. Wat betekent gastvrijheid nu eigenlijk voor die organisatie? En welke keuzes kun je daarin maken. Want het is niet altijd



Bij de realisering van het personeelsrestaurant in het VU Medisch Centrum in Amsterdam is eerst de vraag beantwoord wat het VU wilde bereiken.

zo dat je een standaardoplossing in iedere situatie kunt toepassen. De oplossing is altijd maatgebonden, moet passen in de omgeving waar het over gaat.'

### Handvat

Daarbij zou het beleid van de organisatie moeten doorklinken in de faciliteiten. 'En als je de kaders in het begin goed vaststelt, heb je gaandeweg het traject een aantal aandachtspunten waar je je aan kunt vasthouden. En dat kunnen punten zijn op het gebied van verandering van de organisatie, van communicatie naar medewerkers en patiënten toe, maar ook op het gebied van implementatie van bijvoorbeeld ICT-oplossingen. Het moet

ook niet zo zijn, dat als het concept eenmaal is neergezet, de controle wegvalt. Het concept moet juist een handvat bieden in de toekomstige activiteiten.'

Dommerholt komt met een praktijkvoorbeeld: de realisering van het personeelsrestaurant in het VU Medisch Centrum in Amsterdam. 'We zijn niet meteen begonnen met het opzetten van dat restaurant, maar eerst hebben we samen met VUmc geprobeerd de vraag te beantwoorden wat ze wilden bereiken. Het personeel wilde graag een ruimte waar het kon ontspannen en even uit de ziekenhuiswereld kon ontsnappen. Dat hebben we in het programma van eisen nadrukkelijk verwoord. Vervolgens kwamen we natuurlijk ook financiële vraagstukken tegen. Niet alleen qua investering, maar ook op het gebied van exploitatie. We hebben daar, op basis van het concept, ook meteen de exploitatieconsequenties vastgesteld.'



John Dommerholt: het totaalplaatje verbeteren.

Is geld vooral in de zorg vaak een probleem? 'Het blijft een aandachtspunt, maar als je vooraf de consequenties kunt berekenen, kun je veel problemen tackelen. Als je een heel mooi concept bedenkt en ook maakt, maar na twee jaar blijkt dat de exploitatie heel duur is, heb je een kat in de zak gekocht. Met een goede voorbereiding en dito exploitatieraming is het heel goed mogelijk om haalbare concepten te bedenken.' Concepten blijven dus maatwerk, iedere organisatie heeft haar eigen wensen. 'Maar je ziet wel dat de frontoffice steeds belangrijker wordt, de horecagedachte. Proberen om mensen zoveel mogelijk voor de schermen te laten werken, voor het klantencontact. Daarbij staat overigens voorop dat je fantastische concepten kunt bedenken, maar uiteindelijk moet het wel door de mensen gedaan worden. Er worden tegenwoordig heel mooie voorzieningen gemaakt – waarbij de hardware goed is: een fantas-

tisch keuken, mooi uitgelichte buffetten en prachtige restaurants – maar binnen het facilitaire werkveld wordt de positie van de medewerker nog wel eens vergeten. Mensen mogen of moeten ook authentiek zijn; het gaat wel om dienstverlening met een glimlach, om gastvrije zorg.'

### Totaalplaatje

'Als je zelf plezier in je werk hebt, dan straalt je dat ook uit naar de buitenwereld, naar de klant. Die glimlach is dus belangrijk, men moet zich senang voelen.' Voor Dommerholt en de zijnen is het een uitdaging om een totaalplaatje aan te bieden. 'Je ziet in de zorg veel dat er maar over één aspect van de totale dienstverlening wordt nagedacht. Veel instellingen zijn bijvoorbeeld goed bezig met het eten en drinken, maar het gaat om een totaalplaatje; je moet je gastvrij behandeld voelen in de hele organisatie. Je kunt wel lekkere koffie hebben gekregen, maar als je veel moeite hebt gehad om een parkeerplaats te vinden, hou je toch een negatief beeld over aan de complete organisatie. Bij veel bedrijven hebben directieleden vlak bij de deur een gereserveerde parkeerplaats, terwijl het bezoek vele meters moet lopen. Dat is relatief simpel én goedkoop op te lossen en geeft de organisatie meteen een boost in vriendelijkheid.'

[www.gastvrijezorg.nl](http://www.gastvrijezorg.nl)