



ZORGGROEP
Ter Weel

Ter Weel **onderneemt**

Jaargang 2 | Nummer 4 | December 2017

Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg

📍 pag. 2 - 3

Van helpende naar verzorgende IG

📍 pag. 5

Kennis is macht, samenwerken
is kracht

📍 pag. 6

KENNIS

Wat is nu eigenlijk kennis? Kennis komt voor als Keltische meisjesnaam en betekent 'Beeldschoon'. Een mooie gedachte als je bedenkt dat we kennis vooral zien als iets dat we weten en geleerd hebben, maar ook als je weet hoe mooi het is om kennis te ontwikkelen.

Is er nu veel veranderd op het gebied van kennis in de afgelopen jaren binnen de zorg? Kitty Proos is verzorgende binnen Zorggroep Ter Weel en werkt sinds 1976 bij onze organisatie. Zij kan als geen ander aangeven welke veranderingen de zorg qua kennis heeft doorgemaakt. Toen Kitty begon waren er nog meerpersoons slaapzalen, sommige met acht bewoners. Er waren nog geen inco-materialen, geen hoog-laagbedden, geen tilliften en iedere bewoner kreeg om half zeven zijn/haar ontbijt dat 's nachts al was klaargezet. Zomers betekende dit dat de boterhammen met kaas of worst al lekker warm waren voordat het half zeven was. Met acht bewoners op een zaal, waarvan een flink aantal in klederdracht, was het aanpoten. Je had geen beschikking over piepers of telefoons, sterker nog: als je de vaste telefoon 's nachts vergat om te zetten, had je een pro-bleem en was je niet bereikbaar. Je liep op een bel. Nu heeft de technologie haar intrede gedaan en kun je via een iPad meekijken. En zo gaat er meer digitaal: je kunt een e-mail sturen in plaats van een briefje schrijven, via een tablet kun je de hele wereld binnen handbereik brengen en zelfs leren kan tegenwoordig digitaal. De net gestarte opleiding Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg is hiervan een mooi voorbeeld: leerlingen leren in de praktijk, waarbij de docent vanuit school binnen de organisatie aanwezig is. Daarbij kunnen lessen vanuit huis of elders digitaal gevolgd worden.

Wat betekenen al deze veranderingen nu voor onze kennis? Is er anno 2017 meer kennis nodig om je vak uit te oefenen? Meer is niet het juiste woord, je hebt andere kennis nodig. Als Zorggroep Ter Weel willen we ons graag blijven ontwikkelen. Dat betekent ook voor alle medewerkers dat zij hun vaardigheden en competenties op peil houden en bijvoorbeeld deelnemen aan bij- en nascholingen. Komend jaar starten dan ook weer diverse opleidingen binnen de organisatie: van helpende naar verzorgende IG, opleiding GVP, werkbegeleiding, BHV, GRIP, gastvrijheid, rijvaardigheid, zomaar een greep uit dat wat ontwikkeld wordt aan kennis. Maar ondanks alle veranderingen blijft ons werk in de basis gelukkig mensenwerk, en blijft kennis naast liefde voor het vak de belangrijkste kennis die je nodig hebt!

Sandra Dirkwager,
Manager HRM, eigenaar van
product-marktcombinatie
'kennis' én gastredacteur



ZEEUWSE PRAKTIJKROUTE OUDERENZORG

In 't Klinket van september 2017 werd de Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg geïntroduceerd. Toen stond deze nieuwe manier van opleiden nog aan het begin van het nieuwe schooljaar. Nu zijn de studenten, ook wel de professionals in opleiding (PIO's) genoemd, een aantal maanden verder. Samen met Janny Wouters en Larissa de Kam, beiden professionals in begeleiding (PIB'ers) van Zorggroep Ter Weel, nemen we een kijkje achter de schermen.

Allévo, SVRZ, Zorggroep Ter Weel, WVO Zorg en ZorgSaam, de mbo- en hbo-organisaties Scalda en Hogeschool Zeeland en ViaZorg ondertekenden op 14 maart 2017 een intentieverklaring, samen met ministeries van VWS en OC&W, waarin ze hebben afgesproken dat meer mensen in de zorg gaan werken. Een van de doelen was het zorgen voor meer en beter opgeleide medewerkers in de ouderenzorg. De partijen hebben samen de Zeeuwse Praktijkroute Ouderenzorg ontwikkeld die Scalda vanaf dit schooljaar aanbiedt.

De visie van ZPO is het nastreven van een hoge kwaliteit in de Zeeuwse ouderenzorg. Belangrijk is een intensieve samenwerking tussen de verschillende organisaties, met als doel een kwalitatief sterke, praktijkgerichte mbo-opleiding op het gebied van ouderenzorg te ontwikkelen. Uiteindelijk moet dit de komende jaren leiden tot voldoende en goed opgeleide zorgprofessionals. De ZPO is een combinatieopleiding van Zorg en Welzijn. Het voldoet aan alle landelijke eisen om een erkend diploma te krijgen.

"In totaal zijn 46 studenten in september gestart met de opleiding", vertellen Janny en Larissa. "Deze professionals in opleiding zijn hun eerste jaar gestart bij de verschillende deelnemende organisaties. Zes studenten lopen stage bij Zorggroep Ter Weel, op de afdelingen De Schenge, De Mooije Staak en Abbekindershof en in zorgcentrum Sint Maarten in de Groe."

"Studenten werken vanaf dag één praktijkgericht. Ze lopen 16 uur per week stage en krijgen daarnaast 20 uur les. Deze lessen worden op locatie gegeven, zoals in de leer-



De PIO's van Ter Weel, van links naar rechts: **Nicky Uijl, Zoë de Leeuw, Manon Buuron, Amber Goedegebure en Quinty Krijger (Jolien van Waarde ontbreekt)**

werkplaats in Gasthuis of op de afdeling. Daarnaast volgen studenten ook thuis lessen. Dit wordt ook wel afstandslernen genoemd."

"De studenten hebben een aantal verplichte vakken, zoals oriëntatie op het werkveld, Engels, Nederlands, rekenen en burgerschap. Daarnaast kunnen ze kiezen uit verschillende keuzevakken. De student bepaalt binnen de kaders van de opleiding zijn of haar eigen leerproces. Hierdoor geven de studenten zelf richting aan hun opleiding."

Uiteraard is de juiste begeleiding hierin erg belangrijk. Docenten van Scalda zijn regelmatig op de zorglocaties aanwezig om ter plekke lessen te verzorgen die aansluiten bij de werkzaamheden, ervaringen en behoeften van de student. Daarnaast heeft elke student een werkbegeleider op de afdeling. Het proces wordt regelmatig door alle betrokken partijen geëvalueerd.

De eerste reacties zijn erg positief. Zoë de Leeuw (18 jaar) is één van de professionals in opleiding en vertelt hoe zij de afgelopen weken heeft ervaren. "Ik loop stage op Abbekindershof 2 en ik vind dit erg interessant, omdat je veel leert over verschillende ziektebeelden. Ik bepaal zelf wat ik wil leren. Als ik meer wil weten over een bepaald onderwerp, geef ik dit aan bij mijn docent. Daarna gaan we samen met de klas kijken wanneer we een les over dit onderwerp kunnen inplannen. Deze manier van 'praktijk

leren' spreekt mij erg aan. Fijn aan deze opleiding vind ik ook het onderlinge contact met medestudenten. Omdat we elkaar regelmatig zien op de werkvloer en tijdens lessen, wisselen we makkelijk ervaringen uit. Daarnaast geven mijn collega's van Abbekindershof mij veel vrijheid. Dit zorgt ervoor dat ik met veel plezier leer en werk!"



Zoë de Leeuw
"Ik bepaal zelf wat ik wil leren"

Suzanne Bassie

ROLLING FORECASTING

Een financiële begroting vaststellen, die eigenlijk al niet meer actueel is, daar word je niet blij van. Ook de bestuurder en het managementteam van Zorggroep Ter Weel niet. Voor de opstellers van de jaarlijkse begroting, Dennis Riteco en Corrie Goedemondt, betekende het een flink karwei om de complete begroting op tijd gereed te hebben.

Dennis en Corrie meenden dat dit anders én beter moest kunnen. Toen bleek dat financiële mensen ook heel ondernemend kunnen zijn. Hun vertrekpunt was dat ze beter 'in control' wilden komen wat betreft de begroting. Om hun idee te verduidelijken gebruikten ze de metafoor van een zeiltocht naar Engeland. De bestemming is bepaald: Engeland. We weten wat onze positie is, maar welke koers moeten we varen om Engeland te bereiken? De wind waait altijd anders dan je van tevoren verwacht hebt. En dan is het nodig om bij te sturen en je koers te verleggen.

We vertalen dit naar de financiële reis van Ter Weel om haar doel te behalen. Ter Weel moet, om haar missie en visie te realiseren, kwalitatief goede zorg verlenen binnen het beschikbare budget. Hierbij is het noodzakelijk een financiële reserve over te houden om ook weer de nodige investeringen te kunnen doen. Zo blijft Ter Weel financieel gezond.

De jaarlijkse hectiek voor Dennis en Corrie begon altijd al in september en duurde tot december. Vanaf dat moment tot eind december verzamelden zij alle overzichten van kosten, uitgaven en inkomsten van het hele jaar en maakten hiervan een begroting. In januari, nadat de begroting gereed was, kon er zomaar iets onverwachts gebeuren. Bijvoorbeeld een politiek besluit, waardoor er plotseling minder inkomsten waren. Tja, dan kon je vrijwel niet meer bijsturen. Nu wordt gewerkt met Rolling Forecasting. Dit is een

manier van begroten, die directie en management ondersteunt en kennis en inzicht geeft.

Vier keer per jaar leveren Dennis en Corrie een begroting aan bij directie en managementteam. Deze begroting is minder gedetailleerd dan voorheen. Bij Rolling Forecasting worden de grote posten, zoals de opbrengst van de intramurale zorg, de uitgaven aan personele kosten en de grote investeringsplannen, in kaart gebracht. In feite wordt nu de totale begroting in stukken gehakt. Per kwartaal kan de koers bijgesteld worden. Aan het eind van het kwartaal weten we waar we aangekomen zijn en wat er gerealiseerd is. Je kunt hierbij denken aan: Welke zorgzwaarte hebben onze cliënten? Zijn er lege bedden en hoeveel? Welke kosten hebben we aan personeel uitgegeven? Dennis en Corrie vragen vervolgens alle managers hoe zij menen dat het, vanuit financieel oogpunt bezien, verder gaat. En dat is lastig te voorspellen. Het startpunt is dan ook de dag van vandaag. Alles wat de managers vertellen, vertalen Dennis en Corrie in een financieel model. Zo verschijnt er een totaaloverzicht, op basis waarvan directie en managers financiële beslissingen kunnen nemen. Rolling Forecasting geeft inzicht in de financiële situatie en directie en managers beslissen wat ze doen met dit inzicht. Vervolgens vullen Dennis en Corrie het overzicht aan met de voorgestelde maatregelen. En zo ontstaat er een eindplaatje voor de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht heeft nu 3 à 4 keer per jaar inzicht in de ontwikkelingen binnen Ter Weel. Vragen om verduidelijking kunnen ze aan onze bestuurder stellen. Met Rolling Forecasting wordt 3 jaar vooruit gekeken. We krijgen meer inzicht waar we waarschijnlijk uitkomen als we op de ingeslagen weg doorgaan. Is de werkdruk van Dennis en Corrie nu ook afgenomen? Nou, dat niet, maar dat was ook niet het uitgangspunt. Wel zijn de pieken in het werk nu wat meer gespreid over het hele jaar. En het is veel leuker om op deze manier te werken. Ter Weel wil goede zorg blijven verlenen en financieel gezond blijven. Dat begint bij kennis en inzicht!

Ellen Koole

4
TER WEEL
ONDERNEEMT



Corrie Goedemondt en Dennis Riteco

VAN HELPENDE NAAR VERZORGENDE IG

De vraag naar middelbaar en hoger opgeleid personeel in de zorg neemt de komende jaren toe. Dit komt door een scala aan factoren: de complexere zorg, een veranderende visie op zorg- en dienstverlening, sturing op zelfregie en eigen verantwoordelijkheid, en begeleiding en coaching van mantelzorgers en vrijwilligers. De vraag naar helpende zorg en welzijn neemt af, terwijl de vraag naar verzorgende IG toeneemt. Om op deze ontwikkelingen in te spelen, ondersteunt Zorggroep Ter Weel haar medewerkers bij de omscholing van helpende naar verzorgende IG. Lindsay Peet, medewerker opleidingen van de afdeling HRM, zorgt ervoor dat deze opleiding administratief in goede banen loopt.

Alle medewerkers met een afgerond mbo-diploma helpende zorg en welzijn komen in aanmerking voor de opleiding tot verzorgende IG (wat staat voor 'Verzorgende Individuele Gezondheidszorg'). In 16 maanden kan een helpende de opleiding helemaal doorlopen, maar volgens Lindsay wordt het je niet zomaar in je schoot geworpen. "Het is een pittige studie, naast hard werken moet je ook nog eens heel hard studeren. Je werkt minimaal 16 uur, krijgt 6 uur klassikaal onderwijs en daarnaast heb je nog de nodige studiebelastingen, gemiddeld 12 uur per week, waarin je thuis met opdrachten en studeren aan de slag bent. Na succesvol afronden van het opleidingstraject ben je in het bezit van je diploma verzorgende IG en ga je aan de slag in je nieuwe functie met bijbehorend salaris."

In principe start elk jaar een nieuwe groep medewerkers van Zorggroep Ter Weel met de opleiding. Eind oktober is een groep van 14 helpenden, 12 vanuit Ter Weel en 2 vanuit een andere organisatie (Eilandzorg), begonnen. Zij hebben allemaal eerst een assessment gedaan, waarin onder andere taalvaardigheid, rekenvaardigheid en inzicht zijn getoetst. Lindsay legt uit dat de opleiding niet alleen bestaat uit theorie. "De lessen worden één keer in de week verzorgd door trainings- en opleidingsinstituut STOC in de grote vergaderruimte van Ter Weel Goes. Tussentijds worden er examens afgenomen. Daarnaast leer je vooral door te doen. Op de werkvloer word je persoonlijk begeleid. De verzorgende IG in opleiding kunnen altijd terecht bij een praktijkopleider, die op vrijwel elke locatie aanwezig is."

De opleiding is, gezien de toenemende vraag naar verzorgende IG, een echte investering in je toekomst. En het mooie is, het kost de medewerkers, naast een heleboel inspanning, niets. Lindsay: "Zorggroep Ter Weel biedt deze opleiding kosteloos aan, maar verwacht natuurlijk wel dat de deelnemers 100% inzet tonen. Bij aanvang wordt een studieovereenkomst

getekend, waarin onder andere vastgelegd is dat de kosten wél op de medewerker verhaald kunnen worden bij voortijdig stoppen. En uiteraard is het wel de bedoeling dat de medewerkers hun carrière binnen Zorggroep Ter Weel voortzetten. Wij hebben in ze geïnvesteerd en kunnen én willen ze niet missen."



Chantal Wisse (24) startte in september 2016 met de opleiding. Eind augustus nam ze haar diploma in ontvangst en ging ze aan de slag op afdeling Abbekindershof, waar ze voordien werkzaam was als helpende.

"Ik heb heel veel geleerd tijdens dit traject, zowel op theoretisch gebied als in de praktijk. Tijdens de opleiding ben ik een half jaar werkzaam geweest op een andere locatie binnen

Zorggroep Ter Weel, Randhof. Ik vond het leerzaam om op een andere afdeling te werken en heb dit als erg prettig ervaren."



Op 26 oktober 2017 is er weer een groep helpenden gestart met de opleiding. Heleen Hijman (26) is een van de deelnemers.

"In mijn huidige functie mag ik bepaalde handelingen niet

uitvoeren, waardoor ik minder zelfstandig kan werken. Ik mis bepaalde kennis en diepgang die ik graag zou willen beheersen. Ik verwacht dat deze opleiding me dit gaat bieden. Het zal pittig zijn, maar het zal mij uiteindelijk meer zelfstandigheid geven."

Janneke de Jonge

5
TER WEEL
ONDERNEEMT

KENNIS IS MACHT, SAMENWERKEN IS KRACHT

Zeer van toepassing bij het thema 'kennis' is het ondernemersplan van Cor van de Griek: 'Kennis is macht, samenwerken is kracht'. Cor is teamleider van De Mooie Staak, een van de psychogeriatrische afdelingen van Ter Weel Goes. Hij heeft jarenlange ervaring in de zorg en in het aansturen van zijn team van zorgmedewerkers.

KENNIS IS MACHT, WAT BEDOEL JE HIERMEE?

"Ik vind het belangrijk dat medewerkers goed zijn uitgerust voor hun taak. Ik vergelijk het met een timmerman. Hij heeft een goede zaag nodig om goed te kunnen zagen. Zo hebben medewerkers in de zorg ook goed gereedschap nodig om hun zorgtaak uit te kunnen voeren."

Door ontwikkelingen in de zorg dreigt er een kennisachterstand te ontstaan bij medewerkers en in de organisatie. Behoeft aan een hoger niveau van kennis speelt vooral op de psychogeriatrische afdelingen, waar Cor teamleider is. Met de verbouwing zijn er in Ter Weel Goes maar liefst 82 plaatsen voor psychogeriatrische cliënten gecreëerd. Er is in de hele samenleving een enorme toename van het aantal mensen met dementie en inmiddels staat het als doodsoorzaak op nummer één. Daarbij is psychogeriatrische zorg ook steeds complexer geworden.

Cor kijkt in de eerste plaats vooral naar de medewerkers op de afdeling. Kunnen zij zelfstandig werken en de juiste beslissingen nemen, zonder direct bij een specialist te rade te gaan? Een goed voorbeeld van scholing van medewerkers en de toepassing hiervan in de praktijk is GRIP. Dit gaat over het omgaan met belastend gedrag. Daarbij komt eerst de observatie en daarna de actie. Dat moet gaan werken voor het hele terrein van de psychogeriatric. Nu wordt nog te snel overgegaan tot actie en doorverwijzen, terwijl bij voldoende kennis veel meer eigen afgewogen beslissingen kunnen worden genomen door de medewerkers zelf.

WAAROM BEN JE IN JE ONDERNEMERSPLAN GERICHT OP PSYCHOGERIATRIE EN NIET OP SOMATIEK?

"Omdat ik zelf op deze afdeling werk natuurlijk, maar vooral omdat hier de noodzaak tot een hoger kennisniveau steeds groter wordt. Bij de afdeling somatiek wordt de kennis op peil gehouden met de verplichte toetsingen van de verpleegtechnische vaardigheden, bij psychogeriatric heb je dat niet. Bovendien zijn op de somatische afdeling ook veel cliënten met beginnende dementie, die we het liefst zo lang mogelijk op deze afdeling laten wonen."



Cor van de Griek

"We hebben zelf al onze GVP-ers in huis, dat zijn Gespecialiseerde Verzorgenden Psychogeriatric. Het zou mooi zijn als zij hun kennis overdragen aan de andere medewerkers, zodat iedereen op dat niveau kan functioneren."

Van de medewerkers 2.0 verwacht Cor dat zij zich openstellen voor nieuwe ontwikkelingen en dat ook bijhouden, bijvoorbeeld door zich te abonneren op nieuwsbrieven.

SAMENWERKEN IS KRACHT, WAAR KOMT DAT NAAR VOREN IN JOUW PROJECT?

"Kennis delen in de eigen organisatie is van belang, maar ook samenwerking met de opleidingsinstellingen: Scaldia, Hoornbeek College en Hogeschool Zeeland. De Zeeuwse Praktijk Opleiding is een mooie link met het project. De theorielessen van de opleiding worden direct bij Ter Weel in praktijk gebracht. Ook geven we vanuit Ter Weel gastlessen bij deze opleidingsinstellingen, waardoor studenten direct de ervaringen vanuit het werkveld te horen krijgen. Bij onze eigen introductiebijeenkomsten voor alle nieuwe leerlingen en stagiaires op de dag dat ze met de stage beginnen, wordt ook verteld over dementie."

Uiteindelijk wil Cor graag gestalte geven aan een 'kenniscentrum psychogeriatric' binnen Zorggroep Ter Weel. "Daarvoor zijn geschoolde en zelfredzame medewerkers nodig. Zij kunnen als helpdesk of vraagbaak dienen voor vragen vanuit de organisatie, vanuit de familie of voor vragen van elders. Het zou mooi zijn om zelf symposia te organiseren, zoals we dat gedaan hebben bij mondzorg, maar dan op psychogeriatric gebied. Dan hoeven we niet naar het midden van het land te reizen en wordt deelname voor de medewerkers laagdrempelig. Als medewerkers bereid zijn mee te ontwikkelen, is het aan Ter Weel hiervoor ruimte geven in de vorm van lessen en symposia. Stel dat professor Scherder ons op een avond komt toespreken in het restaurant van Ter Weel Goes, dat zou toch prachtig zijn!"

Andries van der Kaaden

HET GASTVRIJHEIDS-DNA VAN TER WEEL

Ik ben te gast in Randhof, ik heb een afspraak met teamleider restauratieve diensten Rudi Westdorp. Onderwerp vandaag is gastvrijheid. Ik word gastvrij ontvangen en krijg een drankje aangeboden. Niet vreemd, want er hangt ook een bordje met vier sterren bij de counter.

Als teamleider restauratieve diensten vertelt Rudi met passie over gastvrijheid. "Mijn vorige functietitel was teamleider gastvrijheid. Velen dachten dat deze teamleider gastvrijheid kwam brengen, maar eigenlijk zou er achter elke functie een schuine streep moeten staan met gastvrijheid. Gastvrijheid moet de houding van iedereen zijn! Inmiddels is de functie gewijzigd in teamleider restauratieve diensten en catering. Op dit moment stuur ik acht locaties aan met ondersteuning van de frontoffice koks."

"Er gaat veel goed, maar het kan natuurlijk altijd naar een hoger niveau. Dat is niet alleen mooi voor de organisatie, maar is ook zeer zeker voor jezelf een verrijking."

De prioriteit binnen alle locaties is gastvrijheid, er is binnen de organisatie gekozen om te starten met de frontoffice keukens en restaurants. Een heel proces, zeker gezien het nog niet zo lang geleden is dat er 'backoffice' werd gewerkt. Er is nu alleen nog een productiekeuken waar backoffice wordt gewerkt. Alle andere locaties werken nu 'frontoffice', in het zicht van de gast. Een heel andere beleving van werken. "In de backoffice kon je nog wel eens een hapje proeven, nu in het zicht van de gasten is dit toch wat anders. Toch mogen we met alle teams trots zijn als je ziet welke stappen we al hebben gemaakt. Er gaat veel goed, maar het kan natuurlijk altijd naar een hoger niveau. Dat is niet alleen mooi voor de organisatie, maar is ook zeer zeker voor jezelf een verrijking. En wat is er mooier dan dat je binnen een organisatie mag groeien," geeft Rudi aan.

Om gastvrijheid verder uit te bouwen en te borgen werd vorig jaar gestart met 'Afspreken en Aanspreken'. Een belangrijke tool in de opbouw naar een gastvrije organisatie. De kunst om op een respectvolle manier je collega aan te spreken op gedrag wat als team niet gewenst is. Dit is ook bedoeld om je collega een compliment te geven en dit gebeurt vaak te weinig. Naar aanleiding van

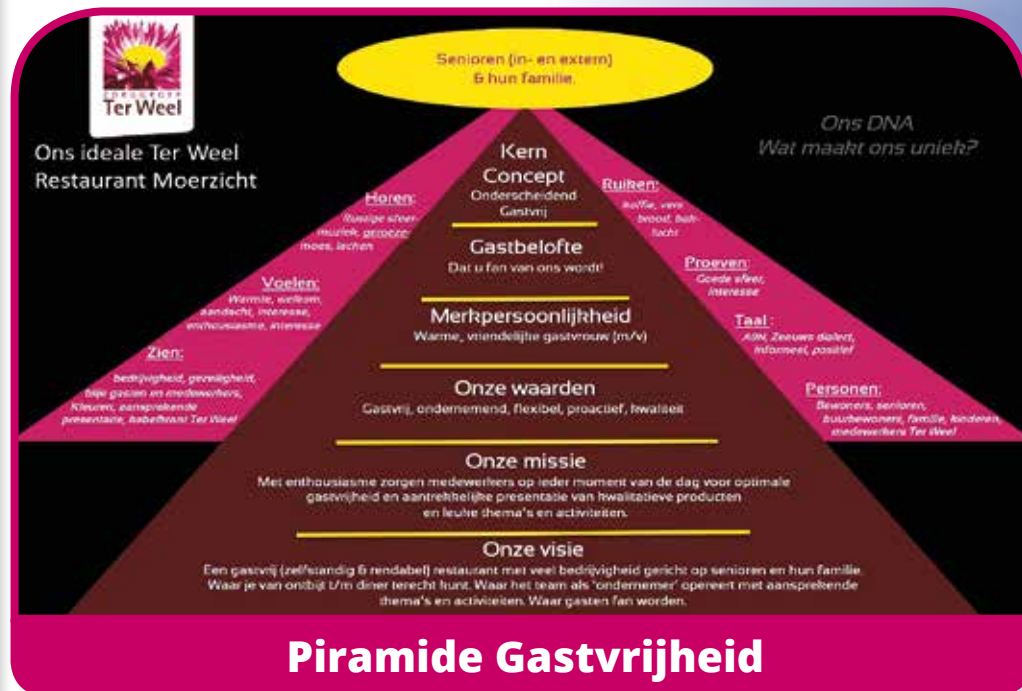
deze cursus is in mei de ambassadeursgroep gastvrijheid gestart. Namens iedere locatie hebben twee personen zitting in de ambassadeursgroep. Deze ambassadeursgroep heeft met ondersteuning van Jeff Dadema van 'Lets go Active' het gastvrijheids-DNA van Ter Weel samengesteld, dit kun je zien in de Piramide Gastvrijheid (pagina 8).

Rudi vertelt: "Met de ambassadeursgroep zijn we naar andere zorginstellingen geweest, om kennis op te doen. Hoe doen ze het daar, wat kunnen wij er van meenemen? We hebben nieuwe voedingsconcepten bekeken, mogelijk kunnen we dit verder uitwerken. We hebben ons breed georiënteerd. Ook hebben we een workshop gehad van Kees Theeuwes, hij is directeur geweest van Padua in Tilburg. Deze organisatie heeft meerdere keren vijf sterren gewonnen met gastvrijheid. Deze workshop is door iedereen als zeer inspirerend ervaren. Er volgden nog verschillende trainingen, waaronder Givability, de kunst van het geven. Vraag jezelf eens af waarom je iets geeft aan een ander..."

"Binnen de ambassadeursgroep hadden we afgesproken half oktober te starten met gastvrijheid. Gaande het proces ben ik erachter gekomen dat je niet kan zeggen op een dag begin ik met gastvrijheid. Eigenlijk zijn we al in mei begonnen, kennis opdoen met de ambassadeursgroep, wat houdt het in en hoe ga je het neerzetten. Wat zijn de eerste stappen, wat willen we bereiken. Gastvrijheid is een continu proces waar je iedere dag mee begint en niet op een dag."

Soms lukt het allemaal niet meer, Geef niet op, ga juist door omdat je al zo ver gekomen bent

Bron: ingspire.nl



Moerzicht start met de pilot. Binnen deze locatie zullen steeds meer zaken zichtbaar worden betreffende gastvrijheid. De medewerkers worden begeleid met de basis van gastvrijheid. Gastvrijheid is houding, gedrag en plezier in je werk hebben. Betrokken en proactief zijn. "Maak er voor jezelf een feestje van en wees dankbaar dat je binnen deze organisatie werkzaam mag zijn. Dáár moeten we naartoe. Met alle medewerkers ga ik rond tafel en bereek ik bovenstaande. Wat verwachten we van jou als medewerker, dit spreken we af en borgen we. We willen samen met de trein naar het eindstation van gastvrijheid. En met de verschillende tussenstops moeten we streven om daar te kunnen komen."

Rudi zou nog wel veel meer willen vertellen, zo zijn er nog plannen in voorbereiding over de inrichting, voedingsconcept, ondernemen, enzovoorts, maar we moeten gaan afronden. De ambassadeursgroep zal in het voorjaar een middag organiseren over de resultaten op het gebied van gastvrijheid. Na de pilot in Moerzicht wordt dit concept verder uitgerold naar alle locaties.

"Jullie gaan zeker nog van ons horen en zien. Met onze teams gaan we ervoor zorgen dat onze gasten fan van Ter Weel worden én blijven!"

Helma Telleman

Colofon

Ter Weel Onderneemt is een uitgave van Zorggroep Ter Weel en verschijnt eens per kwartaal.

Redactie:

Suzanne Bassie
Roxanne Humme
Janneke de Jonge
Andries van der Kaaden
Ellen Koole
Helma Telleman
en
Sandra Dirkwager (gastredacteur)

Hoofredactie:

Janneke de Jonge

Redactieadres:

Zorggroep Ter Weel
Joannaplantsoen 1
4462 AV Goes
0113 - 65 40 00
pr@terweel.nl
www.terweel.nl

Alleen met toestemming van de redactie is overname van artikelen toegestaan.



www.terweel.nl