

Creativiteit, de onmisbare bondge

Voor de 32^e maal organiseerden de Hoofden Facilitaire Dienst van Verzorgingsinstellingen (HFDV) hun jaarlijks congres op de vertrouwde locatie in Brasschaat. Het evenement trok niet minder dan 120 professionals aan, evenals een 30-tal studenten aan de Plantijn Hogeschool (Antwerpen) en voorzitter André de Reus van de Nederlandse zusterorganisatie Facilitair Management Gezondheidszorg (FMG), die ook enkele FMG-leden meebracht.



Tijd voor facilitaire creativiteit luidde het thema voor deze 32^e editie, een thema dat niet alleen een grote lading dekt, maar tevens een grote noodzaak binnen de zorgsector. In alle sectoren worden Facility Managers geacht voortdurend te besparen, zonder dat dit naar ‘de klant’ zichtbaar wordt. Veelal gaat het om één enkele groep gebruikers – de werknemers van het bedrijf – terwijl de zorgsector te maken heeft met minstens drie verschillende doelgroepen: artsen en verplegend personeel, de patiënten en de bezoekers. Bovendien moeten de facility services 24/24u verzekerd blijven.

In zijn openingstoespraak stelde Luc Vanhaverbeke, voorzitter HFDV, het als volgt: “Creativiteit is een antwoord op vele vragen, een sleutel tot efficiëntie, een middel om met besparingen om te gaan, een hefboom tot succes! Creativiteit is durven buiten de lijntjes kleuren of de dingen vanuit een alternatief perspectief bekijken. Binnen de context van de aanhoudende daling van de financiering van de gezondheidszorg enerzijds, en de steeds grotere vraag tot kwaliteitsverbetering, registraties, indicatoren en accreditering anderzijds, lopen we het risico om onze klant uit het oog te verliezen. Creatief werken aan de

focus op onze klanten met oog voor kwalitatieve dienstverlening, is de rode draad doorheen dit congres die de sprekers elk op hun eigen manier zullen doortrekken”.

Hierna geven we een bloemlezing van enkele sterke boodschappen, inspirerend ‘out of the box’ denken en ervaringen die de sprekers deelden met het publiek.

Disney als voorbeeld

Tom Vandooren deed zelf een tijd ervaring op in de grote organisatie van Disney en stelde de vraag wat we kunnen leren van Disney om de evolutie van patiënt naar gast beter te begeleiden.

Gezondheidszorg is de beleving van diensten. Die beleving moet zowel efficiënt worden aangeboden als tevredenheid genereren, waarbij wordt vastgesteld dat efficiëntie niet tevredenheid maakt, terwijl tevredenheid vanzelf tot efficiëntie leidt.

Hoe dichter men bij de klant staat hoe belangrijker de impact op de beleving. Voor de wereldwijd vertakte Disney-organisatie betekent dit veel terugkerende klanten en meer winst. In de zorgsector betekent het ervaren van een aangename beleving een versterking van de goede verzorging, een versnellen van het genezingsproces.

noot voor FM in de zorgsector



Elke medewerker van een zorginstelling heeft aandeel in de beleving. Klanten beroeren is waar het om draait; door de zorg, maar ook door wat ze krijgen (eten, een krant,...). De 'rol' die de medewerker vervult is belangrijker dan de 'taak'. De 'rol' van iedereen die deel heeft aan de werking van een zorginstelling is om mensen beter, gezonder te maken. Die rol houdt ook nooit op, is een constante opdracht, in tegenstelling tot taken, die eindig zijn.

Tom Vandooren spoorde in het bijzonder aan tot het denken in 'kettingen': de raakpunten tussen klant en organisatie zijn het meest kritisch voor de beleving. Zo worden patiënten gemiddeld 2 uur van hun kamer gehaald voor een consultatie bij een specialist die amper 15 minuten duurt! De efficiëntie weegt hier te zwaar door op de patiëntenbeleving.

Tom Vandooren wees op het belang mensen goed op te leiden om ze een gezamenlijke visie van de zorginstelling te laten delen. Daarnaast is ambitie gewenst: goed is niet goed genoeg!

Negatief imago ombuigen door veranderingstraject

Myriam Claus bracht het onderwerp 'Leiderschap en gastvrijheid in WZC Immaculata' en verwees op haar beurt naar Disney, meer bepaald met het boek van Fred Lee: 'Als Disney de baas was in uw ziekenhuis'. Ze opende met het negatieve imago dat rust op de sector van woonzorgcentra, wat hoofdzakelijk het gevolg is van kritiek op het voor-

rang geven aan het ritme van de zorg i.p.v. de wensen van de klant te laten primeren. Myriam Claus verwees in het bijzonder naar het uur van wakken, slapen gaan, het aanschuiven aan gemeenschappelijke sanitaire voorzieningen...

In 2012 startte zij een veranderingstraject met 205 medewerkers, die allen vooreerst het boek van Fred Lee moesten lezen. Aansluitend gingen teams voor 48 uur in afzondering, inclusief overnachting, om na te denken over hoe gastvrijheid centraal kan worden gesteld. Hieruit werd een door iedereen gedeelde visie ontwikkeld: 'gastvrije zorg voor klanten blijft bij'. Men concludeerde ook dat de familie van de residenten vaak meer 'klant' zijn dan wie in de instelling woont. Gastvrije zorg voor de bewoners resulteert in een goede beleving bij de familie.

De medewerkers moeten motivatie uitstralen, zichtbaar zijn en altijd aanspreekbaar zijn. De medewerkers stelden zelf een lijst op met 39 punten die tevredenheid creëren. Ze moeten zich concentreren op waardering en complimentjes, niet op klachten. Men stelde ook vast dat er gemiddeld zeven complimentjes nodig zijn om één klacht of negatieve beleving te neutraliseren.

Het middenkader is de aangewezen hefboom voor het bewerkstelligen van de verandering in de zorgverstrekking aan de klanten. Door de dagelijkse zorg te verstrekken op het ritme van de klant wordt deze een memorabele beleving!

v.l.n.r.:
Luc Vanhaverbeke,
voorzitter HFDV

Tom Vandooren,
Zaakvoerder Quest-it bvba

Myriam Claus,
Directeur WZC Immaculata
OCMW Edegem

[www.profacility.be/ references](http://www.profacility.be/references)

Referentieboekwerken in het kader van de creatieve benadering van 'hospitality' in de zorgsector:

• **Sturen en stuwen 101 vragen over HRM in de social profit**

Auteur: Tom Van Dooren
Acco Uitgeverij
> www.acco.be
Maart 2014,
ref ISBN: 978903349537

• **Als Disney de baas was in uw ziekenhuis, 9 ½ dingen die u anders zou doen**

Auteur: Fred Lee
Reed Business (Elsevier)
Beschikbaar op www.bol.com
> ref ISBN 9789035230538



v.l.n.r.:
Peter Van Welden,
Zaakvoerder D-Sense

Karl Raats,
Expert in creatief denken

Klantgerichtheid, als basis voor het professioneel handelen

Peter Van Welden, had het over ‘Customer Delight Management’, het overtreffen van de verwachtingen bij de klant door klantgericht te reageren. Klanten worden steeds veel-eisender en bijgevolg is het steeds moeilijker om hun verwachtingen te overtreffen. Wat vandaag goed is, zal morgen als onvoldoende ervaren worden, terwijl een fantastische score vandaag, morgen al is afgezwakt tot gewoon goed. Bovendien moeten die stijgende ver-

150!) zijn er slechts weinig die herinnerd blijven als ‘delighted’. Gemiddeld is dat 10%. Toch moet het genereren van klantentevredenheid een permanente uitdaging blijven. Ontevredenheid is het resultaat van niet tegemoetkomen aan de verwachtingen van de klant. Door keuzes te maken en duidelijk te communiceren kan men de verwachtingen van de klant bijsturen naar wat de organisatie kan bieden en zo de tevredenheid opvoeren. Het resultaat van de tevredenheid = Passie x Drive x Discipline.

“De belangrijkste klantenrelatie is deze met jezelf: wie goed zit met zichzelf werkt beter en zal vanuit het eigen goed voelen tevredenheid opwekken bij anderen”

wachtingen ingelost worden tegen een lagere prijs, want de bereidheid tot betalen is teruglopend...

Al te vaak sturen organisaties kreten en slogans uit die ze nooit kunnen waar maken, wat stevast zal leiden tot ontevredenheid. Daarom is het noodzakelijk zo precies mogelijk te bepalen wat klanten mogen verwachten alvorens erover te communiceren, waardoor de kans tevredenheid te oogsten veel groter wordt. Van de verschillende transacties die we allen dagelijks meemaken (gemiddeld wel

Creatief denken en werken

Karl Raats, expert in creatief denken, vergastte de zaal op een geanimeerde sessie.

“Zorgen voor wie zorgbehoevend is, is het primaire proces voor de zorgsector, maar is facility management daar ook mee bezig?” opende hij. Kinderen, maar ook volwassenen hebben angst voor de behandeling, de soms indrukwekkende medische apparatuur en het kille kader waarin de zorgverstrekking plaatsvindt. Die angst vertraagt of blokkeert zelfs al te vaak het genezingsproces. Door de



zorgverstrekking tot een 'avontuur' te maken worden angsten weggenomen en stellen patiënten zich open voor de genezing. Karl Raats toonde beelden van een CT-scanner voor het bestralen van kankerpatiëntjes, opgesteld in een ruimte die volledig was aangekleed als een pirateneiland.

“Creatief denken is verschillend van zich rond een kampvuur neervlijen” stelde Karl Raats. “Het gaat om mensen betrekken, hun inbreng en luisterbereidheid uitlokken. Ideeën welkom heten en toelaten, is wat creatief denken aanwakkert en dat op alle niveaus, los van hiërarchische structuren”.

Dat het werkt bleek uit een oefening met de zaal die in groepjes van telkens vier mensen werd ingedeeld, waarbij de jongste persoon een idee mocht lanceren en gedurende twee minuten toelichten, waarna de drie anderen ook telkens twee minuten kregen om er kritisch tegenaan te kijken, het idee een breder draagvlak te geven.

Tot besluit van zijn sessie riep Karl Raats iedereen op zich de uitdaging te stellen om elke dag één idee neer te schrijven en dat gedurende een ganse maand.

Eduard Coddé ✍

Zorgsector kaapt prijzen weg

De voorbije jaren hebben Facility Managers uit de zorgsector herhaald bewezen dat ze niet alleen hun vak kennen, maar dat ze zich ook weten te onderscheiden t.o.v. andere sectoren in 'het realiseren van meer met minder'.

Op 22 mei 2012 werd Arlette Verleyen, Directeur Facilitaire Dienst Universitair Ziekenhuis Brussel, uitgeroepen tot eerste Facility Manager of the Year tijdens een feestelijke IFMA-avond in het Brusselse Tour & Taxis.

Een jaar later won AZ Jan Portaels de IFMA Facility Awards 2013 met hun project 'Helena', dat de focus legde op kwaliteit, veiligheid en rentabiliteit, een betere dienstverlening aan de patiënten en een aangename en valoriserende omgeving voor de medewerkers.

Ook in 2014 viel de eer te beurt aan de zorgsector met de bekroning van Henk Vincent, Directeur Facilitaire Diensten en Masterplan AZ Alma Eeklo / Sijsele-Damme, tot Facility Manager of the Year.



Arlette Verleyen,
Directeur Facilitaire
Dienst, UZ Brussel

Facility Manager
of the year 2012



Franck Deckmyn,
Facilitair Directeur,
AZ Jan Portaels

A Z
1 P AZ JAN PORTAELS
Project of the year 2013
Facility Management
Project of the year 2013



Henk Vincent, Directeur
Facilitaire Diensten en
Masterplan AZ Alma

Facility Manager
of the year 2014