

De zorgsector staat voor een grote opgave. Door het huidige economische klimaat wordt er fors gesneden in kosten. In de zorg is de kaasschaaf hierbij het favoriete instrument. Traditioneel gezien wordt 'de Zorg' ontzien en moet 'Facilitair' inleveren. Dat lijkt eigenlijk wel logisch. Zorg is immers het primaire proces.

Een ander actueel thema binnen de zorg is gastvrijheid. Veel organisaties realiseren zich dat ze van hun cliënten vervreemd zijn. Door te werken aan gastvrijheid brengt men de menselijke schaal terug in de organisatie. Deze ontwikkeling van gastvrijheid lijkt op gespannen voet te staan met de aanstaande bezuinigingsgolf. Gastvrijheid brengt investeringen met zich mee terwijl er juist in kosten gesneden moet worden.

Het is zonde dat de cliënt, de gast, hiervan de dupe wordt. Want dit type bezuinigingen heeft namelijk ook een gezicht. Het is mevrouw De Boer die geen koekje meer bij de koffie krijgt en mijnheer Dupree die zijn eten niet meer zo smakelijk vindt als vroeger. Maar ja, het is niet anders...toch?

In een ziekenhuis is laatst de hele voedingsketen doorgelicht met Lean six Sigma. De schokkende uitkomst, er wordt dagelijks voor vele honderden euro's door medewerkers 'gegraaid' uit de broodserveerwagens. Dit aanpakken bespaart tonnen per jaar, terwijl de omzet van het personeelsrestaurant omhoog gaat. De belangrijkste randvoorwaarde voor deze bezuiniging: meten is weten, lef en leiderschap.

## De kaasschaaf of hompen kaas?

In een ander ziekenhuis werden processen doorgelicht, bekeken door de ogen van de gast. Ze gebruikten hiervoor de guest-journey, de reis die de gast maakt door de organisatie. Het bleek dat als de processen klantgericht, gastvrij, gemaakt worden, ze ook efficiënter worden. Gasten ergeren zich namelijk vaak aan overbodige en bureaucratische handelingen. Deze eruit halen bespaart deze organisatie veel geld. De belangrijkste randvoorwaarde voor deze bezuiniging: ICT, creativiteit en leiderschap.

Deze tijd van economische tegenslag, vraagt geen kaasschaaf methode maar vraagt gastvrij bezuinigen. Hompen kaas. Rigoureuze ingrepen waarbij de gast altijd buiten schot blijft of er zelfs beter van wordt. De kunst is om bezuinigen slim te doen. Door niet zelf het wiel opnieuw uit vinden maar gebruik te maken van de kennis en ervaring die elders aanwezig is.

Een laatste punt, ik begrijp de discussie over primair proces en secundair proces niet zo goed. Door de ogen van de gast gezien bestaat dat verschil niet. Organisaties die de beleving van hun gasten, hun levensgeluk, negatief beïnvloeden schieten zichzelf in de voet. Gasten negeren hen op den duur waardoor de organisatie in een negatieve spiraal terecht komt. Mijn oproep: weg met de kaasschaaf, richt je op de hompen kaas!

*John Hokkeling is organisatie-adviseur bij GUEST en richt zich op het ontwikkelen van gastheerschap binnen organisaties.*

door: *John Hokkeling*



Foodservice Consultant Society International (FCSI) is een wereldwijde toonaangevende vereniging van foodservice- en hospitalityconsultants. Met ruim 1.450 leden in 45 landen is de vereniging een wereldwijd platform voor de belangrijkste onafhankelijke consultants. In elke editie van Food Hospitality geeft een Nederlandse FCSI-consultant zijn visie op een actueel thema. Deze maand: John Hokkeling.