



Catering in eigen beheer versus uitbesteden

Client is steeds meer gast

[DOOR HAYK SIMONS]

De zorgsector zoekt naar de balans tussen een optimaal gastvrijheidconcept en een efficiënte bedrijfsmatige bedrijfsvoering. Daarbij moet de strategische keuze worden gemaakt om de restauratieve dienstverlening in eigen beheer te exploiteren of (deels) uit te besteden aan een cateraar. Hayk Simons van HTC Advies Horeca, Recreatie en Catering over outsourcing versus insourcing.

Het uitbesteden van catering in de zorg neemt maar mondjesmaat toe. Waar uitbesteding in het bedrijfsleven de afgelopen decennia een hoge vlucht heeft genomen – tot zestig procent bij bedrijven met honderd tot vijfhonderd medewerkers en bijna zeventig procent bij bedrijven met meer dan vijfhonderd medewerkers – is nog steeds maar circa tien procent in de zorg uitbesteed.

De zorg kiest hier over het algemeen bewust voor. Het zorgmanagement ziet de catering/maaltijdverstrekking terecht als onderdeel van het primaire proces. Immers eten en drinken is een van de meest basale menselijke behoeften en vanuit het perspectief van de cliënt/patiënt zijn de momenten waarop wordt gegeten en gedronken zeer belangrijk. Sterker nog: de meeste mensen beoordelen de zorg vooral ook op de kwaliteit van het eten en de persoonlijke aandacht (gastvrijheid) van de medewerker die de maaltijd opdiend/serveert. Bij uitbesteding in de zorg zie je daarom nog maar weinig dat de gehele catering, zowel exploitatie en management als productie en personeel, zijn uitbesteed aan een externe cateraar. Wel neemt de uitbesteding van specialistische onderdelen van de gehele restauratieve dienstverlening toe.

De keuze eigen beheer versus uitbesteden leeft bij de directies van veel zorginstellingen in Nederland. Hierbij spelen naast de omvang van de zorginstelling factoren als kwaliteit, flexibiliteit, efficiency en beheersbaarheid een belangrijke rol. Natuurlijk moet de aandacht voor de cliënt een zeer belangrijke factor spelen bij de keuze tussen eigen beheer of uitbesteden. Het succes van eigen beheer is ook sterk afhankelijk van hoe de aansturing is geregeld.

Er moet voldoende specialistische kennis aanwezig zijn en er moet volop aandacht zijn om de mensen op te leiden en te begeleiden. Het is niet wenselijk als de financiële en kwalitatieve prestaties te afhankelijk zijn van bijvoorbeeld één betrokken en gemotiveerde manager. Dat maakt je als organisatie kwetsbaar. In bepaalde situaties kan een cateraar zorgen voor meer flexibiliteit, bijvoorbeeld bij een starre organisatie met vast personeel dat moeilijk mee te krijgen is in noodzakelijke veranderingen.

Veranderen

Veranderen in de zorg is nodig. Alle zorginstellingen veranderen van een product- naar een vraaggericht aanbod. Oftewel naar gastvrijheid, waarbij de zorgconsument centraal staat. Hier is nog veel werk

HTC

HTC Advies Horeca Recreatie & Catering adviseert en ondersteunt zorginstellingen bij het ontwikkelen van restauratief beleid en de ontwikkeling en implementatie van gastvrijheidconcepten (via HTC Concepts).

Meer informatie: www.htcadvies.nl

aan de winkel, omdat blijkt dat nog steeds ongeveer een vijfde van de zorgconsumenten ronduit ontevreden is over de gastvrijheid en maar twintig procent echt tevreden is. Het verbeteren van de gastvrijheid is dus in tachtig procent van de zorginstellingen nog mogelijk.

Het totale pakket aan restauratieve diensten en activiteiten binnen de zorg aan cliënten/patiënten, management en werknemers en externe bezoekers is veelomvattend en relatief complex. Eigenlijk komen in veel zorginstellingen veel restauratieve concepten samen. Van bediende restaurants en take-away concepten voor cliënten/patiënten en bezoekers, zelfbedieningsbuffetten voor medewerkers tot faciliteiten voor de productie van (warme) maaltijden en diëten. HTC Advies mag letterlijk in de keuken kijken bij opdrachtgevers in zorginstellingen. Hieruit blijkt inderdaad dat er bij veel zorginstellingen veel verbetermogelijkheden zijn. Er zijn ook voorbeelden van instellingen die gastvrijheid niet alleen als speerpunt hebben benoemd maar die uitstekend in staat zijn gebleken dit in de praktijk ook te implementeren.

Hierbij moet niet worden vergeten dat er een groot verschil is tussen de zorg en het bedrijfsleven of de horeca. Binnen de zorg heeft de bewoner of patiënt vaak geen of zeer beperkt keuzevrijheid om wel of geen gebruik te maken van de restauratieve voorzieningen. Terwijl een gast in de horeca bij ontevredenheid over de kwaliteit of service gewoon niet meer terugkomt. Ook de medewerker van bedrijven staat het vrij wel of geen gebruik te maken van het (personeels) restaurant.



In de zorgsector wordt in circa tien procent van de gevallen de catering uitbesteed.

Zorginstellingen zijn volop bezig nieuwe restauratieve concepten te ontwikkelen waarbij de horeca als voorbeeld fungeert. Bij het ontwikkelen van nieuwe gastvrijheidsconcepten binnen de zorg vormt de trend dat de zorgconsument persoonlijk en op maat bediend wil worden de basis. Oftewel het flexibiliseren van de restauratieve voorzieningen: Waar, Wat, Wanneer en met Wie wordt gegeten en gedronken is de vraag die centraal staat.

Ontwikkelingen

In de horecazorg doen zich onder meer de volgende ontwikkelingen voor:

- De vergrijzing en het aantal alleenstaande ouderen neemt toe. De vraag van zorgconsumenten groeit;
- De zorgconsument heeft meer geld en bestedingsmogelijkheden (whealthy, healthy, older people);
- Ouderen zijn steeds zelfstandiger;
- De zorgconsument wil betalen voor kwaliteit maar is kritischer en heeft behoefte aan keuzevrijheid;
- De huidige ouderen zijn gewend om buitenshuis te eten en hebben daarom een veel hoger verwachtingspatroon;
- De traditionele eetmomenten verschuiven langzaam – ook bij deze doelgroep – naar meer eetmomenten gedurende de dag.

Bij het ontwikkelen van nieuwe restauratieve concepten in de zorg moet rekening gehouden worden met de veranderende consument. Hierbij moeten we niet vergeten dat bij mensen die langdurige zorg nodig hebben eten en drinken vaak moeizaam verloopt. Voor deze mensen is het belangrijk dat eten genieten wordt. Vaak is het voor deze mensen belangrijk om de traditionele eetmomenten in stand te houden, zodat een ritme ontstaat. Maar ook in de zorg kan in zijn algemeenheid worden gezegd dat sprake is van de momentconsument die soms wil genieten van eten en drinken, een beleving zoekt en soms functioneel wil eten en drinken.

Bij het ontwikkelen van nieuwe gastvrijheidsconcepten kan rekening worden gehouden met de volgende trends die een steeds belangrijkere rol gaan spelen in de zorghoreca:

- Keuzevrijheid (maar ook meer zelf doen);
- Persoonlijke aandacht/service;
- Gezondheid en duurzaamheid;
- Gemak;
- Culinair (lekker en genieten);
- Lage prijs.

Nagenoeg alle zorginstellingen werken aan verbetertrajecten op het gebied van eten en drinken. De zorgconsument staat centraal, waarbij natuurlijk ook de financiële huishouding oftewel het ondernemerschap een cruciale factor speelt.

Caterars spelen hier op in en denken mee hoe de juiste balans kan worden gevonden tussen de ontwikkeling van de cliënt als gast en een efficiënte bedrijfsvoering van het geheel of een specifiek onderdeel van de restauratieve dienstverlening. Wij zien dat dit vaker een rol speelt bij de keuze voor eigen beheer of uitbesteden.

DOE MEE!

Gastvrije zorg verdient sterren

Heeft uw instelling sterallures, stelt u de cliënt centraal, zorgt u voor lekker eten en drinken en een plezierige, gastvrije ambiance? Doe dan mee aan

GASTVRIJHEIDSZORG MET STERREN 2010

Op 3 juni wordt op het Nationaal Gastvrijheidszorg Congres 2010 de Sterrengids 2010 gepresenteerd, de kwaliteitsgids voor eten, drinken, ambiance en service in zorginstellingen. In deze Michelingids voor de zorg staan alle zorginstellingen die meedoen aan Gastvrijheidszorg met Sterren vermeld met de behaalde sterren voor gastvrije zorg.

Gastvrijheidszorg met Sterren borduurt voort op de Normen voor verantwoorde zorg en de CQ-index. Het is een waarderingssysteem voor de kwaliteit van de gastvrijheidszorg in uw zorginstelling. Het doel is de kwaliteit van leven van cliënten en patiënten in zorginstellingen te verbeteren door het stimuleren van goede gastvrijheidszorg. Zorginstellingen met sterren kunnen in hun communicatie en PR goede sier maken met de verworven sterren.

HOE WERKT GASTVRIJHEIDSZORG MET STERREN? Elke (locatie van een) zorginstelling in Nederland kan meedoen en een tot maximaal vier sterren verwerken. Er wordt gewerkt met twee categorieën: Ziekenhuizen en Verzorgings- en Verpleeghuizen. Voor elke categorie komt er een Top 10 en ook een Gastvrijheidszorg Award voor de instelling met de beste gastvrijheidszorg.

GASTVRIJHEIDSZORG MET STERREN IS EEN INITIATIEF VAN LOC/LPR, LANDELIJKE ORGANISATIE CLIËNTENRADEN, KOKSGILDE NEDERLAND EN B+B VAKMEDIANET, UITGEVER VAN ONDER MEER DE VAKBLADEN GASTVRIJE ZORG EN ZI FACILITAIR EN DE STERRENGIDS GASTVRIJHEIDSZORG. HET INITIATIEF WORDT ONDERSTEUND DOOR DE ORGANISATIES ACTIZ, ZN EN DE MINISTERIES VAN VWS EN LNV.

Meer informatie en aanmeldingen:
www.gastvrijheidszorg.nl