

Zanussi vaatwas Inruilvoordeel!



- Vaatwasser ZHTAI**
- geïsoleerde bovenkap
 - wastank, capaciteit 1200 borden p/uur
 - 4 wasprogramma's
 - wascyclus (seconden) 54/90/150/continue
 - uitgerust met Active HACCP controle programma

Voldoet aan HACCP normen!

4550.650
Normaal 6.125,-

Inruilkorting 1.530,-

4.595,-

20% lagere
exploitatie-
kosten

ZANUSSI
PROFESSIONAL



Verhoogde voorlader

- Type: Zanussi LU7
- energiezuinige dubbelwandige tank
 - verhoogde binnenkamer (<43 cm)
 - 3 wasprogramma's
 - wascyclus 55/90/300 seconden
 - 12 liter boiler
 - active HACCP controleprogramma
 - afm. 64x72x147 cm.

Exclusief afvoer pomp

4550.039
Normaal 4.250,-

Inruilkorting 1055,-

3.195,-



Extra **HOGE** invoer mogelijk!
Ideaal voor bv pizzaborden

ZANUSSI
PROFESSIONAL



AANBIEDING!

Aktie geldig t/m
15 juli 2011

ZANUSSI
PROFESSIONAL

EMMELOORD
Platinaweg 21
8304 BL Emmeloord
Tel: (0527) 635 635
Fax: (0527) 635 680
info@hakpro.nl

AMSTERDAM
De Flinsstraat 20
1099 CC Amsterdam
Tel: (020) 665 6428
Fax: (020) 665 1483
amsterdam@hakpro.nl

GRONINGEN
Verl. Bremenweg 10c
9723 JV Groningen
Tel: (050) 318 1600
Fax: (050) 318 2254
 groningen@hakpro.nl

ROTTERDAM
Schuttevaerweg 13
3044 BA Rotterdam
Tel: (010) 750 2750
Fax: (010) 750 2775
 rotterdam@hakpro.nl

VENLO
Venrayseweg 44
5928 NZ Venlo
Tel: (077) 387 4242
Fax: (077) 387 4564
 venlo@hakpro.nl

VLISSINGEN
Bedrijfsweg 9
4387 PD Vlissingen
Tel: (0118) 493 222
Fax: (0118) 493 232
 vlissingen@hakpro.nl

HAKVOORT
PROFESSIONAL

www.hakpro.nl



energiezuinige vaatwassers voor de professional



- Voorlader**
- Type: Zanussi ZUCAL
- dubbelwandig rvs (18/10)
 - 3 wasprogramma's
 - wascyclus 90/120/240 seconden
 - HACCP monitoring mogelijk
 - zelfdiagnose systeem
 - aan te sluiten op can naglansmiddel
 - gegarandeerde naspoeltemperatuur van minimaal 84°C
 - borden- en koppenkorf, 2 bestekcilinders
 - afm. 60x60x85 cm
 - 5350 Watt

Sneller
Stiller
Zuiniger
Schoner

4550.621
Normaal 3.375,-
Inruilkorting 825,-

2.550,-



ZANUSSI
PROFESSIONAL

Kijk op www.hakpro.nl voor de nieuwste vaatwasapparatuur

Zanussi vaatwasser

- Type: NUC1
- 2 wasprogramma's
 - wascyclus 120/180 seconden
 - naglansinjector en zelfreinigingsprogramma
 - 230 Volt. 3650 Watt
 - afm. bxdxh 60x60x82 cm

4550.600
Normaal 2.420,-
Inruilkorting 825,-

1.595,-

ZANUSSI
PROFESSIONAL

Huur vanaf €1,⁶³ per dag



Doorschuiver incl. tafels

- Type Zanussi NHT
- geheel rvs (AISI 304)
 - energiezuinige dubbelwandige tank
 - laag verbruik: slechts 3 liter per spoelbeurt

- instelbare wascyclus tot max. 3 minuten
- krachtige 12 liter boiler
- 1 bordenkorf
- 1 bestekcilinder
- afm. 65,8x84x152 cm

	Normaal	NU
4550.630 Doorschuiver	3.605,-	2.795,-
4194.102 Afvoertafel 70	344,-	290,-
4194.110 Aanvoertafel 120 met bak	+ 693,-	+ 660,-
Totaal	4642,-	3745,-

Inruilkorting
AKTIEPRIJS

750,-
2.995,-

NU SLECHTS

2.995,-

De klant als regisseur

Co-creatie tussen patiënt en zorgprofessional



Petra Hillenius
en Jan Willem
Tellegen
Met medewer-
king van Maaïke
Schnabel

Efficiënt inzetten van de zorgprofessionals is cruciaal. Hoe? Door hen bewust te maken van hun rol ten aanzien van patiënten. De oorsprong van de zorg, passie en compassie, moet worden teruggebracht. Zorgprofessionals handelen vanuit de overtuiging dat de patiënt de beste zorg krijgt, maar hebben de professionals voldoende ruimte om servicegericht te werken?

Zorgprocessen zijn nu vooral ingericht vanuit het organisatorisch perspectief. De rol en het belang van de klant wordt hierin meestal wel opgenomen, maar bij de uitvoering blijkt dit te weinig doorgevoerd te worden.

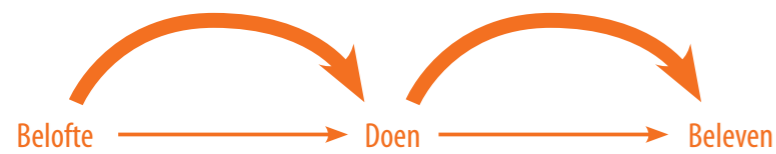
Nu de klant meer en meer eigen regisseur wordt, zal de klantbeleving een speerpunt moeten worden op de zorgagenda. De klant kiest een zorginstelling op basis van een bepaalde verwachting. De klant van nu heeft zich vooraf georiënteerd door advies te vragen aan zijn huisarts, familie en vrienden en door informatie via internet in te winnen. Dit vraagt om een andere kijk op de processen binnen de zorginstellingen, waarbij aandacht wordt gegeven aan het sturen op gastvriendelijke zorg en het monitoren van de verwachtingen van patiënten en bezoekers. Het gaat verder dan een bloemetje op tafel en de krant op bed.

Sturen op diensten en ervaringen

De huidige service level agreement (SLA) wordt gebruikt om afspraken tussen de afnemer en de leverancier vast te leggen en te monitoren. Bij SLA's is de klantbeleving echter niet opgenomen, terwijl deze beleving juist van grote invloed is op de ervaring van geleverde diensten. Petra Hillenius, consultant en docent bij Saxion hogeschool Deventer, heeft het SLA-model gebruikt om een nieuw managementmodel te ontwikkelen, de SeLA-methode, dit staat voor *service experience level agreement*. Het geeft organisaties de mogelijkheid om niet alleen diensten vast te leggen, maar ook de verwachting van de klant te benoemen en te monitoren.

de SeLA-methode

Om de gastvrijheidsbeleving binnen het ziekenhuis beter te incorporeren in de hele organisatie, als eerste



Figuur 1: SeLA is een methode om een organisatie inzicht te geven in de serviceverlening en de ervaring die deze service bij de klant geeft

zorginstelling in Nederland, gebruik gemaakt van eerder genoemde SeLA-methode.

De SeLA-methodiek gebruikt de beleving en ervaring van de patiënt als uitgangspunt van elk handelen. De methode leert zorginstellingen denken vanuit de patiënt. Op basis van deze projectmethode, wordt bij bestaande projecten en activiteiten de koppeling gemaakt tussen de waarneembaarheid, de gewenste effecten en het meetbaar maken hiervan. Alle projectactiviteiten zouden door de verschillende afdelingen vanuit klantperspectief moeten worden bekeken, zodat deze aansluiten op de gestelde kernwaarden. Door alle activiteiten goed te positioneren en te communiceren in de organisatie, gaan de kernwaarden steeds meer leven. Hierdoor adapteert de organisatie aan deze koerswijziging en zal het op termijn als tweede natuur in projecten worden meegenomen. De projectgroep kan de voorbeelden etaleren, zodat dit anderen stimuleert om ook vanuit die gedachte om te gaan met nieuwe projecten, en lering te trekken uit de activiteiten. Door het zichtbaar maken van de activiteiten, wordt dit ook voor de klanten zichtbaar en toetsbaar.

Een zorginstelling zal haar kernwaarden moeten vertalen naar concrete bedrijfsdoelstellingen. Door het operationaliseren wordt het voor iedereen binnen

de organisatie mogelijk om bij te dragen aan het realiseren van de kernwaarden. De SeLA-methode helpt om de vertaling te maken naar concrete stappen. De uitgewerkte bedrijfsdoelstellingen zullen voor de klant waarneembaar zijn in de dienstverlening. Het gaat om de totale beleving van de klant, waarbij de belofte wordt waargemaakt.

De belofte

Het opnemen van de klantervaringen is een groot winstpunt. Zo kunnen kernwaarden worden gebruikt om te meten of projecten wel of niet een positieve bijdrage leveren aan het verbeteren van de belofte van de zorginstelling. De processen zullen beter op elkaar aansluiten, waardoor de klant de geleverde zorg meer als één geheel ervaart.

Elke klant is uniek, toch is het mogelijk om doelgroepen te onderscheiden met eenzelfde verwachting. Deze groepen kunnen ingedeeld worden naar ziektebeeld, bezoekers of chronisch zieke patiënten. Is het bezoek van tijdelijke aard of is er sprake van een langdurige opname? Zorg is dienstverlening, waarbij de professional en de klant samen produceren en waar de ervaring ontstaat tijdens het zorgproces. Deze kan afwijken van de verwachting die de klant vooraf had. Alleen tijdens het ontstaan kan de verwachting worden bijgesteld om teleurstelling te voorkomen.

De klant

Bij het herinrichten van bedrijfsprocessen is het belangrijk dat er nagedacht wordt over het effect op de beleving van de klant. Als de instelling weet wat er belangrijk is voor haar klanten, kunnen er betere keuzes worden gemaakt en prioriteiten gesteld, wat tot verrassende veranderingen kan leiden. Bij de start van elk project moet worden gedefinieerd welke klantervaring wordt verbeterd en hoe deze zichtbaar wordt gemaakt naar de klant. Als de klant zich niet kan herkennen in de doorgevoerde verbeteringen, zal het weinig effect hebben op de totaalbeleving en is het project mogelijk overbodig.

Om daadwerkelijk na te kunnen gaan of er sprake is van een verbetering in de klantervaring, moet regelmatig terugkoppeling plaatsvinden. Bij het inrichten van klantgerichte processen is het opzetten van een monitorsysteem cruciaal. Op die manier kan continue worden bijgestuurd op de klanttevredenheid en daarmee het resultaat van de zorginstelling. De monitorsystemen kunnen goed in de bestaande informatiesystemen worden geïntegreerd, om optimaal gebruik te maken van bestaande en aanvullende informatie.

De SeLA-methode is er niet op gericht om een nieuwe onderzoeksmethode te ontwikkelen, maar juist om bestaande bronnen aan te vullen met ervaringselementen. Deze ervaringen zullen scherp geformuleerd moeten zijn, om goede informatie te genereren.

De projectgroep zal zichtbaar moeten maken aan welke klantervaring een bijdrage wordt geleverd. Dat is de enige manier om de invulling van het resultaat in de praktijk zichtbaar te maken en te meten. Door de terugkoppeling ontstaat er informatie die gebruikt kan worden door het management om de koers, zo nodig, bij te sturen. Ook kan deze informatie gebruikt worden in diverse communicatie-uitingen, zoals jaarverslagen, brochures, et cetera, zodat klanten en stakeholders op de hoogte blijven van de klantgerichte koers van de zorginstelling.

Conclusie

In de praktijk blijkt dat veel kennis over klantervaring al in de organisatie aanwezig is, maar vaak onvoldoende gebruikt en gedeeld wordt om zo de service en de processen te verbeteren. Door de zorgprofessionals te betrekken bij de veranderingen naar de toekomst kunnen kansen gecreëerd worden, die bijdragen aan de totale zorgervaring. Zorginstellingen kunnen de klant helpen om eigen regisseur te worden over hun ziektebeeld.

In een zorgorganisatie blijft de patiënt toch de kurk waar onze organisatie op drijft, is een gevleugelde opmerking binnen de patiëntenzorg van het Erasmus MC. Hiermee geeft men aan dat wij zullen moeten leren inspelen op de klantvraag. Om samen te werken met alle betrokken professionals in de organisatie en de mogelijkheden die daarvoor beschikbaar zijn in te zetten, om er voor te zorgen dat onze organisatie in de toekomst bestaansrecht heeft in een markt die steeds competitiever wordt.

> Jan Willem Tellegen is adviseur Patiëntenzorg bij Erasmus MC. Petra Hillenius is consultant SeLA/management en docent aan de Saxion Hogeschool Deventer.



HTC-ADVIES
HORECA RECREATIE CATERING

HTC Advies is het onafhankelijke adviesbureau voor de horeca, recreatie en catering. Sinds 1978 heeft HTC Advies circa 4.500 organisaties en bedrijven ondersteund en geadviseerd onder het motto "voor een beter resultaat". HTC is een landelijk werkende organisatie. Medio 2011 zal HTC verhuizen naar een nieuw pand in Almere.

Ter uitbreiding van het huidige team zijn wij op zoek naar een ondernemende, commerciële en daadkrachtige

Adviseur Contract Catering m/v

De belangrijkste werkerterreinen van de afdeling catering zijn het adviseren van middelgrote en grote ondernemingen met betrekking tot (strategische) beleidsvraagstukken, het begeleiden van (Europese) aanbestedingen, het uitvoeren van doorlichtingen, benchmarks en marktconformiteitstoetsen en contractmanagement.

Functie-inhoud

- Het zelfstandig uitvoeren van uiteenlopende adviesprojecten waaronder het schrijven van adviesrapportages.
- Mede uitvoering geven aan het sales- en marketingbeleid.
- Het leveren van een actieve bijdrage aan de continue verbetering van de dienstverlening.

Wat verwachten wij van u

- HBO denk- en werkniveau (bijvoorbeeld Hoger Hotelonderwijs of Facility Management).
- Aantoonbare werkervaring binnen de contractcatering.
- Resultaatgericht, flexibel, daadkrachtig en initiatiefrijk.
- Uitstekende communicatieve (mondeling en schriftelijk) vaardigheden.
- Analytisch vermogen en cijfermatig inzicht.
- Klantgerichte en dienstverlenende instelling.

Wat mag u van ons verwachten

- Een bedrijfscultuur met de kernwaarden Plezier, Respect, Vertrouwen, Transparantie, Zelfstandigheid en Aandacht.
- Een goed, marktconform salaris en dito arbeidsvoorwaarden.
- Een afwisselende dynamische baan in een groeiende en innovatieve onderneming.
- Ruimte voor eigen initiatief en ideeën.
- Collegiale samenwerking in een jong en enthousiast team.

Informatie en sollicitatie

Meer informatie over HTC Advies kunt u vinden op www.htcadvies.nl. Voor nadere informatie over deze functie belt u met HTC Advies, Michiel van Noort op 0229-245085.

Sollicitatiebrieven met cv kunnen worden gericht aan HTC Advies, t.a.v. Michiel van Noort per e-mail via m.vannoort@htcadvies.nl of per post via Postbus 92, 1620 AB HOORN.