

‘Hoe harder er geklaagd wordt, hoe beter wij het doen’

# BIJZONDERE GASTEN IN DE BONGERD

In de Bongerd in Hattem is het restaurant een ‘voortuitgeschoven huiskamer’, waar alles draait om welzijn. De gasten moeten er lekker kunnen eten en vooral lekker kunnen klagen. Van het personeel worden daarom heel andere kwaliteiten verwacht dan in de horeca. “Je moet er van uitgaan dat wie er ook in het restaurant komt: daar is iets mee. Niemand woont hier zomaar,” aldus Bouwina Schuttel, lid raad van bestuur van de Christelijke zorg- en wooncentra Noord-Veluwe.

Tekst: Igor Znidarsic



GERLINDE SCHRIJVER

**Van de tachtig stoelen** in het restaurant zijn er vandaag vijfenzeventig bezet. Ongeveer dertig gasten komen van buiten, de rest zijn bewoners van de Bongerd. “Zo vol is het elke dag,” zegt Bouwina Schuttel, lid raad van bestuur van de Christelijke zorg- en wooncentra Noord-Veluwe, waartoe De Bongerd, samen met Brinkhoven in Heerde, behoort. Zij refereert met de opmerking aan een artikel in Food Hospitality, waarin gesteld werd dat menig nieuw zorgrestaurant te ruim is opgezet, met een te grote verwachting qua externe bezoekers. “Met die dertig gasten van buiten zijn we heel blij,” zegt Schuttel, “en we willen met zo’n faciliteit ook inspelen op de toenemende eenzaamheidsproblematiek van een groeiende groep zelfstandig wonende ouderen en daarmee ook een signaal-functie voor de wijkbewoners vervullen. Maar in eerste instantie is het restaurant bedoeld voor de eigen bewoners.”



EEN ZORGRESTAURANT WORDT NOOIT EEN 'NORMAAL' RESTAURANT.

Een rendabele exploitatie is nooit het uitgangspunt geweest. Schuttel: “Wij willen de bewoners een kwalitatief goede maaltijd op een representatieve manier voorzetten. Wij zien het als een activiteit, in een ruimte waar mensen tot zichzelf komen, waar ze even lekker onderuit kunnen zakken en zich heerlijk laten bedienen met een leuke maaltijd. En dat zie je ook gebeuren. Het is een soort vooruitgeschoven huiskamer. De voorziening is zo laagdrempelig dat veel gasten even heerlijk gaan lopen klagen over wat ze gisteren allemaal is overkomen en hoe rottig het allemaal in de familie gaat. Die visie op het restaurant mis ik bij veel collega’s. Het gaat toch in de eerste plaats om welzijn?”

## Uiten

Peter Broekhof van adviesbureau IFC, die bij de opzet van het restaurant betrokken is geweest, heeft wat dit betreft in de Bongerd het een en ander opgestoken: “Wij houden ons in onze trainingen vooral bezig met professionele gastvrijheid en de technieken (kooktechniek, slim inkopen, bord opmaken etc.), maar in de Bongerd hebben wij geleerd dat het zorgrestaurant ook een plek is waar mensen zich uiten. Daar moet je iets mee. Hoe vang je als medewerker een mevrouw op die vertelt dat de kinderen weer niet zijn geweest? Als je daar geen aandacht aan besteedt, schiet je je doel voorbij. Het restaurant heeft vooral ook een sociale functie. In onze training hebben we daarom nu een module zorg, waarin de omgang met bewoners aan bod komt.”

IFC stelde aanvankelijk een horeca-achtig restaurant voor, maar kwam daar na gesprekken met Schuttel van terug. Broekhof: “Dat werkt niet in de zorg. Horecamensen kunnen ook niet zomaar in een zorgrestaurant werken.”

Schuttel: “Mensen kunnen in het restaurant heel ontevreden zijn en veel klagen, bijvoorbeeld dat het niet snel genoeg gaat. En dat wordt nooit minder. Toch blijven de gasten komen. Als je dan bij ze gaat zitten en doorvraagt – dat doen de medewerkers steeds meer – blijkt de klacht vaak niet echt over de maaltijd te gaan, maar over iets heel anders: de kinderen die niet komen, bijvoorbeeld. Ik durf inmiddels wel de stelling aan dat hoe harder er geklaagd wordt, hoe beter wij het doen. Want dat er geklaagd wordt betekent dat het een laagdrempelige voorziening is waar mensen zich op hun gemak voelen en hun verhaal durven doen. Dat is de kernfunctie van zo’n restaurant. Dat wordt volgens mij te weinig gezien in zorgland.”

Schuttel overweegt in de toekomst zelfs een activiteitenbegeleider in te zetten tijdens het eten. “Zodat mensen nog meer hun verhaal kwijt kunnen.”

## Bakken

Het restaurant is niet altijd zo gastvrij geweest. “In de keuken van de Bongerd werd wel altijd goed gekookt, en met plezier,” zegt Schuttel. “Maar we zagen voortdurend de kosten stijgen. En we waren al langere tijd niet tevreden over de manier van presenteren: roestvrijstalen bakken op tafel. Volgens het hoofd voeding kon daar vanwege de HACCP-normen niets aan veranderd worden.” IFC heeft vervolgens op verzoek de keuken doorgelicht en concludeerde dat de voeding wel degelijk op een andere manier gepresenteerd kon worden, binnen de HACCP-normen. “Ik geloofde het eerst niet,” zegt Schuttel. “Maar het bleek echt mogelijk de maaltijden veel →

klantvriendelijker te serveren.” Peter Broekhof ziet hierin het zoveelste voorbeeld van misbruik van HACCP om veranderingen tegen te houden.

Ook was volgens Schuttel het contact tussen de mensen die voor het eten verantwoordelijk zijn en de bewoners te indirect. “Dat moest echt beter.”

IFC presenteerde negen scenario’s waaruit de Bongerd kon kiezen. Het werd de variant met een centrale rol voor het restaurant, met een noodzakelijke omslag van back- naar frontoffice. “We hebben niet voor de goedkoopste variant gekozen, maar voor de variant met behoorlijk wat kwaliteit,” aldus Schuttel.

Een centrale keuken is nooit een overweging geweest. “Mijn medebestuurder en ik zijn daar altijd eigenwijs in geweest,” zegt Schuttel. “Wij zeiden altijd: we willen onze keuken niet kwijt, we willen in ieder geval die geur in huis, en de mogelijkheid dat je zelf nog iets bereidt. We zijn bij het Zorgkantoor ook bewust nooit begonnen over nieuwbouw van onze keuken of iets dergelijks, omdat we bang waren dat het Zorgkantoor dan zou voorstellen de keuken te sluiten.”

### Radio

Het vernieuwde restaurant werd in mei 2008 geopend. Voor de medewerkers, vooral de koks, was het een cultuurschok, zegt Schuttel. “Ze hebben vijftientig jaar achter gesloten deuren gekookt. Ze hebben altijd staan keten achter de keukenmuren en mee te blèren met de radio. Plotsklaps moesten ze de lol halen uit het omgaan met de gasten, en dan blijken die gasten ook nog niet eens altijd aardig te zijn. Dat was wel even wennen.” Twee koks besloten voor een andere werkring te kiezen. Gerrit Klosse, reeds 27 jaar werkzaam in de Bongerd, bleef en bleef een natuurtalent wat betreft de communicatie met de gasten. Hij vermaakt nu de restaurantbezoekers, maakt achteraf altijd een rondje langs de tafels, met zichtbaar plezier in zijn werk. Soms loopt hij met een afwasborstel langs de tafels en roept dat hij de tanden gaat poetsen of slaat twee pannendecksels hard tegen elkaar. Schuttel: “De gasten vinden het prachtig.”

Schuttel vindt het ‘vrij heftig’ wat van de medewerkers wordt verlangd. “Het is niet alleen omgaan met gasten zoals je die normaal in de horeca hebt, maar ook nog eens met heel bijzondere gasten. Je moet er van uitgaan dat wie er ook in je restaurant komt: daar is iets mee. Niemand woont hier zomaar. Daarnaast komen er ook gasten van buiten, waar nog niet zoveel mee aan de hand is. De club vaste bewoners reageert daar op: nou moeten wij weer langer wachten.

## ZORG IS GEEN HORECA

Een zorgrestaurant wordt nooit een ‘normaal’ restaurant, stelt Schuttel. “Alleen al het feit dat er elke dag dezelfde mensen zitten maakt het heel anders. Daar zul je als instelling heel goed op moeten coachen en sturen. Beschouw je het als een normaal restaurant, dan gaat het niet goed. Mensen worden niet begrepen. Gasten kunnen niet met elkaar overweg en krijgen ruzie, bijvoorbeeld over de al of niet vaste zitplaats. Als je daar niet op inspeelt en bemiddelt, gaan die gasten op een gegeven moment weg. Je ziet ook mensen met een

CVA. Er moet een heel goed samenspel zijn tussen mensen van voeding, zorg en welzijn. Iemand die uit de horeca komt, moet daarin getraind worden. Hij moet weten dat als door een defect apparaat de maaltijden een kwartier vertraagd zijn, het hele restaurant in rep en roer is en iedereen gaat klagen. Dat betekent niet dat de medewerker iets fout doet en een schuldgevoel moet krijgen. Het zegt vooral veel over de – bijzondere – doelgroep. Je moet mensen continu coachen, trainen en begeleiden in dit soort dingen.”

Ze zijn heel erg gehospitaliseerd. Je moet medewerkers allerlei technieken aanleren hoe hiermee om te gaan.”

### Feest

Er wordt volgens Schuttel te vaak uitgegaan van de actieve oudere die reisjes wil maken en concerten wil bezoeken. “Maar dat wil onze doelgroep helemaal niet. Ze hebben dat vroeger wel gedaan, maar ze kunnen dat nu niet meer overzien. Wij denken dat het juist de kunst is om van de dagelijkse dingen een feest te maken. De wasbeurt moet een feest zijn, de maaltijd moet een feest zijn. Daar moeten ze de lol uit halen, uit de huiselijke dingen.”

Ook vind Schuttel dat een zorginstelling zich niet met zorg kan onderscheiden. “In den lande benadrukt men dat je je door middel van de ZP’s kunt gaan profileren op zorg, door het maken van zorgarrangementen. Onze stelling is dat dat wel kan, maar dat het maar beperkt is. Je kunt op het gebied van zorg niet concurreren. Je onderscheidt je juist op het gebied van de faciliteiten en het welzijnsgehalte dat je de bewoners aanbiedt.”

## KLEINE ORGANISATIE

“Wij hebben er bewust voor gekozen om klein te blijven,” zegt Schuttel. De Christelijke zorg- en wooncentra Noord-Veluwe bestaat uit twee locaties in Hattem en Heerde, met 150 intramurale en 160 extramurale cliënten. “Hoe meer fusie- en samenwerkingsbesprekingen we bijwonen, hoe meer we gesterkt worden in onze overtuiging, want niemand kan ons uitleggen waarom we er

beter van zouden worden. Iedereen roept het wel, maar niemand staaft het met cijfers en feiten. Je ziet juist dat de grote organisaties momenteel omvallen.”

Zij vindt wel dat Christelijke zorg- en wooncentra Noord-Veluwe nog wat groter zou kunnen zijn, “maar je moet heel goed uitkijken waar de grens ligt. Zodra je groter wordt, moet je er lagen tus-

sen bouwen, en dat kost veel geld. Wij kunnen nu snel reageren op ontwikkelingen en dat is onze kracht. We zijn dit jaar weer positief geëindigd.” Christelijke zorg- en wooncentra Noord-Veluwe behoort tot de zogenoemde snelle groeiers in het kader van de ZP. Schuttel: “Dat houdt in dat we qua budget dat we moeten ontvangen op dit moment ondergefinancierd worden.”