

John Hokkeling regievoerder van de kwaliteitskring LEEV

John Hokkeling verbindt zich als regievoerder aan de kwaliteitskring LEEV van de stichting Eten+Welzijn. “Als zorgorganisaties de kans benutten om samen op te trekken, kunnen ze sneller verbeteren op het gebied van gastvrijheid en welzijn.”

Binnen LEEV, wat staat voor ‘Leren en Verbeteren’, geven zorgorganisaties samen met kennispartners inhoud aan het kwaliteitsdenken en aan een verbeterinstrument op het gebied van gastvrijheid en welzijn.

‘Zonder goede informatie kun je niet ontwikkelen’

“Na het stoppen van Gastvrijheidszorg met Sterren, had ik enkele maanden geleden al zoiets van: jammer dat er geen vervolg is”, licht Hokkeling toe. “Mensen uit mijn omgeving vroegen of het wellicht iets voor [Syndle](#) was om op te pakken. Maar wij zijn geen meetbedrijf. We willen wél zien of we resultaten boeken voor opdrachtgevers. Het ontwikkelen van gastvrijheid is voor ons dagelijkse kost, maar zonder goede informatie kun je niet ontwikkelen.”

Van meerdere partijen vernam Hokkeling dat ze met vervolginiciatieven bezig zouden zijn. “Maar de enige die er serieus werk van maakt is Eten+Welzijn. De stichting ziet vooral een verbindende, faciliterende rol voor zich weggelegd, dus heb ik besloten om er aan te gaan trekken.”

- Lees ook: [Meten en verbeteren na Gastvrijheidszorg met Sterren](#)

Benchmark voor gastvrijheid en welzijn

Hokkeling noemt het belangrijk dat er een benchmark is op het gebied van gastvrijheid en welzijn. “Om in beweging te komen is het meestal nodig om doelen te stellen. Namelijk om vooruit te willen en goed te zijn. Dat motiveert, en dan kom je al snel in een benchmark terecht. Daarmee kom je erachter wat er op bepaalde aspecten goed gaat en waar je kunt verbeteren. LEEV zie ik daarin als een aanjager.” Er is momenteel geen alternatief, constateert Hokkeling. “Er wordt wel gemeten, maar er is geen benchmark. Organisaties kunnen met de huidige meetinstrumenten zelf aangeven wat ze willen meten, maar daarmee is er geen vergelijking mogelijk.”

Behapbaar én uitdagend

De [werkwijze van de kwaliteitskring LEEV](#) is vraaggestuurd. Hokkeling: “Mensen willen graag concreet weten wat ze kunnen verwachten, maar wij willen eerst weten wat de behoeften zijn (zie ook kader onderaan, red.). Wat wordt er al gemeten? Wat is er in huis? Wat zou je willen weten? Je zou ook kunnen inzoomen op thema’s rond de klant, de medewerker of beleid. In feite bevragen we elkaar op waar een kwaliteitsmethodiek rond gastvrijheid en welzijn over moet gaan. En daarop bouwen we verder.” Deze aanpak is best spannend, vindt ook Hokkeling. “Hoe diep ga je? We moeten met elkaar iets vinden wat behapbaar én uitdagend is.”

Sneller verbeteren

Metten is geen doel op zich, maar een middel om de kwaliteit te verbeteren. Dat is op het gebied van gastvrijheid en welzijn nog steeds hard nodig, vindt Hokkeling. “Sommige organisaties steken er bovenuit, maar over het algemeen valt het redelijk stil of gaat het gastvrijheidsniveau zelfs

achteruit.” Des te meer reden om in actie te komen, aldus Hokkeling. “Als zorgorganisaties zo gastvrij mogelijk willen zijn, moeten ze daarnaar handelen. En als ze deze kans benutten om samen op te trekken met collega’s uit andere organisaties, kunnen ze sneller verbeteren. Ik merk dat zorgorganisaties niet meer altijd alles op hun eigen manier willen doen, maar steeds meer open staan voor elkaars ideeën en zodoende op een hoger kwaliteitsniveau kunnen instappen.”

10 oktober: bijeenkomst ‘Meten en verbeteren na Gastvrijheidszorg met Sterren’

Na het wegvallen van Gastvrijheidszorg met Sterren is de behoefte van zorgorganisaties om inzichten te verkrijgen en te verbeteren op het gebied van gastvrijheid niet verdwenen. Voor oud-deelnemers van Gastvrijheidszorg met Sterren en andere geïnteresseerden organiseert stichting Eten+Welzijn daarom op 10 oktober van 9.30 – 11.30 uur (locatie wordt nader bekend gemaakt) een bijeenkomst. De aanwezigen bespreken welke ontwikkelingen er zijn op het gebied van kwaliteit en gastvrijheid in de zorg, welke behoeften er zijn om te meten en te verbeteren, welke thema’s hierbij relevant zijn en hoe dit in de kwaliteitskring LEEV doorontwikkeld kan worden.

[MELD JE AAN VOOR DEZE GRATIS BIJEENKOMST](#)