

Blog: Gastvrij op klantreis

Barteld Oppers is Manager Gastvrijheid en Welzijn bij Woonzorg Flevoland, is jarenlang werkzaam geweest in de hotelwereld en gaat deelnemen aan het lerend netwerk [‘Gastvrij gedrag en teamontwikkeling’](#) van Eten+Welzijn. In deze blog neemt hij de lezer mee op klantreis, waar momenteel bij Woonzorg Flevoland veel aandacht aan wordt besteed om cliënten zich nog beter thuis en gerespecteerd te laten voelen.

“Gastvrijheid, een mooi containerbegrip waar iedereen een beleving bij heeft. Gastvrijheid, wat is dat eigenlijk? Volgens de Dikke van Dale is gastvrijheid: 1. gulheid in het onthalen of herbergen van gasten; synoniem: hospitaliteit • de plicht, de deugd der gastvrijheid. 2. het opnemen resp. opgenomen worden als gast • gastvrijheid aanbieden, bewijzen, genieten, verlenen.

Wikipedia houdt er een andere definitie op na: “Gastvrijheid is het gebruik gastvrij te zijn, en ook het gastvrij handelen zelf, dat wil zeggen het ontvangen en onderhouden van gasten, bezoekers of vreemdelingen, in vrijheid en goede wil.” Een door experts (Mood Maker, Hokkeling en De la Mar, 2012) gebruikte definitie van gastvrijheid is: “Het prettige, welkome gevoel dat de gast beleeft bij het contact met de gastheer en de dienst van het bedrijf.”

Uit deze definities lees je dat gastvrijheid vooral een gevoel of beleving is van een gast. Dat maakt ook dat je als persoon of bedrijf niet gastvrij kunt zijn, dat bepaalt de gast. Beleving lijkt het toverwoord, maar hoe maak je dat concreet? Wat is de huidige beleving en wat zou die in de toekomst moeten zijn? Voor Woonzorg Flevoland is klantreis een prachtig instrument om meer inzicht te krijgen in de beleving van onze bewoners. Het sluit volledig aan op onze visie om onze cliënten zich thuis en gerespecteerd te laten voelen.

Wat is een klantreis?

De klantreis is een methode om te kunnen begrijpen welke behoeften er zijn en op welke wijze deze passend ingevuld kunnen worden. De kernvraag bij een klantreis is: hoe ervaart iemand - of dat nu een medewerker, patiënt, klant, opdrachtgever of leverancier is - vanuit zijn perspectief een bezoek aan een gebouw, het contact met de verzorging, het nuttigen van een maaltijd? Het is belangrijk om alle (gewenste) ervaringen te formuleren. Dat is vanaf het eerste contact van een bezoeker die zich op de website van de organisatie oriënteert op de organisatie, de wijze van ontvangst in het gebouw tot en met zijn vertrek, maar ook het dagelijkse bezoek van de verzorging.

Bij Woonzorg Flevoland gaan wij de komende maand de klantreis van onze bewoner doorlopen, dit gaan we doen door in de huid te kruipen van onze bewoners. Stap voor stap gaan wij verkennen wat de beleving vanuit het oogpunt van de bewoner is tijdens de diverse contactmomenten. Denk hierbij aan de dagelijkse zorg, het uitdelen van medicatie, een bezoek aan het Grand Café, de maaltijd in het restaurant tot aan de schoonmaak.

De klantreis is klaar. En dan?

Nadat de klantreis is doorlopen, vindt een concrete uitwerking plaats in de aspecten die wij als Woonzorg Flevoland relevant vinden. Daarbij wordt gefocust op de situatie zoals deze nu is en wordt er vooral gekeken naar de contactmomenten waarin we onderscheidend of memorabel willen zijn.



Logischerwijs kijken we dan ook naar de gevolgen die heeft voor onze dienstverlening: hoe moet gastvrijheid worden verankerd in de organisatie? Waar zijn we onderscheidend? Waar kunnen we het beter doen om onze bewoners zich nog meer thuis en gerespecteerd te laten voelen? Het mag voor zich spreken dat ik iedereen met veel plezier betrek in onze reis om onze cliënten zich nog meer thuis en gerespecteerd te laten voelen.”

Wilt u samen met Barteld Oppers en andere collega's uit de zorg ook stappen zetten in welzijn voor cliënten of patiënten? Neem deel aan het [lerend netwerk 'Gastvrij gedrag en teamontwikkeling'](#)!

Kent u LEEV al? [LEEV \(Leren en Verbeteren\)](#) is de groeimethodiek voor zorgorganisaties die inzicht willen in hun prestaties op het gebied van eten en welzijn, op thema's toewerken naar een volgende groeifase en samen met andere professionals (fysiek en online) aan oplossingen en impact werken op het gebied van eten en welzijn in de zorg. Voor meer informatie, [klik hier](#).