

Hoofredacteur kijkt terug op tien jaar eten en drinken in de zorg

TRAAG EN ENERVEREND

Na tien jaar neemt Igor Znidarsic afscheid als hoofredacteur van *Grootkeuken/Food Hospitality*. Hoe kijkt hij terug op die tien jaar? Wat is hem opgevallen, in positieve dan wel negatieve zin? En hoe ziet hij de toekomst van eten en drinken in de zorg?

Tekst: Igor Znidarsic

Toen ik op 1 augustus 2000 aantrad als hoofredacteur

van dit blad, zat de sector midden in de transitie van gekoppeld naar ontkoppeld koken. Instellingen die daartoe overgingen, deden dat echter niet op basis van objectief, onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek. Dat was er niet. En nog steeds heb ik geen degelijk gefundeerd en onafhankelijk onderzoek gezien waaruit onomstotelijk blijkt dat het overstappen op inkoop van gegaarde componenten leidt tot lagere kosten en een gelijkblijvende of hogere

(wat nogal eens wordt beweerd) klanttevredenheid.

Dit is een van de dingen waarover ik me na tien jaar nog steeds verbaas: dat zoveel cruciale besluiten worden genomen op basis van een aanneme, een mening, of omdat Pietje het ook doet. Slechts twee (semi-)wetenschappelijke onderzoeken zijn mij uit de afgelopen jaren bekend: een onderzoek naar nutriëntenverlies bij ontkoppeld koken en het onderzoek van Christel Nijs naar de effecten van ambianceverbetering.

Er wordt naar de meest onzinnige dingen onderzoek gedaan, maar het in mijn ogen behoorlijk zinnige gebied van eten en drinken in de zorg blijft een wetenschappelijke woestijn.

Qua eiwit

Maar u heeft zonder meer een mooi vak. Van veel vakgebieden zegt men dat het mensenwerk is, er is maar één sector waar dat echt geldt: de zorg. Nergens anders zorgen

mensen zo intensief en zo intiem voor de medemens. Ik zal hier altijd met mateloze bewondering naar terug blijven kijken.

Uw vak heeft alles te maken met aandacht. Aandacht voor de medemens, passie voor het vak van gastheer, aandacht voor het product (eten en drinken). Gelukkig heb ik tijdens mijn vele bezoeken aan zorginstellingen en ziekenhuizen vele voorbeelden gezien van hoe het kan en hoe het zou moeten. Maar helaas zijn er ook negatieve ervaringen. Een medewerker die bij een meals-on-wheels-wagen vraagt 'Wat wilt u qua eiwit?', wijzend op het vlees en de vis, heeft het niet begrepen en je kan je afvragen of zo iemand het ooit zal begrijpen.

Ik heb in instellingen gegeten waar drie koks in de goed geoutilleerde keuken vers en gekoppeld stonden te koken, terwijl het resultaat op mijn bord varkensvoer dicht benaderde, en dan overdrijf ik echt niet. Dit was nota bene een instelling die zich had opgegeven voor een award, dus dacht goed bezig te zijn. Ook heb ik gegeten in instellingen



HOOFDREDACTEUR IGOR ZNIDARSIC BLIKT TERUG.

'Zoveel cruciale besluiten worden genomen op basis van een aanname, een mening, of omdat Pietje het ook doet'

waar het eten koelvers werd aangevoerd, en de maaltijd was voortreffelijk. Het een sluit het ander niet uit. Belangrijk is de aandacht, de aandacht voor de klant, de passie voor het vak, je werk als gastheer goed willen doen, je gasten willen plezieren.

Competenties

In het bedrijfsleven vlieg je eruit als je je werk niet goed doet. In de zorg, en met name binnen facilitaire diensten, heerst een totaal andere cultuur. Ik snap het wel: het is inherent aan het vak zorgen, men zorgt niet alleen voor de klanten maar ook voor elkaar. Maar daardoor blijven incompetent medewerkers wel te lang op hun plek, vergroeiën ermee en houden zo alle veranderingen tegen. Een iets meer bedrijfsmatiger aanpak, waarbij medewerkers beoordeeld worden op bij hun functie horende competenties, zou de voedingsdiensten zeer ten goede komen. Gelukkig gebeurt dit de laatste jaren steeds meer.

Maar het gaat langzaam. Dit is ook iets waar ik me de afgelopen jaren steeds weer over verbaasd heb: de enorme traagheid in besluitvorming en implementatie. Als iets er dan uiteindelijk staat, is het inmiddels alweer achterhaald. Ook over de traagheid in het opnemen van kennis heb ik me soms verbaasd. Tijdens congressen kwamen er uit de zaal geregeld vragen over zaken waar de vakbladen al jaren over schreven. Maar nog steeds waren er mensen die van niets wisten. Waar hadden zij al die jaren gezeten?

Keuze

De grote vraag is natuurlijk: wordt er in ziekenhuizen en zorginstellingen anno 2010 lekkerder gegeten dan medio 2000? Ik denk

van wel. De verschillen zijn nog steeds groot (van beroerd tot excellent), maar over het algemeen is de kwaliteit van de maaltijd verbeterd, is de ambiance prettiger geworden, is er meer keuze in wat, waar, wanneer en met wie, en is met name het directe contact met de klant verbeterd. Ook is de buitenwereld binnengehaald, wat zorgt voor levendigheid en vermindering van isolement.

Er is de laatste jaren ook veel geëxperimenteerd met diverse concepten, van kleinschaligheid tot roomservice en van weer zelf koken tot de klant de vrije keuze laten. Ook dit is een positieve ontwikkeling. Er komt steeds meer variatie. Welke concepten uiteindelijk zullen beklijven, zal zich vanzelf wijzen.

Wat de toekomst verder gaat brengen hangt vooral van de politiek af, dus van u en mij. We stemmen massaal rechts en van

wie het kan betalen allerlei pluspakketten en luxere voorzieningen.

Misschien is de toekomst ook een steeds gedifferentieerdere klantvraag. Om daarop te kunnen inspelen, zal de traditionele voedingsdienst zich moeten omvormen tot een (tussen)leverancier van een breed pakket of tot een specialist. Uitdagingen genoeg, lijkt me.

Leuven

Heb ik ook fouten gemaakt als hoofdredacteur? Jazeker. Ik had mij veel eerder richting Leuven moeten begeven, waar op de Voreca Management School gestaag wordt gewerkt aan een geheel nieuwe toekomst van eten en drinken in de zorg. Een toekomst waarvan ik vurig hoop dat die werkelijkheid gaat worden, ook in Nederland. Op de valreep heb ik de fout kunnen herstellen met een interview met voortrekker Edwig Goossens in deze laatste editie van *Food Hospitality* die verschijnt onder mijn verantwoordelijkheid.

Rest mij te zeggen dat ik eten en drinken in de zorg als een bijzonder enerverend en bevredigend vakgebied heb ervaren. Ik heb

'De grote vraag is: wordt er in ziekenhuizen en zorginstellingen anno 2010 lekkerder gegeten dan medio 2000?'

rechts kunnen we alleen een nog verdere verschraving van de zorg verwachten. We hebben tijdens ons gezonde leven steeds minder over voor diegenen die zorg behoeven, we willen geen hogere premies voor ziektekosten en AWBZ betalen. Het onvermijdelijke gevolg is dat de zorg moet bezuinigen, ook op het gebied van eten en drinken.

Die toekomst tekent zich nu al af: een zeer summier basispakket, waar niemand van ons ooit van afhankelijk hoopt te zijn, en voor

veel plezier beleefd aan de vele bezoeken aan zorginstellingen, ziekenhuizen en bedrijven, aan de vele ontmoetingen met mensen die hun informatie met mij wilden delen, die mij geïnspireerd hebben, op ideeën brachten. Dank daarvoor.

De tien jaar *Grootkeuken/Food Hospitality* hebben mij in ieder geval één ding opgeleverd: als ik straks ziek en/of oud ben weet ik precies waar ik wel en niet moet zijn voor goede zorg en lekker eten.