



# Mijn 5 gouden gastvrijheidsregels

Mark Vosselman is facilitair manager bij Parnassia Groep, waar hij met name werkzaam is op het terrein van Dijk en Duin in Castricum. "Mensen blij maken, in welke vorm dan ook, dat is te allen tijde mijn doelstelling", zegt hij over zijn werk.

Tekst Zena van de Poel



*Mark Vosselman*

## 1 Vertaal gastvrijheid door naar huisvesting

"In Castricum hebben we op het terrein van Dijk en Duin de afgelopen jaren een gigantische transitie gemaakt met onder andere de bouw of verbouw van vier klinieken. Waar we hier bewust voor gekozen hebben, is om de keukens een centrale plek te geven op de afdeling. Daardoor creëren we de situatie dat we samen de tafels dekken en dat we samen het eten bereiden. Ook terreinontwikkeling hoort erbij. Waar je vroeger middels een slagboom naar binnen mocht, is het terrein van Dijk en Duin nu bij wijze van spreken een wijk in Bakkum. We hebben een middenterrein met een bakkerijtje, een fietsenmaker, een eettentje. Er worden hier ook groenten verbouwd. Het heeft een heel open karakter. Het is gewoon leuk om er te zijn."

## 3 Leer van elkaar

"We pakken zo'n innovatie als de nieuwe app gelijk op en bekijken samen met cliënten hoe zij dat ervaren. Je merkt wel dat op het moment dat zo'n pilot aanslaat, het als een lopend vuurtje rondgaat en vervolgens ook in de andere regio's wordt uitgerold. Zo leren we van elkaar."

## 5 Je kunt niet verslappen

"De laatste nieuwe kliniek in Castricum wordt in december opgeleverd, dan hebben we eigenlijk alle nieuwbouw afgerond. Maar op het gebied van gastvrijheid kun je nooit stilstaan. Houd hier continu de focus op, in welke vorm dan ook. Je kunt niet verslappen of blij zijn met wat je hebt. Bij Dijk en Duin zie je dat iedereen zo openstaat voor veranderingen, dat alles achter elkaar doorgaat. Iedereen zit in de juiste mindset, het is heel leuk om daar onderdeel van uit te maken."

## 2 Eten en drinken is zorg

"Als Parnassia Groep willen we wonen met zorg en welzijn integreren op het gebied van gastvrijheid. Voeding is daar wel één van de pijlers van. Wij hebben drie jaar geleden het project 'Culinair Zorg' uitgerold binnen de Parnassia Groep. Hier zijn onze uitgangspunten: keuzevrijheid, kwaliteit, presentatie en bejegening. En dat in een huisvesting die daarop aansluit. We zijn nu bijvoorbeeld ook bezig met de introductie van een app voor de kleinschalige zorg. Op die manier blijven we doorontwikkelen. Dat maakt het vak natuurlijk ook zo leuk."

## 4 De cliënt heeft de regie

"Doe dingen op basis van wat de cliënt wil. Voor onze cliënten is bijvoorbeeld het maaltijdmoment essentieel, dat is één van de belangrijkste momenten van de dag. Alles moet daar naartoe georganiseerd worden. Maar de cliënt heeft de regie. Dus op het moment dat hij of zij op de eigen kamer wil eten, bieden we die mogelijkheid ook. Mensen blij maken. Daar doen we het voor."