



## EEN ONTBIJTJE MET EI

## MAAKT MIJN DAG

**Klant-  
beloften**

**De client staat centraal. We doen u 10 klantbeloften die ervoor zorgen dat wat u wilt of nodig heeft voorop staat. Hoe we dat doen? Dat laten we in Inovum Straalt graag zien met verhalen en voorbeelden uit de praktijk.**

De klantbelofte die het meest tot de verbeelding spreekt en waar veel verwachtingen en ideeën bij leven is: Ik eet en drink naar wens. Betekent dit dat we in een à la carte restaurant leven? Nee. Belangrijk is ook over eten en drinken het gesprek te voeren. In de meeste huiskamers is de invulling van het weekmenu een fijn gesprek aan tafel waarbij bewoners aan kunnen geven waar ze zin in hebben. Bewoners die graag een wijntje bij het eten willen, ook dat is mogelijk en wordt besproken. Een klein ontbijtbuffet, zodat er wat te kiezen valt, is ook een invulling waar veel bewoners van kunnen genieten. Zo ook bij Veenstaete. Daar maken ze een heel fijn momentje van het ontbijt.

### **Team Veenstaete:**

Ontbijten doe je als je net wakker bent en dat tijdstip verschilt nogal per bewoner. Er zijn uitslapers en vroege vogels. Dus we zitten meestal niet met zijn allen aan tafel. Dat moet ook kunnen. Maar we maken er wel wat van. Ook al is zit er op een bepaald tijdstip één persoon aan tafel, er is aandacht voor hoe we het ontbijt neerzetten en voor wát iemand wil eten.

Een aantal bewoners kan heel veel zelf. Dan zetten we divers beleg op tafel zodat ze zelf kunnen kiezen en smeren. Met gezellige servetjes voor wat kleur. Het oog wil ook wat.

Collega Erica: “Een van de bewoners eet het liefst iedere dag een gebakken ei. Waarom ook niet. Als hij daar blij van wordt dan bak ik toch dat eitje voor hem.”  
Collega Jacoline: “We haalden standaard gebakken kibbeling, maar niet iedereen vindt dat lekker. Sterker nog, een bewoner had zo’n hekel aan de geur dat hij vertrok uit de huiskamer en pas terugkwam als alles weg was. Nu vragen we welke vis ze graag willen hebben en halen we dat. Hoeft hij niet iedere week de huiskamer te ontvluchten.” Een mooi voorbeeld waarbij wensen en behoeften van cliënten centraal staan en ervoor zorgt dat medewerkers routines doorbreken.

Zo zorgen we samen voor een fijne dag en voldoen we aan **klantbelofte 6: ik eet en drink naar wens.**