

**Datum en locatie**

De studiedag 'Gastvrije Zorg' vindt plaats op donderdag 19 april 2012 in Leerhotel Het Klooster in Amersfoort. Na inschrijving ontvangt u een routebeschrijving.

**Kosten**

De kosten voor het bijwonen van de bijeenkomst bedragen € 335,00 p.p. (excl. BTW). Indien u gelijktijdig een collega aanmeldt, krijgt deze tweede (en elke volgende) persoon een korting van € 35,00. Het factuuradres dient hetzelfde te zijn. Wilt u met 5 personen of meer van dezelfde organisatie komen, neemt u dan contact met ons op.

**Aanmelden**

U kunt zich aanmelden via onze website: [www.leidscongresbureau.nl](http://www.leidscongresbureau.nl), per fax: 071-5128095, of per post: Leids Congres Bureau, Antwoordnummer 10144, 2300 VB, Leiden. Na ontvangst van uw aanmelding zenden wij u een factuur die tevens geldt als bevestiging. Inschrijven verplicht tot betaling, zie ook de annuleringsvoorwaarden.

**Annuleringsvoorwaarden**

Het annuleren van uw aanmelding kan uitsluitend schriftelijk gebeuren. Bij annulering tot twee weken voorafgaand aan de studiedag brengen wij € 50,00 aan administratiekosten per deelnemer in rekening. Als u binnen twee weken voor het congres annuleert, berekenen wij het volledige bedrag. Bij verhindering is uw plaatsvervanger uiteraard van harte welkom.

**Onjuiste mailinggegevens**

Het Leids Congres Bureau betreft adressen uit diverse bronnen, het is daarom mogelijk dat u meer dan één brochure ontvangt. Wilt u in dat geval zo vriendelijk zijn een exemplaar aan uw collega door te geven? Graag vernemen wij schriftelijk eventuele onjuistheden in de adressering zodat deze in de toekomst vermeden kunnen worden.

**Congresagenda**

- Congres Zorg voor Ouderen met Multimorbiditeit, 8 februari 2012
- Studiedag Samenwerking in de Acute Zorg, 15 februari 2012
- Masterclass Zorg en Dwang, 14 maart 2012

Kijk voor meer informatie over deze en andere studiedagen op [www.leidscongresbureau.nl](http://www.leidscongresbureau.nl)

Leids  
Congres  
Bureau



Programma en organisatie | Leids Congres Bureau | Esther Luijk | Postbus 16065 | 2301 GB Leiden  
T 071 514 82 03 | F 071 512 80 95 | [www.leidscongresbureau.nl](http://www.leidscongresbureau.nl) | [info@leidscongresbureau.nl](mailto:info@leidscongresbureau.nl)

*Het Leids Congres Bureau is een professioneel congresbureau, dat sinds haar oprichting in 1986 studiedagen en congressen ontwikkelt over uiteenlopende (wetenschappelijke) onderwerpen. Daarnaast verlenen wij ondersteuning bij de organisatie van (inter)nationale congressen, symposia en cursussen.*

Deze folder is gedrukt op chloorvrij papier.



Volg ons op twitter:  
<http://twitter.com/LCBLeiden>



# GASTVRIJE ZORG

19 april 2012  
Leerhotel Het Klooster  
Amersfoort

**Actuele bijeenkomst met aandacht voor:**

- Borging van gastvrijheid
- Servant leadership
- De reis van de gast
- Gastvrijheid BEHOUDEN
- Gastvrijheid als managementinstrument

Leids  
Congres  
Bureau

**guest**  
make hospitality work

### Wat kunt u verwachten?

Gastvrije zorg is niet nieuw en veel zorgorganisaties zijn hier alle langere tijd mee bezig. Wat echter nog een moeilijk punt blijft is borging. Ervoor zorgen dat gastvrijheid niet weer naar de achtergrond verdwijnt maar door alle lagen in de organisatie wordt uitgedragen. Veranderprocessen en cultuurverandering liggen hieraan ten grondslag.

Bent u actief bezig met het ontwikkelen van gastvrijheid in uw zorgorganisatie? En bent u klaar voor de volgende stap; niet meer pionieren maar integraal veranderen? Op deze studiedag is veel aandacht voor duurzame borging. U leert van de successen maar ook de valkuilen van anderen. Ontmoet uw collega's, discussieer mee en inspireer elkaar!

### Doelgroep

Kwaliteitsmanagers, projectmanagers, zorgmanagers, facilitair managers, adviseurs. Uiteraard zijn zorgprofessionals, leden van de directie en de Raad van Bestuur ook van harte welkom.

## PROGRAMMA

- 09.30 uur **Ontvangst & registratie**
- 10.00 uur **Opening door de dagvoorzitter**  
*John Hokkeling, organisatieontwikkelaar GUEST*
- 10.15 uur **Gastvrijheid; de stand van zaken**  
Gastvrijheid in de zorg is heel actueel. De ontdekkingstocht naar methoden voor gastvrijheidsontwikkeling heeft geleid tot een visie op integraal ontwikkelen en het borgen van gastvrijheid. Waar staan we nu?  
*Laura de la Mar, trainer, coach en adviseur GUEST*
- 11.00 uur **Koffiepauze**
- 11.30 uur **De dienende leider**  
Bij het werken aan veranderprocessen en cultuurverandering in een organisatie, speelt leiderschap een belangrijke rol. Servant leadership is de stroming die goed bij gastvrijheid past. Binnen Zorggroep Noordwest Veluwe (ZNWV) is in de afgelopen jaren Servant Leadership ingevoerd. Welke ervaringen hebben zij opgedaan?  
*Rinus van de Berge, voorzitter van de Raad van bestuur van ZNWV*
- 12.30 uur **Lunch**
- 13.30 uur **Op één met gastvrijheid**  
Het Deventer Ziekenhuis is al jaren bezig met gastvrijheidsontwikkeling. Dit jaar zijn ze beloond met de eerste prijs van Gastvrijheidszorg met Sterren. U wordt meegenomen op reis langs successen, valkuilen en leerpunten.  
*John Verberne, facilitair manager Deventer Ziekenhuis*

- 14.00 uur **En nu aan de slag**  
Deelnemers gaan actief aan de slag met het thema ontwikkelen en borgen.  
Introductie en uitleg door de dagvoorzitter.

### 14.15 uur **Ronde 1: u kunt één van de workshops kiezen**

#### **A. De Guest-journey als ontwikkelinstrument**

Vanuit het oogpunt van de gast gaat u aan de hand van een casus ervaren welke contactpunten van belang zijn en waar u op moet letten.  
*Marcel Loot, manager gastvrijheid Groene Hart Ziekenhuis*

#### **B. De organisatie in ontwikkeling HOUDEN**

Er zijn 1001 redenen om te investeren in gastvrije zorg, maar ook 1001 barrières om het vol te houden. Waar liggen de valkuilen en waar liggen de mogelijkheden? Creëer uw eigen routekaart naar een gastvrije zorginstelling.  
*Pieter Boot M.HM, gastvrijheidstechnoloog*

#### **C. Gastvrijheid in het managementsysteem brengen**

Gastvrij zijn en succesvol ondernemen? Gastvrijheid kan heel goed gebruikt worden bij het behalen van doelen. Aan de hand van casuïstiek leert u hoe dat werkt en welke acties u kunt inzetten.  
*Spreker wordt bekend gemaakt op [www.leidscongresbureau.nl](http://www.leidscongresbureau.nl)*

- 15.15 uur **Korte pauze + zaalwisseling**

### 15.30 uur **Ronde 2: u kunt één van de workshops kiezen**

#### **A. De Guest-journey als ontwikkelinstrument**

Vanuit het oogpunt van de gast gaat u aan de hand van een casus ervaren welke contactpunten van belang zijn en waar u op moet letten.  
*Marcel Loot, manager gastvrijheid Groene Hart Ziekenhuis*

#### **B. De organisatie in ontwikkeling HOUDEN**

Er zijn 1001 redenen om te investeren in gastvrije zorg, maar ook 1001 barrières om het vol te houden. Waar liggen de valkuilen en waar liggen de mogelijkheden? Creëer uw eigen routekaart naar een gastvrije zorginstelling.  
*Pieter Boot M.HM, gastvrijheidstechnoloog*

#### **C. Gastvrijheid in het managementsysteem brengen**

Gastvrij zijn en succesvol ondernemen? Gastvrijheid kan heel goed gebruikt worden bij het behalen van doelen. Aan de hand van casuïstiek leert u hoe dat werkt en welke acties u kunt inzetten.  
*Spreker wordt bekend gemaakt op [www.leidscongresbureau.nl](http://www.leidscongresbureau.nl)*

- 16.30 uur **Worldcafé**  
Onder het genot van een hapje en een drankje bespreken we de opgedane inzichten en kan er volop gediscussieerd worden.

- 17.00 uur **Afsluiting**