**10:00 Opening van de dag**

door [***Joost Hoebink,****dagvoorzitter*](https://www.skipr-gastvrijheid.nl/sprekers/)*en*[***Simon Broersma****, Hoofdredacteur Skipr*](https://www.skipr-gastvrijheid.nl/sprekers/)

**10:10 Bestuurder aan het woord**

In deze inspirerende voordracht vertelt Peter van der Meer over zijn leiderschap uit de praktijk, waarbij hij probeert de intrinsieke motivatie van de medewerkers naar boven te krijgen en zo het plezier van het werken te laten prevaleren.

door [***Peter van der Meer****, voorzitter van de Raad van Bestuur van het Albert Schweitzer Ziekenhuis (ASZ)*](https://www.skipr-gastvrijheid.nl/programma/_wp_link_placeholder)

**10:40 Een cultuur van vertrouwen**

Bij medewerkers en patiënten is vertrouwen een van de belangrijkste voorwaarden om tot een **effectieve samenwerking** te komen. Men is bereid om iets van elkaar aan te nemen als zij de ander vertrouwen.

Organisaties die een cultuur van vertrouwen hebben functioneren beter, hebben minder regels en dus minder management nodig. Er wordt efficiënter gewerkt en de tevredenheid van de klanten is hoger.

**Een inspirerende lezing over:**

* vertrouwen hebben - ergens zelf achter staan
* vertrouwen geven - aan je team
* vertrouwen krijgen - van je team

door [***Esther Crombag****, ervaringsdeskundige / patiënt aan het woord*](https://www.skipr-gastvrijheid.nl/sprekers/)

**11:40 Praktijkcase: Hoe gastvrijheid kan bijdragen aan een beter herstel**

Het eten is té slecht, zei een patiënt in Nijmegen. Zo begon een project voor beter ziekenhuiseten, dat ook het herstel bevordert. Patiënten en cliënten beter eten voorzetten, is een eenvoudige maar doeltreffende manier om gastvrijheid te verhogen én hun genezingsproces te bespoedigen.  
Tobias Camps begeleidde de implementatie van het zogeheten voedingsconcept FoodforCare in het Radboudumc. Geen traditionele gaarkeuken en voor iedereen hetzelfde menu, maar gerechten ontwikkeld met verse, gezonde ingrediënten en voedingswaarden die voor de individuele patiënt en cliënt zijn of haar herstel belangrijk zijn.  
Tobias vertelt op welke manier gastvrijheid centraal stond bij de ontwikkeling van de voedingsconcepten van FoodforCare en hoe de wensen en behoeftes van de patiënten en cliënten hierin een rol spelen. Hij deelt zijn ervaringen aan de hand van diverse aansprekende voorbeelden uit Cure en Care.

door [***Tobias Camps****, projectmanager FoodforCare*](https://www.skipr-gastvrijheid.nl/sprekers/)

**12:15 Pauze**

Inclusief een heerlijke lunch

**13:15 Extreme klantgerichtheid**

Daan Noordeloos is binnen Transavia verantwoordelijk voor het transformatieprogramma dat de luchtvaartmaatschappij klaar moet stomen voor de toekomst. Hij vertelt in zijn presentatie over de transformatie van een organisatie die al 50 jaar vliegt en de balans zoekt tussen wendbaarheid, innovatie en klantgerichtheid aan de ene kant en veiligheid, kostenbewustzijn en betrouwbaarheid aan de andere kant om op de lange termijn succesvol te blijven in een hyperconcurrerende markt met flinterdunne marges. En hoe dit alles terugkomt op de medewerkers binnen het bedrijf.

door [***Daan Noordeloos****, manager marketing & strategie bij Transavia*](https://www.skipr-gastvrijheid.nl/sprekers/)

**13:45 Best practice: Gastvrijheidsmanager aan het woord**

Gastvrijheid kan een wereld van verschil maken tijdens het verblijf in een ziekenhuis. Bewezen is zelfs dat de positieve beleving van de patiënt bijdraagt aan diens herstelproces.

**Johan Jonker deelt met u de ervaringen m.b.t.:**

* De rol van de leidinggevende
* Het borgen van gastvrijheid in de organisatie
* Bewustwording en meekrijgen van het personeel

door [***Johan Jonker****, gastvrijheidsmanager Isala Ziekenhuizen*](https://www.skipr-gastvrijheid.nl/sprekers/)

**14:30 Koffiepauze**

**15:00 Best Practice: Zorgmanager aan het woord**

U heeft zich vast wel eens afgevraagd: ‘Hoe krijg je een ziekenhuis of (zorg)organisatie in de continue verbeterstand vanuit patiëntwaarde?’ Maar dan wel met beide benen op de grond vanuit het perspectief van een traditioneel zorg-organisatiemodel.

Esther Reenders en Marc Rouppe van der Voort nemen u mee in de wijze waarop het St. Antonius Ziekenhuis hier vorm aan geeft.  Aan de hand van concrete voorbeelden wordt uitgelegd hoe zorgteams eigenaar zijn geworden van de klantbeleving op hun eigen afdelingen en welk aandeel de leidinggevenden hierin hebben.

**Er wordt ingegaan op:**

* Het duiden van de waarde vanuit de patiënt - sturen op zorguitkomsten: medisch & beleving
* Het samen leren met de patiënt - continu verbeteren: hoe richt je dat in
* Een andere kijk op leiderschap - coachend leidinggeven: inspelen op een nieuwe generatie

door [***Marc Rouppe van der Voort,*** *manager Lean en Zorglogistiek bij St. Antonius Ziekenhuis en* ***Esther Reenders*** *van GastvrijWerken en CEO Lab*](https://www.skipr-gastvrijheid.nl/sprekers/)

**15:30 De managementparadox bij het creëren van een nieuwe organisatiecultuur**

Hoe initieert u een cultuurverandering terwijl u – als manager, als leidinggevenden - juist steeds minder ‘in control’ bent over alles wat er in een organisatie gebeurt? Arend Ardon gaat in op deze paradox en laat zie hoe u echte vernieuwing in uw organisatie brengt. Hoe u mensen uitdaagt om met nieuwe ideeën te komen en die ook écht uit te voeren. Hoe u een positieve, vernieuwende cultuur ontwikkelt, tot in alle haarvaten van uw organisatie. Niks invoeren of uitrollen, maar samen leren, experimenteren en werken aan een cultuur van verandering.

Kom uit een disbalans – hoe activeert u uzelf om het morgen anders te gaan doen? Inkijk in de unplugged sessie’s en ervaringen waar leiders tegenaan lopen en waar ze nieuwe energie vandaan halen.

door [***Arend Ardon****, sociaal psycholoog, bedrijfskundige en eigenaar van The Change Studio*](https://www.skipr-gastvrijheid.nl/sprekers/)

**16:15 Afsluiting en samenvatting**

**16:30 Netwerkborrel**