

Van Smaak Maaltijdservice Drachten; al vijftig jaar vertrouwde, persoonlijke maaltijdzorg



Vroeger was alles beter, hoor je wel eens zeggen. Natuurlijk kun je bij zo'n uitspraak vraagtekens zetten. Misschien doelt men erop dat we tegenwoordig individualistischer zijn, misschien ook wat zakelijker en we houden van een sneller tempo dan vroeger.



Jan de Vries en Chris Kampen

Jan de Vries, directeur van de Stichting Bejaardenzorg, destijds nog met de naam Dienstencentrum Orxma, zegt het zo: „in de jaren '70 was de persoonlijke touch erg belangrijk. Onze chauffeurs hadden een sociale inslag. Daar selecteerden we ook op. Ze moesten niet alleen dat broodnodige gesprekje kunnen voeren, maar ook oog hebben voor de klant; een vinger aan de pols houden. De maaltijdservice moest meer zijn dan alleen de bezorgdienst.” Is dat tegenwoordig anders? Hoe kijkt Van Smaak, nu, 50 jaar later tegen haar werk aan?

Het begon in Menaam

Jan de Vries en Chris Kampen, respectievelijk de eerste en huidige leidinggevenden van de maaltijdservice gaan dieper in op de mooie geschiedenis van het bedrijf.

Het begon in Menaam, een dorpje gelegen tussen Leeuwarden en Franeker. Hier liet Stichting Bejaardenzorg Menaldumadeel ruim 100 appartementen voor ouderen bouwen. „De stichting had een vooruitziende blik”, legt Jan uit. „De visie was dat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig thuis moesten kunnen wonen. Tegenwoordig is die gedachte gemeengoed, maar toen was dat nog vrij uniek. Als je mensen thuis wilt laten wonen, mensen die misschien wat minder goed ter been zijn of andere ouderdomsklachten hebben, dan moet je faciliteren. Ouderen hebben soms te maken met

eenzaamheid, kun je daar een oplossing voor vinden door recreatie aan te bieden? Gezamenlijk koffiedrinken, een biljartje leggen.”

Er waren meer praktische problemen die moesten worden opgelost. Jan: „in die tijd waren er nog nauwelijks wasmachines. Kun je iets betekenen met een wasserette? Er werd een dienstencentrum gebouwd waarin dergelijke faciliteiten een plek kregen. Ook verschillende zorgexpertises vonden daar hun onderkomen. Dit verhaal gaat over de maaltijdservice. Ook die werd daar 'geboren'. Er waren toen wel aanbieders, maar wij pakten het anders aan. Onze service was speciaal gericht op ouderen, met aandacht voor gevarieerd en gezond eten en rekening houdend met de verschillende dieetwensen.”

Onderzoek en innovatie

Jan de Vries werd gevraagd de maaltijdverzorging te professionaliseren. „Niet alleen voor de bewoners van de appartementen, maar ook voor de omgeving en de hele regio moest de maaltijdvoorziening toegankelijk worden. Dat is eenvoudiger gezegd dan gedaan. Wat wij wilden, bestond nog niet. Onze koks wisten natuurlijk wel hoe ze een lekkere en gezonde maaltijd moesten bereiden, maar hoe zorg je ervoor dat smaak en kwaliteit behouden blijft tot het moment van consumeren?”

De oplossing daarvoor werd gevonden in Zwitserland, het Régéthermic-systeem. Hierbij worden bereiding, koeling, bewaring en consumptie ontkoppeld op een verantwoorde manier en zodanig dat de kwaliteit gewaarborgd werd. Bezorging en consumptie konden dus op verschillende tijdstippen, zelfs dagen, plaatsvinden. Hierdoor kon een efficiënte logistieke organisatie worden opgezet met bezorging via koelauto's en het bewaren van maaltijden, gedurende een aantal dagen in de koelkast. Verwarmen op een door de klant zelf bepaald tijdstip gebeurde in een speciaal oventje. „Zowel de oven als de koelkast, indien nodig, werden door ons geleverd.” De hele organisatie rondom bereiding en bezorging moest bovendien professioneel van opzet zijn om de continuïteit te kunnen waarborgen.

Een andere vraag die ging spelen was: hoe structureer je voedselwensen en diëten zodanig dat ze beheersbaar blijven? „Je kunt in de keuken niet honderd verschillende gerechten maken.” Hoe standaardiseer je en houd je toch de benodigde verscheidenheid? Hoe richt je dat zo in dat de ouderen op een makkelijke manier hun keuzes kenbaar kunnen maken? „In die tijd waren we constant op onderzoek, bijslipen, gesprekken voeren en uiteindelijk losten we alle problemen op.”



Internationale aandacht

Vanaf de eerste maaltijdbezorging op 4 januari 1971, werd het concept een groot succes die aandacht trok. „Naast in eigen land, trokken we ook internationaal veel belangstelling met onze nieuwe aanpak, tot zelfs in Amerika en Australië. Op een gegeven moment beperkte ik die interviews en de bezoeken. We hadden werk te doen.”

Vooruitziende blik

Met een bewonderende blik luistert Chris naar het verhaal van Jan. „De dames en heren van het eerste uur hadden een vooruitziende blik”, zegt hij. „Bijna alles van toen functioneert nog. Natuurlijk zijn de eisen anders en de technieken verbeterd, maar de basis is grotendeels hetzelfde. Nog steeds gebruiken we het toen ontwikkelde Régéthermic-systeem wat het mogelijk maakt om bereiding, bezorging en consumptie van de maaltijd te ontkoppelen. Alleen nu hebben we het over steamers, blast chillers en regeneratoren. Belangrijker dan de technische invulling, is de gedachte en werkwijze achter onze service. In het verhaal van Jan zie je precies die elementen die we nu ook belangrijk vinden”, zegt Chris.

Bezorgen met oog voor de ander

In het verhaal van Jan komt duidelijk naar voren dat er vanuit een sociale betrokkenheid werd gewerkt. Er was aandacht voor elkaar, problemen werden gesignaleerd en opgelost. „Dat vinden we nog steeds een belangrijke taak van onze chauffeurs. Niet alleen bezorgen, maar ook contact maken. Veel ouderen krijgen weinig bezoek. Het is prettig om even een kort praatje te hebben. Daardoor kennen de chauffeurs de klanten en zien ze ook makkelijker of het goed gaat. Een niet opgeruimde tafel kan al een signaal

zijn dat er iets aan de hand is. Een belletje naar de thuiszorg of een andere zorginstelling kan in zo'n geval veel betekenen. Die signaleerfunctie hadden we toen en hebben we nog steeds.”

„Veel klanten vullen nog steeds hun eetwensen in op een papiertje.”

Verandering

We zijn nu vijftig jaar verder. Er zijn dingen veranderd. „Bijvoorbeeld onze naam. Dat heeft te maken met schaalvergroting en verdere professionalisering. We gingen zorginstellingen voorzien van maaltijden, maar ook het verzorgingsgebied werd groter. De eerder genoemde stichting werd 'Maaltijdservice Fryslân'. Toen we de provinciegrens over gingen werd het 'Maaltijdservice Noord'. In 2012 verhuisden we naar het meer centraal gelegen Drachten en heten we Van Smaak.”

Technische vernieuwingen maakten de schaalvergroting mogelijk. Zonder digitale structuur is de, inmiddels, enorme workflow niet uit te voeren. Zowel de verwerking van dieetwensen in de keuken, de logistieke operatie, back- en frontoffice, de boekhouding, alles is in hoeveelheid toegenomen.

De menselijke maat in de digitale wereld

„Computers helpen ook om te verduurzamen. Door een goede planning en gedetailleerde kennis van zaken over de verwerking van levensmiddelen en dergelijke, kun je de afvalstroom beperken.” De insteek bij Van Smaak is dat ict ten dienste staat van de mens en niet andersom. „Veel klanten vullen nog steeds hun eetwensen in op een papiertje. Geen probleem. Wat anders is, is dat dat papiertje zo is opgebouwd dat we het intern makkelijk overzetten in de computer. Overigens zijn er ook klanten die liever gebruikmaken van de bestellijsten op internet. Vooral zorginstellingen hebben meer baat bij die digitale bestelmogelijkheid. Waar het om gaat is dat iedereen het kan doen op de wijze die hij of zij prettig vindt.”



Van Smaak en uw boodschappen

Van Smaak wil niet alleen maaltijdbezorger zijn met oog voor haar klanten. Met haar uitgebreide logistieke netwerk kunnen zij iedereen in Noord Nederland voorzien van eten en drinken naar wens, maar ook samenwerking zoeken met lokale instellingen en verenigingen. Door dichtbij en relevant te zijn en te blijven draagt Van Smaak bij aan de leefbaarheid van de omgeving. In die ambitie heeft Van Smaak een partner gevonden met Poiesz Supermarkten BV, waar zij inmiddels een dochteronderneming van is. „Daarmee creëren we meerwaarde. Naast de verzorging van gezonde, volwaardige maaltijden kunnen we nu ook boodschappen verzorgen voor onze klanten en aan de andere kant kunnen onze maaltijden verkocht worden bij Poiesz.” Dat het daar niet bij blijft, is in de uitgave van NoordZ van april aan de orde geweest. Daarin is een uitgebreide reportage verschenen waarin de sociale betekenis van de samenwerking met Alliade aan de orde komt. Eén ding is zeker: Van Smaak levert maatwerk vanuit een sociale missie. Zo was het toen en zo is het nu nog.

Geïnteresseerd?

Van Smaak is op zoek naar maaltijdbezorgers en keukenasistenten.

www.vansmaak.nl

