

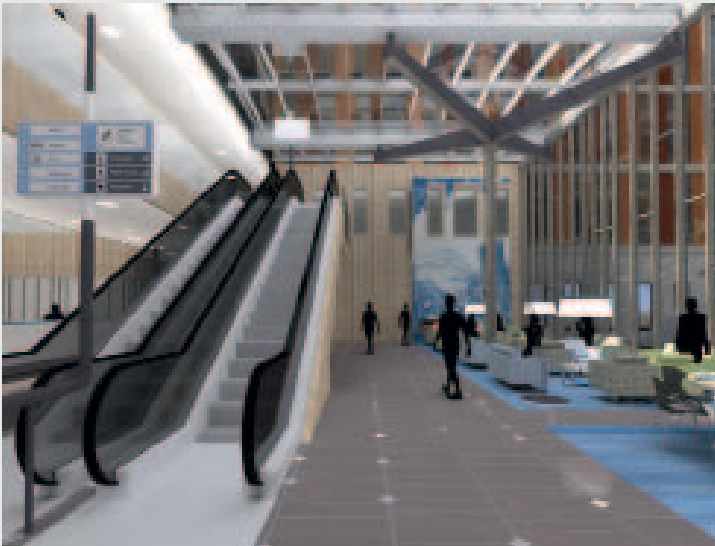
‘Standaardconcepten en reclame willen we niet’



Bij de nieuwbouw van het Reinier de Graaf zijn o.a. betrokken (v.l.n.r.): Deborah Nieuwesteeg (projectleider nieuwbouw Facilitair Bedrijf), Robbert Jan van der Ent Braat (manager Facilitair Bedrijf), Cees van der Zande (projectdirecteur bouw) en Arnoud van Hal (managing partner Hospitality Design).

De patiënten van het Reinier de Graaf Gasthuis in Delft worden vanaf medio 2015 behandeld in een hypermodern medisch centrum van ruim 56.500 m². Een belangrijk onderdeel van het gebouw wordt de centrale hal, met onder meer een patiënten- en bezoekersrestaurant, een shop en een espressobar. Uit het oogpunt van ambiance en interieur een zeer interessant project.

Tekst Gerard Dessing Foto's Guus Schoonewille



Interieurplan Look & Feel

Doel: geeft visie op vormgeving en kleuring van:

- werkomgeving (personeel en vrijwilligers)
- helende omgeving (patiënten)
- verblijfsomgeving (bezoekers)

Kenmerken: Centrale thema is verbondenheid: met elkaar, met de patiënten, met de medewerkers en met de omgeving.

“De nieuwbouw wordt een heel prettig gebouw om te verblijven en in te werken. Het gebouw moet verbondenheid uitstralen, zowel met medewerkers en patiënten als met de omgeving. Op basis van dit uitgangspunt heeft EGM architecten een modern pand ontworpen in de vorm van een esculaap, met veel samenhang en korte onderlinge lijnen. Verder zijn er open buitenruimtes die worden ingericht als patio's met groen en op diverse plaatsen komen verwijzingen naar de thuisstad Delft en haar omgeving terug. Passend bij deze ideeën heeft Hospitality Design de horeca- en cateringvoorzieningen ontworpen.”

Aan het woord is Robbert Jan van der Ent Braat, manager Facilitair Bedrijf van het Reinier de Graaf Gasthuis en medeverantwoordelijk voor de realisatie van de nieuwbouw.

Ontvangsthal

Eén van de uitdagingen voor de architect en het bouwteam was het creëren van een sfeervolle centrale ontvangsthal, met daarin een uitnodigende horecafunctie in de vorm van

een shop, espressobar en een patiënten- en bezoekersrestaurant. Deborah Nieuwesteeg, projectleider nieuwbouw Facilitair Bedrijf, belicht enkele kenmerken van de hal. “Bijzonder is de metershoge, glazen gevel aan de zijkant, waardoor de hal als het ware in het zonlicht kan baden. Het hoge, deels glazen plafond zorgt ervoor dat de hal ruim aanvoelt.”

Een ander opvallend element is de roltrap. Daarmee kunnen patiënten gemakkelijk de drukbezochte polikliniek op de eerste etage bereiken. De vloer in de hal is uitgevoerd met keramische tegels in warme aardetinten. Leuk detail: op enkele tegelhoeken is in de herkenbare Delfts blauwe kleuren een tegeltje aangebracht, een zogenoemde hoekfiguratie. Het geeft

‘Reclame-uitingen
passen niet in de
ambiance die we voor
ogen hebben’

de vloer een speels patroon en wijst terug naar de stad Delft. Die verbinding wordt ook gecreëerd door de grote, abstracte afbeeldingen aan de wanden van de poli-pleinen, met tafereel uit de omgeving van Delft, zoals het kassengebied in het Westland.

“Je zou kunnen zeggen dat de hal op een hotellobby-achtige entree lijkt, waar veel functies samenkomen”, zegt Van der Ent Braat. Hij wijst op de receptiebalie, de patiëntenregistratie, de gipsafdeling, taxiwachtlekken, de winkel, de espressobar, het restaurant, een lounge, verschillende zitjes in wisselende samenstellingen, heldere zichtlijnen en een duidelijke bewegwijzering.

Persoonlijke benadering

Afgezien van de fysieke elementen die bijdragen aan de sfeer en ambiance, speelt de persoonlijke benadering in het ziekenhuis straks ook een belangrijke rol.

“Medewerkers bepalen in hoge mate de ervaring van onze gasten”, aldus Van der Ent Braat als voormalig hoteldirecteur.

Geen koffieautomaten voor bezoekers

Robbert Jan van der Ent Braat, facilitair manager van het Reinier de Graaf Gasthuis: "We werken straks met vrijwilligers die met een trolley rondrijden en poli-bezoekers een kopje koffie aanbieden. Dat is wel 'recht-toe-recht-aan'-koffie, maar we serveren het met een persoonlijke benadering." Het hoogwaardige koffie-assortiment wordt aangeboden in de espressobar.

Terminals aan het bed om eten te bestellen? Het nieuwe Reinier de Graaf Gasthuis heeft ze niet. Servicemedewerkers komen met een tablet aan bed en vragen de patiënt wat en waar hij of zij straks zou willen eten. Deze informatie wordt via de tablet in het systeem ingevoerd.

Koffieautomaten voor bezoekers op de poli? Van der Ent Braat moet er niet aan denken. "Er zijn wel koffieautomaten, maar die bevinden zich voor 99% achter de schermen en zijn uitsluitend bereikbaar voor medewerkers. We werken straks met vrijwilligers die met een trolley rondrijden en poli-bezoekers een kopje koffie aanbieden. Oké, dat is wel 'recht-toe-recht-aan'-koffie, maar we serveren het met een persoonlijke benadering." Het hoogwaardige koffie-assortiment wordt aangeboden in de espressobar.

Ook in het patiënten- en bezoekersrestaurant spelen service en persoonlijke benadering een belangrijke rol. Zo

'Mensen in het restaurant vergeten even dat ze in het ziekenhuis zijn'

heeft het ziekenhuis besloten in het bezoekersrestaurant te werken met bediening aan tafel. Dit in het kader van maximale gastvrijheid.

Van der Ent Braat: "Als er iets is wat je niet moet doen, dan is dat mensen met een dienblad over een railtje laten schuiven. Dat is zo ongastvrij als wat. En dan praat ik nog niet eens over een patiënt met een infuuspaal die dusdanig in zijn bewegingsvrijheid is beperkt dat hij nauwelijks in staat is een dienblad te dragen."

Exploitatie restaurant

Arnoud van Hal, als managing partner

van Hospitality Design nauw betrokken bij het ontwerp van de personele en commerciële horecafaciliteiten, onderschrijft de keuze voor een restaurant met service aan tafel. Hij benadrukt dat dit voor de exploitant beslist een uitdaging met zich meebrengt.

"Een exploitant denkt vanuit een commerciële invalshoek, dus als je kiest voor bediening heeft dat gevolgen voor de exploitatie. Maar in de discussies heeft het ziekenhuis voet bij stuk gehouden. Als je het slim aanpakt, door het bijvoorbeeld zo te regelen dat je in het weekend niet het complete restaurant open hoeft te doen en je met een aangepaste kaart en personeelsbezetting werkt, kan een prima exploitatieresultaat ontstaan. De omzetprognose ziet er goed uit hoor, maar ik denk wel dat je in dit concept meer een horecaondernemer moet zijn dan een standaardcateraar. Er zijn kansen, maar dan moet je wel willen ondernemen."



Nieuwbouw Reinier de Graaf Gasthuis, Delft

Oppervlakte	: 56.500 m ²
Aantal etages	: 5
Bedden:	: 475
Eenpersoonskamers	: 200
Eerste paal	: oktober 2012
Ingebruikname	: medio 2015

Interieurontwerp

Hospitality Design heeft het ziekenhuis geholpen met het interieurontwerp en met het maken van slimme keuzes in het materiaalgebruik.

Van Hal: "Je kunt natuurlijk allerlei grappen en grollen uithalen, maar alles moet wel een jaar of vijftien meekunnen. De vloer moet gemakkelijk schoon te maken zijn, de gekozen materialen moeten tegen een stootje kunnen en alles moet passen in de investeringsbegroting. Ook de *'look and feel'* is enorm

belangrijk. We hebben heel goed gekeken naar wat mensen willen zien, horen, ruiken, voelen en proeven. Het gaat vaak om kleine dingen, waardoor je net een andere omgeving creëert. Mensen in het restaurant vergeten dan even dat ze in een ziekenhuis zijn." Van der Ent Braat plaatst een kleine aanvulling. "Die termijn van vijftien jaar geldt voor de vaste elementen. Als het gaat om de losse inrichting, zoals meubels en lampen, houden we rekening met een vervangingstermijn



van een jaar of zeven, acht. We gaan op dat gebied dus niet voor 'gouden kwaliteit', wel voor mooi."

Geen reclame-uitingen

Of de hal en het restaurant straks vol komen te staan met reclame-uitingen van leveranciers? Van der Ent Braat laat er geen misverstand over bestaan: als het aan hem ligt, gaat dat niet gebeuren. "Het is ons ziekenhuis, we willen geen terras met parasols vol reclame of een koeling van een ijsfabrikant. Dat kost natuurlijk wat extra, want een koeling met reclame is gratis. Maar die uitingen passen niet in de ambiance die we voor ogen hebben. Onze horecaconcepten zijn de vertaling van onze bedrijfsidentiteit. Daar moet je in het ontwerp en de exploitatie wel rekening mee houden."

Meer professionaliteit

Het is duidelijk: het ontwerp van het gebouw en de gebruikte materialen zijn enorm belangrijk voor het creëren van een bepaalde ambiance. Maar daar bovenop moeten zaken als de hotelmatige ontvangst, een heldere logistiek, uitgekende concepten en services en de persoonlijke touch van medewerkers en vrijwilligers het verschil gaan maken.

Eén van de uitdagingen voor Van der Ent Braat is het realiseren van meer discipline en professionaliteit als het gaat om gastvrijheid. "Ik kom uit de hotellerie. Als ik vroeger mijn schoenen niet had gepoetst kon ik naar huis. We gaan strakker op details sturen." Een andere uitdaging wordt het beter betrekken van de zorg. "Luisteren naar je (interne) klant is allesbepalend voor de tevredenheid van je gasten." 4