

Luc Vanhaverbeke

Diensthofd Facilitaire Dienst UZ Leuven:

“FOCUS LIGT OP GASTVRIJHEID, DUURZAAMHEID EN GEZONDE ÉN LEKKERE VOEDING”

Luc Vanhaverbeke is Diensthofd Facilitaire Dienst aan het Universitaire Ziekenhuis Leuven. Een van zijn kerntaken is de catering. Concreet worden er ongeveer 3.000 maaltijden per dag geserveerd aan een zeer gevarieerd publiek. De focus ligt daarbij op gastvrijheid, duurzaamheid en gezonde voeding. Voor Luc Vanhaverbeke is dit een uitdaging en een aansporing om het iedere dag beter te doen.

Het kantoor van Luc Vanhaverbeke bevindt zich op de vijfde verdieping in een vleugel van het hoofdgebouw van het UZ Leuven, dat beter bekend staat als ‘Gasthuisberg’. De tocht daar naar toe laat ons inzien hoe kolossaal dit ziekenhuis en campus wel is. Luc Vanhaverbeke lacht als we hem dit vertellen. “Eigenlijk is dit ziekenhuis (UZ Gasthuisberg) met 1500 bedden slechts één van de vier campussen (weliswaar wel veruit de grootste). Maar tot het UZ Leuven behoren ook de campussen UZ Sint-Pieter/ UZ Sint-Rafaël (197 bedden), UZ Pellenberg (311 bedden) en UZ Sint-André (60 bedden). Onze facilitaire dienst staat in voor het facility management in de vier campussen. Dit is niet altijd gemakkelijk, natuurlijk”.

Luc Vanhaverbeke kan terugblikken op een carrière van meer dan 30 jaar aan het UZ Leuven. Hij studeerde aan de CERIA/COOVI Hogeschool hotelmanagement en is dus in het bezit van een Bachelor Hotelbedrijf en een Bachelor Hotelbeheer. Deze opleiding komt hem in zijn huidige job goed van pas, stelt hij. “Oog hebben voor gastvrijheid is iets wat je meekrijgt in een opleiding tot hotelmanager. In de zorgsector wordt dat soms wel eens over het hoofd gezien. Maar gastvrijheid en klantgerichtheid is toch een thema waar we veel nadruk op leggen. We trainen onze mensen om vriendelijk te zijn en te luisteren naar de noden van patiënten en bezoekers”.

Na een periode van stages in hotels van de Holiday Inn en de Hilton, startte Luc Vanhaverbeke in 1978 in de dienst Voedingsadministratie van het Sint-Rafaël ziekenhuis te Leuven. Geleidelijk aan werkte hij zich op. Tussendoor vond hij ook nog de tijd om via avondonderwijs een diploma Licentiaat handels- en financiële wetenschappen te behalen. Opnieuw dus een diploma dat nuttig is voor een job als Facility Manager. In 1992 werd Luc Vanhaverbeke diensthofd facilitaire dienst van de UZ Leuven, een functie die hij nog altijd bekleedt.

Drie kerngebieden

De facilitaire dienst omvat drie kerngebieden, met name schoonmaak, linnen en catering. Binnen de drie luiken werken ongeveer 800 personeelsleden. De dienst onder leiding van Luc Vanhaverbeke werkt volledig zelfstandig en in eigen beheer. Dat wil dus zeggen dat de dienst geen beroep doet op externe bedrijven. Voor wat het beheer betreft is er een specifieke IT-ondersteuning uitgewerkt voor de facilitaire dienst. De centrale keuken in Gasthuisberg maakt maar liefst 3.000 warme maaltijden per dag klaar. Daarnaast worden er ook 6.500 porties soep verdeeld en worden de personeelsrestaurants, cafetaria's, patiëntenkeukens, koffieshops, take-outs en automaten bevoorrad. Dat is allemaal goed voor zo'n 10.000 klanten per dag, rekent Luc Vanhaverbeke voor.

Vers

Het diensthofd facilitaire dienst waakt er over dat zo veel mogelijk gewerkt wordt met verse producten en ingrediënten: “Wij trachten zo veel mogelijk vers aan te kopen. Het merendeel van de groenten kopen we vers op groentenveilingen, waarbij we rekening houden met de seizoenen. Conserven worden zo veel mogelijk gemed. Ook het vlees is zo vers mogelijk. Diepvries is er alleen maar bij vis, maar bij deze producten is er geen inbreuk op de kwaliteit”. Het diensthofd facilitaire dienst wijst er op dat het UZ Gasthuisberg zelfs een eigen bakkerij bezit: “We maken ons eigen brood zelf. Zo kunnen we aan de mensen stokbrood, wit, volkoren en grijs brood aanbieden. Ook de patisserie in de koffieshops en cafetaria's is huisgemaakt”.

Uitdaging

De specifieke uitdaging voor een keuken als UZ Gasthuisberg is dat men in de keuze en aanbod van de voeding moet inspelen op een zeer heterogeen publiek, Luc Vanhaverbeke: "In de eerste plaats maken we dagelijks maaltijden voor patiënten, die uiteraard andere behoeften hebben. We moeten rekening houden met diverse diëten en er zijn bovendien ook soms patiënten met slikproblemen of eetstoornissen. Daarnaast verzorgen wij de catering voor het personeel en is er ook nog eens een directierestaurant. Tenslotte zorgen we ook nog voor maaltijden en snacks voor de bezoekers".

Het diensthoofd facilitaire dienst vindt het tevens belangrijk dat er een keuzemogelijkheid tussen de maaltijden is. "Voedingskeuze is voor onze gasten gewoon vanzelfsprekend geworden. Daarom kunnen patiënten, bezoekers en personeel dagelijks kiezen uit twee dagmenu's. Dagelijks vind je andere groenten in de salad bars. Er is ook keuze uit drie soorten yoghurts".

Gezondheid en duurzaamheid

Nog meer dan bij andere keukens, speelt het gezondheidsaspect natuurlijk een enorme rol in de keukens van UZ Leuven. Onder impuls van Luc Vanhaverbeke heeft UZ Leuven een duurzaamheidsproject opgezet in samenwerking met Vredeseilanden. Via 10 engagementen streven de deelnemende grootkeukens er naar om duurzamer te worden. Luc Vanhaverbeke: "Op die manier willen wij stappen zetten om er voor te zorgen dat onze patiënten, bezoekers en personeel gezonder en ecologisch verantwoord kunnen eten. Bovendien proberen we ook afval te beperken". (zie ook pag 8) Concreet betekent dit dat er zo veel mogelijk met verse seizoensproducten en ingrediënten wordt gewerkt. Verder is er ook steeds een vegetarisch alternatief. De vleesporties worden kleiner en rood vlees wordt meer vervangen door gevogelte. Bij vis wordt er zo veel mogelijk gekozen voor duurzame vis. Bij klassieke maaltijden wordt het aandeel groenten groter.

Maaltijden moeten ook lekker zijn

Toch wil Luc Vanhaverbeke niet dat het gezondheidsaspect en duurzaamheid te veel gaat overheersen. Volgens het diensthoofd facilitaire dienst moe-

ten de maaltijden ook lekker zijn en blijven. "Maaltijden in een ziekenhuis zijn ook een vorm van entertainment. Wij willen ook dat ze lekker zijn en blijven. Bovendien willen we onze gasten niet te veel betuttelen. Wie bijvoorbeeld vlees en frieten wil, kan dat ook krijgen. Het moet een positief verhaal blijven. We geloven dat we de mensen de vrije keuze moeten laten. We reiken de mensen een aanbod aan gezonde en duurzame voeding aan, maar het moet een vrije keuze blijven". De smaak van de maaltijden is volgens Luc Vanhaverbeke van primordiaal belang. Daarom organiseert hij op regelmatige tijdstippen enquêtes, waarbij gasten (patiënten en bezoekers) worden bevestigd over de maaltijden. Ook de koks praten regelmatig met patiënten om te weten wat ze denken over datgene wat hun voorgeschoteld wordt.

Overigens vindt Luc Vanhaverbeke dat de kwaliteit van de voeding in de grootkeukens vaak onderschat wordt: "Het grote publiek heeft alleen maar aandacht voor sterrenchefs die steeds meer gaan optreden als vedetten. Maar ook grootkeukenchefs doen hun uiterste best om iedere dag aantrekkelijke maaltijden te bereiden. Ik ben dan ook verheugd dat op Horeca Expo op zondag 15 november een 'Night of Catering' wordt georganiseerd. De restaurantgids Gault&Millau en de 5 belangrijkste cateringverenigingen lanceren die avond een volledig nieuw project rond catering. Er zullen catering awards rond de onderwerpen innovatie, klantvriendelijkheid, gezondheid, hygiëne en duurzaamheid worden uitgereikt tijdens een Academische zitting. Daarna bewijzen een aantal cateraars voor alle gasten hun kunnen".

Toekomst

Luc Vanhaverbeke is een bescheiden man, maar is in de cateringwereld een persoon waar met veel respect naar wordt opgekeken. Naast zijn verdiensten als diensthoofd van de facilitaire dienst van UZ Leuven is hij ook voorzitter van de HFDV (Hoofden Facilitaire Dienst van Verzorgingsinstellingen). Tevens is hij mede-auteur van de bekende HACCP-gids en van de Autocontrolegids. Door zijn jarenlange inzet in de facility en het ter beschikking stellen van zijn know how aan iedereen die erom vraagt, werd hij dit jaar door Asforcol bekroond tot Asforcol Award winnaar. Aan deze

veelzijdige man stelden we dan ook de vraag hoe hij denkt dat de wereld van de catering in de toekomst gaat evolveren. Luc Vanhaverbeke: "Ik denk dat we in de toekomst nog meer zullen moeten gaan inzetten op service. Ik zie een 'versplintering' van het cliënteel optreden. In de zorgsector zullen steeds meer individuele eisen en wensen van patiënten, personeel en bezoekers geformuleerd worden. Er zullen wellicht ook nieuwe cateringformules moeten uitgedokterd worden. Ik speel bijvoorbeeld met het idee om hier te beginnen met een pastacorner en onze bakkerij zou ook eigen gemaakte pizza's kunnen maken. In ieder geval zullen we als facilitaire dienst moeten inspelen op de individuele wensen en vragen van onze klanten. We zullen er dus nog meer voor moeten zorgen dat de patiënten een aangenaam en kwalitatief verblijf in het ziekenhuis heeft. Perfecte service verlenen, wordt dan ook de grootste uitdaging voor de toekomst", besluit Luc Vanhaverbeke.

TempCube

Plug-and-play datalogger registreert online temperatuur en luchtvochtigheid.

Geheugen ≥ 15.000 metingen ✓

60 maanden cloud opslag ✓

1 batterij: levensduur 10 jaar ✓

Robuust en waterdicht ✓

Op ware grootte afgebeeld ✓



gullimex.be
© 053 80 97 54

gullimex INSTRUMENTS