

TIJD VOOR FACILITAIRE CREATIVITEIT

04.12.2014
Cultuurcentrum Brasschaat



Praktische informatie

Het congres gaat door op **4 december 2014** in het Cultuurcentrum Brasschaat (Hemelhoeve en Ruitershal), Gemeentepark 10, 2930 Brasschaat. Er is een ruime parking voorzien.

De deelnemers kunnen inschrijven via e-mail, met vermelding van alle nodige gegevens van de antwoordkaart, of via de website. In beide gevallen is de inschrijving pas geldig na ontvangst van een bevestiging.

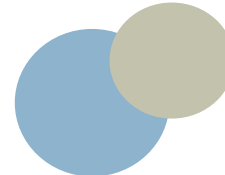
**hfdv.vzw@gmail.com of
kaatje.heirman@uzleuven.be**
tel. : **016 34 74 42**
http://www.hfdv.be

U kunt de antwoordkaart uiteraard ook invullen en doorsturen.

Uw inschrijving verwachten we **vóór 28.11.2014**

Betaling gebeurt **vooraf** door overschrijving op rekeningnummer 068-2397943-33 van HFDV of via Europese overschrijving IBAN BE79 0682 3979 4333 en BIC GKCCBEBB

Factuur op aanvraag en mits verstrekking van nodige gegevens.



Deelnemingskosten

De kosten omvatten de toegang tot congres en beursgedeelte, koffie en lunch, incl. dranken.

€ 60 voor leden HFDV (bij inschrijving vermelden)

€ 90 voor deelnemers uit de non-profitsector

€ 160 voor deelnemers uit de profitsector

Gelieve bij **betaling** de naam van de instelling en de naam per deelnemer te vermelden. Noteer ook dat we **één inschrijving aan ledenprijs per lidmaatschap** aanvaarden.

Annulatie na 28.11.2014 is niet meer mogelijk. U kunt zich wel kosteloos laten vervangen door een collega als u dit vooraf meldt. Wie niet komt zonder tijdig te annuleren, ontvangt alsnog een factuur.

Samenvattende teksten en/of presentaties worden op vraag na het congres elektronisch doorgestuurd naar het e-mailadres dat u op de antwoordkaart vermeld hebt.

Antwoordkaart (doorsturen of doormailen **vóór vrijdag 28 november 2014**).
Deze antwoordkaart vindt u ook op de website: www.hfdv.be

Naam, voornaam:

Naam, achternaam:

Naam instelling/vereniging:

Straat:

Postnummer: Gemeente:

E-mailadres:

neemt deel aan het congres **"Tijd voor facilitaire creativiteit"** op **4 december 2014** met personen

en stort 1 x € **60** per persoon (alleen voor HFDV-leden) (één inschrijving aan ledenprijs per lidmaatschap)

en stort x € **90** per persoon (voor deelnemers uit de non-profitsector)

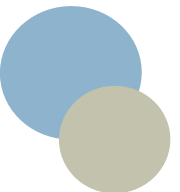
en stort x € **160** per persoon (voor deelnemers uit de profitsector)

dit is de totale som van € op rekeningnummer 068-2397943-33 via Europese overschrijving: IBAN: BE79 0682 3979 4333 en BIC: GKCCBEBB met vermelding van de naam van de instelling en naam deelnemer(s)

O Wenst factuur. BTW-nummer:

Functie:

Nr.: bus:



Inleidend

Creativiteit als sleutel voor betere klantenservice...

Creativiteit is een antwoord op vele vragen. Het is een sleutel tot efficiëntie, een middel om met besparingen om te gaan, een hefboom tot succes. Dé perfecte kapstok om het HFDV-congres van 2015 aan op te hangen.

Creativiteit is durven buiten de lijntjes kleuren of de dingen vanuit een alternatief perspectief bekijken. Binnen de context van de aanhoudende daling van de financiering van de gezondheidszorg enerzijds, en de steeds grotere vraag tot kwaliteitsverbetering, registraties, indicatoren en accreditering anderzijds, dreigen we onze klant uit het oog te verliezen.

Wel, onze sprekers houden de focus op de klant met oog voor kwalitatieve dienstverlening. Meer nog, ze bekijken de zorg vanuit een originele invalshoek. De trend om dankzij creativiteit te werken aan klantgerichtheid door doelgerichte service te verlenen is de rode draad in dit congres. Sommige sprekers zetten hun Mickey Mouse-oren op om met Disney-inspiratie gastvrijheid te benaderen. Fred Lee's gedachtegoed vertalen binnen een woonzorgcentrum getuigt van visie; de eerste resultaten van dit belevingstraject worden met ons gedeeld. Customer Delight management, toegepast op de zorg, komt eveneens aan bod. Of hoe, vanuit een marketingvisie, klantenrelaties kunnen worden versterkt en je fans kan maken van je organisatie. Tenslotte, zal een "facilitator creatief denken" ons over onze hersenbarrières heen helpen om de wereld anders te bekijken.

Als steeds, stelden we een aantrekkelijk programma samen dat de nieuwsgierigheid prikkelt bij het lezen, en de belofte inhoudt van zinderende gespreksstof tijdens de netwerking.

Congresprogramma

09u00 Ontvangst en koffie in de Ruiterhal

09u30 Verwelkoming

door Luc Vanhaverbeke
voorzitter HFDV

09u40 Van patiënt naar "Guest": wat we kunnen leren van Mickey

Spreker: Tom Vandooren
Zaakvoerder
Quest-it bvba

10u15 Leiderschap en gastvrijheid in WZC Immaculata

Spreker: Myriam Claus
Directeur WZC Immaculata
OCMW Edegem

10u50 Pauze

11u20 Klantgerichtheid, als basis voor het professioneel handelen

Spreker: Peter Van Welden
Zaakvoerder
D-Sense

11u50 Creatief denken en werken

Spreker: Karl Raats
Expert in creatief denken
Karl Raats bvba

12u35 Conclusies van het congres

12u45 Aperitief en buffet, netwerkgelegenheid

17u00 Afsluiting

Het beursgedeelte kunt u doorlopend bezoeken



HFDV vzw
p/a UZ Leuven - Facilitaire dienst
tav mevr. K. Heirman
Herestraat 49
3000 LEUVEN

