
	Voorwoord	6
1	Mijn moeder in het verzorgingshuis	9
2	Mijn eigen obsessie voor kwaliteit en beleving	12
3	Kopje koffie	17
4	Van grondstof tot beleving	19
5	De praktijk onder de loep	25
6	Het belang van een gezamenlijke en te onderscheiden boodschap	30
7	Leren leren	39
8	Tussenstand	52
9	Deelnemen aan organisaties	54
10	Jij als trotse ambassadeur van jouw zorgbedrijf	58
11	Case: Mijn eigen bedrijf	67
	Geraadpleegde bronnen	69
	Reageren?	70