

Evaluatieverslag

Het HagaZiekenhuis: Ook voor Restauratieve Voorzieningen een bewuste keuze.



Evaluatieverslag

Het HagaZiekenhuis: Ook voor Restauratieve Voorzieningen een bewuste keuze.

Haagse Hogeschool
Afdeling Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Docent begeleider:
Dhr. R. Lommerse

Medebeoordelaar:
Mevr. M.C.Th. Harlaar-Oostveen

Opdrachtgever:
HagaZiekenhuis. Locatie Leyweg
Leyweg 275
2545 CH Den Haag

Organisatie begeleider:
Dhr. C.J. Slijkhuis

Periode onderzoek:
Januari 2007 – Mei 2007

Auteursreferaat

Onderzoek naar het meest geschikte **cateringconcept** voor het toekomstige **bedrijfsrestaurant** in het HagaZiekenhuis locatie Leyweg. Onderzoeksvraag is op welke wijze kan het **personeelsrestaurant** en de **restauratieve voorzieningen** voor de bezoekers op een zodanige wijze **geïntegreerd** worden dat er een optimale dienstverlening ontstaat voor alle gebruikers, rekening houdend met de gebruikersverwachtingen en het optimaal gebruiken van vierkante meters.

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden hebben er een aantal onderzoeken plaats gevonden. Het onderzoek bestaat uit: inventariseren van de **klantwensen** van verschillende toekomstige klantengroepen door middel van **interviews**, inventariseren van trends en **ontwikkelingen in de markt** en **voedingsbranche**, observaties in het huidige restaurant en de lunchrooms, **interviews** met leidinggevenden van andere organisaties.

Het advies omvat; toegankelijkheid van het restaurant voor alle **bezoekersgroepen**, aan te bieden **assortiment, prijsstelling, benodigde vierkante meters** en **zitcapaciteit, vormgeving** bedrijfsrestaurant (**inrichting** en **zitgedeelte**) rekening houdend met de gewenste **bereidingswijze** en **organisatiewijze**. Belangrijke aanbevelingen zijn; invoeren van een assortiment waarbij **gezonde voeding** en **diversiteit** in het assortiment een belangrijke rol speelt, invoeren van **front cooking**, invoeren van een **free-flow uitgifte** in combinatie met een **lijnbuffet**, uitsluiten van **contante betaling, trainen** van restaurantpersoneel, **optimaliseren vierkante meters** door **multifunctionele ruimte** te maken voor vergaderingen, recepties en partijen.

Geadviseerd wordt het restaurant te laten voldoen aan het voorgestelde concept. In de bijlagen onder andere; organogrammen, onderzoeksresultaten, kostenoverzicht, kostenoverzicht training personeel, beknopte PvE, onderzoeksresultaten, sfeerimpressie.

Indexreferaat: Facility Management, scriptie, gezondheidszorg, ziekenhuis, restaurant, voeding, voedingsdienst, buffetuitgifte, free-flow, lijnbuffet, convenience goods, warme maaltijd, lunch, Inventaris kosten, behoefteonderzoek.

Managementsamenvatting

Het HagaZiekenhuis is ontstaan uit een fusie van het Juliana Kinderziekenhuis, het Rode Kruis ziekenhuis en ziekenhuis Leyenburg. Deze fusie is tot stand gekomen op 1 juli 2004. Het HagaZiekenhuis kent nu drie locaties te weten locatie Leyweg, locatie Rode Kruis en locatie Juliana Kinderziekenhuis. Naar aanleiding van deze fusie hebben er diverse ontwikkelingen plaats gevonden en zullen er nog grootse plannen in de toekomst volgen.

Op dit moment staat het HagaZiekenhuis aan de vooravond van ingrijpende verbouwingen. Deze verbouwingen zijn het gevolg van de concentratie van alle klinische activiteiten op de locatie Leyweg. Eén van de gevolgen van deze verbouwingen is de herinrichting van de restauratieve voorzieningen en de vergaderactiviteiten. Naast de herinrichting is het efficiënter omgaan met het gebruik van vierkante meters een belangrijk aandachtspunt. Naar aanleiding van de toekomstontwikkelingen zal er een nieuw restaurantconcept aanbevolen moeten worden waarbij naar de mogelijkheid gekeken moet worden om de restauratieve voorzieningen van de bezoekers te integreren met het personeelsrestaurant en deze in eigen beheer uit te voeren, op een dusdanige wijze dat er een optimale dienstverlening ontstaat. Bij het uitwerken van het concept dient er rekening gehouden te worden met de mogelijkheden op het gebied van de vergaderservices, de huidige behoeften en wensen vanuit het ziekenhuis, de trends en ontwikkelingen in de markt en dient er gekeken te worden naar de realiseerbaarheid van het toepassen van bepaalde ideeën. Tevens zal de benodigde vierkante meters en zitcapaciteit aan de hand van de verwachte aantal bezoekers onderzocht moeten worden.

Tenslotte zal er gekeken moeten worden naar eventuele mogelijkheden om retailactiviteiten wel of niet te realiseren in het HagaZiekenhuis al dan niet in eigen beheer.

Het adviesrapport geeft antwoord op de onderstaande probleemstelling

Op welke wijze kan het personeelsrestaurant en de restauratieve voorzieningen voor de bezoekers op een zodanige wijze geïntegreerd worden er een optimale dienstverlening ontstaat voor alle gebruikers, rekening houdend met de gebruikersverwachtingen en het optimaal gebruiken van vierkante meters?

Onderzoek

Om tot de juiste aanbevelingen te komen is er aan de hand van de gehouden interviews, observaties, literatuur onderzoek en door bezoek te brengen aan diverse bedrijfsrestaurants, de gewenste informatie verzameld. Aan de hand van de verzamelde informatie is er inzicht verkregen in de wensen en eisen van verschillende toekomstige gebruikersgroepen, de trends en ontwikkelingen die zich afspelen binnenin de algemene markt en op het gebied van voeding en is er inzicht gekregen in de mogelijke restaurant concepten en de diversiteit in assortimentsaanbod.

Naar aanleiding van de verzamelde resultaten zijn de volgende belangrijkste aanbevelingen tot stand gekomen:

- Realiseren van een restaurant wat toegankelijk is voor personeel, patiënten, bezoekers.
- Optimaliseren van gebruik van vierkante meters door centreren van de lunchroom in de centrale hal en het restaurant.
- Optimaliseren van het gebruik van vierkante meters van het restaurant door recepties en vergaderactiviteiten in het restaurant plaats te laten vinden.
- Het restaurant dient minimaal 1.008 m² te bedragen met een capaciteit van 450 zitplaatsen.
- Aanbieden van een breed en divers assortiment waarbij het meer aanbieden van gezonde voeding een belangrijke rol speelt.
- Logische indeling en sfeervolle inrichting is belangrijk voor het nieuwe restaurant.
- Het nieuwe restaurant moet sfeervol ingericht zijn.
- Invoeren van front cooking zoals bereiden van wokgerechten, verse broodjes, gebruik van de grillplaat). Trainen van restaurantpersoneel is noodzakelijk om front cooking te realiseren.
- Voor de uitgifte zal er gebruik gemaakt worden van een combinatie van free flow en lijnbufetten. De free-flow uitgifte zal gebruikt worden voor de soepen, salades, warme dranken, melk, verse sappen en voor de front cooking. Voor de gekoelde producten als diverse frisdranken, toetjes, en verpakte kaas en vleeswaren een lijnbuffet geschikt.
- Wegkopen of het geven van minder bevoegdheden aan de ondernemer die zorg draagt voor de winkeltjes in de centrale hal en de lunchrooms. Het in eigen beheer uitvoeren van retailactiviteiten is goed te realiseren. Hierbij kan er gedacht worden aan eigen supermarkt, giftshop en beautysalon.

Voorwoord

Na drieënhalfjaar uitgebreide theorie vergaard te hebben en diverse stages gelopen te hebben om zo praktisch ervaring op te bouwen is het in het laatste half jaar de tijd aangebroken om af te studeren.

Dit rapport vormt de afsluiting van mijn studie Facility Management aan de Haagse Hogeschool te Den Haag. Aan het eind van mijn afstudeerperiode kijk ik terug op een geweldige en leerzame ervaring.

Dit rapport is in eerste instantie bestemd voor Dhr. Chris Slijkhuis, Organisatorisch Manager Voeding en de Directie van het HagaZiekenhuis. In de tweede plaats is het rapport geschreven voor de overige leidinggevenden die betrokken zijn bij de restauratieve voorzieningen. Als derde is het rapport geschreven voor Dhr. Rob Lommerse en mede docenten die zeggenschap hebben op de uiteindelijke beoordeling van mijn rapport.

Hierbij wil ik van de gelegenheid gebruik maken om een aantal personen te bedanken die mij geholpen hebben bij het tot stand brengen van dit rapport. Allereerst wil ik C. Slijkhuis bedanken voor het aanbieden van de opdracht. Zonder hem had ik nooit de mogelijkheid gekregen om bij het HagaZiekenhuis locatie Leyweg af te studeren op een vakgebied wat mij erg interesseert. Naast dat C. Slijkhuis mij de opdracht verzorgd heeft is hij tevens mijn begeleider geweest. Als begeleider was hij zeer behulpzaam. Ik wil hem hierbij tevens bedanken voor zijn gegeven adviezen, de goede begeleiding en het creëren van een prettige werksfeer. Hij gaf mij de kans om zelfstandig te werken en bood mij alle hulp aan die ik nodig had.

Daarnaast wil ik ook mijn begeleider Rob Lommerse vanuit de opleiding bedanken voor zijn inzicht, deskundige begeleiding, de gegeven adviezen en zijn geduld. Rob Lommerse heeft mij vooral in de beginfase veel zelfvertrouwen gegeven, deze aanzet heeft een belangrijke bijdrage geleverd om mijn gedachten te prikkelen en kennis in de vorm van dit rapport uit te zetten. Tevens heeft zijn ondersteunende houding en zijn inzicht mij geholpen om op de goede weg te blijven. Daarnaast heeft mevr. Harlaar, als medebeoordelaar ook een steentje bijgedragen aan de totstandkoming van dit rapport. Vooral op het gebied van het opzetten en indelen van de scriptie heeft mevr. Harlaar een belangrijke adviserende bijdrage geleverd.

Als laatste wil ik alle medewerkers bedanken voor hun medewerking aan mijn onderzoek en de gezellige tijd die ik mede door hun heb ervaren.

Dit rapport is geschreven voor iedereen die meer wil weten over de toekomstige ontwikkelingen voor de restauratieve voorzieningen voor het HagaZiekenhuis Locatie Leyweg.

Melissa de Haan
HagaZiekenhuis locatie Leyweg, 21 mei 2007

Inhoudsopgave

Inleiding	7
Kernbegrippen	9
1. Het onderzoek	10
1.1 Aanleiding en verantwoording van het onderzoek	10
1.2 Probleem- en doelstelling van het onderzoek	10
1.3 De opdrachtformulering	10
1.4 Verwacht eindproduct	11
2. Onderzoeksmethode	12
2.1 Onderzoeksverantwoording	12
2.2 Onderzoeksinstrumenten	12
3. De organisatieomschrijving	13
3.1 Het ontstaan van HagaZiekenhuis	13
3.1.1 Naamgeving ziekenhuis	13
3.1.2 Missie	13
3.1.3 Strategie	14
3.1.4 Visie en ambities	14
3.1.5 Kernwaarden	15
3.2 HagaZiekenhuis locatie Leyweg	15
3.3 Het Facilitair Bedrijf	15
4. Huidige situatie restauratieve voorzieningen in het HagaZiekenhuis, locatie Leyweg	16
4.1 De in eigen beheer verzorgde restauratieve voorzieningen	16
4.1.1 Het restaurant	16
4.1.2 De vergadercentrum	17
4.2 De uitbestede restauratieve diensten en retailactiviteiten	17
5. Toekomstontwikkelingen HagaZiekenhuis	18
5.1 De ontwikkelingen	18
5.2 Gevolgen toekomstontwikkelingen voor de locatie Leyweg	20
5.3 Gevolgen voor de restauratieve voorzieningen naar aanleiding van de toekomstplannen	20
6. Ontwikkelingen en trends in de markt	22
6.1 Algemene ontwikkelingen in de markt	22
6.1.1 Demografische ontwikkelingen	22
6.1.2 Sociaal-culturele ontwikkelingen	23
6.1.3 Geografische ontwikkelingen	23
6.1.4 Ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving	23
6.2 Ontwikkelingen in de ziekenhuisbranche	24
6.2.1 Toenemende marktwerking	24
6.2.2 Veranderende positie van de patiënt	24
6.2.3 Budgetgericht naar patiëntgericht denken	24
6.3 Algemene voedingstrends in 2007	24
6.4 Trends en ontwikkelingen in ziekenhuizen op het gebied van voeding	26
6.4.1 Trends op het gebied van voeding in de ziekenhuisbranche	26
6.4.2 Trends op het gebied van voeding die volgens de geïnterviewde leidinggevenden bij hen op de werkvloer afspeelen	26
6.5 Samenvatting trends & ontwikkelingen	27
6.5.1 Samenvatting algemene trends & ontwikkeling	27
6.5.2 Samenvatting trends & ontwikkelingen in de ziekenhuisbranche	27
6.5.3 Samenvatting: Trends op het gebied van voeding	28
7. Resultaten aan de hand van onderzoeken	29
7.1 De resultaten van de interviews	29
7.1.1 De interviews met de medewerkers van het HagaZiekenhuis locatie Leyweg	29
7.1.2 De interviews met patiënten en (externe) bezoekers van het restaurant	31
7.1.3 De interviews met bezoekers van het HagaZiekenhuis	32
7.1.4 Gehouden interviews met interne leidinggevenden	33
7.1.5 De extern gehouden interviews met afdelingshoofden	34

7.2 Resultaten van de observaties.....	35
7.2.1 Het observeren van de bezoekers in het restaurant	36
7.2.2 Het observeren van de klantenstroom bij de lunchroom	36
7.3 Resultaten en conclusies aan de hand van literatuur onderzoek van Foodstep	37
7.3.1 Nationaal Zorgonderzoek Foodstep: Wensen ten aanzien van geschikte een horecaomgeving.	37
7.3.2 Resultaten van het onderzoek.....	37
7.4 Regels betreft wet- en regelgeving	37
8. Analyse.....	39
8.1 Inleiding	39
8.2 De SWOT-analyse	39
8.3 Conclusie SWOT-analyse	40
8.3.1 Sterkten en zwakten	40
8.3.2 Kansen & bedreigingen	42
9. Aanbevelingen.....	45
9.1 Aanbevelingen voor de gewenste situatie voor het restaurant.....	45
9.2 De veranderingen voor het nieuwe restaurant.....	46
9.3 Conclusie: De gewenste situatie voor het concept	47
10. Financiën.....	48
10.1 Investeringskosten die nodig zijn voor het realiseren van bedrijfsrestaurant.	48
10.2 Baten van het aanbieden van goede restauratieve voorzieningen.....	50
11. Implementatie.....	51
Literatuuropgave	54

Bijlagen

Inleiding

Dit onderzoek is geschreven in het kader van mijn afstudeertraject bij de opleiding Facility Management. Ter afsluiting van de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool dient iedere student een adviesrapport te schrijven over een facilitair beleidsprobleem dat men zelfstandig analyseert, onderzoekt en ten slotte aanbevelingen doet om het beleidsprobleem op te lossen.

De afstudeeropdracht wordt uitgevoerd bij het HagaZiekenhuis, locatie Leyweg in opdracht van Chris Slijkhuis, Organisatorisch Manager Voeding.

Aanleiding

Het HagaZiekenhuis staat aan de vooravond van ingrijpende verbouwingen. Deze verbouwingen zijn het gevolg van de concentratie van alle klinische activiteiten op de locatie Leyweg. Eén van de gevolgen van deze verbouwingen is de herinrichting van de restauratieve voorzieningen en vergaderactiviteiten. Voor de herinrichting van de restauratieve voorzieningen is het belangrijk dat er aandacht geschonken wordt aan het optimaliseren van het gebruik van vierkante meters. In de huidige situatie is het personeelsrestaurant in eigen beheer en zijn de overige restauratieve voorzieningen voor de bezoekers uitbesteed.

Er zal onderzoek verricht worden naar een mogelijke horecaformule (bijvoorbeeld een Horecaplein), waarbij het personeelsrestaurant en de restauratieve voorzieningen voor bezoekers integreren en in eigen beheer worden uitgevoerd, zodanig dat er een optimale dienstverlening ontstaat voor alle gebruikers (patiënten gasten, personeel etc.). Tevens zal er een advies gegeven moeten worden over het wel of niet in eigen beheer uitvoeren van retailactiviteiten. Een nader onderzoek over de vergaderservices is niet meegenomen in het onderzoek.

Aan de hand van de ontwikkelingen die het HagaZiekenhuis te wachten staat wil men weten wat voor concept haalbaar is en of het mogelijk is om de diverse klantengroepen samen te voegen. Vanwege de hoeveelheid klanten (uitgaande van 1000 – 1200 mensen in de huidige situatie) moet er onderzocht worden wat het o.a. betekend voor het ruimtebeslag, het aan te bieden assortiment en de opzet van het bedrijfsrestaurant (uitgiften, opstelling restaurant).

Probleemstelling

Naar aanleiding van de toekomstplannen¹ die het HagaZiekenhuis te wachten staan is de volgende probleemstelling geformuleerd:

Op welke wijze kan het personeelsrestaurant en de restauratieve voorzieningen voor de bezoekers op een zodanige wijze geïntegreerd worden dat er een optimale dienstverlening ontstaat voor alle gebruikers, rekening houdend met de gebruikersverwachtingen en het optimaal gebruiken van vierkante meters?

Subprobleemstellingen

Om antwoord te vinden op de probleemstelling zijn diverse subprobleemstellingen geformuleerd. Voor een overzicht van de subprobleemstellingen verwijs ik u door naar hoofdstuk 1.

Verantwoording van het onderzoek

Om de gewenste informatie te verzamelen om uiteindelijk tot een goed resultaat te komen is er te gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek, theoretisch onderzoek en empirisch onderzoek. Een uitgebreide toelichting is terug te vinden in bijlage 1.

Doelgroep

De directe doelgroep waarvoor het adviesrapport bestemd is, is het Management Facilitair Bedrijf en de Organisatorisch Manager Voeding. Daarnaast is het adviesrapport bestemd voor de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool. Indien het adviesrapport HBO waardig is zal het rapport in de bibliotheek terecht komen zodat andere instellingen die het traject willen bewandelen en de geïnteresseerde studenten inzage hebben in het rapport.

¹ In hoofdstuk 5 is een nadere uitwerking over de toekomst ontwikkelingen voor het HagaZiekenhuis

Kernbegrippen

Na deze inleiding bevindt zich een begrippenlijst waarin een toelichting gegeven wordt op de begrippen die in het rapport besproken worden.

Leeswijzer

Om een beeld te krijgen van het onderzoek wordt in hoofdstuk 1 een nadere toelichting gegeven over de aanleiding en verantwoording van het onderzoek, de probleem- en de doelstelling van het onderzoek, de opdrachtformulering en het verwachte eindproduct. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan in de gebruikte onderzoeksmethoden. In hoofdstuk 3 wordt een toelichting gegeven over het HagaZiekenhuis. Hierin wordt aangegeven waarvoor zij staan en wat het HagaZiekenhuis locatie Leyweg te bieden heeft. Hoofdstuk 4 geeft een omschrijving van de huidige situatie op het gebied van de aanwezige restauratieve voorzieningen. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 de verschillende toekomstontwikkelingen besproken die het HagaZiekenhuis de komende jaren zal ondergaan en welke gevolgen deze ontwikkelen hebben voor het HagaZiekenhuis locatie Leyweg. Hierbij is voornamelijk de nadruk gelegd op de restauratieve voorzieningen.

In Hoofdstuk 6 zijn de diverse ontwikkelingen en trends omschreven die plaats vinden in de Nederlandse markt en in zorginstellingen, tevens worden ook de ontwikkelingen en trends op het gebied van voeding besproken. Hoofdstuk 7 geeft inzicht in verzamelde resultaten van de gehouden onderzoeken als interviews, observaties en literatuur onderzoek. Aan de hand van de verzamelde gegevens is in hoofdstuk 8 een SWOT-analyse weergegeven waarin de sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen zichtbaar gemaakt worden. Vervolgens wordt in hoofdstuk 9 de aanbevelingen besproken en wordt er aangegeven welke veranderingen gerealiseerd dienen te worden om naar de gewenste situatie te komen, daarnaansluitend wordt vervolgens aan de hand van de verzamelde gegevens het gewenste restaurantconcept uitgewerkt. Aan de hand van de aanbevelingen worden in hoofdstuk 10 de kosten en baten weergegeven die het nieuwe restaurant met zich mee zullen gaan brengen. Ten slotte is in hoofdstuk 11 het implementatieplan weergegeven. Hierin staan de fasen die de organisatie moet doorlopen om de bouw van het restaurant te realiseren.

De bronvermelding wordt weergegeven door middel van voetnoten. In de tekst wordt er verwezen naar de voetnoten. In het adviesrapport is een literatuuropgave opgenomen waar alle gebruikte literatuur op alfabetische volgorde vermeld staat.

In de tekst en in de bronvermelding wordt ook er ook verwezen naar de bijlagen. De bijlagen bestaan uit twee aparte bijlagen en een tekening wat bij dit adviesrapport hoort.

De bijlagen bestaan uit een interviewbijlage en een bijlage voor de overige informatie. In de interviewbijlage zijn alle interviewresultaten verwerkt en wordt er een uitgebreide toelichting gegeven op de resultaten. Naast de twee bijlagen in boekvorm is er nog een schetsontwerp van de inrichting van het toekomstige restaurant op A3-formaat toegevoegd.

Kernbegrippen

Au bain-marie

In een waterbad (warm of koud) plaatsen van gerechten om de temperatuur te doen dalen of stijgen.

Amoveren gebouwen

Het gaat hier om het slopen en afbreken

Authenticiteit van producten²

Het betreft de mate van betrouwbaarheid van de originaliteit en herkomst van een document, een bericht, een gegeven of een ander object.

Convenience product³

Een product dat reeds en bepaalde fase van (voor)bereiding heeft doorlopen. We onderscheiden vier soorten: 1. halffabricaten, zoals geschrapte aardappelen en basissaus, 2. Kook- of bakklare producten zoals gesneden groenten en geportioneerde vleesproducten, 3. Kant-en-klare producten ook wel full convenience genoemd, zoals voorgebakken frites en gerookte paling, 4. Serveerklare producten, zoals stokbroden en jam.

DBC (diagnose-behandelingcombinatie)

Een DBC beschrijft met vier codes (zorgtype, zorgvraag, diagnose, behandeling) met welke klacht en hoe een patiënt het ziekenhuis binnenkomt, welke diagnose er gesteld is, en het beschrijft de voorgenomen behandeling. Alleen voor DBC's mogen ziekenhuizen tarieven in rekening brengen. Aan een groot deel van de DBC's (het zogenoemde segment A) is door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) een tarief toegekend. De rest van de DBC's (segment B) heeft slechts een vast tarief; het overige deel is 'onderhandelbaar'. Segment B omvat ongeveer 10% van de ziekenhuiszorg, vooral selectieve (niet-spoedeisende) zorg. Het ziekenhuis en de zorgverzekeraar worden geacht hierover met elkaar in onderhandeling te gaan. Hierdoor wil het Nederlandse Ministerie van VWS marktwerking in de zorg faciliteren. Op den duur wil het ministerie dat alle DBC's onderhandelbaar worden.

Free-flow uitgifte

Een uitgifte die bestaat uit diverse niet aan elkaar gekoppelde buffetdelen. Dit worden ook wel 'eilanden' genoemd. Voorganger is het traditionele lijnbuffet.

Front cooking

Bereidingswijze waarbij de bereidingsfunctie, waar mogelijk, van achter de schermen is verplaatst naar de uitgifte en in het zicht van de gasten. Producten die zich daarvoor lenen worden in kleine hoeveelheden à la minute en in het zicht van de gast bereid. Hierbij wordt in grote mate gebruik gemaakt van halfabrikaten of eerder voorbereide mise en place

Gestructureerde observatie

Een *gestructureerde observatie* wil zeggen, dat je van te voren een bepaald doel hebt vastgesteld (waarom wil je observeren). Daarbij kun je bepaalde methodieken gebruiken om te observeren.

Lijnbufetten

Zelfbedieningssysteem langs één lijn

Ongestructureerd

Wil zeggen dat jij als persoon betrokken bent binnen de situatie van de observatie.

Topklinische functies

Met topklinische functies houdt in dat bepaalde ziekenhuisvoorzieningen vanwege de hoge kosten voor apparatuur en infrastructuur slechts in een beperkt aantal ziekenhuizen mogen worden aangeboden. Voorbeelden van topklinische functies zijn: de behandeling van hemofiliepatiënten en hiv-patiënten, het uitvoeren van open hartoperaties en dotterbehandelingen, neurochirurgie, traumatologie, radiotherapie etc.

² <http://.wikipedia.org/wiki/Authenticiteit.nl>

³ www.restorent.nl/lexicon.php

1. Het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt een nadere toelichting gegeven op de aanleiding en de verantwoording van de opdracht. De nadere omschrijving heeft als doel de lezer een beter beeld te geven van de opdracht.

1.1 Aanleiding en verantwoording van het onderzoek

Het HagaZiekenhuis is in 2004 gefuseerd. Het HagaZiekenhuis bestaande uit het vroegere Leyenburg Ziekenhuis (tegenwoordig HagaZiekenhuis, Locatie Leyweg), het Juliana Kinderziekenhuis en het Rode Kruis Ziekenhuis.

Vanwege nieuwe toekomstontwikkelingen⁴ die het HagaZiekenhuis vanaf 2008 tot eind 2011 zal gaan realiseren, zullen er grote veranderingen binnen de organisatie plaats gaan vinden zoals verhuizingen, verbouwingen en het bouwen van nieuwbouw. De verbouwingen en verhuizingen hebben gevolgen voor de vestigingen als het Rode Kruis en het Juliana Kinderziekenhuis die beiden op de Sportlaan in Den Haag gevestigd zijn. Naast de andere locaties van het HagaZiekenhuis zal ook het Sophia Revalidatie centrum betrokken worden bij de veranderingen die in en rondom de locatie Leyweg zullen gaan afspelen. Vanwege de grootse plannen als aan- en verbouw die het HagaZiekenhuis, locatie Leyweg te wachten staat heeft het ziekenhuis in de toekomst de beschikking tot een grote centrale ruimte waar mogelijkheden zijn voor het lokaliseren van de restauratieve voorzieningen en eventuele retailactiviteiten.

Naar aanleiding van de toekomstige ontwikkelingen die het HagaZiekenhuis de komende 4 jaar te wachten staat is er een afstudeeropdracht ontstaan die betrekking heeft tot de toekomstplannen voor de restauratieve voorzieningen. Naast de restauratieve voorzieningen is er een aanbeveling gewenst over de eventuele mogelijkheden voor het wel of niet in eigen beheer uitvoeren van retailactiviteiten. Voor de aanbeveling over de retailactiviteiten hoeft er geen diepgaande onderzoek plaats te vinden.

1.2 Probleem- en doelstelling van het onderzoek

Onderzoek wordt voornamelijk geïnitieerd vanuit de vraag naar informatie. Deze informatie kan alleen nuttig gebruikt worden als deze vraag goed geformuleerd en geanalyseerd is. Verkeerde vragen leveren niet de gewenste informatie op en dienen dus niet tot het gewenste doel.

Om deze reden is het belangrijk dat in mijn onderzoek de probleemstelling centraal staat.

Naast de geformuleerde probleemstelling zijn er subprobleemstellingen geformuleerd die een bijdrage zullen leveren aan het realiseren van het beantwoorden van de uiteindelijke probleemstelling.

Het doel van mijn afstudeerproject is het komen tot een aanbeveling voor een mogelijk concept voor de restauratieve voorzieningen. De aanbevelingen moeten passen bij de organisatie en daarnaast moet er rekening gehouden worden met de wensen en eisen van alle gebruikers.

In de aanbeveling moet tevens meegenomen worden hoe het gebruik van het aantal vierkante meters geoptimaliseerd kan worden.

1.3 De opdrachtformulering

De opdrachtformulering dient als uitgangspunt voor het eindresultaat van de adviesopdracht.

Na overleg met mijn opdrachtgever en begeleider dhr. Slijkhuis, Organisatorisch manager Voeding en aan de hand van overleg met mijn begeleider Rob Lommerse is de volgende opdrachtformulering geformuleerd:

“Op welke wijze kan het personeelsrestaurant en de restauratieve voorzieningen voor de bezoekers op een zodanige wijze geïntegreerd worden dat er een optimale dienstverlening ontstaat voor alle gebruikers, rekening houdend met de gebruikersverwachtingen en het optimaal gebruiken van vierkante meters?”

⁴ Hoofdstuk 5: Uitwerking van de toekomstige ontwikkelingen HagaZiekenhuis.

Naast deze probleemstelling zijn er een aantal subprobleemstellingen geformuleerd. Door deze subprobleemstellingen te beantwoorden, kan er antwoord worden gegeven op de centrale probleemstelling

1. Wat zijn de wensen en eisen van het personeel voor de restauratieve voorzieningen?
2. Wat zijn de wensen en eisen van de bezoekers (patiënten en overige gasten)?
3. Wat zijn de gestelde wensen en eisen van de opdrachtgever?
4. Wat zijn de sterkte en zwakten van de huidige restauratieve voorzieningen?
5. Is er een beleidsplan aanwezig of is er een toekomstig beleid geformuleerd?
6. Op welke aandachtspunten betreft wet- en regelgeving moet er gelet worden bij de realisatie van de bouw van het restaurant?
7. Hoeveel zitplaatsen en vierkante meter heeft het toekomstige restaurant nodig om de bezoekers te voorzien van een zitplaats?
8. Wat voor voedingsassortiment moet het restaurant bieden aan de klant?
9. Welke trends spelen zich af in de voeding die meegenomen kunnen worden in het nieuwe plan voor de restauratieve voorzieningen?
10. Hoe kan het gebruik van vierkante meters geoptimaliseerd worden?
11. Is het wenselijk en haalbaar om het restaurant toegankelijk te maken voor personeel, bezoekers en patiënten?
12. Wat is een geschikte locatie voor toekomstige restaurant?
13. Wat voor soort indeling en uitgifte is het meest geschikt voor het bedrijfsrestaurant?
14. Wat zijn de verwachte kosten voor het realiseren van het nieuwe concept.

Deze opdrachtformulering zorgt ervoor dat er sprake is van een duidelijke opdracht. Het gewenste resultaat is terug te lezen in de volgende paragraaf 1.4.

Aangezien de invulling van het eindresultaat meerdere kanten op kan, heeft het een redelijk open karakter. Vanwege de afbakening is de opdracht specifiek geformuleerd. Hierdoor is de opdracht ook meetbaar, pas als er een eindresultaat geleverd wordt is de opdracht voltooid. De opdracht en het doel is acceptabel voor zowel de opdrachtgever als voor de student. Aan de hand van een strakke afbakening, mede door de randvoorwaarden en een vooraf opgestelde 'tien stappen plan', wordt het realistische gedeelte gewaarborgd. Door de duur van de afstudeerperiode (einde periode: 31 mei 2007) wordt het tijdsgebonden aspect gerealiseerd. De genoemde criteria geven aan dat de opdracht SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) geformuleerd is.

1.4 Verwacht eindproduct

Het beoogde resultaat van mijn afstudeeropdracht is het doen van een aanbeveling voor het realiseren van een mogelijk concept voor een nieuw horeca formule binnen het HagaZiekenhuis, locatie Leyweg. Hierbij moet er onder andere aandacht geschonken zijn aan de gewenste benodigde oppervlakte, aantal zitplaatsen, de sfeerbepaling, wijze van uitgifte et cetera.

Naar aanleiding van mijn aanbevelingen moet het voor de organisatie mogelijk zijn om een weloverwogen keuze te maken voor de uiteindelijke realisatie.

Met behulp van mijn aanbevelingen is het voor het HagaZiekenhuis mogelijk om een restaurant op te zetten waarmee het HagaZiekenhuis zich kan onderscheiden van andere zorginstellingen

2. Onderzoeksmethode

Voordat er met een onderzoek gestart wordt is het van belang dat er een duidelijke onderzoeksmethode geformuleerd is. In dit hoofdstuk zal de gebruikte onderzoeksmethode en aanpak van het onderzoek beschreven worden om uiteindelijk antwoord te kunnen geven op de probleemstelling die geformuleerd is in hoofdstuk 1.

2.1 Onderzoeksverantwoording⁵

Om tot een goede beantwoording te komen op de probleemstelling en de subprobleemstellingen is het uitvoeren van onderzoek noodzakelijk. Door onderzoek is het mogelijk om aan de gewenste informatie gegevens te komen. Voor het houden van een onderzoek zijn er twee verschillende vormen namelijk het theoretische en het empirische onderzoek. Beide vormen zijn in dit onderzoek toegepast.

Om aan gegevens te komen kun je gebruik maken van verschillende dataverzamelingsmethoden, onderzoeksvormen en onderzoekstypen. Gekeken naar de onderzoekstype dat gehanteerd wordt voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Naast het onderscheid in kwalitatief en kwantitatieve onderzoek is er een onderscheid te maken in beschrijvend, exploratief of toetsend onderzoek. Voor dit onderzoek zullen beschrijvend en exploratief onderzoek ter sprake komen.

Methodes die vallen onder dataverzamelingsmethoden, de manier waarop je gegevens zelf verzamelt, zijn het gebruik maken van de bestaande informatie, het stellen van vragen en het observeren van klanten. Al de genoemde methoden zijn in dit onderzoek gebruikt om nadere informatie te verzamelen. Naast de genoemde dataverzamelingsmethoden is er tevens onderscheid te maken in verschillende onderzoeksvormen zoals literatuuronderzoek, gestructureerde enquêtes, open interviews en participerende observaties.

Naar aanleiding van gesprekken met mijn opdrachtgever is er besloten om voor dit onderzoek gebruik te maken van literatuuronderzoek, open interviews en participerende observaties.

In bijlage 1 is een nadere toelichting uitgewerkt over de wijze waarop de onderzoeken zijn toegepast.

2.2 Onderzoeksinstrumenten

Door een tevredenheidsonderzoek te houden door middel van observaties en interviews met gasten, personeel en eventueel patiënten is het mogelijk om inzicht te krijgen in de wensen en eisen en de mate van tevredenheid, inherent hieraan de sterke en zwakte punten van de huidige restauratieve voorzieningen. Op basis van de sterkten en zwakten kan er inzicht verkregen worden en kan er actie ondernomen worden om verbeteringen voor het nieuwe restaurant te realiseren. Tevens kan er een programma van eisen opgesteld worden waaraan het restaurant dient te voldoen.

Voor het interviewen van het personeel, de gasten en de patiënten zal de nadruk voornamelijk liggen bij het benaderen van personeel en bezoekers. Het interviewen van patiënten is minder belangrijk omdat naar verwachting van Organisatorisch Manager Voeding en de 1^e restaurant medewerker van het restaurant, de opgenomen patiënten niet zo veel gebruik zullen maken van het restaurant. De redenen van deze denkwijze is omdat de patiënten die in de toekomst opgenomen worden zieker zijn dan in de huidige situatie en wanneer mensen een operatie hebben ondergaan worden zij zo snel mogelijk ontslagen. Het liefst dezelfde dag. In de toekomst zal de druk nog hoger gaan liggen. De patiënten die langer dan twee dagen opgenomen worden, zijn over het algemeen niet mobiel of zijn zo ziek zijn dat men geen mogelijkheid heeft om het bed te verlaten. Bovendien moeten deze patiënten zich vaak houden aan een dieet zoals zoutloos of sondevoeding.

In totaal worden er drie verschillende interviews afgenomen. Het eerste interview wordt afgenomen bij het personeel, de tweede wordt afgenomen onder de bezoekers van het restaurant (excl. personeel) en de derde wordt gehouden met de bezoekers van het HagaZiekenhuis. Hierbij gaat het om mensen die in de wachtruimten zitten of rondlopen door het gebouw. Onder de bezoekers die gebruik maken van het restaurant worden alle bezoekers bedoeld die daadwerkelijk van het restaurant gebruik maken zoals patiënten, begeleiders van de patiënten, gasten die een afspraak hebben bij een arts, mensen die op ziekenbezoek gaan en bezoekers die speciaal voor het restaurant naar het ziekenhuis komen.

In bijlag 1 is bij 2.1 en 2.2 nadere informatie over de gehouden interviews en observaties terug te vinden. Hier is onder andere terug te vinden met wie en waar de interviews hebben plaats gevonden.

⁵ Genet, G.C., Methoden van Onderzoek en de markt, 2000/2001, pag. 980

3. De organisatieomschrijving

In dit hoofdstuk wordt de organisatie beschreven van het HagaZiekenhuis. Het hoofdstuk is opgedeeld in een korte omschrijving van het ontstaan van het HagaZiekenhuis waarin een toelichting gegeven wordt over de totstandkoming van de naamgeving van het HagaZiekenhuis, de missie, de visie en ambities. Vervolgens wordt er een korte omschrijving van het HagaZiekenhuis, locatie Leyweg gegeven en wordt de huidige Facilitaire organisatie omschreven. In dit hoofdstuk wordt veel gebruik gemaakt van gegevens van de intranetsite van het HagaZiekenhuis.

3.1 Het ontstaan van HagaZiekenhuis⁶

Het HagaZiekenhuis is op 1 juli 2004 ontstaan uit een fusie van drie Haagse ziekenhuizen: Juliana Kinderziekenhuis, Rode Kruis Ziekenhuis en Ziekenhuis Leyenburg.

De belangrijkste drijfveren voor het aangaan van de fusie waren verdieping en verbreding van het patiëntenzorgaanbod van de fusiepartners. Bovendien konden de ziekenhuizen door de fusie hun financiële positie aanzienlijk versterken. Op dit moment behoort het HagaZiekenhuis tot de grootste algemene ziekenhuizen van Nederland.

In het ziekenhuis werken ruim 3.500 mensen waaronder 210 medisch specialisten.

In totaal heeft het HagaZiekenhuis de beschikking over 930 bedden. Daarnaast worden er jaarlijks zo'n 26.000 patiënten in het HagaZiekenhuis opgenomen. Het aantal poliklinische patiënten bedraagt ongeveer 510.000 patiënten per jaar en het aantal dagbehandelingen ruim 24.000.

De organogram van de complete organisatie van het HagaZiekenhuis is terug te vinden in bijlage 3. Om inzicht te krijgen in de afdelingen is er bij het organogram een korte toelichting gegeven.

3.1.1 Naamgeving ziekenhuis

Herkenbaarheid voor medewerkers, patiënten, bezoekers en andere externe relaties was het belangrijkste uitgangspunt voor de keuze van de naam en het beeldmerk van het ziekenhuis. De naam verwijst naar de oorsprong van de stad Den Haag. Naar een landhuis in een dichtbegroeid bos aan een klein duinmeertje dat graaf Floris IV in 1229 kocht van Diedrik van Wassenaar en zijn echtgenote Vrouwe Meiland van Wassenaar. Een landhuis waar hij zijn regeringsverplichtingen even kon ontvluchten en tot rust kon komen. Van dat landhuis zijn geen resten bewaard gebleven. Van het duinmeertje wel. Dat heeft inmiddels een klinkende naam gekregen: de Hofvijver in het hart van het regeringscentrum. Met het beeldmerk is een duidelijke aansluiting gezocht met de gekozen naamgeving. Het beeldmerk symboliseert de plaats van het HagaZiekenhuis in de groene stad Den Haag aan de Nederlandse kust.

Ook bij de aanduiding van drie locaties van het ziekenhuis is gekozen voor een duidelijke herkenbaarheid voor medewerkers, patiënten, bezoekers en externe relaties. Deze locaties worden aangeduid als locatie Juliana Kinderziekenhuis, locatie Leyweg en locatie Rode Kruis.

3.1.2 Missie

De missie van het HagaZiekenhuis is:

“Het ondersteunen van mensen met gezondheidsproblemen om hun leven weer in eigen hand te nemen”.

Het ziekenhuis geeft daarmee aan zich op een zeer breed terrein van de gezondheidszorg te kunnen en willen manifesteren zonder specifiek aan te geven met welk zorgaanbod zij de realisatie van deze missie wil bereiken. De missie benadrukt ook de zelfstandige positie van de patiënt en de actieve rol die van de patiënt wordt verwacht bij de behandeling van zijn ziekte en aandoeningen.

⁶ <http://www.hagaziekenhuis.nl/nl/organisatie/index.php>

3.1.3 Strategie

Dit jaar is er een nieuwe strategie opgesteld voor het HagaZiekenhuis. De kern van de strategie is bewust kiezen voor klantgerichte zorg. De titel van het strategische beleidsplan luidt dan ook 'Een bewuste keuze'. Hiermee probeert het HagaZiekenhuis te bereiken dat mensen bewust voor het HagaZiekenhuis gaan kiezen. Hierbij moet er gedacht worden aan patiënten, medewerkers en partners in de zorg.

Om de strategie te realiseren zal het HagaZiekenhuis de komende tijd gaan richten op een nog klantvriendelijkere houding. Er zal gewerkt worden aan een sfeer waarin de patiënten zich veilig voelen en weten dat ze snel, goed en respectvol behandeld worden.

De strategie is er dan ook op gericht om het verblijf in het ziekenhuis zo kort en comfortabel mogelijk te houden.⁷

3.1.4 Visie en ambities

Het HagaZiekenhuis heeft in het fusiedocument zijn ambities geformuleerd. Deze ambities dragen bij aan het in kaart brengen van de meerwaarde van de fusie.

De volgende ambities hebben zich in de volgende trefwoorden vertaald:

- het ziekenhuis investeert in (sub-)specialisaties en speerpunten en streeft naar een verbreding en verdieping van de aangeboden zorgvoorzieningen
- het ziekenhuis streeft naar een zo'n breed mogelijk aanbod van ziekenhuisvoorzieningen met een mix van basiszorg, topklinische zorg en topreferente zorg met een duidelijk accent op het aanbod van basiszorg en een beperkt aantal topklinische functies. Met deze mix wil het ziekenhuis haar patiënten "de beste zorg dicht bij huis" bieden.
- het ziekenhuis wil behoren tot de grootste opleidingsziekenhuizen van Nederland met een breed aanbod aan medische, verpleegkundige en paramedische opleidingen
- het ziekenhuis wil een omslag realiseren van een aanbodgestuurde naar een vraaggerichte organisatie met een centrale positie voor patiënten en verwijzers
- het ziekenhuis stimuleert de ontwikkelingen van zorgvernieuwing op het brede terrein van de ziekenhuiszorg
- het ziekenhuis wil een spilfunctie vervullen in de keten van zorgvoorzieningen voor patiënten in de Haagse regio
- het ziekenhuis streeft naar kleinschaligheid binnen een grootschalige organisatie waarbij verantwoordelijkheden en bevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie worden neergelegd
- het ziekenhuis verricht haar kernactiviteiten op basis van een slagvaardige en financieel gezonde bedrijfsvoering
- het ziekenhuis wil haar medewerkers en potentiële medewerkers een aantrekkelijke werk- en leeromgeving bieden. Medewerkers krijgen de mogelijkheid om zich in de breedte en in de diepte te ontwikkelen. Het personeelsbeleid is gericht op het aanbieden van op maat toegesneden arbeidsvoorwaarden.
- het ziekenhuis wil voor ziektekostenverzekeraars een aantrekkelijke en betrouwbare partner zijn en bereikbare en kwalitatief goede zorgvoorzieningen aanbieden tegen een betaalbare, concurrerende prijs
- het ziekenhuis wil zich profileren als een transparante organisatie en haar doen en laten voor alle interne en externe relaties zichtbaar maken.

De hierboven omschreven ambities van het ziekenhuis zijn afkomstig van de intranetsite van het HagaZiekenhuis.⁸

⁷ HagaActueel, januari 2007

⁸ <http://intranet.hagaziekenhuis.local/pages/organisatie/algemeen/ziekenhuisprofiel.php>

3.1.5 Kernwaarden

De kernwaarden⁹ zijn aan te merken als het 'DNA, de erfelijke eigenschappen van een organisatie'. Zij geven richting aan het gewenste gedrag en de werkwijze van de organisatie als geheel en van de individuele medewerkers in het bijzonder. Het HagaZiekenhuis heeft de volgende vijf kernwaarden gekozen:

- Activerend: *het ziekenhuis wil de eigen verantwoordelijkheid van patiënten en medewerkers voor het oplossen van (gezondheids)problemen stimuleren*
- Betrouwbaar: *afpraak is afspraak, ziekenhuis en medewerkers geven duidelijk aan wat zij wel of niet (kunnen) doen*
- Professioneel: *we doen de goede dingen en we doen de dingen goed.*
- Ondernemend: *ziekenhuis en medewerkers zijn voortdurend op zoek naar vernieuwingen in de gezondheidszorg*
- Transparant: *als maatschappelijke onderneming maakt het ziekenhuis haar doen en laten zichtbaar en legt hierover intern en extern verantwoording af.*

3.2 HagaZiekenhuis locatie Leyweg

Het HagaZiekenhuis locatie Leyweg staat bekend als een algemeen topklinisch opleidingsziekenhuis en biedt naast basiszorg ook een aantal topklinische functies. Topklinische functies houden in dat bepaalde ziekenhuisvoorzieningen vanwege de hoge kosten voor apparatuur en infrastructuur slechts in een beperkt aantal ziekenhuizen mogen worden aangeboden. Voorbeelden van topklinische functies zijn: de behandeling van hemofiliepatiënten en hiv-patiënten, het uitvoeren van open hartoperaties en dotterbehandelingen, neurochirurgie, traumatologie, radiotherapie etc.

Gekeken naar het profiel van het HagaZiekenhuis locatie Leyweg wil men zich voornamelijk profileren als een maatschappelijk ondernemers klinisch opleidingsziekenhuis. Dit houdt in dat men zich wil richten op het bieden van klantgerichte, topklinische zorg c.q. dienstverlening en mede verantwoordelijkheid draagt voor bereikbaarheid, continuïteit en kwaliteit in het zorggebied waarvan zij deel uit maakt. Het ziekenhuis focust zich nu voornamelijk op de acute en complete patiëntenzorg. In de toekomst zal dit nog verder gerealiseerd worden. Het profiel van het Rode Kruis Ziekenhuis is meer gericht op goed planbare zorg en de zorg voor chronische patiënte. Het Juliana Kinderziekenhuis is tenslotte het speciale ziekenhuis voor kinderen waarin ook de zorg voor moeder en kind vóór en na de geboorte wordt geconcentreerd. Voor het behandelen van zieke kinderen vervult het kinderziekenhuis een duidelijke regionale functie. Het beschikt over een speciale neonautologische intensive care-unit voor de opvang en behandeling van te vroeg geboren baby's. Het HagaZiekenhuis werkt daarbij nauw samen met het Leids Universitair Medisch Centrum.¹⁰

3.3 Het Facilitair Bedrijf

Net zoals bijna elke organisatie heeft het HagaZiekenhuis locatie Leyweg een Facilitaire Organisatie. De Facilitaire Organisatie wordt hier aangeduid als Facilitair Bedrijf. Het Facilitair Bedrijf levert een bijdrage aan de ondersteuning van de zorgprocessen in het ziekenhuis. De dienst heeft een formatie van ca. 200,42 fulltime eenheden.

De facilitaire dienst kent een platte organisatie bestaande uit de sectoren:

1. Beveiliging/Receptie/Telefonie
2. Huishouding
3. Logistiek
4. Techniek
5. Voeding
6. Automatisering

Deze sectoren worden aangestuurd door een sectorhoofd. Naast de sectoren is er een stafafdeling. Deze stafafdeling bestaat uit de Service Desk en Project Management Ondersteuning. Voor de organogram van het Facilitair Bedrijf en toelichting op de afdelingen verwijs ik u naar bijlage 4.

⁹ <http://www.hagaziekenhuis.nl/nl/organisatie/missie.php>

¹⁰ <http://www.hagaziekenhuis.nl/nl/organisatie/profiel.php#4>

4. Huidige situatie restauratieve voorzieningen in het HagaZiekenhuis, locatie Leyweg

In dit hoofdstuk zal kort omschreven worden hoe de restauratieve voorzieningen op de diverse locaties verzorgd worden. Vanwege het feit dat de afstudeeropdracht gericht is op de restauratieve voorzieningen van het HagaZiekenhuis zal in dit hoofdstuk duidelijk gemaakt worden wat er allemaal onder deze voorzieningen valt en in hoeverre de geleverde diensten in- of uitbesteed zijn.

In paragraaf 4.1 worden de restauratieve voorzieningen aangegeven die in eigen beheer gerealiseerd worden. In paragraaf 4.2 wordt er een toelichting gegeven op de uitbesteede restauratieve diensten.

4.1 De in eigen beheer verzorgde restauratieve voorzieningen¹¹

Het HagaZiekenhuis heeft de beschikking over het eigen beheer van het personeelsrestaurant, het vergadercentrum en een gedeelte van de automatenvoorziening en recepties. Het restaurant is gevestigd op de 1^e etage, aan de overzijde van de centrale ingang, de receptie voor de reserveringen voor de restauratieve voorzieningen zoals het reserveren van een vergaderruimte is gelokaliseerd in de kelder bij de Service desk. Betreft de locaties voor de vergaderruimten zijn er in het gebouw diverse locaties die fungeren als vergaderruimten. De vergaderruimten bevinden zich in het bijgebouw, de 1^e etage en in de kelder. De vergaderzalen zijn onder te verdelen in het M-gebouw, de Aula, de Kerkzaal en de directievergaderzaal.

Voor het restaurant zijn er twee coördinatoren aangewezen die verantwoordelijk zijn voor de werkzaamheden rondom het personeelsrestaurant en het vergadercentrum. Om het restaurant en het vergadercentrum draaiende te houden zijn er 18 medewerkers in dienst, bestaande uit een deel fulltime en een deel parttime medewerkers. Het restaurant is hoofdzakelijk bedoeld voor het personeel, maar indien een bezoeker of patiënt gebruik wil maken van het restaurant dan is dat geen probleem. Vanwege de beperkte hoeveelheid zitplaatsen rond lunchtijd wordt er geen bekendheid gegeven over de aanwezigheid van het restaurant.

4.1.1 Het restaurant

In het huidige restaurant zijn op dit moment ca. 260 zitplaatsen. In het restaurant worden de klanten voorzien van een broodmaaltijd, een warme maaltijd en diverse snacks. Verder kan men in het restaurant terecht voor diverse andere zaken zoals koffie, thee, limonade en snoepgoed.

In het restaurant wordt er gewerkt met 2 menucyclussen namelijk; een Winter en een Zomer cyclus, Tijdens de cyclus komen de menu's iedere 6 weken terug, dit geldt voor zowel de warme maaltijd als de dagsnacks. Alleen voor de soepen is er een cyclus van 3 weken ingevoerd.



De openingstijden van het restaurant zijn:

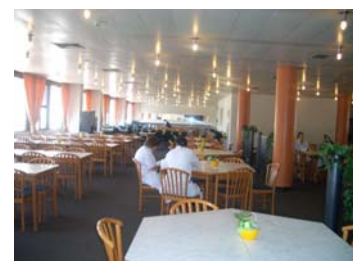
Maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur - 19.00 uur.

De warme maaltijd is verkrijgbaar tussen 11.45 - 14.00 en van 16.30 - 19.00 uur.

Zaterdag en zondag van 12.00 - 14.00 en van 16.30 - 18.00 uur. In het weekend is de warme maaltijd tijdens de openingstijden verkrijgbaar.



Het restaurant dat al bijna 35 jaar op deze locatie gevestigd is, is aanzienlijk verouderd. Het restaurant is 10 jaar geleden voorzien van nieuw meubilair. Door beperkt kleur gebruik en het verouderende meubilair oogt het restaurant erg sober. Bovendien zijn de aanwezige voorzieningen ook niet optimaal. De inrichting van de buffetten bestaat uit losstaande buffetkarren. Met behulp van de broodkarren en de zuivelkar heeft men een balie gecreëerd.



¹¹ Informatie is verzameld aan de hand van gesprekken met de 1^e restaurant medewerker

4.1.2 De vergadercentrum

Het personeel draagt zorg voor het verzorgen van de catering in de diverse vergaderzalen. Hierbij kan er gedacht worden aan het verzorgen van thee koffie, frisdranken, lunches, ontbijt en warme maaltijden. Over het algemeen maken de restaurantmedewerkers alles zelf klaar. Indien er te weinig tijd is of als het gewenste door de opdrachtgever niet zelf gemaakt kan worden, wordt het besteld bij een cateraar. Hierbij kan er gedacht worden aan speciale belegde broodjes en in zelden voorkomende gevallen een warme maaltijd als Indisch buffet. Alleen de laatste afwerking wordt dan in de keuken door het keukenpersoneel gerealiseerd.

Het aannemen en registreren van reserveringen wordt verzorgd door de service desk. Indien men een vergaderruimte wil reserveren dient dit altijd via de service desk gedaan worden. Dit geldt overigens ook voor de aanvraag van warme en koude dranken, lunches, buffetten en diners die tijdens de vergadering, receptie of presentatie gewenst zijn.

In de huidige situatie wordt er weinig gedaan met de vergaderruimten. De vergaderruimten zijn wel regelmatig bezet maar ze hebben eigenlijk een opknappbeurt nodig (zie foto's). Daarnaast is de bereikbaarheid van enkele vergaderruimten niet optimaal. Om sommige vergaderruimtes te bereiken moet men gebruik maken van trappen. Voor de restaurantmedewerkers die de drankjes en broodjes et cetera moet brengen is dit erg lastig. Ook voor mensen die slecht ter been zijn of zelfs een rolstoel hebben kunnen niet overal komen. Dus bij het maken van een reservering zal rekening gehouden moeten worden met mensen die in een rolstoel zitten of slecht ter been zijn. Ondanks deze geconstateerde punten valt een diepgaander onderzoek buiten de opdracht. Op dit moment is de organisatie overigens bezig met een diepgaander onderzoek over de bezettingsgraad en de frequentie van gebruik van de aanwezige ruimten.

Nadere informatie over de aanwezige vergaderruimten en de capaciteit is terug te vinden in bijlage 2.



4.2 De uitbestede restauratieve diensten en retailactiviteiten

Het HagaZiekenhuis locatie Leyweg heeft aantal jaren geleden de keuze gemaakt om diverse restauratieve diensten en de retailactiviteiten uit te besteden. De uitbestede restauratieve voorzieningen bestaan uit twee lunchrooms en de snoep- en drankautomaten. Deze voorzieningen zijn allemaal in beheer van één ondernemer¹². Eén lunchroom is gevestigd in de centrale hal, deze is geopend van 08.00 – 21.00 en de tweede lunchroom is gevestigd bij de Polikliniek en is geopend van 08.00 tot 17.00. Het assortiment bij de lunchrooms is redelijk smal en ondiep. Men heeft de keuze uit warme en koude dranken, gebak, warme snacks, diverse broodjes en warme maaltijden. De aangeboden warme maaltijden zijn voornamelijk opwarmmaaltijden (magnetron). Naast de restauratieve voorzieningen is de ondernemer ook in het bezit van een kleine supermarkt en een tijdschriften- en bloemenwinkel. Deze zijn beide in de centrale hal gevestigd. In het supermarktte kan men terecht voor kleine boodschappjes zoals fruit, zuivel en snoepgoed. De prijzen die gehanteerd worden bij de lunchrooms en de winkeltjes liggen redelijk hoog in vergelijking met de prijzen van het restaurant in het ziekenhuis en de supermarkten als de Albert Heijn en C1000.

Tenslotte is er nog een ondernemer die zorg draagt voor het beheer van de dames- en heren kapsalon Jamé Hairsalon waar men tevens accessoires verkoopt zoals tassen, horloges en sieraden. Zoals aangegeven liggen de prijzen bij de lunchrooms hoger dan bij het restaurant. Bij de lunchroom betaal je als bezoeker € 6,95 voor een warme maaltijd en in het restaurant € 3,65. Dit prijsverschil is aanzienlijk groot. Vooral voor het personeel is het prijsverschil redelijk groot omdat het personeel in het restaurant een personeelsprijs betaalt. Ondanks het grote prijsverschil heeft de supermarkt het redelijk druk en zitten er bij de lunchrooms altijd mensen. Diepgaander onderzoek over de restauratieve voorzieningen valt buiten de opdracht.

Om enig inzicht te geven in de gehanteerde prijzen bij de lunchrooms in vergelijking met de prijzen van het restaurant is in bijlage 22 een overzicht van enkele prijzen weergegeven.

¹² Langeveld is de ondernemer aan wie de diensten zijn uitbesteed. De naam zal verder in het verslag niet meer genoemd worden.

5. Toekomstontwikkelingen HagaZiekenhuis

In dit hoofdstuk worden de toekomstontwikkelingen omschreven die het HagaZiekenhuis locatie Leyweg de komende 4 tot 5 jaar te wachten staan en wordt er laten zien hoe het toekomstige gebouw en de directe omgeving naar verwachting eruit zal gaan zien. In bijlage 5¹³ is er een artikel toegevoegd waarin nadere informatie terug te vinden is over de toekomstige ontwikkelingen.

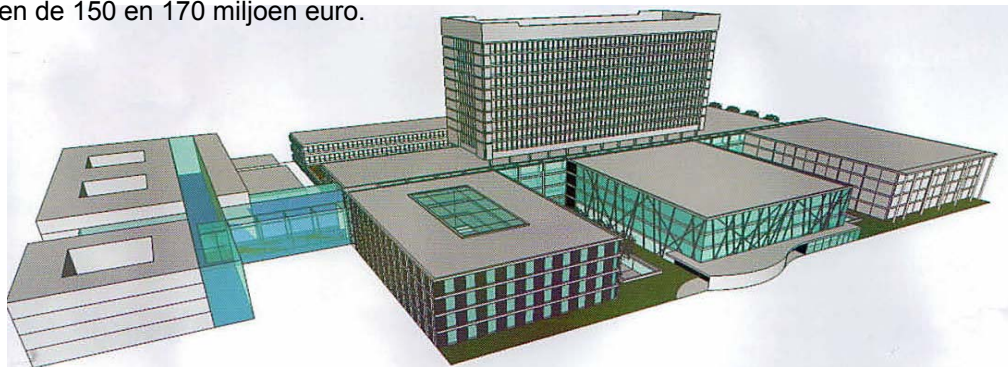
5.1 De ontwikkelingen

Om in de toekomst een nog betere zorg aan te bieden zal het HagaZiekenhuis verder gaan investeren in kwaliteit van de zorg, maar ook in de gebouwen. De plannen die het HagaZiekenhuis wil verwezenlijken om te voorzien in het aanbieden van een betere zorg en kwaliteit staan in het Lange Termijn Huisvestingplan (LTHP) van het HagaZiekenhuis. Doordat het stafbestuur van het HagaZiekenhuis er nadrukkelijk voor kiest om te investeren in topklinische zorg, zal dit invloed hebben in de schaalgrootte van de organisatie en de huisvesting. Op dit moment is de schaalgrootte die gevraagd wordt nog niet aanwezig. Het nieuw ontworpen schaalmodel voorziet hier wel in.

Om de plannen te realiseren zullen er veel nieuwbouw en verhuizingen plaats gaan vinden. Het terrein van het HagaZiekenhuis Leyweg zal grondig veranderen. Ten eerste zullen er nieuwe verschillende gebouwen aan- en bijgebouwd worden. Het accent komt voornamelijk te liggen op wonen en zorg. Aan de Sportlaan zal er sprake zijn van renovaties en van inkrimping. Ondanks de plannen zal de zorg op beide locaties beschikbaar blijven. Het HagaZiekenhuis vindt het namelijk belangrijk om de zorg voor patiënten beschikbaar te houden.

In één van de nieuwe gebouwen zal bijvoorbeeld het Juliana Kinderziekenhuis gevestigd worden. Een reden van de verplaatsing van het Juliana Kinderziekenhuis naar de Leyweg is vanwege het feit dat er in Den Haag slechts plaats is voor twee Spoed Eisende Hulpdiensten (SEH) met een regionale traumafunctie namelijk het MCH en HagaZiekenhuis Leyweg. Voor de Kindergeneeskunde is het van belang dat het Juliana Kinderziekenhuis hier zo dichtbij mogelijk is gevestigd. Bovendien zijn kinderziekenhuizen in Nederland gedwongen gebonden aan een academisch medisch centra omdat een zelfstandig Kinderziekenhuis financieel gezien niet meer op te brengen is. Naast het Juliana Kinderziekenhuis zal ook de hoofdvestiging van het Sophia Revalidatie op het terrein gevestigd worden. Het Sophia Revalidatie zal tegen het ziekenhuisgebouw aangebouwd worden. Het gebouw zal zich door deze bouwwijze gaan fungeren als een 'zorgboulevard' met uiteenlopende zorginstellingen en winkels.

Het uiteindelijke resultaat is dat er een hypermodern ziekenhuis ontstaat waar hoogwaardige zorg geleverd wordt. Daarnaast is het van belang dat er een prettige omgeving ontstaat voor patiënten en een goede werkomgeving voor dokters en verpleegkundigen en medewerkers in de ondersteuning gecreëerd wordt. Het plan is in hoofdlijnen klaar. In figuur 1 is een impressie van het toekomstige uiterlijk van het HagaZiekenhuis vestiging Leyweg. Om het plan uiteindelijk te realiseren bedragen de kosten tussen de 150 en 170 miljoen euro.



Figuur 1. Een impressie van het HagaZiekenhuis in 2011 met links het gebouw van Sophia Revalidatie.

¹³ Bijlage 5: toekomst ontwikkelingen

Het moet duidelijk zijn dat de veranderingen in het ziekenhuis aan de Leyweg nodig zijn om de kwaliteit van het ziekenhuis verder te optimaliseren en te behouden.

Om deze reden worden de zeer specialistische, topklinische, functies geconcentreerd aan de Leyweg. Deze concentratie is van belang omdat het landelijk de verwachting is, dat de komende jaren minder mensen mogen kiezen voor een baan in de gezondheidszorg. Door het bundelen kwaliteit en kennis van medewerkers is het mogelijk om goede zorg te blijven geven.

Naast de genoemde factoren als verbeteren van de kwaliteit, vergroten van de kennis speelt de factor kosten ook een belangrijke rol voor de gemaakte keuzes van het HagaZiekenhuis. Het is namelijk financieel niet haalbaar om twee algemene ziekenhuizen met acute functies zelfstandig draaiende te houden. Door het samenvoegen van functies kunnen kosten bespaard worden in bijvoorbeeld de ondersteuning. Zodoende kan de zorg op hetzelfde niveau voortgezet worden en verbeterd worden.¹⁵

Het ministerie en de zorgverzekeraars vinden dat er in de Haagse regio te veel ziekenhuisbedden zijn. Om deze reden moeten de ziekenhuizen in de Haagse regio het aantal bedden van 2.100 terug dringen naar een 1.150 erkenden bedden. Het terug dringen van het aantal bedden en vanwege het feit dat veel ruimten nog voldoen aan de eisen van +/- 15 jaar geleden, zal er veel veranderd moeten worden om ervoor te zorgen dat de ruimten van de patiënten voldoen aan de huidige ARBO eisen, zoals het hebben van een eigen douche, toilet en voldoende vierkante meters.

Gezien de plannen van het terug dringen van het aantal bedden in de Haagse regio is het HagaZiekenhuis vanwege de wensen van het ministerie (VWS) en de zorgverzekeraars (Azivo, Delta Lloyd, Orre en ZN) genoodzaakt om het aantal ziekenhuisbedden terug te brengen naar 550 bedden. Vergeleken de huidige situatie zijn dat bijna 100 bedden minder dan het HagaZiekenhuis nu op de locatie Sportlaan en Leyweg heeft. Naar verwachting zal er aan de Sportlaan overigens een zorghotel komen met 60 bedden.

De start van invoering van vernieuwingsproject

Dit jaar (2007) begint de eerste fase van het vernieuwingsproject. De projectorganisatie wordt ingericht en zullen de ontwerpers met gebruiksgroepen zoals patiënten en medewerkers in gesprek gaan. Uiteindelijk zullen deze gesprekken over gaan in de uitvoering. De werkzaamheden zullen naar verwachting in 2011 aan de Leyweg afgerond zijn. Samenvattend zullen de plannen van het LTHP de volgende effecten hebben voor de vestigingen Leyweg en Sportlaan.

Effecten van het Langer Termijn Huisvestingplan (LTHP) voor de vestigingen

Locatie Sportlaan	Locatie Leyweg
• Behouden + herbestemmen gebouw Juliana Kinderziekenhuis • Afstoten gebouw Rode kruis	• Uitbreidingsnieuwbouw: - <i>hightech gebouw</i> - <i>kinderziekenhuis</i> • Inwendig/uitwendig renoveren hoogbouw • Amoveren gebouwen - <i>woonflat,</i> - <i>opleidingsgebouw,</i> - <i>oogziekenhuis</i>
Totale oppervlakte van ca. 10.000m ²	Totale oppervlakte van ca. 82.000m ²

Verdere ontwikkelingen voor het HagaZiekenhuis locatie Leyweg op en rondom het terrein:

Op en rondom het terrein van het HagaZiekenhuis locatie Leyweg zullen tevens diverse veranderingen plaats gaan vinden. Wat er daadwerkelijk gaat veranderingen is in afwachting van de gemeente. Er is overigens bekend gemaakt dat er naar verwachting 900 woningen (ook senioren woningen) op en rondom het terrein van het HagaZiekenhuis gebouwd worden. Ook zijn er grootse plannen voor de parkeervoorzieningen en zullen er ongeveer 3.000 ondergrondse parkplaatsen bijgebouwd gaan worden. Naar verwachting krijgt het HagaZiekenhuis de beschikking over ca. 1.500 parkeerplaatsen die bestemd zijn voor de bezoekers en personeel van het ziekenhuis. In bijlage 6 is een voorbeeld van een stedenbouwkundige schets weergegeven om een beeld te krijgen van wat de tot nu toe besproken toekomstplannen zijn. In bijlage 7 is er een formele brief toegevoegd waarin belangenhebbende geïnformeerd worden over de voorgenomen studie en planontwikkelingen naar de stedenbouwkundige mogelijkheden rondom het HagaZiekenhuis locatie Leyweg.

¹⁵ <http://www.hagaziekenhuis.nl/nl/organisatie/lthp/bouwenaanbeterezorg.php>

De plannen die de gemeente heeft zal men in overleg met het HagaZiekenhuis uit gaan voeren. Eén van de belangrijke aandachtspunten is het verbeteren van de bereikbaarheid van het HagaZiekenhuis. Om de bereikbaarheid te optimaliseren zal er een extra parkeergarage bijgebouwd worden en zal de bereikbaarheid met het openbaarvervoer verbeterd worden, omdat voor de deur van het zorgboulevard het knooppunt komt van RandstadRail.

5.2 Gevolgen toekomstontwikkelingen voor de locatie Leyweg

Door de ontwikkelingen die aan het eind van dit jaar van start zullen gaan zal het voor de locatie Leyweg gaan betekenen dat zij de komende 4 jaar te maken zullen krijgen met interne verbouwingen, verhuizingen, aanbouw en nieuwbouw aan het gebouw.

Zoals in paragraaf 5.1 al is aangegeven, zal de locatie Leyweg een 'high tech' centrum worden voor het behandelen van acute en moeilijke planbare zorg. Alle afdelingen van het Rode Kruis en het Juliana Kinderziekenhuis die onder acute en moeilijke planbare zorg vallen, zullen dan ook overgeplaatst worden naar de locatie Leyweg. Alleen de kleine ingrepen zullen nog bij het Rode Kruis en het Juliana Kinderziekenhuis uitgevoerd worden.

Naar verwachting zal de verdeling van de afdelingen bij de locatie Sportlaan en Leyweg als volgt eruit gaan zien:

Locatie Sportlaan	Locatie Leyweg
- polikliniekfaciliteiten	- concentratie kliniek
- orthopediekliniek	- polikliniekfaciliteiten
- zorghotel	- traumafunctie
- plastische chirurgie	- Juliana Kinderziekenhuis
- kaakchirurg	- Sophia revalidatie
- dialyse	- dialyse

Naast de overplaatsing van de verschillende afdelingen zullen ook de medewerkers onderdak gaan vinden op de locatie Leyweg. Dit proces is op dit moment al aan de gang. Door het verschil in opleiding, worden de medewerkers van het Rode Kruis opnieuw geschoold en krijgt men een cursus. Niet alle medewerkers zoals de voedingsassistenten hebben dezelfde papieren als de medewerkers op de locatie Leyweg. Het bijscholen van de medewerkers is belangrijk zodat iedereen aan de richtlijnen van het HagaZiekenhuis voldoet.

Doordat op de locatie Leyweg een uitbreiding plaats zal vinden op het gebied van het aanbod van acute en moeilijk planbare zorg, zal het gaan betekenen dat de locatie Leyweg meer te maken zal gaan krijgen met langere opnames.

Een andere ontwikkeling dat het gevolg is van de nieuwbouwplannen, is het eventuele plan om een zorgboulevard aan te leggen in het Ziekenhuis. Voor het realiseren van een zorgboulevard rondom het ziekenhuis op de Leyweg zijn er al diverse plannen. Enkele artikelen over deze plannen zijn terug te vinden in bijlage 8. In bijlage 32 zijn de overwegingen weergegeven voor het realiseren van een zorgboulevard.

5.3 Gevolgen voor de restauratieve voorzieningen naar aanleiding van de toekomstplannen.

De geplande ontwikkelingen van het HagaZiekenhuis zullen invloed hebben op het aanbod van de restauratieve voorzieningen. Het restaurant zal verplaatst worden naar een nieuwe locatie. De locatie waar het toekomstige restaurant naar verwachting haar vestiging zal gaan krijgen, is in de plattegrond in de bijlage 9 aangegeven. De verhuizing van het restaurant met een nieuw concept zal gevolgen hebben voor het huidige personeel die werkzaam zijn binnen de restauratieve dienst.

De komst van het Rode Kruis Ziekenhuis en het Juliana Kinderziekenhuis en de aanbouw voor het Sophia Revalidatie Centrum zal invloed hebben op de restauratieve voorzieningen en dan voornamelijk voor het restaurant in verband met het verhoogde aantal werknemers die werkzaam zullen zijn. Er zal namelijk personeel overgeplaatst worden van de Sportlaan naar het de locatie

Leyweg en deze mensen zullen ook gebruik gaan maken van de restauratieve voorzieningen. In hoeverre dit ook geldt voor het Sophia Revalidatie Centrum is op dit moment nog onbekend. Men heeft namelijk een eigen locatie en er zijn nog geen uitspraken gedaan over de aanwezigheid van restauratieve voorzieningen binnen hun afdeling.

Door de toekomstige verandering is de Facilitaire Organisatie meer gaan nadenken over de mogelijkheden om alle restauratieve diensten in eigen beheer te gaan uitvoeren. Mijn begeleider heeft namelijk aangegeven dat er de mogelijkheid bestaat om alle uitbestede restauratieve diensten zoals de lunchrooms (ofwel: koffiecorners) in eigen beheer op te nemen. Daarnaast kan er ook gedacht worden aan het in eigen beheer opnemen van de retailactiviteiten zoals de uitbestede kleine supermarkt en de tijdschriften en bloemenwinkel.

Indien de ideeën daadwerkelijk uitgevoerd gaat worden zal men met veel haken en ogen te maken krijgen. De eigenaar van de uitbestede lunchrooms en retailactiviteiten is namelijk al ruim 20 jaar actief in het ziekenhuis. Deze ondernemer is hierdoor niet zo gemakkelijk weg te krijgen en zal naar waarschijnlijkheid weggekocht moeten worden.

Vanwege de nieuwbouw van circa 900 woningen in de directe omgeving van het Ziekenhuis, zal de toestroom van externe bezoekers in het restaurant verhoogd gaan worden.

Een aantal van de nieuwbouwwoningen is gereserveerd voor senioren. Deze groep bewoners is een potentiële doelgroep die benaderd kan worden om kennis te laten maken met het restaurant. Senioren en voornamelijk alleenstaanden hebben vaak geen zin om voor zich zelf te koken. In het restaurant heeft men de mogelijkheid om voor weinig geld een warme maaltijd of een broodmaaltijd nuttigen.

6. Ontwikkelingen en trends in de markt

In dit hoofdstuk wordt er onder andere een toelichting gegeven over de trends en ontwikkelingen die zich afspelen in de huidige markt en in de ziekenhuisbranche. Ook trends op het gebied van voeding die afspelen in de markt en in de ziekenhuisbranche zullen inzichtelijk gemaakt worden.

De uiteindelijke gevolgen die de trends en ontwikkelingen voor het ziekenhuis en daarbij aansluitend ook voor de restauratieve voorzieningen van toepassing zijn, zijn in hoofdstuk 6.5 nader uitgewerkt.

6.1 Algemene ontwikkelingen in de markt

In deze paragraaf wordt een korte toelichting gegeven over de demografische ontwikkelingen, de sociaal culturele ontwikkelingen en de geografische ontwikkelingen die zich afspelen in de markt.

6.1.1 Demografische ontwikkelingen

Bevolkingsgroei

In de tabel waarin de bevolkingsprognose is vermeld, is goed zichtbaar hoe de leeftijdsamenstelling van de Nederlandse bevolking geleidelijk verandert door een afnemend aantal jongeren en een toenemend aantal ouderen. Rond 1950 waren er op elke tien 20-64-jarigen ongeveer zeven jongeren van 0-19 jaar; inmiddels zijn het er nog vier. Vooral de sterke afname van het aantal geboorten sinds de jaren zeventig is hieraan debet.

In tabel 1 staan enkele relevante gegevens vermeld die afkomstig zijn uit de grafiek waarin de kerncijfers vermeld staan van de bevolkingsprognose van de periode 2006 –2050. Deze is afkomstig van het CBS. Door alleen de relevante gegevens in een tabel te weergeven ontstaat er een duidelijker overzicht in de bevolkingsveranderingen.

Aan de hand van het tabel is te zien dat het percentage jongeren van 0 tot 20 jaar in de komende jaren zal gaan dalen. In 2007 is 24,2% van de Nederlandse bevolking in de leeftijd van 0 tot 20 jaar, in 2012 zal dit 23,3% zijn.

In de leeftijdscategorie 20 tot 65 jaar vindt er een lichte daling plaats van 61,3 naar 60,5 in 2012. In de leeftijdscategorie 65+ vindt de grootste verandering plaats van 14,5% in 2007 naar 16,2%

Door deze ontwikkelingen vergrijsd de bevolking sterk. Het effect van deze vergrijzing zal in de komende decennia, als de babyboomgeneratie op leeftijd komt, nog aanzienlijk toenemen.

	2007	2012	2022
% 0 tot 20 jaar	24,2%	23,3%	21,6%
% 20 tot 65 jaar	61,3%	60,5%	58,1%
% 65 jaar en ouder	14,5 %	16,2%	20,3%

Tabel 1: Bron: kerncijfers van de bevolkingsprognose 2006-2050.¹⁶

Stijgende ziekenhuisopname

Volgens cijfers van CBS is vanaf 2001 het aantal percentage ziekenhuisopnames per jaar langzaam aan het groeien. In 2001 was het opnamepercentage nog 5,4 in 2005 6,3%.¹⁷

Het groeiende percentage ziekenhuisopnames is het gevolg van snellere revalidatie en snellere ontslag van de patiënten. Patiënten genezen sneller van operaties en worden sneller naar huis gestuurd. Op deze manier is het mogelijk om bedden meerdere keren per dag te bezetten.

¹⁶<http://statline.cbs.nl/StatWeb/table.asp?HDR=G2&LA=nl&DM=SLNL&PA=03766ned&D1=a&D2=0&D3=6,16,26,36,I&STB=G1>

¹⁷[http://statline.cbs.nl/StatWeb/Table.asp?HDR=G1&LA=nl&DM=SLNL&PA=7042mc&D1=0,121,154,260,293,315,348,359,370,381,390&D2=\(I-9\)-I&STB=T](http://statline.cbs.nl/StatWeb/Table.asp?HDR=G1&LA=nl&DM=SLNL&PA=7042mc&D1=0,121,154,260,293,315,348,359,370,381,390&D2=(I-9)-I&STB=T)

6.1.2 Sociaal-culturele ontwikkelingen

Volgens verwachting van het CBS zal de groep Turken, Surinamers, Marokkanen en Antillianen toenemen van bijna 870.000 in 1999 tot 1,2 miljoen in 2015. Veel sneller zal de groei zijn van het aantal allochtonen uit andere niet-westerse landen: van 350.000 nu naar ruim 750.000 in 2010. Meer dan de helft van deze groep zal in 2010 naar verwachting afkomstig zijn uit Azië. De diversiteit in de allochtone bevolking, afkomst en generatie, maar ook naar scholing en mate van inburgering, zal in de toekomst dus groter zijn dan nu (VROM, 2001).

Volgens KIEM (Kennisnet Integratiebeleid en Etnische Minderheden) telde Nederland in 2003 ruim 115.000 niet-westerse allochtonen van 55 jaar en ouder. In 2020 zal dit aantal verdrievoudigd zijn.¹⁸

6.1.3 Geografische ontwikkelingen

In hoofdstuk 5 van dit verslag zijn al diverse ontwikkelingen omschreven die in en rondom het HagaZiekenhuis gerealiseerd zullen worden. Naast deze plannen is er in bijlage 7 een brief toegevoegd waarin de Gemeente Den Haag de voorgenomen plantontwikkeling en studie naar de stedenbouwkundige mogelijkheden rondom het HagaZiekenhuis kort heeft omschreven.

Voor zover de plannen nu bekend zijn, zullen de volgende ontwikkelingen de komende jaren rondom het HagaZiekenhuis locatie Leyweg gerealiseerd gaan worden:

- Realiseren van ca. 900 (zorg)woningen.
- Voorzieningen om het karakter rondom zorg te versterken. Het creëren van een 'Zorgboulevard'. Hierbij kan er gedacht worden aan 1^e lijnsgezondheidszorg, fysiotherapie, wellness voorzieningen, kinderdagverblijven, winkeltjes voor specifieke zorgverlening en welzijnsvoorzieningen die een aanvulling zijn op de functies van het ziekenhuis.
- Optimaliseren van de bereikbaarheid door het verbeteren van het openbaar vervoer. Voor de deur van de zorgboulevard zal er een overstaphalte van de Randstadrail worden aangelegd die voorziet in een goede verbinding met het Westland en de stad.
- Goede ontsluiting voor vracht en personen verkeer.
- Het bouwen van circa 3.000 ondergrondse parkeerplaatsen, waarvan circa 1.500 gereserveerd zullen zijn voor bezoekers en personeel van het ziekenhuis.

6.1.4 Ontwikkelingen op het gebied van wet-en regelgeving

De overheid legt velerlei steeds meer verplichtingen op aan het bedrijfsleven. Er is een steeds strengere toezicht op het naleven van de wet- en regelgevingen er komen steeds weer nieuwe regelgevingen bij zoals bij de Arbowet.¹⁹ Hierbij kan er gedacht worden aan de handhaving van milieueisen, hygiëne en arbo.²⁰ Om ervoor te zorgen dat aan de regels gehouden wordt vinden er regelmatig controles plaats en heeft de ARBO sinds 1994 een meldpunt geopend. Bij dit meldpunt kunnen werkgevers melden welke problemen zij ervaren bij het werken met de Arboregels.²¹ Deze meldingen worden vervolgens waar mogelijk gebruikt om de uitvoering van de Arboregels te verbeteren. Aangezien er zoveel regels zijn waar je als organisatie mee te maken hebt voor het opzetten en het runen van een restaurant, heeft Veneca een boek uitgebracht waarin alle wet- en regelgeving in vermeld staan waar een onderneming rekening mee dient te houden.

Hierin staat onder andere informatie over ruimte technische eisen, de bouwkundige eisen en inrichtingstechnische aspecten waaraan het restaurant moet voldoen. Deze eisen zijn opgesteld volgens de Warenwet en de ARBO-wet. Ook eisen betreft hygiëne zijn van belang. Deze zijn opgesteld volgens de warenwetregeling Hygiëne van levensmiddelen.

Ook aspecten als het aanvragen van vergunningen en gemeentelijke verordeningen zijn van groot belang. Kortom; alle procedures dienen goed door lopen te worden. De kans dat je een boete krijgt omdat je je als ondernemer niet houdt aan de opgestelde wet- en regelgeving is wel degelijk aanwezig.

¹⁸ www.integratie.net/kiem/dossiers/Zorgenwelzijn/Gezondheid/Gezondheid_en_welzijn_van_allochtone_ouderen_1005.html

¹⁹ <http://www.arbobondgenoten.nl/>

²⁰ <http://www.eim.net/smartsite.dws?id=55&theID=9>

²¹ http://home.szw.nl/navigatie/rubriek/dsp_rubriek.cfm?rubriek_id=1085&link_id=62458

6.2 Ontwikkelingen in de ziekenhuisbranche

In de ziekenhuisbranche zijn er volgens diverse gevonden bronnen op dit moment drie belangrijke ontwikkelingen gaande namelijk, een toenemende marktwerking, veranderende positie van de patiënt en van budgetgericht naar patiënt gericht denken. De genoemde ontwikkelingen worden hieronder nader toegelicht.

6.2.1 Toenemende marktwerking

Marktwerking doet op dit moment stapsgewijs haar intrede in de gezondheidszorg en vraagt om heldere verhoudingen en wettelijke kaders. De NVZ heeft om deze reden gevraagd naar een goede rolverdeling tussen overheid, zorgverzekeraars en ziekenhuizen en voor een wettelijk kader dat de ziekenhuizen ruimte biedt voor maatschappelijk ondernemen. Belangrijke thema's daarbij waren onder meer: beschikbaarheid van zorg, complexe en dure zorg en de rol en positie van de verschillende toezichthouders.²²

Door de toenemende marktwerking ontstaan er voor ziekenhuizen volop kansen om zich steeds beter te richten op de wensen en behoeften van de patiënt. Marketing gericht op positionering van zorgaanbieders is een belangrijk thema evenals ketensamenwerking of meer algemeen, visieontwikkeling waarbij de een loketgedachte voor de patiënt centraal staat.

Volgens Marcelis Boereboom, directeur Curatieve Zorg en plaatsvervangend directeur-generaal Gezondheidszorg, zijn de volgende drie punten belangrijke ontwikkelingen die zich afspelen op het gebied van marktwerking in de ziekenhuizen²³.

1. De introductie van de Zorgverzekeringswet omdat daarmee ook de contracteerplicht tussen ziekenhuizen en zorgverzekeraars is afgeschaft. Dat is een grote stap!
2. De introductie van de DBC's (diagnose-behandelingcombinatie) met vrije prijzen voor een klein segment. Dat is een aardige vorm van marktwerking.
3. Keuzevrijheid van de patiënt en de informatie die voor de patiënt beschikbaar komt. Als ziekenhuis en zorgverzekeraar niet meer verplicht zijn om zaken met elkaar te doen, zouden ziekenhuis en patiënt daartoe ook niet langer veroordeeld moeten zijn. Belangrijk element hierbinnen is het ontsluiten van prestatie-informatie en prestatie-indicatoren.

6.2.2 Veranderende positie van de patiënt

De veranderingen in de gezondheidszorg brengt de positie van de patiënt in beweging. Volgens de NVZ-instellingen hoort de patiënt in het middelpunt van de zorg te staan. Zoals tevens aangegeven is door Marcelis Boereboom heeft de patiënt meer keuzevrijheid en is er meer informatie voor de patiënt beschikbaar.

6.2.3 Budgetgericht naar patiëntgericht denken

Op dit moment gebeurt er veel op het gebied van aanbodgestuurd naar vraaggericht werken. Voor de toekomst zal dit vertalen naar kortere wachttijden en meer inzicht van kwaliteit van zorg. Ziekenhuizen moeten anders om gaan met winst. Ziekenhuizen zullen in de toekomst meer risico dragend zijn en winst zal hierbij nodig zijn. Winst is dan een voorwaarde om reserves op te bouwen. De ontvangen winst zal uiteraard weer besteed moeten worden aan de zorg.²⁴

6.3 Algemene voedingtrends in 2007

Op het gebied van voeding zijn er voor nu en de komende jaren verschillende trends en ontwikkelingen zichtbaar. Om een goed inzicht te krijgen in de voedingstrends zijn er verschillende middelen gebruikt om inzicht te krijgen in de trends die zich op dit moment afspelen in de markt. De voedingstrends die zich afspelen in de markt zijn verkregen van ANP, het vakblad GrootConsument, en CATERAAR Avenance Nederland.

²² <http://www.nvz-ziekenhuizen.nl/> NVZ vereniging van ziekenhuizen, jaarverslag 2005

²³ Bijlage 11: 'Kwaliteit verbetert door competitie'

²⁴ Bijlage 10: 'Ziekenhuizen gaan van budgetgericht naar patiëntgericht'

➤ Voedingstrends en ontwikkelingen volgens het Algemeen Nederlands Persbureau (ANP)
Het ANP heeft voor het komende jaar op basis van gesprekken met diverse trendwatchers enkele trends op het gebied van voeding geformuleerd die in het komende jaar te verwachten staan.

Figuur 1:Trends volgens het ANP

2006	2007
Fastfood	Slowfood
Grote porties	Kleine porties
Vlees per kilo	Stamppotten
Doperwtjes en boontjes	Groente uit het verleden
Tweede boek Sonja Bakker	Derde boek Sonja Bakker
Senseo	Espresso apparaat

Voor een nadere toelichting over de hier bovenstaande tabel verwijs ik u naar bijlage 12.

Voedingstrends en ontwikkelingen volgens GrootConsument

Naast de genoemde voedingstrends volgens het NAP, wordt er in GrootConsument vakblad voor grootkeukenmanagement nog eens aangegeven dat er sprake is van een grote toename in gezondheidsbewust zijn onder de mensen.²⁵ Hierbij is de trend dat roerbakken steeds meer bekendheid krijgt. De combinatie gezond, smakelijk en snel is ijzersterk.

Voedingstrends en ontwikkelingen volgens Avenance Nederland²⁶

Naar aanleiding van eigen onderzoeken die Avenance Nederland (grote cateraar) heeft uitgevoerd kan men concluderen dat er in de afgelopen jaren grote zichtbare ontwikkelingen hebben plaats gevonden en nog steeds plaats vinden in het eetgedrag van hun gasten.

Voorbeelden van ontwikkelingen zijn:

- Traditionele eetpatronen zijn flexibeler geworden in tijd en plaats
- De vraag naar de mogelijkheid om eten mee te nemen ('to go formule') is enorm toegenomen.
- Grotere vraag naar verse en natuurzuivere producten,
- Grotere vraag naar vetarme en caloriearme producten
- Grotere vraag naar kwalitatief hoogwaardige producten.

Naast de ontwikkelingen zijn er volgens Avance tevens een aantal trends actief in de voedingsbranche. Als er gekeken wordt naar de trends kan Avance Nederland concluderen dat in de hele voedingsbranche een steeds breder, gezonder en sterk internationaal georiënteerd productaanbod aanwezig is.

De volgende trends zijn volgens Avenance Nederland op dit moment gaande op het gebied van productaanbod:

- Opkomst van nieuwe typen voeding (ondermeer 'Halal' en 'low-carb' producten);
- Groeiend aanbod van convenience producten, verse producten, internationaal georiënteerde producten, biologische producten en ecologische producten;
- Steeds breder, maar minder diep assortiment;
- Meer nadruk op authenticiteit van producten.
- Meer nieuwe smaken
- Vaste eetmomenten maken plaats voor 'grab 'n go',
- Gasten gaan massaal voor de internationale keuken
- Gasten kunnen bewuster kiezen.
- Smaak, 'waar voor je geld', gezondheid én gemak bepalen de keuze.

²⁵ GrootConsument, vakblad voor grootkeukenmanagement, j40e jaargang, nummer 12 Artikel foodspecial, pag. 33.

²⁶ <http://www.avenance.nl/index.php?p=10335>

6.4 Trends en ontwikkelingen in ziekenhuizen op het gebied van voeding

Bij de ontwikkelingen op het gebied van voeding voor de restauratieve diensten in ziekenhuizen, spelen de trends die zich afspelen in de Nederlandse samenleving steeds meer een belangrijkere rol. Voeding is voor iedereen belangrijk en het meegaan met de voedingstrends is een steeds meer gevraagd aspect door het personeel, dit geldt ook in de gezondheidszorg. In deze paragraaf wordt er inzicht gegeven in de trends die zich in de ziekenhuisbranche afspelen op het gebied van voeding. Naast de gevonden literatuur is aan de hand van de geïnterviewde leidinggevenden die de verantwoordelijkheid dragen over het restaurant en de overige restauratieve voorzieningen van hun ziekenhuis, informatie verkregen over de trends en ontwikkelingen.

6.4.1 Trends op het gebied van voeding in de ziekenhuisbranche

Hieronder worden trends en ontwikkelingen op voedingsgebied weergegeven die in min of meerdere mate van belang zijn voor ziekenhuizen.

1. Veel mensen willen snel en makkelijk eten. Het mag geen tijd kosten.
2. Men hecht meer waarde aan zijn/haar gezondheid.
3. Convenience producten zijn nog steeds geweldig in opkomst. De kwaliteit daarvan neemt toe.
4. Budgetformules waar je veel voor weinig kunt krijgen, zijn in opkomst.
5. Gezond frituren wint terrein. Hierbij maakt men gebruik van vloeibaar frituurvet. Daarnaast zijn ovensnacks populair.
6. Terwijl het eten van snacks uit oogpunt van gezondheid in de 'gewone' maatschappij onder vuur ligt, snackt de hoogbejaarde medemens er tegenwoordig lustig op los. Er zijn zelfs verzorgingshuizen die een frietautomaat op de gang hebben geplaatst.
7. De opmars van het wokken is voorlopig niet te stuiten. Groenten uit de wok zijn knapperig en smakelijk. Steeds meer mensen ontdekken dat.
8. Assemblagekeukens waar grotendeels met elders bereide producten wordt gewerkt, winnen terrein. Vooral in de zorg gaat het hard.
9. Het zelfstandig ondernemerschap wint in de zorg terrein. Ook op voedingsgebied speelt die ontwikkeling een rol.
10. Bezorgmaaltijden worden vaker koelers dan wel diepvries aangeleverd. De afnemers moeten wel in staat zijn om deze maaltijden zelf te regenereren.
11. Veel gekoppelde keukens waar goed wordt gekookt, houden gewoon stand.
12. Rijdende buffetten zijn razend populair in instellingen. Het gaat zowel om warme maaltijden als om broodmaaltijden. Cliënten en patiënten kunnen ter plekke kiezen wat en hoeveel ze eten.
13. Front cooking is populair. Front cooking is koken in het zicht van de gast. Deze werkwijze neemt een vlucht in horeca, catering en instellingen.

In bijlage 13 zijn alle voedingstrends weergegeven die op dit moment afspelen de voedingsbranche. Aangezien niet alle trends van toepassing zijn voor de ziekenhuisbranche zijn alleen de relevante trends hierboven weergegeven.

6.4.2 Trends op het gebied van voeding die volgens de geïnterviewde leidinggevenden bij hen op de werkvloer afspelen.

Zoals in 2.2.1 is weergegeven zijn er interviews gehouden met diverse leidinggevenden van verschillende ziekenhuizen om onder andere te achterhalen welke trends zich bij hun op de werkvloer afspelen. De vier bezochte ziekenhuizen zijn: 1. Medisch Centrum Amsterdam, 2. Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp, 3. MC Haaglanden, 4. Medisch Centrum Leeuwarden.

Gekeken naar de trends die zich daadwerkelijk in de ziekenhuizen afspelen, is het zichtbaar dat de trend van gezonde voeding op dit moment erg in de belangstelling staat. Op het gebied van gezonde voeding is er veel vraag naar salades, fruitshakes, diverse broodjes en gezonde warme maaltijden. Ook de mogelijkheid van keuze vrijheid en het aanbod van verse producten is veel genoemd, dit komt tevens terug in de verzamelde artikelen. Een goed voorbeeld om deze wens van verse bereide producten te vervullen is het toepassen van front cooking. In verschillende ziekenhuizen wordt front cooking met goede successen toegepast. Dit is tevens terug te lezen in de aparte interviewbijlage, bijlage 6. Volgens de geïnterviewden zullen de trends als, toename van gebruik van meer gezonde voeding, het gebruik van verse producten en de grotere rol in keuzevrijheid van de gast, in de toekomst een nog grotere rol gaan spelen. In bijlage 14 is er een overzicht van de hardlopers, de huidige trends en de toekomstige trends per ziekenhuis weergegeven.

6.5 Samenvatting trends & ontwikkelingen

In dit hoofdstuk worden de conclusies over de trends en ontwikkelingen die zich afspelen in de Nederlandse markt, in de ziekenhuisbranche en op het gebied van voeding.

6.5.1 Samenvatting algemene trends & ontwikkeling

Aan de hand van de verzamelde gegevens die weergegeven zijn in 6.1 over de trends die zich op dit moment afspelen zijn de volgende conclusies met bijkomende gevolgen geconstateerd:

- Stijging van oudere patiënten in het ziekenhuis
Gevolgen voor het HagaZiekenhuis:
 - *Toename van het aantal oudere (externe) bezoekers aan het restaurant.*
 - *Rekening houden met het assortimentsaanbod (wensen/ eisen zijn anders van ouderen)*
 - *Rekening houden met het type meubilair zoals zitcomfort, verplaatsbaarheid van stoelen etc.*
- Stijging van het aantal allochtonen in Nederland
Gevolgen voor het HagaZiekenhuis:
 - *Toename van allochtonen patiënten die in het ziekenhuis opgenomen moeten worden.*
 - *Rekening houden met het voedingsaanbod voor de patiëntenmaaltijden en in het restaurant*
 - *Stijging in het aantal bezoekers in verband met de grote families van de allochtone patiënten in vergelijking met de autochtone patiënt*
- Stijging in ziekenhuisopnames
Gevolgen voor het HagaZiekenhuis:
 - *Stijging in het bezoekersaantal van het ziekenhuis.*
 - *Zorg voor goede bereikbaarheid en voldoende parkeergelegenheid voor bezoekers en het personeel van het ziekenhuis.*
- Stijging in verhoogde aandacht voor het houden aan de opgestelde wet- en regelgeving
Gevolgen voor het HagaZiekenhuis:
 - *Goede naleving van alle gestelde regels, om eventuele boetes en ongelukken te voorkomen. Probeer tijdens de realisatie van de bouw, ter controle alles na te lopen of er aan alle eisen voldaan wordt zoals de eisen die gehanteerd moeten worden voor de arbo, milieu en hygiëne.*
 - *Alle te ondernemen stappen moeten goed doorlopen worden om gebreken op te sporen.*

Voor een uitgebreidere toelichting op de geconstateerde conclusies verwijs ik u naar bijlage 15.

6.5.2 Samenvatting trends & ontwikkelingen in de ziekenhuisbranche

Aan de hand van de verzamelde gegevens uit 6.2 zijn de volgende belangrijkste ontwikkelingen kort weergegeven.

- Toenemende marktwerking
Gevolgen voor het HagaZiekenhuis:
 - *Vraag naar heldere verhoudingen en wettelijke kaders → rolverdeling tussen overheid, zorgverzekeraars en ziekenhuizen en voor een wettelijk kader dat de ziekenhuizen ruimte biedt voor maatschappelijk ondernemen.*
 - *Ontstaan van kansen om zich beter te richten op de wensen en behoeften van de patiënt.*
 - *De introductie van de Zorgverzekeringswet omdat daarmee ook de contractplicht tussen ziekenhuizen en zorgverzekeraars is afgeschaft.*
 - *De introductie van de DBC's (diagnose-behandelingcombinatie) met vrije prijzen voor een klein segment.*
 - *Keuzevrijheid van de patiënt en de informatie die voor de patiënt beschikbaar komt.*
 - *Transparant en inzichtelijk maken van prestaties van de ziekenhuizen en van de wachtlijsten.*
- Veranderende positie van de patiënt
Gevolgen voor het HagaZiekenhuis:
 - *De patiënt krijgt meer keuzevrijheid.*
 - *Meer informatie beschikbaar voor de patiënt.*
- Verandering van Budgetgericht naar patiëntgericht denken
Gevolgen voor het HagaZiekenhuis:
 - *Ziekenhuizen zullen meer risicodragend zijn. Winst is dan een voorwaarde om reserves op te bouwen. Hierdoor zal er een veranderende omgang met winst ontstaan.*
- Verandering van aanbodgestuurd naar vraaggericht werken.
Gevolgen voor het HagaZiekenhuis:

- *Het ontstaan van kortere wachttijden.*
- *Het creëren van meer inzicht van kwaliteit van zorg.*

6.5.3 Samenvatting: Trends op het gebied van voeding

Aan de hand van de verzamelde gegevens die weergegeven zijn in 6.3 zijn de volgende conclusies geconstateerd:

- Standaardgroenten zullen vervangen worden door de groenten uit de vroegere tijden.
- Steeds breder, maar minder diep assortiment.
 - Meer keuzemogelijkheden (keuzevrijheid)
- Groeiend aanbod van convenience producten, verse producten, internationaal georiënteerde producten, biologische producten en ecologische producten
- Grote toename in gezondheidsbewust zijn onder de mensen.²⁷
 - *Grotere vraag naar verse en natuurzuivere producten.*
 - *Grotere vraag naar vetarme en caloriearme producten .*
 - *Grotere vraag naar kwalitatief hoogwaardige producten.*
 - *Slowfood in plaats van de snelle ongezonde hap.*
- Opkomst van front cooking.
 - *Roerbakken is een ware trend. De combinatie gezond, smakelijk en snel is ijersterk.*
- De vraag naar de mogelijkheid om eten mee te nemen ('to go formule') is enorm toegenomen.
 - *Vaste eetmomenten maken plaats voor 'Grab&Go',*
- Gasten gaan massaal voor de internationale keuken.
- Opkomst van nieuwe typen voeding.
 - *Grotere vraag naar internationale gerechten zoals Halal.*
 - *Grotere vraag naar voedingsmiddelen met weinig calorieën.*
 - *Grotere vraag naar wokgerechten.*

²⁷ GrootConsument, vakblad voor grootkeukenmanagement, j40e jaargang, nummer 12 Artikel foodspecial, pag. 33.

7. Resultaten aan de hand van onderzoeken

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd aan de hand van gehouden onderzoeken zoals de verschillende interviews en observaties. Naast de eigen onderzoeksresultaten is er tevens relevante onderzoeksinformatie gevonden aan de hand van literatuur onderzoek zoals de onderzoeksresultaten van Foodstep²⁸. Door gebruik te maken van de verschillende bronnen is het mogelijk geworden om een goed beeld te krijgen van de klantbeleving en gestelde wensen en eisen van de verschillende doelgroepen (patiënten, gasten en personeel). Het uiteindelijke doel van de verzamelde informatie is het komen tot een goed uitgewerkt concept voor de restauratieve voorzieningen.

7.1 De resultaten van de interviews

Om de gewenste informatie te verkrijgen hebben er interne en externe interviews plaats gevonden. Onder de interne interviews vallen de interviews die gehouden zijn met de bezoekers van het restaurant bestaande uit personeel en enkele externe bezoekers. Naast de twee benoemde groepen zijn ook de algemene bezoekers van het HagaZiekenhuis geïnterviewd om te achterhalen wat men van de huidige restauratieve voorzieningen vindt en om te kijken of men een potentiële doelgroep is voor het toekomstige restaurant. Voor het houden van de externe interviews zijn er aan een viertal ziekenhuizen en de ANWB een bezoek gebracht. Ook hebben er hier rondleidingen plaats gevonden.

De belangrijkste aandachtspunten die aan de hand van de interviews geconstateerd zijn, zijn hieronder vermeld en zullen meegenomen worden in het bepalen van het daadwerkelijke concept voor de toekomstige restauratieve voorzieningen. Vanwege de grote hoeveelheid verzamelde resultaten van de interviews zijn alle onderzoeksgegevens van de gehouden interviews terug te vinden in een aparte samengestelde interviewbijlagen.

7.1.1 De interviews met de medewerkers van het HagaZiekenhuis locatie Leyweg

In overleg met mijn begeleider zijn er 125 interviews gehouden met een geselecteerde groep personeelsleden. Er hebben o.a. telefonistes, mensen van de technische dienst, verpleegsters, voedingsassistenten, artsen, en mensen van de schoonmaakafdeling deelgenomen aan het onderzoek. Het doel van de interviews is het achterhalen hoe men denkt over onder andere het assortimentsaanbod, de prijsstelling, de kwaliteit, de sfeer en is er gevraagd naar de sterkten, zwakten en gebreken van het restaurant. Aan de hand van de ontvangen feed-back is er een goed beeld gekregen over wat goed en niet goed functioneert en welke gebreken er zijn in het restaurant.

Hieronder zijn de meest belangrijke resultaten weergegeven die verzameld zijn aan de hand van de gehouden interviews. Voor een nadere toelichting over de resultaten van het onderzoek verwijs ik u naar bijlage 3.

1. Het assortiment

- o Een breed en divers assortiment is gewenst
- o Men is positief tegen over het invoeren van Front Cooking
- o Invoering van een warme drankenautomaat dat goede kwaliteit koffie, cappuccino, thee en warme chocomelk aanbiedt is door het personeel gewenst.
- o Men wenst een lage personeelsprijs in combinatie met een goede kwaliteit producten.

2. Feiten en mening van de bezoekers (patiënten en (externe) bezoekers)

Kenmerken:

- o Het personeel heeft ongeveer 30 minuten pauze.
- o Veel trouwe klanten. 60% van het geïnterviewde personeel bezoekt elke werkdag het restaurant
- o Een grootte groep medewerkers wil zo min mogelijk geld besteden aan hun lunch.
- o De grootste groep (45%) heeft een gemiddeld bestedingsniveau tussen de € 2,00 en € 2,99 per en de tweede groep (30%) heeft een gemiddelde besteding tussen de € 0,00 en € 1,99.

²⁸ Foodstep: Het Nationale Zorgonderzoek 2006 – Voeding en Welzijn 'gastvrije zorg'

- o De meest genoemde argumenten om geen gebruik te maken van het restaurant zijn;

Meest genoemde argumenten hebben betrekking op:

- Te weinig tijd om te lunchen;
- Te hoge werkdruk;
- Elke dag lunchen kost te veel geld.

De genoemde redenen zijn argumenten waar je geen invloed op kan hebben. Als mensen geen tijd hebben kun je hen eenmaal niet dwingen. Ook in de toekomstige situatie is dit niet tegen te houden. Aan de hand van de gegeven argumenten is het duidelijk dat de medewerkers niet naar het restaurant gaat vanwege de slechte service of slechte kwaliteit.

- o De volgende cijfers hebben de medewerkers gegeven

Beoordeling	Cijfer
Kwaliteit	6,9
Prijsstelling	6,2
Hygiëne	7
Service en dienstverlening	7

De beoordeling op het gebied van de kwaliteit van de producten komt op een gemiddeld cijfer van een 6,9. In bijlage 16 zijn de resultaten van het onderzoek van Foodstep weergegeven. Uit het onderzoek is gebleken dat de deelnemende mensen van het onderzoek de kwaliteit van een warme maaltijd een 6,7 geven en voor een belegd broodje een 7. Aangezien het restaurant voor de kwaliteit van de producten 6,9 krijgt, kan er geconcludeerd worden dat het restaurant het niet echt slecht doet in vergelijking met andere instellingen. Ondanks deze vergelijking kan er voor de toekomst wel gestreefd worden naar een hoger cijfer. Naast de beoordeling over de kwaliteit is het personeel ook tevreden over de hygiëne en aangeboden service. Het oordeel over de gehanteerde prijsstelling is minder positief. Het cijfer voor het gehanteerde prijsniveau komt op een 6,2. Het personeel klaagt over te hoge prijzen. Als argument geeft men bijvoorbeeld dat de prijzen in de supermarkten lager liggen.

- De meest genoemde sterkten zijn

Sterkten van het restaurant	Zwakten van het restaurant
• de diversiteit in het assortimentsaanbod;	• de lange rijen bij de kassa's rond lunchpauze;
• de diversiteit in broodjes;	• het beperkte aanbod salade, rauwkost zoals een saladebar;
• de goede kwaliteit van de verse broodjes;	• de te hoge prijsstelling;
• de vriendelijkheid van het personeel;	• het beperkte assortimentsaanbod in de avond en in het weekend;
• de verzorging en de aankleding van het personeel.	• het niet altijd even vriendelijke personeel, de service en bediening kan beter;
	• het te kleine restaurant;
	• de beperkte hoeveelheid zitplaatsen rond lunchtijd (12.00- 13.30);
	• de ongezelligheid, de sfeer en uitstraling van het restaurant;
	• de aangeboden kwaliteit van de producten kan beter;
	• de regelmatig vuile borden, bestek en dienbladen;
	• de te beperkte loopruimte bij de buffetuitgifte;
	• de slechte doorstroming en routing, vooral bij de in- en uitgang is het te smal;
	• het bijvullen van het assortiment. Veel producten zijn +/- 13.00 op zoals diverse broodjes en vleeswaren.

Uit de tabel is af te lezen dat het assortimentsaanbod zowel bij de sterkte als zwakte genoemd wordt. Het is tegenstrijdig maar het is enigszins te verklaren. Het personeel heeft aangegeven dat men de basis van het assortiment redelijk goed vindt zoals brood, maar op het gebied van extra's en het invoeren van vernieuwingen is er weinig aanbod.

- De meest genoemde gebreken van het restaurant zijn:

Gebreken van het restaurant
• <u>Onvoldoende capaciteit</u>; - Te weinig zitplaatsen (tafels en stoelen); - Onvoldoende oppervlakte, - Te weinig loopruimte bij de uitgifte en de in- en uitgang;
• <u>Inkleding en aankleding</u> - Weinig sfeer; - Ongezellige indeling van het restaurant - Slechte aankleding van het restaurant - Ontbreken van (achtergrond) muziek; - Ontbreken van een mogelijkheid om buiten te zitten.
• <u>Routing (Bouwtechnische aspecten)</u> - Geen logische routing.

De genoemde gebreken zoals een te klein restaurant, te weinig zitplaatsen, ontbreken van sfeer er cetera, zijn allemaal aandachtspunten die meegenomen worden bij het realiseren van het restaurant. Als het restaurant al te klein is en hierdoor te weinig zitplaatsen heeft is het moeilijk om alsnog een goed restaurant neer te zetten. De basis is heel belangrijk. Voor het nieuwe restaurant zal er dus goed gelet moeten worden dat het restaurant groot genoeg is om iedereen te voorzien van een zitplaats en dat er voldoende bewegingsruimte is. Wat de minimale benodigde oppervlakte is voor het nieuwe restaurant wordt verder in dit verslag toegelicht.

Op de laatste pagina van bijlage 3 is een verkorte samenvatting weergegeven van de onderzoeksresultaten van de gehouden interviews

7.1.2 De interviews met patiënten en (externe) bezoekers van het restaurant

Om inzicht te krijgen in de mening van de externe bezoekers over het restaurant zijn er 25 interviews gehouden. Deze interviews zijn zowel overdag als 's avonds gehouden om zowel vaste bezoekers en niet vaste bezoekers te kunnen benaderen.

Aan de hand van de gegeven antwoorden door patiënten en externe bezoekers zijn de belangrijkste resultaten hieronder weergegeven

1. Inkleding en aankleding

- o Er moet meer aandacht besteedt worden aan de aankleding en inrichting van het restaurant.

2. Assortiment

- o Er moet meer aandacht besteedt worden aan assortimentsuitbreiding.
- o De bezoekers en patiënten zijn positief over het invoeren van front cooking. Ruim 60% zal het willen afnemen.

3. Oordeelsvorming: Feiten en mening van de bezoekers (patiënten en (externe) bezoekers)

Kenmerken:

- o Veel vaste bezoekers.
- o Het merendeel van de bezoekers van het restaurant maakt geen gebruik van de lunchrooms.
- o 48% van de bezoekers, zijn bezoekers die een afspraak hebben in het ziekenhuis met een arts of brengt een bezoek aan een patiënt (familielid, vriend etc.).
- o Voornaamste reden van het bezoek aan het restaurant is vanwege het nuttigen van een warme maaltijd in de middag of avond.
- o 80% van de mensen vindt een gezamenlijk restaurant een goed idee.
- o 48% van de bezoekers heeft langer dan 30 minuten pauze.
- o 90% van de bezoekers beoordeelt het restaurant redelijk goed tot goed.
- o Het restaurant krijgt een gemiddeld cijfer van een 7,8.
- o De patiënten en bezoekers van het restaurant reageren positief op de komst van een nieuw restaurant wat voldoet aan de wensen van deze tijd. Hier uit kan er geconcludeerd worden dat het bezoekersaantal naar waarschijnlijkheid niet zal afnemen, maar toenemen

4. Bestedingsniveau

- o De daadwerkelijke afname van vers bereide gerechten is afhankelijk van de kwaliteit en de prijs.
- o 53% van de bezoekers vindt de prijzen laag en 47% geeft aan de prijs precies goed te vinden.
- o De gemiddelde besteding van de geïnterviewden ligt voornamelijk tussen de € 4,00 en € 4,99.
- o Aan de bezoekers van het restaurant is gevraagd wat men maximaal wenst te betalen voor de hier onderstaande producten.

Type gerecht	Gemiddelde maximale vraagprijs	Meest genoemde prijs
Aardappelen, groente, vlees	€ 4,38.	€ 4,00 (24%) / € 4,50 (24%)
eenpansgerechten	€ 4,08	€ 4,00 (32%)
simpel broodje	€ 2,30	€ 1,50 (38%)
luxe broodje	€ 3,36	€ 4,00 (26%)

Voor het bepalen van de prijzen zal er rekening gehouden moeten worden naar wat men maximaal wil betalen. Door naar het gemiddelde te kijken en naar het meest genoemde antwoord te kijken zal er een middenweg bepaald moeten worden om zoveel mensen tevreden te houden.

In bijlage 4 is nadere informatie terug te vinden over de gestelde vragen met de bijbehorende onderzoeksresultaten. Om meer duidelijkheid te geven over de onderzoeksresultaten zijn deze nader toegelicht. Een verkorte samenvatting over de onderzoeksresultaten is teug te vinden op de laatste pagina van bijlage 4.

7.1.3 De interviews met bezoekers van het HagaZiekenhuis

Om inzicht te krijgen in de wensen en eisen van de bezoekers van het HagaZiekenhuis betreft de restauratieve voorzieningen en om te achterhalen wat men van de huidige restauratieve voorzieningen vindt, hebben er 45 interviews met externe bezoekers van het HagaZiekenhuis plaats gevonden.

Naar aanleiding van de gehouden interviews met het de bezoekers van het HagaZiekenhuis zijn hieronder de items weergegeven waarop de conclusies van toepassing zijn. Voor nadere toelichting op de hieronder vermelde items verwijs ik u naar bijlage 5.

Resultaten naar aanleiding van de gehouden interviews met het personeel

De volgende resultaten kunnen er getrokken worden aan de hand van de verzamelde gegevens:

1. Assortiment

- o De afname van koffie, warme saucijzenbroodjes/kaasbroodje ligt hoog. Ook het gebak is erg populair.
- o Veel genoemde lunchmaaltijden die buiten de deur genuttigd worden zijn filet american, de kroket, patat en gebakken ei.
- o Assortiment is matig tot goed, maar mag wel breder.

2. Oordeelsvorming: Feiten en mening van de bezoekers

- o De restauratieve voorzieningen krijgen een gemiddeld cijfer van een 6,8. Dit cijfer is voornamelijk gericht op de lunchrooms omdat bijna niemand van het bestaan van het restaurant af weet of er is geweest.

3. Bestedingsniveau

- o Het daadwerkelijke bestedingsniveau per klant ligt bij de lunchroom hoger dan in het restaurant.
- o De bezoeker is tevreden over het gehanteerde prijsniveau.
- o Aan de bezoekers van het HagaZiekenhuis is gevraagd wat men maximaal wenst te betalen voor de hier onderstaande broodjes.

Wat wilt men maximaal betalen voor;

Type gerecht	gemiddelde maximale vraagprijs	Meest genoemde prijs
simpel broodje	€ 2,35	€ 2,50 (27%)
luxe broodje	€ 4,20	€ 3,50 (24%)

De genoemde prijzen voor een simpel broodje zijn vrijwel hetzelfde in vergelijking met de genoemde prijzen van de externe bezoekers van het restaurant. Alleen de prijzen van de luxe broodjes liggen bij de bezoekers in het algemeen (dus niet de bezoekers van het restaurant) gemiddeld € 0,84 hoger. Maar dit trekt zich weer recht als er gekeken wordt naar de prijzen die het meest genoemd zijn. Om iedereen zo goed mogelijk tegemoet te komen zou de prijs voor een luxe belegd broodje rond de €3,50 gaan liggen en voor een simpel broodje rond de € 2,00.

De volgende wensen hebben de bezoekers t.a.v. de lunchrooms

1. Assortiment

- o uitgebreider assortiment, ook op het gebied van gezonde broodjes
- o Aanbieden van een goede kwaliteit (prijs- kwaliteitsverhouding moet kloppen)
- o Aanbieden van verse producten
- o Afhaalmogelijkheden
- o Meer afscherming van de lunchrooms

2. Inkleding en aankleding

- o Meer gezelligheid creëren, leukere aankleding.

3. Service- en dienstverlening

- o Vriendelijk personeel
- o Snelle service bij de kassa

Om inzicht te krijgen in de gestelde vragen, de onderzoeksresultaten en de uitgebreide toelichtingen verwijs ik u naar bijlage 5.

7.1.4 Gehouden interviews met interne leidinggevenden

Aan de hand van het gesprek met de 1^e restaurant medewerker is er meer informatie verkregen over het restaurant. Met behulp van deze informatie is het mogelijk geworden om een beeld te krijgen hoe het restaurant er nu voor staat. Naast het gesprek met de 1^e restaurant medewerker heeft er een gesprek plaats gevonden met Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch Manager Voeding. Aan de hand van dit gesprek is er meer duidelijkheid ontstaan over de gestelde wensen en eisen van de opdrachtgever. In bijlage 1 en bijlage 2 is nadere toelichting te vinden over de gehouden interviews.

Interview 1^e Restaurant medewerker:

Hieronder zijn de belangrijkste gegevens weergegeven die aan de hand van het gehouden interview met de 1^e restaurantmedewerker verzameld zijn. Hierbij is informatie over enkele feiten gevraagd en is er nader doorgevraagd naar enkele wensen en aandachtspunten die van belang zijn voor het realiseren van het nieuwe restaurant.

- In de huidige situatie zijn de dinsdag en donderdag de drukste dagen van de week.
- Tussen 12.00 en 14.00 worden de +/- 300 zitplaatsen ongeveer 3 keer bezet.
- Om het restaurant goed aan te sturen heeft het restaurant op dit moment nog geen uitgeschreven beleid.²⁹ Het hebben van een uitgeschreven beleid is erg belangrijk.
- Op dit moment zijn er wel plannen om een beleid op te stellen. Het hebben van een beleid voor het restaurant en dan vooral voor de restaurantmedewerkers is belangrijk omdat het een soort basis geeft van wat er gedaan moet worden en wat er van je verwacht wordt.
- 1^e Restaurant medewerker staat open tegenover het toepassen van front cooking, mits er belangstelling voor is.
- Enkele wensen en aandachtspunten die van toepassing zijn voor het realiseren van het nieuwe restaurant.

De volgende wensen heeft de 1^e restaurant medewerker:

- o Nieuw meubilair en buffetuitgiften.
- o Een zo kort mogelijke afstand voor het aanvullen van schappen, om de restaurantmedewerkers zo min mogelijk te belasten.
- o Voldoende oppervlakte voor zitruimte en loopruimte.

²⁹ Zie vraag 9 van bijlage 1

Interview met Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch Manager Voeding

De volgende wensen en eisen zijn er aan de hand van het gesprek met Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch Manager Voeding tot stand gekomen.

Eisen waaraan het restaurant moet voldoen zijn:

- Het restaurant moet een assortiment aanbieden van een goede kwaliteit voor een gemiddelde prijs.
- In het nieuwe restaurant zullen de prijzen verhoogd gaan worden om kosten als huisvestingskosten, afschrijvingskosten te kunnen financieren.
- Het HagaZiekenhuis wil zich kunnen onderscheiden van de andere gezondheidszorginstellingen.
- Zorg voor een gedifferentieerd productaanbod.
- Voorkom een standaard restaurant concept Het mag beslist niet worden wat het restaurant nu is. Het restaurant moet namelijk echt een toegevoegde waarde geven aan het ziekenhuis.
- Houdt rekening met de benodigde oppervlakte. De oppervlakte van het restaurant mag niet te groot (onnodig groot) worden. Met de bouw is namelijk afgesproken dat er zo min mogelijk nieuwbouw gepleegd mag worden.
- De aangeboden producten moeten de vraag van de klanten beantwoorden.
- Men moet de keuze kunnen maken tussen duur en goedkoop.
- Het personeel moet hun eten kunnen nuttigen zonder dat zij het gevoel hebben dat zij in een ziekenhuis zitten. Men moet gezellig en ontspannen kunnen eten zonder dat men aan hun werk denkt.
- Patiënten moeten zich fijn voelen in het restaurant, patiënten willen niet geconfronteerd worden met hun ziekte.

De volgende vragen dienen achterhaald te worden:

- Is het mogelijk om personeel en bezoekers samen te voegen in een restaurant
- Hoe gebruik van vierkante meters optimaliseren?
- Wat voor assortiment moet er gevoerd worden?
- Hoeveel vierkante meter heeft het restaurant ongeveer nodig?
- Hoe groot moet de zitcapaciteit ongeveer zijn?

In bijlage 2 is nadere informatie terug te vinden over de gestelde vragen en de bijbehorende antwoorden.

Voor het realiseren van het onderzoek zal er rekeninggehouden worden met de gestelde wensen en eisen van de opdrachtgevers. Ook zullen de wensen en aanbevelingen van de 1^e restaurantmedewerker in gedachten worden gehouden.

7.1.5 De extern gehouden interviews met afdelingshoofden

Door een bezoek te brengen aan diverse ziekenhuizen en een grote organisatie als de ANWB, is er inzicht gekregen in de diverse mogelijkheden op het gebied van type uitgifte, inrichting en de wijze van presentatie en bereiding van producten.

Er is informatie verzameld over de trends die zich afspelen. Ook is er bij sommige instellingen informatie verkregen over de wijze waarop à la minute bereide maaltijden snel bereid kunnen worden. Hierbij kan er gedacht worden aan de wokgerechten en het bereiden van verse broodjes.

Voornamelijk voor het bereiden van de wokgerechten is er gekeken naar de bereidingsduur en in hoeverre het wel of niet mogelijk is in een zorginstelling. Daarnaast heb ik antwoord gekregen op de vraag: Is het mogelijk om het restaurant voor alle gebouwgebruikers toegankelijk te maken?

Als laatste is er gekeken naar de aanwezige retailactiviteiten en restauratieve voorzieningen in hoeverre deze wel of niet in eigenbeheer zijn.

Door het houden van de interviews en door rond te kijken op de verschillende bezochte locaties, zijn er antwoorden verkregen op verschillende subprobleemstellingen die in 1.3 weergegeven zijn.

De interviews hebben met verschillende afdelingshoofden plaats gevonden. Het gaat hierbij om afdelingshoofden die de verantwoordelijkheid dragen over het functioneren van de restauratieve voorzieningen. De gehouden interviews met bijbehorende antwoorden zijn terug te vinden in bijlage 6.

Verkregen informatie aan de hand van de bevindingen aan de zorginstellingen en de organisatie ANWB

De volgende informatie is verzameld:

- sommige instellingen maken met succes gebruik van front cooking zoals Medisch Centrum Leeuwarden, Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp *en de organisatie ANWB*
- *De instellingen* Academisch Ziekenhuis Amsterdam, Medisch Centrum Haaglanden (AMC) hebben in het verleden gebruik gemaakt van front cooking, maar door overweldigend succes is men gestopt. Beide instellingen willen het graag weer invoeren in het assortiment.
- Maaltijden die bereid worden zijn:
 - o Verse broodjes
 - o Bereiden van voedingsmiddelen als vis, vlees, gebakken ei op de grillplaat.
 - o Het bereiden van de wokgerechten

De volgende tips zijn er gegeven:

- Als tip is er aangegeven dat bij het bereiden van de wokgerechten iemand achter de wokpan moet neer zetten die verstand heeft van het bereiden van een wokgerecht.
- Om ervoor te zorgen dat het wokken zo snel mogelijk gaat moet er ook ervoor gezorgd worden dat
- er voorbereidingen getroffen worden zodat producten snel gaar zijn. De producten die gewokt worden moeten nog maar enkele seconden nodig hebben om geconsumeerd te worden.
- Bij alle organisaties wordt er gebruik gemaakt van een free-flow uitgifte.
- Bij de instellingen Medisch Centrum Leeuwarden en Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp heeft men geen problemen met de toegankelijkheid van het restaurant voor alle gebruikers. Bij de andere instellingen is het restaurant alleen toegankelijk voor bezoekers.
- Volgens leidinggevendenden van alle instellingen is het belangrijk om een warme drankenautomaat in het restaurant te plaatsen. De leidinggevendenden van het Medisch Centrum Leeuwarden en Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp hebben aangegeven dat de aanwezigheid van een warme drankenapparaat waar men tegen betaling gebruik van kan maken, een zeer positieve invloed heeft op de omzet.
- Het in de gaten houden van trends en de trends terug laten komen in het assortimentsaanbod is volgens de geïnterviewden erg belangrijk.
- In Medisch Centrum Leeuwarden, Academisch Medisch Centrum Haaglanden en Academisch Ziekenhuis Amsterdam hebben diverse retailactiviteiten binnen het ziekenhuis. Het Academisch Ziekenhuis Amsterdam en Medisch Centrum Leeuwarden zijn de ultieme voorbeelden waar een zeer grote diversiteit aan retailactiviteiten plaats vindt. (Een uitgebreid onderzoek over de retailactiviteiten valt buiten de opdracht)

Op de laatste pagina van bijlage 6 is er een samenvatting omschreven van de verzamelde interview gegevens.

7.2 Resultaten van de observaties

Met behulp van de gehouden observaties heb ik geprobeerd inzicht te krijgen in de knelpunten en het gedrag van de bezoekers die in het restaurant komen. Naast de bezoekers heb ik tevens de restaurantmedewerkers geobserveerd. De observaties hebben voornamelijk rond lunchtijd plaats gevonden omdat dit de drukste tijd is.

Het verslag over het observeren van de bezoekers van het restaurant en de lunchrooms is terug te vinden in bijlage 17.

7.2.1 Het observeren van de bezoekers in het restaurant

Aan de hand van de observaties in het restaurant zijn de volgende bevindingen tot stand gekomen:

Bevindingen in het restaurant:

- Onnodig lange wachtrijen bij de kassa's. Bij de eerste kassa staat vaak een kortere rij.
- Te veel gepraat bij de kassa's.
- Smalle doorloop bij de in- en uitgang.
- Te weinig afruimpunten.
- Locatie van afruimpunten is niet praktisch.
- Te weinig zitplaatsen.
- Te weinig bewegingsruimte bij de tafels en stoelen.
- Slechte presentatie van uitgifte van de vleeswaren.
- Bij het aanvullen van brood en broodbeleg belemmert de restaurantmedewerker de doorstroom naar de uitgang.
- Buiten lunchtijd zijn er in het restaurant weinig bezoekers.
- Kennis en vaardigheden van het personeel voldoende voor het functioneren van het restaurant, maar te beperkt voor het runen van het nieuwe restaurant.

7.2.2 Het observeren van de klantenstroom bij de lunchroom

Aan de hand van de observaties bij de lunchrooms zijn de volgende bevindingen tot stand gekomen:

Bevindingen bij de lunchroom op de poliafdeling

- In de ochtenduren is het hier het drukst. Bij de polikliniek begint de drukte eerder dan bij de centrale hal.
- De lunchroom wordt bezocht door medewerkers, bezoekers en enkele patiënten.
- Bij de centrale hal zijn de bezoekers over het algemeen ouder dan bij de polikliniek.
- De bezoekers bestaan voornamelijk uit bezoekers die een afspraak hebben bij de poliafdeling of mensen die bloed hebben geprikt.
- In de meeste gevallen nuttigt men een drankje met daarbij een zacht broodje/pistoletje of neemt men een klein tussendoortje als een gevulde koek of saucijzenbroodje.
- Er wordt voornamelijk koffie en thee gedronken.
- Sommige mensen nemen hun broodje mee naar de naastgelegen wachtruimte
- Weinig afname van warme maaltijden gezien

Bevindingen van de Lunchroom in de centrale hal

- In de ochtend is het rond 10.00 uur redelijk druk. De helft of tweederde van de tafeltjes zijn hier dan meestal bezet.
- Bij de centrale hal begint de drukte in de ochtend later dan bij de polikliniek, maar loopt het hier wat langer door.
- Bezocht door medewerkers bezoekers en patiënten. De meeste patiënten zitten voornamelijk bij de centrale hal.
- Ondanks hogere prijzen in vergelijking van het restaurant, wordt de lunchroom ook veel door medewerkers van het ziekenhuis bezocht.
- De bezoekers zijn over hier over het algemeen ouder dan bij de lunchroom bij de poliafdeling
- De mensen nemen hier rustig de tijd. Sommige bezoekers lezen hier een krant en neemt men hierbij net zoals bij de andere lunchroom een kop koffie in combinatie met een gebakje of een saucijzenbroodje.
- Rond het middag tijdstip is de bezetting redelijk hoog. Ook veel medewerkers van het ziekenhuis zitten hier bij de lunchroom.
- Deze lunchroom wordt actiever gebruikt door patiënten in vergelijking met de lunchroom bij de poli.
- Weinig afname van warme maaltijden gezien. De verkoop van warme maaltijden schijnt 's avonds wel redelijk goed te lopen.

7.3 Resultaten en conclusies aan de hand van literatuur onderzoek van Foodstep

7.3.1 Nationaal Zorgonderzoek Foodstep: Wensen ten aanzien van geschikte een horecaomgeving.³⁰

Uit het Nationaal Zorgonderzoek wat eind november 2006 is uitgevoerd door bureau Foodstep is er inzicht gekregen in de wenselijkheid in voorkeur voor een bepaald horecaconcept (eet- en drinkgelegenheid) wat aangeboden moet worden in de instellingen.

Aan het onderzoek hebben in totaal 72 directieleden, 466 facilitair managers/ hoofden voeding 4.834 bezoekers, 1.936 policiënten, 910 cliënten en 1.724 medewerkers zorg deelgenomen.

Uit het onderzoek is gebleken dat een lunchroom-/ koffiecornerachtige omgeving het type voorziening is dat binnen de instelling als belangrijkste wordt gezien.

Voor de keuze zijn er drie type horecaomgevingen onder de aandacht gebracht, namelijk: een café achtige, lunchroom-/ koffiecornerachtige en een restaurantachtige omgeving. De bezoekers hadden de mogelijkheid om meerdere antwoorden te geven.

	Ziekenhuis	Psychiatrisch ziekenhuis	Instelling voor ouderenzorg	Instelling voor gehandicapten	Overige instellingen	Totaal
Café	58%	62%	73%	67%	64%	65%
Lunchroom	93%	86%	89%	76%	84%	90%
Restaurant	74%	69%	74%	67%	60%	73%

Schema: Belangrijkheid aanwezigheid horecaconcept in 'ideale instelling'.

7.3.2 Resultaten van het onderzoek

Aan de hand van het hierboven vermelde schema kan er geconcludeerd worden dat het voor het HagaZiekenhuis aan te bevelen is om een lunchroom- /koffiecornerachtige omgeving en/of een restaurant te realiseren. Een caféachtig concept is het minst aan te raden.

Daarnaast is er aan de hand van het onderzoek geconstateerd dat de voorkeur uitgaat naar een gezellige sfeer. Voor het creëren van een gezellige sfeer gaat de voorkeur uit naar het gebruik van lichte kleuren, menukaartjes, bloemen, sfeerverlichting en schilderijen.

Kort samengevat zijn de volgende aandachtspunten belangrijk:

- toepassen van een lunchroom-/koffiecornerachtige omgeving en/of restaurant
- Voor de sfeer en aankleding gaat de voorkeur uit naar gebruik van lichte maar warme kleuren, menukaartjes, bloemen, sfeerverlichting en schilderijen.

De conclusies die aan de hand van het grootschalige onderzoek tot stand zijn gekomen, zullen meegenomen worden om een goede aanbeveling te doen voor de toekomstige restauratieve voorzieningen.

7.4 Regels betreft wet- en regelgeving

Voor het realiseren van een goed bedrijfsrestaurant is het belangrijk om alle wensen en eisen die noodzakelijk zijn voor het toekomstige restaurant in beeld te hebben. Het gaat hierbij om wensen en eisen van de opdrachtgever, het personeel, de patiënten en overige bezoekers. Naast de genoemde wensen en eisen van verschillende personen is het tevens belangrijk om te voldoen aan de eisen die betrekking hebben op de wet- en regelgeving.

Aan de hand van gevonden literatuuronderzoek en naar aanleiding van verschillende gesprekken met professionals zoals met de ondernemer van Groku en de Koksmaat Bedrijfskeukens is het duidelijk

³⁰ Brancheboekje Nationaal Zorgonderzoek Foodstep

geworden met welke wet- en regelgeving rekening gehouden moet worden voor het bouwen en inrichten van het restaurant.

Voor het opzetten van een bedrijfsrestaurant zijn de volgende wet- en regelgevingen van belang:

- Het Arbobesluit,
- De Arbowet,
- De warenwetregeling hygiëne van levensmiddelen
- De Wet Milieubeheer

Om inzicht te krijgen waarop de wet- en regelgeving bij de bouw en inrichting van het restaurant allemaal betrekking op heeft is er door Veneca een speciale handleiding opgesteld namelijk de Handleiding bouw en inrichting keukens en bedrijfsrestaurants van Veneca.

In deze handleiding is onder ander informatie terug te vinden over eisen ten aanzien van de werkruimten als magazijn, koel-/ vriescel, bereidingsruimte, uitgifte, de kassa, de afruimsystemen, et cetera. Daarnaast worden tevens onderwerpen besproken als eisen ten aanzien van de hoogte van tafels en stoelen, brandveiligheid en omgevingsfactoren als klimaat, ventilatie, licht en geluid. Voor een nadere toelichting is in bijlage 30 een verkorte samenvatting uitgeschreven van de handleiding van Veneca. Deze samenvatting kan als controle dienen om ervoor te zorgen dat het nieuwe restaurant aan alle gestelde wet- en regelgeving voldoet. Tevens kan het als hulpmiddel fungeren bij het samenstellen van het programma van eisen.

Alvorens er begonnen kan worden met de bouw van het restaurant, zal er eerst een bouwvergunning aangevraagd moeten worden bij de gemeente. Onder de bouwvergunning valt tevens brandveiligheid. Bij het bepalen van de brandveiligheid zijn verschillende instanties betrokken als het Bouwbesluit, Arbowet, de verzekeraars, de politie, de brandweer et cetera.

Bij het aanvragen van de bouwvergunning dient er onder ander een bouwplan met tekeningen en berekeningen ingeleverd te worden. Het aanvragen van een bouwvergunning is noodzakelijk omdat het gebruik van de locatie gewijzigd wordt.

8. Analyse

8.1 Inleiding

Om te komen tot een duidelijk, passend concept wat voldoet aan de wensen en eisen van de gebruikers en de organisatie is er gebruik gemaakt van een SWOT-analyse³¹ (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). De SWOT-analyse wordt gebruikt als hulpmiddel bij het in kaart brengen van enerzijds de sterke en zwakke punten van het huidige restaurant samen met de belangrijkste kansen en bedreigingen vanuit de omgeving. Het uiteindelijke doel van de SWOT-analyse is om met de verkregen informatie inzicht te krijgen in de huidige situatie. Het doel van kansen is de sterke punten te versterken of te behouden, en de zwakke punten te elimineren. Voor bedreigingen geldt dat ze sterke punten laten afnemen en zwakke punten creëren.

8.2 De SWOT-analyse

Om uiteindelijk te komen tot een ingevulde SWOT-analyse, is er gebruik gemaakt van alle verzamelde informatie die terug te vinden is in het verslag en de bijlagen. Er is onder andere gebruik gemaakt van bijlage 20, de verschillende interne interviews met de restaurant bezoekers³², de observaties, en de verzamelde informatie over de trends en ontwikkelingen in de algemene markt en op het gebied van voeding.

Sterke punten	Kansen
- Assortimentsaanbod broodjes - Gehanteerd prijsniveau is goed. (oordeel van de gasten) - Veel vaste bezoekers - Vriendelijke restaurantmedewerkers - Aankleding van de restaurantmedewerkers	- Toegankelijkheid van het restaurant voor alle gebruikers. - Meer aandacht voor gezondheid - Ontwikkelingen in het HagaZiekenhuis - Grotere bezoekersstroom door de algemene ontwikkelingen in de markt. - Grotere oppervlakte en centraler gelegen locatie voor het restaurant, - Verbeteren assortimentsaanbod, meegaan met voedingstrends - Innen van extra inkomsten door grotere afname van externe bezoekers - Goed bestedingsniveau van bezoekers in vergelijking van het personeel. - Trainen van het restaurant personeel - Goede toetsroom van bezoekers bij lunchrooms - Nieuwe zorgstelsel.
Zwakke punten	Bedreigingen
- Te weinig capaciteit (oppervlakte, zitplaatsen) - Het restaurantpersoneel - Geen optimale ruimte benutting/ beperkte ruimte - Verouderde inrichting van het restaurant - Slechte routing/logistiek (doorstorming) - Beperkt en weinig variërend assortimentsaanbod - Kwaliteit van warme maaltijden is matig - Beperkte mogelijkheid voor reclame (pr) i.v.m. te weinig zitcapaciteit rond lunchtijd. - Veel producten zijn snel op en slecht aangevuld - Lange wachttijden bij de kassa. - Geen tot zeer kleine winstmarge op producten - Laag bestedingsniveau van het personeel.	- Weerstand van ondernemer van de gevestigde lunchrooms. - Lange wachttijden door toepassen van front cooking - De grote omslag voor de restaurantmedewerkers. - Verhogen van de prijzen in het restaurant - Personeel heeft 30 minuten pauze

³¹ www.carrieretijger.nl/functioneren/commerciele-vaardigheden/swot-analyse

³² Interviewbijlage, bijlage 3: tabel vraag 8.

8.3 Conclusie SWOT-analyse

Aan de hand van de SWOT-analyse kan er geconcludeerd worden dat het restaurant op dit moment een niet zo'n sterke positie heeft. Er zijn maar enkele sterkten en diverse zwakten weergegeven.

Gekeken naar de mogelijke kansen ziet het er voor de toekomst beter uit

Het restaurant heeft veel kansen die men kan benutten om ervoor te zorgen dat het restaurant beter wordt. De aanwezige sterkten moeten uitgebuit worden op de gebieden waar er kansen liggen.

Hierdoor zal de SWOT-analyse er anders uit gaan zien en zullen er meer sterkten dan zwakten ontstaan. Om u als lezer meer inzicht te geven over de vermelde sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen, worden deze hieronder toegelicht.

8.3.1 Sterkten en zwakten

De sterkten

Assortimentsaanbod broodjes

Uit de gehouden interviews met zowel de bezoekers als het personeel van het restaurant is gebleken dat men tevreden is over de diversiteit in het broodaanbod.

Gehanteerd prijsniveau is goed. (oordeel van de gasten)

Een tweede sterkte wat door de bezoekers (excl. personeel) van het restaurant is aangegeven is dat men het gehanteerde prijsniveau normaal tot goedkoop vindt³³. Aangezien er aangegeven is dat de prijzen verhoogd³⁴ zullen worden zal dit misschien geen problemen hoeven te geven.

Vriendelijke restaurantmedewerkers

Uit de gehouden interviews met zowel personeel als de overige bezoekers is er geconstateerd dat men over het algemeen tevreden is over het restaurant medewerkers. Voor het restaurantpersoneel is dit fijn om te horen

Veel vaste bezoekers

Onder zowel het personeel als de overige bezoekers zijn er veel vaste bezoekers. De vaste bezoekers (excl. personeel) zijn voornamelijk oudere mensen die vooral in de avond warm komen eten. Ook in de middag zijn er overigens een aantal vaste bezoekers. De hoeveelheid vaste personeel is enigszins te verklaren doordat men weinig andere opties heeft. Als alternatief kan men kiezen voor het meenemen van een eigen lunch, zitten bij de lunchroom of iets halen bij de kleine supermarkt.

De zwakten

Te weinig capaciteit (oppervlakte, zitplaatsen)

Eén van de meest genoemde zwakte van het restaurant is de beperkte hoeveelheid zitruimte en bewegingsruimte in het restaurant, Aangezien het veel genoemd wordt is het erg belangrijk dat hier goed naar gekeken moet worden. Het restaurant moet groot genoeg worden om rond lunchtijd alle gebruikers van het restaurant te kunnen voorzien van een zitplaats. Aan de hand van een gesprek met de Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch Manager Voeding³⁵ is er bepaald dat het restaurant aan 1.350 lunchgebruikers, zitplaatsen moet bieden die tussen 12.00 en 13.30 gebruik zullen maken van het restaurant. Aan de hand van dit gegeven zal er bepaald moeten worden hoeveel oppervlakte er nodig is voor het aantal zitplaatsen en bewegingsruimte.

Het restaurantpersoneel

Gezien de toekomstige veranderingen die voor de restaurantmedewerkers te wachten zijn de medewerkers op dit moment een zwakte. Dit is namelijk gebleken uit eigen observatie en door een gesprek gehad te hebben met Putten Training & Advies³⁶. Er zal gekeken moeten worden naar een geschikte oplossing om deze zwakte om te zetten tot een sterkte.

³³ Interviewbijlage, bijlage 4: vraag 3b.

³⁴ 7.1.4 Interview met Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch Manager Voeding

³⁵ Bijlage 27: Verwachte aantal restaurantbezoekers en zitcapaciteit

³⁶ Bijlage 24: Aanbevolen training en bijbehorende kosten

Verouderde inrichting van het restaurant

Gekeken naar de inrichting van het restaurant zijn er voornamelijk door het personeel veel opmerkingen hierover gemaakt. Bij de externe bezoekers is de mening over de aankleding erg verspreid. De oudere bezoekers (65+) zijn over het algemeen erg tevreden, maar de jongere mensen geven net als het personeel aan, dat men de inrichting ouderwets vindt. Aangezien de mensen niet erg positief zijn over de aankleding zal bij het nieuwe restaurant voldoende aandacht hieraan geschonken moeten worden. Aan de hand hiervan zal er gekeken moeten worden hoe het restaurant in de toekomst gezellig aangekleed moet worden. Een hulpmiddel hierbij zijn de verzamelde gegevens van Foodstep. Uit het onderzoek van Foodstep (7.3) is gebleken dat lunchroomachtige omgeving en/of restaurant gewenst is en dat er bij het de sfeer en aankleding de voorkeur uitgaat van warme kleuren, menukaartjes, bloemen en sfeerverlichting. Hoe het restaurant er uit gaat zien op het gebied van sfeer en aankleding zal er in hoofdstuk 9 een nadere aanbeveling en toegelicht gegeven worden. Het meubilair is overigens als ruim 15 jaar oud. Dus dit meubilair is niet meer bruikbaar voor het nieuwe restaurant.

Slechte routing/logistiek (doorstroming)

Uit eigen observatie is gebleken dat de routing niet optimaal is, er zijn namelijk veel knelpunten waardoor de doorstroming niet goed is. De uitgiften zijn niet praktisch en onjuist opgesteld. Wanneer er een andere routing en uitgiften gebruikt wordt, zal de doorstroming waarschijnlijk beter verlopen. Uit de gehouden interviews met andere leidinggevers³⁷ is namelijk gebleken dat men in hun eigen organisatie met succes gebruik maakt free flow uitgiften. In de huidige situatie wordt er in het bedrijfsrestaurant gebruik gemaakt van lijn buffet. Ook bij de in- en uitgang is er uit observatie en aan de hand van de gehouden interviews met het personeel gebleken dat deze te smal zijn,

Beperkt en weinig variërend assortimentsaanbod

In tegenstelling van de diversiteit in broodaanbod, vindt men het assortiment iets te beperkt. Uit analyse is er geconstateerd dat de gebruikers van het restaurant dingen missen als meer keuze in warme maaltijden, meer aanbod in snackproducten en meer aanbieden van gezonde producten zoals salades en gezonde belegde broodjes. Deze gebreken dienen meegenomen te worden bij het bepalen van het samenstellen van het assortimentsaanbod.

Matige kwaliteit van de warme maaltijden

Om nog even door te gaan over het assortiment is er uit de gehouden interviews met het personeel gebleken dat men niet tevreden is met de kwaliteit van de warme maaltijden. Men geeft aan dat veel dingen smaakloos zijn en dat de groente te doorgekookt zijn. Een oorzaak van dit gegeven komt onder andere doordat de maaltijden al vroeg in één keer bereid worden en vervolgens lang in de au bain marie bakken staan waardoor de groenten slap worden.

Geen optimale ruimte benutting/ beperkte ruimte

Uit de gehouden observatie is gebleken dat het restaurant nauwelijks bezet is buiten lunchtijd. Dit is erg zonde. Aangezien het voor de organisatie belangrijk is om het gebruik van het aantal vierkante meters te optimaliseren zal gekeken moeten worden naar één of meerdere oplossingen om gebruik van het toekomstige restaurant te verhogen. Het restaurant toegankelijk laten maken voor zowel personeel en bezoekers is misschien een goede oplossing. Uit de gehouden interviews met de leidinggevende van de andere ziekenhuizen is namelijk geconstateerd dat het toegankelijk maken van het restaurant voor meerdere gebruikersgroepen bij hun in de organisatie geen problemen geeft. Wellicht zijn er andere mogelijkheden om het gebruik van vierkante meters te optimaliseren.

Beperkte mogelijkheid voor reclame (PR) i.v.m. te weinig zitcapaciteit rond lunchtijd.

Aan de hand van het gesprek met de 1^e restaurantmedewerker is er gebleken dat er geen reclame gemaakt kan worden omdat er rond lunchtijd te weinig zitplaatsen zijn. Rond lunchtijd is er namelijk haast geen plek voor het personeel en als er ook nog eens bezoekers bij gaan komen zal dit gaan betekenen dat het personeel geen zitplaats heeft om te lunchen en dit mag uiteraard niet ter sprake zijn. Als er meer bewegingsruimte en meer zitplaatsen in het restaurant komt, is het wel mogelijk om reclame te maken om zoveel mogelijk mensen naar het restaurant te trekken.

³⁷ Bijlage 21: Conclusies naar aanleiding van de gehouden interviews met afdelingshoofden

Veel producten zijn snel op/slecht aangevuld

Aan de hand van de verzamelde gegevens aan de hand van de interviews met het personeel en de overige bezoekers van het restaurant en door de gehouden observaties blijkt het dat er veel producten als brood en vleeswaren snel op zijn. Dit komt doordat er maar weinig ruimte is in de uitgifte voor de vleeswaren en de broodjes. Hierdoor moet er regelmatig aangevuld worden. Het probleem ligt dan ook eerder bij het op tijd aanvullen van de uitgiften, dan bij het probleem dat de voorraad volledig op is. Bij het aanvullen staat de restaurantmedewerker vaak in de weg voor de bezoekers die komen lunchen of de bezoekers die klaar zijn en het restaurant uit willen. Bij het nieuwe restaurant zal er gekeken moeten worden hoe dit probleem zo veel mogelijk voorkomen kan worden.

Lange wachttijden bij de kassa.

Uit het interview met het personeel is er gebleken dat het personeel de wachtrijen bij de kassa te lang vindt, tevens zijn er opmerkingen gemaakt dat de caissières soms te veel praten waardoor de wachtrijen onnodig langer worden³⁸, dit is tevens geconstateerd tijdens de gehouden observatie. De lange wachtrijen voor het personeel kan leiden tot irritaties want men heeft hierdoor minder tijd om rustig van zijn lunch te genieten, daarnaast koelen de warme producten af. In het restaurant zijn er op dit moment drie kassa's. Rond lunchtijd worden er altijd twee kassa's gebruikt en wanneer het te druk wordt, wordt de derde kassa ook geopend. Uit observatie is gebleken dat veel mensen het niet of te laat in de gaten hebben dat er een 3^e kassa geopend open wordt. Voor het nieuwe restaurant zal er gekeken moeten worden naar wat een mogelijke oplossing kan zijn om de doorlooptijd te versnellen. Het versnellen van de doorlooptijd is voor het lunchende personeel erg belangrijk omdat men maar weinig tijd heeft om te lunchen.

Geen tot zeer kleine winstmarge op producten

Aangezien de producten over het algemeen onder of tegen de kostprijs aangeboden worden heeft het restaurant geen mogelijkheid om winst te behalen. Door de lage prijzen kunnen de gemaakte kosten op de personeelskosten na, niet zelf gefinancierd worden. Het is bekend dat in het nieuwe restaurant de prijzen verhoogd zullen worden om meer kosten te dekken die gemaakt worden door het restaurant. Bij andere instellingen maakt men bijvoorbeeld onderscheid in gezonde en ongezonde producten. Ongezonde producten worden dan hoger geprijsd dan de gezonde producten, tevens wordt er in sommige organisaties onderscheid gemaakt in een personeelsprijs en een bezoekersprijs. De bezoekersprijs ligt een stuk hoger waardoor er bij sommige organisatie kortingen worden gegeven op andere producten en worden hiermee andere kosten gefinancierd.

Laag bestedingsniveau van het personeel.

Het personeel heeft een laag bestedingsniveau. De meeste personeelsleden komen niet hoger dan een bestedingsniveau van €2,00. Aan de hand van dit gegeven zal er goed gekeken moeten worden naar de het samenstellen van de prijzen voor het nieuwe assortiment. Het bestedingsniveau heeft invloed in het assortimentsaanbod en de prijsstelling van de broodjes. Bij het ziekenhuis Medisch centrum Leeuwarden (MCL) heeft men aangegeven dat men de wijze waarop producten gepresenteerd worden erg belangrijk vindt. Door een goede presentatie en gebruik van verse producten is de afname bij het MCL verhoogd en is hierdoor ook het gemiddelde bestedingsniveau van de klant verhoogd. Men is namelijk bereid om meer te betalen als een broodje er smakelijk uit ziet.

8.3.2 Kansen & bedreigingen

Kansen

Bij de kansen staan allemaal aandachtspunten waarop men kan inspelen om ervoor te zorgen dat de tevredenheid van alle bezoekers verhoogd wordt en waardoor de bezoekersstroom van het restaurant groter zal worden.

Toegankelijkheid van het restaurant voor alle gebouwgebruikers.

Diverse leidinggevenden die een restaurant hebben die voor iedereen toegankelijk is, hebben aangegeven dat dit geen problemen geeft tussen de verschillende gebruikersgroepen. Aangezien er voor de nieuwe organisatie wensen zijn om het restaurant voor iedereen toegankelijk te maken kan er aan de hand van deze gegevens gesteld worden dat het mogelijk is. Indien het restaurant voor iedereen toegankelijk wordt, is dit voor het restaurant een goede kans om bezoekers aan te trekken en het gebruik van vierkante meters, voornamelijk buiten lunchtijd te optimaliseren.

³⁸ Interviewbijlage, bijlage 3: tabel vraag 8.

Meer aandacht voor gezondheid

Uit literatuur onderzoek en uit de gehouden interviews is gebleken dat mensen bewuster willen kiezen op het gebied van voeding. Er is een grotere vraag naar verse, vetarme en caloriearme producten. Voor het nieuwe restaurant zijn er kansen om hier op in te spelen. In de huidige situatie wordt dat namelijk nauwelijks gedaan. Door bijvoorbeeld meer gezonde producten aan te bieden zullen veel behoeften van de bezoekers vervuld worden.

Ontwikkelingen in HagaZiekenhuis

De ontwikkelingen³⁹ die nu en die in de komende jaren plaats zullen voor het HagaZiekenhuis zullen ten aanzien van de bezoekerstroom positieve gevolgen hebben. Doordat diverse afdelingen van het Rode Kruis en Juliana Kinderziekenhuis verhuisd zullen worden naar de locatie Leyweg, zal het betekenen dat er meer personeel in het HagaZiekenhuis werkzaam zal zijn. Het overgeplaatste personeel zal net zoals de andere personeelsleden gebruik maken van het restaurant.

Grotere bezoekersstroom door de algemene ontwikkelingen in de markt

Door de algemene ontwikkelingen die besproken worden in 6.1 ontstaan er diverse kansen om bezoekers aan te trekken. Voorbeelden van ontwikkelingen zijn de demografische ontwikkelingen als stijgende ziekenhuisopnames, de bevolkingsgroei en vergrijzing.

Mensen worden steeds ouder, dit betekent ook dat de mensen die in het ziekenhuis komen ook steeds ouder zijn. De toename in de opkomst van meer oudere mensen is voor het restaurant een kans om deze mensen binnen te halen. In de huidige situatie wordt het restaurant en de lunchroom veel gebruikt door ouderen. Uit de gehouden observaties van de lunchrooms blijkt namelijk dat voornamelijk mensen boven de 40 gebruik maken van de lunchroom. Ook de externe bezoekers die in het restaurant zitten zijn veelal oudere (65+ers). Bij het Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp heeft men ook aangegeven dat er regelmatig bezoekers van buitenaf komen om gebruik te maken van het restaurant. Ook deze bezoekers zijn omwonenden die veelal op leeftijd zijn.

Tenslotte zullen ook de geografische ontwikkelingen in de directe omgeving zoals de komst van een zorgboulevard en van seniorenwoningen kansen zijn voor het restaurant om extra bezoekers binnen te halen.

Grotere oppervlakte en centraler gelegen locatie voor het restaurant.

Door een groter oppervlakte voor het restaurant te realiseren bestaan er meer mogelijkheden om een groter assortiment aan te bieden en de bezoekers te voorzien van zitplaatsen. In de huidige situatie ligt het restaurant afgelegen waardoor het vrijwel onzichtbaar is. Een nieuwe locatie zal beter zijn.

Verbeteren assortimentsaanbod, meegaan met voedingstrends (front cooking)

Zoals in 6.3 en 6.4 uitgebreid is omschreven, spelen er diverse trends af op het gebied van voeding. Door in te spelen op de diverse trends en deze in te voeren in het assortiment ontstaan er diverse kansen om bijvoorbeeld het personeel en de bezoekers tevreden te houden. Dit komt tevens terug in de gehouden interviews met de leidinggevenden.

Innen van extra inkomsten door grotere afname van externe bezoekers.

Aangezien de externe bezoekers een hogere prijs moet betalen is het mogelijk om extra omzet te behalen indien het restaurant meer door externe bezoekers bezocht wordt. Deze ontvangsten kunnen op verschillende manieren gebruikt worden. Er zijn diverse mogelijkheden zoals laag houden van de personeelsprijzen of om investeringen te financieren et cetera. Het op deze manier ontvangen van extra inkomsten wordt onder ander toegepast bij Medisch centrum Leeuwarden en het Rijnland Ziekenhuis.

Goed bestedingsniveau van bezoekers in vergelijking van het personeel.

Uit de gehouden interviews met de externe bezoekers van het restaurant en de gehouden interviews met de bezoekers van het HagaZiekenhuis, is het vast te stellen dat het bestedingsniveau van deze bezoekers hoger ligt dan van het personeel. Men is tevens meer bereid om te betalen voor bepaalde producten. Deze informatie kan meegenomen worden bij het samenstellen van de prijsstelling van de producten voor de bezoekers.

³⁹ Hoofdstuk 5: toekomst ontwikkelingen

Trainen van het restaurant personeel

Uit eigen observatie en naderhand tevens door een adviseur is er geconstateerd dat het personeel bijgeschoold moet worden om goed te kunnen functioneren. Bij bijvoorbeeld het Medisch Centrum Leeuwarden is het personeel ook omgeschoold om een zo'n goed mogelijke dienstverlening te geven. Wat voor training het meest aan te bevelen is zal nader onderzocht worden.

Goede toetsroom van bezoekers bij lunchrooms

Uit observatie is geconstateerd dat de lunchrooms redelijk goed bezocht worden, ondanks dat het prijsniveau redelijk hoog ligt en het aanbod niet erg divers is. Dit geldt tevens voor de kleine supermarkt die tevens in het bezit is van dezelfde eigenaar. Diepgaander onderzoek over de restauratieve voorzieningen valt buiten de opdracht.

Voor een overzicht van de gehanteerde prijzen bij de lunchrooms in vergelijking met de prijzen van het restaurant verwijs ik u naar bijlage 19.

Nieuw zorgstelsel

Door een nieuw zorgstelsel (zie 6.2.1) zijn er voor zowel het ziekenhuis als het restaurant nieuwe uitdagingen en kansen. Voor de patiënt komt er meer informatie beschikbaar. Een belangrijk aandachtspunt is het ontsluiten van prestatie-informatie en prestatie-indicatoren.

Als je als ziekenhuis goede prestaties levert kan dit voordelig zijn.

Bedreigingen

Weerstand van ondernemer van de gevestigde lunchrooms.

Wanneer het restaurant gerealiseerd wordt zal de ondernemer van de uitbestede diensten dit niet toejuichen. Als 1 of of beide lunchrooms in eigen beheer gerealiseerd zullen gaan worden of geheel zal verdwijnen, zal dit gevolgen hebben voor de samenwerking met de ondernemer. Uiteraard zijn er nog andere mogelijkheden, maar in feite zal elke verandering gevolgen hebben voor de ondernemer. Een nader onderzoek valt buiten de opdracht.

Lange wachttijden door toepassen van front cooking

Uit de gehouden interviews is gebleken dat zowel het personeel als de bezoekers positief zijn over het toepassen van front cooking. Het gevolg van front cooking is dat de producten vers bereid worden waardoor er als nadelig punt wachtrijen kunnen gaan ontstaan. Uit gesprekken met leidinggeven van andere instellingen is er namelijk geconstateerd dat het wokken van een maaltijd 2 minuten duurt.

De grote omslag voor de restaurantmedewerkers.

De veranderingen voor het personeel zullen erg groot zijn. Men krijgt namelijk andere taken en bevoegdheden. Het is nog onduidelijk hoe het personeel hier mee om zal gaan.

Verhogen van de personeelsprijzen in het restaurant

Aangezien sommige personeelsleden aangegeven hebben de prijzen in het restaurant hoogte vinden. Kan het verhogen van de personeelsprijzen als een bedreiging gezien worden. In bijlage 19 is er informatie verzameld van andere zorginstellingen om te beoordelen of het prijsniveau echt te hoog is.

Personeel heeft 30 minuten pauze

Aan de hand van de gehouden interviews met het personeel kan er geconcludeerd worden dat de grootste groep van het personeel maar 30 minuten pauze heeft. Aangezien het personeel erg belangrijk is vanwege de grote meerderheid, zal er bij het uitwerken van de aanbeveling voor het nieuwe restaurant voldoende rekening gehouden moeten worden met deze doelgroep. .

Naar verwachting zal na realisatie van het nieuwe restaurant de SWOT-analyse er heel anders uit zien. De genoemde zwakke punten als gebrek aan sfeer, ruimte, te beperkt assortiment, lange wachttijden, slechte bevoorrading van de producten zijn allemaal aspecten die mee genomen dienen te worden bij de realisatie van het nieuwe restaurant. Indien mijn aanbevelingen die weergegeven en toegelicht worden in hoofdstuk 9 meegenomen worden bij de daadwerkelijke realisatie van het nieuwe restaurant zullen de genoemde zwakten wegvallen en zullen er wellicht meer sterkten te voorschijn komen.

9. Aanbevelingen

Naar aanleiding van de probleemstelling en het onderzoek worden in dit hoofdstuk de aanbevelingen weergegeven die aan de hand van de interviews, observaties en literatuur onderzoek en bezoeken aan diverse ziekenhuizen en de ANWB tot stand zijn gekomen.

Deze aanbevelingen zijn van toepassing op alle aspecten die met het nieuwe restaurant te maken hebben zoals benodigde oppervlakte en zitcapaciteit, gewenste locatie, het assortimentsaanbod et cetera. De gegeven aanbevelingen hebben antwoord gegeven op de probleemstelling: Op welke wijze kan het personeelsrestaurant en de restauratieve voorzieningen voor de bezoekers op een zodanige wijze geïntegreerd worden dat er een optimale dienstverlening ontstaat voor alle gebruikers, rekening houdend met de gebruikersverwachtingen en het optimaal gebruiken van vierkante meters? Om tot de uiteindelijke gewenste situatie te komen wordt in 9.2 omschreven welke veranderingen gerealiseerd dienen te worden om het gewenste resultaat te bereiken. Uiteindelijk wordt in 9.3 naar aanleiding van de aanbevelingen het concept voor het nieuwe restaurant toegelicht.

9.1 Aanbevelingen voor de gewenste situatie voor het restaurant

Om het nieuwe restaurant zo goed mogelijk aan te laten sluiten aan de wensen en eisen van de verschillende gebruikersgroepen en hierbij rekening houdend met de mogelijkheden die er zijn voor het HagaZiekenhuis, is het aan te bevelen om de volgende adviezen toe te passen die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van mijn gehouden onderzoeken.

➤ Aanbevelingen die betrekking hebben op communicatie/PR/marketing

1. Maken van reclame over de aanwezigheid van de restauratieve voorzieningen, hierdoor zal de bezoekersstroom verhoogd worden.
2. Maak een communicatieplan om de veranderingen goed kenbaar te maken onder het personeel, de patiënten en bezoekers.
3. De restaurantmedewerkers vroegtijdig op de hoogte stellen van de veranderingen die er gaan plaats vinden.

➤ Aanbevelingen die betrekking hebben op de inrichting en Programma van Eisen.

4. Gebruik van free flow uitgifte in combinatie met lijnbuffet.
 - 4.1 *Zorg voor een logische opzet van uitgifte en indeling van het restaurant.*
 - 4.2 *Toepassen van een free-flow uitgifte in combinatie van lijnbuffet*
 - 4.3 *Creëren van aparte loopruimte voor het aanvullen van de lijnbuffetten*
 - 4.4 *Zorg voor een goede productpresentatie*
5. Creëren van meer sfeer (kleurgebruik, inrichting, eventueel een muurschilderij).
6. Voldoen aan de wet- en regelgeving.
7. Versnellen van de doorlooptijd bij de kassa's door uitsluiten van contante betalingen, door het plaatsen van extra kassa's en bezoekers (excl. personeel) minder bevoegdheden geven om gebruik te maken van alle kassa's.
8. Voor het afwassen van de vuile vaat is een spoelkeuken het meest aan te bevelen.
9. Realiseren van een terras bij het restaurant.

➤ Aanbevelingen op het gebied van het assortiment

10. Invoeren van Front Cooking (gebruik wok, grillplaat, bereidingstafel).
11. Het aanbieden van een breed en divers assortiment.
12. Stimuleren van afname van gezonde producten door ongezonde producten duurder te maken.
13. Schenk aandacht aan de inkoop van producten om de prijs laag te houden en door een andere assortimentaanbod.
14. Gebruik van verse producten in combinatie van convenience producten .
15. Aanschaffen van een warme dranken drankenautomaat voor alle gebruikersgroepen en een aparte koffieapparaat voor het personeel.
16. Verhogen van de bezoekers- en personeelsprijzen.
17. Onderneem in het huidige restaurant al stappen naar aanleiding van de verzamelde gegevens van de gehouden interviews met het personeel.

➤ **Aanbevelingen op het gebied van de ruimte**

18. Aanbieden van een zitcapaciteit van 450 zitplaatsen
19. Restaurant oppervlakte van minimaal 10008 m²
20. Het plaatsen van schuifwanden om de ruimte van het restaurant flexibel aan te kunnen passen
21. Optimaliseren van gebruik van vierkante meters.
 - 21.1 Optimaliseren van gebruik van vierkante meters door de lunchroom in de centrale hal samen te voegen met het restaurant.
 - 21.2 Optimaliseren van gebruik van vierkante meters van het restaurant door het verlengen van de lunchtijden, aanbieden van ontbijt, avondeten en door een deel van het restaurant te gebruiken voor vergaderingen en recepties. (management samenvatting).
22. Restaurant toegankelijk maken voor personeel, patiënten en gasten .

➤ **Aanbevelingen die van belang zijn voor organisatie en personeel**

23. Zorg voor een uitgeschreven strategisch beleid en personeelsbeleid waar iedereen van op de hoogte is.
24. Trainen van het personeel.
 - 22.1 Bijscholen van restaurantmedewerkers en leidinggevenden door middel van een cursus.
 - 22.2 Overplaatsen van een kok uit de keuken naar het restaurant
25. Invoeren van een gestandaardiseerd tevredenheidsonderzoek.
26. Realiseren van een aparte counter voor (Meeneem-)lunchvoorzieningen (ofwel: Takw away)
27. Meer retailactiviteiten binnen het HagaZiekenhuis realiseren, met als doel een soort zorgboulevard te creëren. Voorbeelden van mogelijke retailactiviteiten zijn een kleine supermarkt, beautysaloon et cetera.
28. Focussen op het verbeteren van de vergadervoorzieningen.⁴⁰

In bijlage 33 is een uitgebreide toelichting gegeven over de hierboven genoemde aanbevelingen.

Nadere aanbevelingen die relevant zijn voor de restauratieve voorzieningen

1. Diepgaander onderzoek voor het wel of niet uitbesteden van de restauratieve voorzieningen en retailactiviteiten.
Bij aanbeveling 21 en 26 is over het wel of niet in eigen beheer uitvoeren van de activiteiten in de bijlage aan nadere toelichting gegeven over mijn eigen visie. Aangezien de onderzoekstijd te kort is en mijn uitspraak enkel gegeven is op basis van de verzamelde literatuur en aan de hand van gesprekken met afdelingshoofden van andere ziekenhuizen is het aan te bevelen om een nader onderzoek uit te laten voeren door specialisten.
2. Realiseren van een zorgboulevard⁴¹.
3. Aanschaffen van passende bedrijfskleding. Nadere uitwerking is terug te vinden in bijlage 44.

9.2 De veranderingen voor het nieuwe restaurant.

Voor het toekomstige restaurant zullen er een aantal veranderingen plaats gaan vinden. Deze veranderingen worden in dit hoofdstuk nader toegelicht. De toelichting zal helpen om een beter beeld te krijgen naar hoe het restaurant er uit zou moeten gaan zien.

De volgende veranderingen zullen plaats moeten vinden om het voorgestelde concept te realiseren:

➤ **Functionele aspecten**

1. Van personeelsrestaurant naar (functioneel)bezoekersrestaurant.
2. Verhuizing van het restaurant van locatie A naar locatie B.

➤ **Aspecten die betrekking hebben op de inrichting (in- en aankleding v/h restaurant)**

3. Van lijn buffet naar een combinatie van free-flow buffet en lijnbuffet.
4. Van een bedrijfskantine naar eigentijds restaurant.
5. Van een gesloten ruimte naar een ruimte waar mogelijkheden zijn voor een terras.

⁴⁰ Bijlage 31: Aanbevelingen ten aanzien van de vergaderservices

⁴¹ Bijlage 32: Realiseren van een zorgboulevard.

➤ **Aspecten die betrekking hebben op de prijsstelling**

6. Van huidige prijsstelling bestaande uit inkoopkosten en personeelskosten naar een prijsstelling waarin alle kosten als huisvestingskosten, afschrijvingskosten et cetera in meeberekend zijn.

➤ **Aspecten die betrekking hebben op het assortiment**

7. Van een smal assortiment naar een breder en gevarieerder assortiment.
8. Van een smal, naar een breed aanbod in gezonde en vers bereide voeding.
9. Voedsel bereiding van de back-office naar de front office.

➤ **Aspecten die van belang zijn voor organisatie en personeel**

10. Veranderende taken en verantwoordelijkheden voor de restaurantmedewerkers.
11. Van contante betaling, pin, chip en personeelspas naar cashloos.

Aan de hand van de aanbevelingen waaraan het restaurant naar mijn advies moet voldoen is er een programma van eisen opgesteld. Het programma van eisen is terug te vinden in bijlage 21. Het programma van eisen is uiteindelijk tot stand gekomen aan de hand van de verzamelde informatie zoals de verschillende trends, de gehouden in- en externe interviews en door middel van observatie.

9.3 Conclusie: De gewenste situatie voor het concept

In de gewenste situatie voor het concept zal er een beschrijving worden gegeven van de toekomstige situatie ten aanzien van de restauratieve voorzieningen en vergaderservices. De gewenste situatie is gebaseerd op de speerpunten van de toekomstplannen die in en rondom het HagaZiekenhuis locatie Leyweg zullen gaan plaatsvinden. Daarnaast hebben de onderzoeksresultaten uit hoofdstuk zes en zeven alsmede de onderzoeksconclusies van de huidige situatie en de trends en ontwikkelingen input geleverd voor de uiteindelijke aanbeveling van het concept.

Het concept

Na uiteindelijk diverse mogelijkheden gezien te hebben hoe het restaurant van het HagaZiekenhuis er uit zou kunnen gaan zien, ben ik uiteindelijk tot een geschikt concept gekomen.

Het geven van een naam voor het uitgewerkte concept is moeilijk maar het concept is als ware een kruising tussen een Bijenkorf en een La Place achtend concept. La Place vanwege de manier van front cooking en de diverse markten die gecreëerd worden en de Bijenkorf vanwege de chique uitstraling en presentatie. De bijenkorf en La place lijken heel erg op elkaar alleen is de Bijenkorf iets chiquer om te zien. Uit alle verzamelde gegevens is het duidelijk geworden dat het aanbod van de restauratieve voorzieningen binnen het HagaZiekenhuis moet bestaan uit een goede mix van voorzieningen die aansluit op behoefte en omvang van alle gebruikersgroepen. De wensen en eisen die men heeft aangegeven zijn nader uitgewerkt en deze zijn terug te zien in het concept.

De samenstelling van het uiteindelijke aanbod en daadwerkelijke concept voor het restaurant is bepaald door actuele keuzes ten aanzien van vraag, doelgroepen, tijdstip, prijs, kwaliteitsbeleving en locatie. De keuzes zijn mede gemaakt met behulp van diverse bronnen en verzamelde literatuur. Bij het uitwerken van het concept is er goed gekeken of de gestelde wensen en eisen mogelijk zijn om toe te passen. Soms kun je als opdrachtgever dingen heel graag willen, maar is het geen succes omdat de gebruikers van het restaurant er geen behoefte aan hebben, wat leidt tot slechte afname van het product. Door dus goed de wensen van de mensen te inventariseren en door te onderzoeken of het toe te passen is binnen de organisatie kunnen verkeerde beslissingen bespaard worden. Hierdoor kunnen ook verkeerde investeringen bespaard worden door het aanschaffen van apparatuur.

In bijlage 45 is specifieke informatie terug te vinden over het concept wat passend is voor het toekomstige restaurant. In de bijlage 46 is een fotocollage (koffieapparaat, wokstelling, interieur, tafels en stoelen et cetera) gemaakt waarin door middel van foto's een bepaalde sfeerbeleving gecreëerd wordt. Tenslotte is er nog een aparte bijlage van een officieel ontwerp, waarin wordt laten zien hoe het toekomstige restaurant eruit zou kunnen gaan zien.

10. Financiën

In dit hoofdstuk worden de investeringen en diverse bijkomende kosten weergegeven die nodig zijn om het restaurant te realiseren. Hierbij kan er gedacht worden aan het aanschaffen van meubilair, apparatuur, de kosten voor het gebruik van de benodigde vierkante meters en trainingskosten voor het personeel. Naast dat het opzetten van het restaurant de nodige kosten met zich mee brengt, zal het nieuwe restaurant ook een aantal baten opleveren. Deze baten worden in 10.2 besproken.

10.1 Investeringskosten die nodig zijn voor het realiseren van bedrijfsrestaurant.

Door contact op te nemen met verschillende bedrijven en aan verschillende bedrijven een bezoek gebracht te hebben is het mogelijk geworden om mijn wensen en eisen goed bespreekbaar te maken. Door contact op te nemen met bedrijven en door langs te gaan is het uiteindelijk mogelijk geworden om een zo'n realistisch mogelijk beeld te geven van de investeringen en overige kosten die gemaakt moeten worden om het restaurant te kunnen realiseren.

De volgende kosten zijn berekend:

- (verwachte) Personeelskosten.
- Kosten voor aanschaffen en plaatsen van oplaadpunten en betalingssystemen.
- Kosten van het verzorgen van trainingen voor de restaurant medewerkers .
- Kosten voor het aanschaffen van tafels en stoelen.
- Kosten voor het aanschaffen van apparatuur.
- Kosten voor het aanschaffen van bedrijfskleding.⁴²
- De kosten voor het gebruik van de restaurantoppervlakte van 1.008 m².

De volgende kosten zijn van toepassing voor het realiseren van het restaurant:

	Investeringskosten	Kosten (1 ^e jaar)
<u>Personeelskosten:</u>		
Medewerk(st)ers		€ 407.616,00
Hoofd restauratieve dienst		€ 32.400,00
Trainingskosten voor 15 medewerk(st)ers	€ 18.915,00	
totaal	€ 18.915,00	€ 440.016,00
<u>Oplaadpunten en betalingssysteem:</u>		
Aanschaffingskosten	€ 6.464,00	€ 3.176,00
contractkosten		€ 643,04
Overige kosten		
totaal	€ 6.464,00	€ 3.819,04
<u>Kosten inventaris</u>		
Tafels en Stoelen restaurant + take away	€ 82.800,90	
totaal	€ 82.800,90	
<u>Kosten apparatuur</u>		
Apparatuur en uitgiften	€ 375.000,00	
totaal	€ 375.000,00	
Totale kosten Excl. BTW:	€ 483.179,00	€ 443.835,04

De officiële offertes zijn op aanvraag ter inzage verkrijgbaar bij de auteur.

Op de volgende pagina is er een korte toelichting gegeven over de kosten en wordt er voor specifiekere informatie doorverwezen naar de bijbehorende bijlage.

⁴² Prijs per artikel

Aan de hand van de begroting op de vorige pagina kan er geconcludeerd worden dat de totale investeringskosten op een bedrag komt van € 492.609,00. Zoals terug te zien is in de tabel zijn er naast de investeringskosten ook de kosten berekend als loonkosten voor het personeel en de contractkosten voor de oplaadsystemen. Uiteraard komen er nog diverse kosten bij voor o.a. de aankleding van het restaurant, aanschaffen van kookgereedschap en zullen er nog diverse contracten afgesloten worden voor de benodigde keukenapparatuur. Ondanks dat alle kosten niet helemaal uitgewerkt zijn, zijn de grootste investeringen die voor het restaurant van belang zijn, uitgewerkt.

Toelichting op de kosten:

Personeelskosten:

Voor het berekenen van de personeelskosten zijn in de tabel alleen de kosten weergegeven voor het personeel wat nodig is voor het restaurant. Voor een nadere uitwerking van de personeelskosten van het restaurant verwijs ik u naar bijlage 41. Indien de Cafée & More (take away) uitgifte in de toekomst ook gerealiseerd wordt, zullen de extra personeelskosten ongeveer uitkomen op € 45.162,00. Voor nadere toelichting over deze berekening verwijs ik u naar bijlage 42.

Trainingskosten:

De trainingskosten zijn bepaald aan de hand van de offerte van Van Putten Training & Advies. In de huidige situatie zijn er 15 medewerkers in dienst. Bij het bepalen van de trainingskosten is er uitgegaan van het trainen van deze 15 restaurantmedewerkers. Uiteraard moet er personeel bij komen maar bij het aannemen van nieuwe medewerkers kan er gericht gekeken worden naar nieuwe medewerkers die de nodige kennis al in huis hebben waardoor het trainen van de nieuwe medewerkers overbodig is. In bijlage 24 en 25 is nadere informatie terug te vinden over de kosten.

Aanschaffen en plaatsen van oplaadpunten en betalingssystemen

Om ervoor te zorgen dat de gebruikers van het restaurant hun pin of chip op kunnen waarderen, is het aan te bevelen om bij de ingang van het restaurant een opwaardeerpunt te plaatsen, tevens zal er op een tweede punt bijvoorbeeld in de centrale hal een opwaardeersysteem geplaatst worden. Specifieke prijs en product informatie over de opwaardeerpunten en over de onderhoudscontract is terug te vinden in bijlage 36.

Kosten inventaris

Voor de inventaris van het restaurant zijn de kosten bepaald voor het aanschaffen van tafels en stoelen die passen in de stijl (huiselijk en sfeervol) van het door mijn aanbevolen concept wat aansluit op de wensen en eisen van de verschillende belangenhebbende. Om meer gezelligheid en sfeer proberen te creëren is ervoor gekozen om verschillende tafelvormen te gebruiken. Hierbij kan er gedacht worden aan ronde, vierkante als rechthoekige tafels. Voor nadere toelichting over de uitwerking van de kosten verwijs ik u naar bijlage 39. Bij de kosten zijn ook de statafels en krukken meegerekend die neergezet kunnen worden bij de Cafée & More.

Apparatuur en uitgiften

In bijlage 43 is een overzicht weergegeven van de investeringen die gedaan moeten worden. De investeringen zijn inclusief het aanschaffen van een uitgifte van de Cafée & More en de spoelruken. Daarbij is tevens een overzicht weergegeven van de jaarlijkse afschrijvingskosten. Voor het afschrijven van keukenmeubilair gaat men uit van een levensuur van 15 jaar en alles op het gebied van techniek is een afschrijvingperiode van 10 jaar aan te bevelen. De afschrijvingperiode is geadviseerd door de Koksmaat.

Kosten voor het aanschaffen van bedrijfskleding.

In bijlage 44 wordt er inzicht gegeven over de kosten voor het aanschaffen van nieuwe representatieve bedrijfskleding. Naast de kosten wordt er tevens een aanbeveling gegeven over de bedrijfskleding die geschikt zou kunnen zijn voor het nieuwe restaurant. Tenslotte wordt er aangegeven hoeveel kledingsstukken aan te bevelen zijn voor een full time medewerker. Hoewel het bepalen van de kosten van personeelskleding buiten de opdracht valt is het een goede aanvulling om het beeld voor het nieuwe restaurantconcept compleet te maken. Het bepalen van de daadwerkelijke kosten voor het aanschaffen van bedrijfskleding is moeilijk omdat er niet bekend is hoeveel medewerkers in de toekomst daadwerkelijk werkzaam zullen zijn in het nieuwe restaurant en is het onduidelijk voor welke kledingsstukken men zal kiezen.

De Kosten voor het gebruik van 1.008 m2.

Zoals bekend is er voor het nieuwe restaurant een ruimte zit- en bewegingsruimte nodig van 1.008m2. Dit is inclusief opslag ruimte, kantoorruimte en personeelsruimte. De kosten voor het gebruik van 1.008 m2 vloeroppervlakte komen op € 1.950.480,00 per jaar.⁴³

Aan de hand van de uitgewerkte tekening is het zichtbaar dat er nog +/- 600m2 nodig is voor de uitgifte, de bereidingsruimte, de Cafee & More en de spoelkeuken. Dit houdt in dat de huur van de oppervlakte van het restaurant heel erg hoog ligt en dat het betalen van de huur voor het restaurant niet te bekostigen is.

10.2 Baten van het aanbieden van goede restauratieve voorzieningen

Naast het feit dat goede restauratieve voorzieningen het HagaZiekenhuis bijstaat in het functioneren als aantrekkelijk werkgever zijn hieronder de baten weergegeven die ontstaan naar aanleiding van het realiseren van het restaurant

Commerciële baten

- Toegevoegde waarde voor het HagaZiekenhuis, bijdrage aan versterken concurrentie positie.
- Generen van een hogere omzet door benaderen van grotere doelgroep.
- Door de komst van de bezoekers, bestaan er mogelijkheden om personeelsprijzen iets te verlagen. De bezoekers betalen een bezoekersprijs. De winstmarge ligt hier iets hoger. Deze winstmarge kan gedeeltelijk gebruikt worden voor het verlagen van gezonde voedingsproducten.
- Verhoogde klanttevredenheid, dit leidt tot terugkomst van de klant en positieve mond-tot-mond reclame.

Baten voor de proceskosten

- Verhoogde arbeidssatisfactie waardoor de arbeidsproductiviteit toeneemt.
- Minder geldverspilling door weggooien van voedsel door gebruik te maken van à la minute bereiding en gebruik van convenience goods.

Baten voor de personeelskosten

- Daling van ziekteverzuim door de hogere arbeidssatisfactie.

Baten van het uitsluiten van contante betalingen:⁴⁴

- Snellere doorstroming bij de kassa.
- Minder administratieve afhandelingen voor het verwerken van betalingen naderhand.
- Minder kans op fraude en vandalisme.
- Medewerkers uit hygiënisch opzicht breder inzetbaar.
- Betalingsgemak voor de klant.
- Besparing personeelskosten.
- Besparing geldtransport.

Om bovengenoemde baten in geld uit te drukken is nader diepteonderzoek vereist.

Overige baten:

- Openstaande vacatures worden sneller ingevuld door betere werkomstandigheden.
- Verbeteren van betrokkenheid en prestaties doordat men zich meer thuis voelt.
- Verhoogde satisfactie bij de bezoekers, dit leidt tot een verhoogde klanttevredenheid.
- Goed opgeleid personeel (door cursus), dit levert een bijdrage aan de kwaliteit, presentatie en verhoogde verkoop van producten.
- Kortere wachtrijen, waardoor personeel langer van zijn pauze kan genieten.

⁴³ Bijlage 40: Kosten voor het gebruik van 1.008m2

⁴⁴ Afkomstig uit bijlage 37

11. Implementatie

In dit hoofdstuk wordt er inzicht gegeven over de stappen die ondernomen moeten worden om het restaurant uiteindelijk te kunnen realiseren. De te ondernemen stappen hebben betrekking op de realisatie van de bouw en de inrichting. De stappen zullen in een schematisch overzicht weergegeven worden. Hierin is te zien wat er gedaan moet worden, door wie en wanneer het uitgevoerd wordt. Omdat je afhankelijk bent van wat er allemaal moet gebeuren is het moeilijk om een nauwkeurig tijdspad op te stellen. Het implementatieplan is tot stand gekomen na overleg met Organisatorisch Manager Bouw en Beheer en met de directeur van de Koksmaat Bedrijfskeukens.

Implementatieplan

Wat	Wie	Wanneer
<u>Vorbereidingsfase</u> - Doorlezen scriptie en gebruiken van de opgetelde Programma van Eisen (PVE). Indien nodig informatie toevoegen of weg laten. - Vaststellen van het budget	<u>Verantwoordelijke</u> - Manager Facilitair	Start: Augustus 2007 Tijdsduur: +/- 3 maanden
<u>Uitwerken voorlopig ontwerp (VO)</u> Aan de hand van de PVE, de plannen vertalen in concrete bouwplannen ⁴⁵ . Dit resulteert tot het voorlopige ontwerp (VO). Tevens wordt hierbij een kostenraming gepresenteerd van de adviseur (architect). Na aanleiding van het VO zijn er twee mogelijkheden. 1. Het VO wordt goedgekeurd → volgende fase 2. Aanpassing van het VO tot uiteindelijke goedkeuring Redenen voor het aanpassen van het VO kunnen zijn: de uitwerkingen sluit niet voldoende aan op de gestelde wensen en eisen en/of omdat het budget wordt overschreden.	<u>Verantwoordelijke</u> - Manager Facilitair - Manager Vastgoed	Te verwachte tijdsduur: +/- 3 maanden Start: +/- november 2007 Bij aanpassing zal het proces enige vertraging op gaan lopen.
<u>Definitief Ontwerp</u> Na goedkeuring zal het definitieve ontwerp (DO) plaats vinden. Hierin wordt o.a. de indeling van de ruimte bepaald. In deze fase wordt er opnieuw een kostenraming gemaakt. Het hebben van een budget is nodig om controle te hebben en om een aanbesteding te kunnen maken. Er is namelijk vooraf bepaald hoeveel geld de organisatie ervoor over heeft om het restaurant te realiseren. Op basis van dit budget kan de opdrachtnemer zijn plan uitwerken.	Betrokkene uitvoerders: - Opdrachtgever - Architect - Installatieadviseur - Adviseur voor de keukeninrichting - Interieur adviseur	Tijdsduur: +/- 2 maanden Mogelijke start: +/- februari 2008
Rond het ontwikkelen van het DO zal er een bouwvergunning aangevraagd moeten worden wat vergezeld is van o.a. het bouwplan met tekeningen en berekeningen. Het aanvragen van een vergunning is nodig omdat het gebruik van de locatie gewijzigd wordt. Onder de bouwvergunning valt tevens de brandvergunning. Indien een terras gebouwd wordt is het aanvragen van een terrasvergunning ook noodzakelijk. ⁴⁶	Aanvragen van vergunning bij de gemeente door Manager Vastgoed.	Tijdsduur voor het aanvragen van een bouwvergunning is +/- 6 weken Startfase: +/- April 2008

⁴⁵ Dit leidt tot een mogelijk opzet voor het toekomstige restaurant

⁴⁶ <http://www.vergunningenwijzer.nl>

Wat	Wie	Wanneer
<u>Opstellen selectiecriteria</u> Bij het bepalen van de selectiecriteria wordt er bepaald aan welke eisen en wensen de onderneming dient te voldoen om de opdracht te kunnen uitvoeren. De onderneming die het meest voldoet aan de aangegeven criteria zal de opdracht toegewezen krijgen.	- Opdrachtgever	Tijdsduur bepalen selectiecriteria: +/- 1 maand Start: +/- Juni 2008
<u>Aanbestedingsfase</u> Om de juiste opdrachtnemers te krijgen zal de aanbestedingsfase plaats gaan vinden. Dit is te omschrijven als een aanvraag aan een onderneming van wat het allemaal gaat kosten. Het aanbesteden kan een openbare aanbesteding zijn, een onderhandse aanbesteding of Europees aanbesteden. De te doorlopen procedures: - Bestek en tekeningen - Plaatsen van advertenties (bijvoorbeeld dagblad, aanbestedingskalender) - Uitnodigen van aannemers - Het houden van inlichtingen. De ondernemingen die interesse hebben kunnen tijdens de presentatie vragen stellen om zo een betere offerte uit te kunnen brengen - Proces verbaal. De gestelde vragen en de gegeven antwoorden tijdens de gehouden presentatie worden naar alle geïnteresseerde ondernemingen toegezonden die mogelijk een offerte uit willen brengen. Ook de belangstellende ondernemingen die niet tijdens de presentatie aanwezig waren. - Prijsvorming van de ondernemers - Indienen van de gesloten enveloppen. Om het proces zo betrouwbaar mogelijk te houden kan ervoor gekozen worden om alle enveloppen anoniem in te leveren zodat bedrijfsherkenning niet mogelijk is. - Openen van de enveloppen - Geven van een gunning (binnen 2 x 24 uur)	<u>Uitvoerder:</u> - Architect - Opdrachtgever - Opdrachtgever - Architect - Aangestelde persoon door Manager Facilitair en of Manager Vastgoed - de opdrachtnemers - inleveren van de enveloppen door de belangstellende ondernemers. - Opdrachtgever - Opdrachtgever	Tijdsduur om de aanbestedingsfase te doorlopen: 3 maanden Start: +/- Juli 2008
<u>Gunning versrekking</u> Verstrekken van de opdracht aan de opdrachtnemers.	- Opdrachtgever	Tijdsduur gunning: Max 2 x 24 uur Start: +/- Oktober 2008
Wanneer de opdrachtnemers bekend zijn gemaakt gaat men aan de slag. - Samen stellen van een team Voordat men daadwerkelijk aan de slag gaat zal het team samengesteld worden. Er zal bepaald moeten worden wie de verantwoordelijkheid zal gaan dragen voor de algemene uitvoering van het project en wie de woordvoeder is van het team. - Tevens moeten in deze fase de gemaakte werktekeningen bekend zijn.	De woordvoeder van het directieteam kan zijn: 1. Architectenbureau 2. De opdrachtgever 3. Derde afhankelijke partij die gekozen wordt door de opdrachtgever - Architect	Tijdsduur voor het samen stellen v/h team: 1 week Start: +/- Oktober 2008

Wat	Wie	Wanneer
<u>realisatiefase</u> Start uitvoering van het werk. - Bouwfase Tijdens realisatie vindt er regelmatig onderlinge terugkoppeling plaats. Dit kan door middel van de bouwvergaderingen en door één op één gesprekken. - Informeren personeel en overige bezoekers. Voordat het restaurant geopend word zullen de personeelsleden en bezoekers d.m.v. intranet en het mededelingsbord in het restaurant op de hoogte gehouden worden van de voortgang en de daadwerkelijke opening. Tevens kan er een artikel geplaatst worden in HagaActueel⁴⁷	Uitvoerders: - Opdrachtnemers Verantwoordelijke voor het plaatsen van de informatie op intranet en in de HagaActueel: - PR en voorlichting. Verantwoordelijke voor de tekst op mededelingsbord in het restaurant: - Hoofd restauratieve dienst.	Uitvoering: Van moment tot de start van het bouwen tot de realisatie van de bouw zal tussen de 2 tot 3 maanden nodig zijn. De tijd is geheel afhankelijk van wat er allemaal moet gebeuren. Start: +/- November 2008 t/m januari 2009
-Inrichting/aankleding van het restaurant Nadat de bouwfase is gerealiseerd kan er begonnen worden met de inrichting van het restaurant zoals tafels, stoelen, aankleding etc.	- De opdrachtnemers - de architect controleert de voorgang en of alles klopt bij de ideeën	Tijdsduur: Is geheel afhankelijk van wat er allemaal moet gebeuren. +/- 1 maanden Start: Februari t/m maart 2009
<u>Oplevering:</u> - Controleren of alles is uitgevoerd volgens de gemaakte afspraken. Bij voorkeur dient dit plaats te vinden indien alles bouw en inrichtingsklaar is.	- Afdeling beheer	Oplevering: 2^e kwartaal van 2009.
Opening restaurant	- Manager Facilitair	Opening: 2^e kwartaal 2009
Sluiten oude restaurant Beginnen met afbreken/slopen van het restaurant		Sluiten v/h restaurant op het moment van de opening van het nieuwe restaurant.

⁴⁷ HagaActueel: Ziekenhuiskrantje

Literatuuropgave

Boeken

- Baarda, B.D./De Goede, M.P.M., Methoden en Techniek. Houten, 1995
- Bouter, R.F., Handleiding voor de afstudeeropdracht, 2006-2007. Den Haag, Haagse Hogeschool, opleiding FM, Twaalfde herziende druk 2006. ISBN 9073077095
- Dommelen, A.G. van e.a.: Cateringmanagement professioneel bekeken, 1999
- Genet, C.M., Syllabus, Methoden van onderzoek en de markt, Den Haag, 2000/2001
- Heere, H.A, De inrichting van bedrijfsrestaurants, 1994
- Jans, R.: Het schrijven van beleidsadviezen. Derde druk. Soest: Nelissen, 2004
- Kempen, P.M./Keizer, J.A., Advieskunde voor praktijkstages; Organisatieverandering als leerproces, 2^e druk, Houten 2000
- Oosten H.M. en Drift, A.H.F.: Richtlijnen voor bouw en renovatie van een bedrijfsrestaurant. 1995
- P.Mathot, P, J. Meijs, J. Tenten, Operationeel Management voor de horeca,
- Veneca Handleiding Bouw en Inrichting keukens en bedrijfsrestaurants, 2001
- Wielinga C. de Vries, A en Hartjes, A.: Voedingsambiances in de zorg, Houten, 2005

Interne Documentatie

- CAO, Contractcateringbranche 1 april 2006
- Exploitatie voedingsdienst 2006, HagaZiekenhuis
- Fusiedocument, Voorstel; tot fusie; BETER WORDEN, 24 maart 2004
- Stichting Samenwerkende Ziekenhuis JKZ/RKZ en Ziekenhuis Leenburg

Mondelinge Informatievoorziening

Formele interviews met leidinggevenden:

- 1^e medewerker Restaurant
- Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch Manager Voeding

Formele interviews met personeel en bezoekers:

- Interviews met het personeel van het HagaZiekenhuis
- interviews met de externe bezoekers van het restaurant
- interviews met externe bezoekers van het HagaZiekenhuis

Formele externe interviews:

Zorginstellingen

- Dhr. M. van Dijk, Vestigings Manager Medisch Centrum Amsterdam
- Mevr. M. van Nijmegen, Restaurant Manager, Medisch Centrum Amsterdam
- Dhr. R. Brand, Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp
- Dhr. M. Overwijk, Hoofd Voeding, MC Haaglanden, Den Haag
- Dhr. R. Beije, Medisch Centrum Leeuwarden

Extern bedrijf:

- Dhr. E. de Jonge, Manager Business Services, ANWB

Vakbladen

- Deli XL, First for Foodservice, Meer dan lunch.
- Groot consument Vakblad voor grootkeukenmanagement
- Grootkeuken

Kranten

- HagaActueel, januari 2007
- Ziekenhuiskrant

Internet

- <http://www.avenance.nl/index.php?p=10335>
- <http://www.bedr-horeca.nl/content.jsp?objectid=13531>
- www.carrieretijger.nl/functioneren/commerciele-vaardigheden/swot-analyse
- <http://www.denhaag.nl/docs/college//20070313RIS144494.pdf>
- <http://www.dewokenmrmoto.nl/essentie-van-wokken.html>
- <http://www.denhaag.nl/docs/college//20070313RIS144494.pdf>
- <http://www.effectory.nl>
- <http://facilitair-zorg.startpagina.nl/>
- <http://www.foodstep.nl>
- <http://www.hagaziekenhuis.nl/nl/organisatie/lthp/bouwenaanbeterezorg.php>
- <http://www.horecalink.nl/modules.php?name=News&file=article&sid=124>
- <http://www.horecastartersloket.nl/inhoud/k84.htm>
- <http://intranet.hagaziekenhuis.local/images/hagaOrganigram.gif>
- <http://intranet.hagaziekenhuis.local/pages/organisatie/algemeen/organisatiestructuur.php>
- <http://www.informaticaboeken.be/Interessant/Richtlijnen%20site%20De%20Boeck.doc>
- <http://www.interegi.nl/Particulier/productinformatie/Kenmerken.asp>
- <http://www.kokskwartet.nl/>
- <http://www.nvzziekenhuizen.nl>
- www.restorent.nl/lexicon.php
- www.rightmarktonderzoek.nl/methoden/kwalitatief-onderzoek.asp
- www.restorent.nl/lexicon.php
- <http://www.stagg.nl/>
- <http://statline.cbs.nl/StatWeb/table.asp?HDR=G2&LA=nl&DM=SLNL&PA=03766ned&D1=a&D2=0&D3=6,16,26,36,I&STB=G1,T>
- <http://www.vanhessen.be/pdf/Micros3700Suite.pdf>
- <http://www.vanputtentraining.nl/trainingenoverzicht.html>
- <http://www.vergunningenwijzer.nl>
- http://www.zibb.nl/horeca/nieuws_start/asp/artnr/530966/index.html
- <http://www.zibb.nl/horeca/artimg/a20061717251868.PDF>

Onderzoeken

- Foodstep: Het Nationale Zorgonderzoek 2006 – Voeding en Welzijn ‘gastvrije zorg’

Benaderde bedrijven

- ANWB
- De Koksmaat Bedrijfskeukens
- De Werkman
- Groku
- Horecameubilair Den Haag
- Rhima
- Reckless Design
- Satellite
- Van putten Training en Advies
- Verbeek & Rinzema Interieurs B.V.

Benaderde Ziekenhuizen

- Medisch Centrum Haaglanden, Den Haag
- Medisch Centrum Amsterdam
- Medisch Centrum Leeuwarden
- Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp

Overzicht bijlagen

Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording.....	57
Bijlage 2: Aanwezige vergaderruimten en vergadercapaciteit	61
Bijlage 3: Organisationschema HagaZiekenhuis.....	62
Bijlage 4: Organogram Facilitair Bedrijf 2006.....	64
Bijlage 5: Toekomst ontwikkelingen	68
Bijlage 6: Schetsen van het gebouw en de directe omgeving Leyweg	72
Bijlage 7: Voorgenomen plantontwikkeling en studie naar de stedenbouwkundige mogelijkheden rondom het HagaZiekenhuis.....	73
Bijlage 8: Plannen voor een zorgboulevard.....	75
Bijlage 9: Toelichting op de indeling van het toekomstige gebouw	76
Bijlage 10: 'Ziekenhuizen gaan van budgetgericht naar patiëntgericht'	76
Bijlage 11: 'Kwaliteit verbetert door competitie'	78
Bijlage 12: Voeding Trends 2007	79
Bijlage 13: Trends in voeding	80
Bijlage 14: Trends volgens leidinggevenden van andere ziekenhuizen.....	81
Bijlage 15: Conclusie en gevolgen van de algemene trends & ontwikkelingen.....	84
Bijlage 16: Foodstep: onderzoek beoordeling maaltijdvoorzieningen	85
Bijlage 17: Observatieverslag restaurant en lunchrooms.....	86
Bijlage 18: Trends en ontwikkelingen in ziekenhuizen op het gebied van voeding.....	89
Bijlage 19: Benchmarkgegevens waarin de restaurantprijzen van verschillende ziekenhuizen weergegeven zijn	90
Bijlage 20: Aandachtspunten van het personeel en bezoekers ten aanzien van de restauratieve voorzieningen.	104
Bijlage 21: Conclusies naar aanleiding van de gehouden interviews met afdelingshoofden.....	106
Bijlage 21: Programma van Eisen	108
Bijlage 22: Prijzen van het restaurant en de lunchroom.....	114
Bijlage 23: Toelichting op het toepassen van wokken en de eventuele mogelijkheden op het gebied van wokgerechten	115
Bijlage 24: Aanbevolen training en bijbehorende kosten	120
Bijlage 25: Voorstel Van Putten Training & Advies	125
Bijlage 26: Toelichting op de type afzuigsystemen	128
Bijlage 27: Verwachte aantal restaurantbezoekers en zitcapaciteit	129
Bijlage 28: Uitwerking aantal benodigde vierkante meters restaurantoppervlakte.....	131
Bijlage 29: Tips voor het aanbieden van een goede lunch.....	133
Bijlage 30: Wet- en regelgeving	134
Bijlage 31: Aanbevelingen ten aanzien van de vergaderservices	152
Bijlage 32: Realiseren van een Zorgboulevard	153
Bijlage 33: Toelichting aanbevelingen.....	154
Bijlage 34: De veranderingen voor het nieuwe restaurant.	172
Bijlage 35: Betalingsystemen	177
Bijlage 36: Kosten van oplaadsystemen, betaalsystemen en onderhoudscontract	179
Bijlage 37: Prijs- en productinformatie over oplaadpunten, betaalsystemen en servicecontracten	181
Bijlage 38: Brief: Aanbeveling en kosten voor het plaatsen van verschuifbare wanden	187
Bijlage 39: Inrichtingskosten tafels en stoelen.	189
Bijlage 40: Kosten voor de benodigde vloeroppervlakten	190
Bijlage 41: Personeelskosten van de oude en voor de nieuwe situatie	191
Bijlage 42: Personeelskosten voor de (meeneem)-lunchvoorziening	197
Bijlage 43: Investeringskosten apparatuur en uitgaven.....	199
Bijlage 44: Kosten voor het aanschaffen van bedrijfskleding	200
Bijlage 45: Beknopte omschrijving van het restaurantconcept.....	202
Bijlage 46: Fotocollage	208

Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording

In deze bijlage wordt er een toelichting gegeven over de verschillende onderzoeksmethoden en onderzoeksinstrumenten die toegepast zijn om de gewenste informatie te verzamelen.

1. Onderzoeksmethoden

1.1 Theoretisch onderzoek

Theoretisch onderzoek betekent dat er gebruik gemaakt wordt van reeds bestaande informatie. Het theoretisch onderzoek heeft zich gericht op het zoeken naar bestaande informatie over de mogelijkheden die er zijn betreft restauratieve voorzieningen zoals sfeer, mogelijke opstellingen voor restaurant, de diversiteit in buffet uitgiften, de wet en regelgeving en de trends die zich afspelen binnen de voedingsmarkt.

Om inzicht te krijgen in de onderzoeken die al gehouden zijn is er vooraf onderzoek gedaan om te oriënteren welke informatie over de onderwerpen reeds beschikbaar is. Voor de uitvoering van het theoretische onderzoek is gebruik gemaakt boeken, vakbladen en Internet.

Door middel van theoretisch onderzoek is er kennis verzameld over de mogelijkheden die er zijn voor de restauratieve voorzieningen voor de locatie Leyweg. Tevens hebben de verzamelde gegevens een toegevoegde waarde voor de beantwoording van de deelvragen en de probleemstelling.

1.2 Empirisch onderzoek

Empirisch Onderzoek staat voor onderzoek in een praktijksituatie. Hierbij gaat men niet op voorhand uit van theoretische principes maar om zelf uitgevoerd onderzoek door middel van vragen en observatie. Het empirisch onderzoek is een beschrijvend onderzoek.

Het empirisch onderzoek is onder andere gebruikt om de wensen en eisen van de gebruikers van het restaurant en leidinggevendenden te achterhalen om zo een Programma van Eisen (PvE) op te stellen. Naast interne onderzoeken wordt er ook gekeken naar andere ziekenhuizen om te achterhalen wat de sterkten en zwakten zijn van de door hun aangeboden restauratieve voorzieningen. Voor het selecteren van ziekenhuizen is er gekeken om ziekenhuizen te benaderen die allemaal een ander concept toepassen.

Aan de hand van de af te nemen interviews en observaties ontstaat er inzicht in de veelzijdigheid van mogelijkheden in het aanbod van restauratieve voorzieningen en concepten.

Om informatie te verschaffen is er bij het empirisch onderzoek gebruik gemaakt van mondelinge interviews en observaties. Verder wordt er in deze bijlage een toelichting geven over de gebruikte onderzoeksinstrumenten. Nadere informatie over de resultaten van de gehouden interviews en observaties is in hoofdstuk 7 terug te lezen.

1.3 Kwalitatief onderzoek

Voor het uitvoeren van onderzoek is er gekozen voor een kwalitatief onderzoek.⁴⁸

Kwalitatief onderzoek is gericht op het verkrijgen van betrouwbare informatie over wat er leeft onder een bepaalde doelgroep en waarom.

Een van de redenen voor het kiezen van deze methode is dan ook om meer inzicht te krijgen in vragen die het 'hoe en waarom' betreffen. Het gaat hier niet om 'meten' maar verkennen, diagnosticeren en het krijgen van inzicht en het krijgen van opvattingen, hypothesen en de bevestiging daarvan. Het doel van deze vorm van onderzoek is het verkrijgen van diepgaande informatie door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de doelgroep en door het achterhalen van waarom bepaalde gedragingen plaats vinden. Het verkrijgen van informatie zal onder andere plaats vinden door middel van open interviews en literatuurstudie.

Een niet onbelangrijk voordeel voor het toepassen van kwalitatief onderzoek is dat het ingezet kan worden om de doelgroep zelf te laten meedenken over bijvoorbeeld de invulling van de nieuwe restauratieve voorzieningen betreft sfeer en aanbod van het voedingsassortiment.

⁴⁸ www.rightmarktonderzoek.nl/methoden/kwalitatief-onderzoek.asp

1.4 Beschrijvend onderzoek

Bij beschrijvend onderzoek⁴⁹ gaat het om het uitvoeren van de “wat is er aan de hand” vraag. Bij beschrijvend onderzoek wordt er niet gezocht naar een verklaring, waarom de werkelijkheid zich als zodanig voordoet. Men beschikt nog niet over een theorie, maar beschrijft de situatie en onderzoekskenmerken.

Voor dit onderzoek wordt de huidige situatie van de restauratieve diensten omschreven. Daarnaast zal er een omschrijving worden gegeven over de mogelijkheden die er voor het nieuwe restaurant en de overige restauratieve voorzieningen zijn.

1.5 Explorerend onderzoek

Explorerend onderzoek is het verkennen en verklaren van verschillen en samenhang. Het gaat hierbij om de ‘waarom’ - vraag. Een experiment wordt veelal gebruikt om een idee te toetsen. Er is dan ook vaak sprake van een hypothese.⁵⁰

Exploratief onderzoek start zonder duidelijke ideeën vooraf of hooguit met vage vermoedens, zoekt naar verbanden en eindigt met een voorzichtige verklaring voor de bevindingen.

Het explorerend onderzoek wordt hier op kleine schaal toegepast. Voorbeelden van explorerend onderzoek zijn; het onderzoeken naar de mogelijkheden voor een goede formule voor het restaurant . Er wordt bijvoorbeeld gekeken naar de mogelijkheden voor het invoeren van front cooking en naar de mogelijke geschiktheid van het invoeren van een restaurant wat door zowel personeel, patiënten en gasten toegankelijk is.

2. Onderzoeksinstrumenten

2.1 Open interview

Voor het houden van interviews wordt er gebruik gemaakt van open interviews⁵¹ en dan wel de gedeeltelijke gestructureerde interviews. Bij gedeeltelijke gestructureerde interviews gaat het om interviews met voornamelijk gesloten vragen met een vaste formulering, die in een vaste volgorde worden gesteld met daarnaast nog enkele open vragen, waarbij de interviewer nadrukkelijk moet doorvragen. De interviews zullen plaats vinden met de werknemers en bezoekers. Om meer over de huidige situatie van het restaurant te weten te komen, zal er met de coördinator van het restaurant een interview plaats vinden

Voor specifiekere informatie over de uit te voeren opdracht zal er ook een interview gehouden worden met de Manager Facilitair Bedrijf en mijn begeleider Organisatorisch Manager Voeding. Het doel van dit gesprek is het bespreken en verduidelijken van de toegewezen afstudeeropdracht. De uitwerkingen van de gehouden interviews is terug te vinden in een aparte waarin alle interviewresultaten weergegeven zijn.

Het doel van deze interviews is het verzamelen van informatie over de wensen, ervaringen en de meningen over de aangeboden restauratieve diensten betreft service, assortiment, dienstverlening, prijsniveau, kwaliteit en sfeer. Aan de hand van de verzamelde informatie kan er inzicht verkregen worden in de strekten, zwakten en de eventuele verbeteringen die toegepast kunnen worden voor de nieuwe restauratieve voorzieningen die voornamelijk betrekking hebben op het restaurant. Naast de interviews die in het HagaZiekenhuis gehouden worden, zullen er ook interviews bij andere ziekenhuizen plaats vinden. Deze interviews worden gehouden met leidinggevenden die de verantwoordelijkheid hebben over het restaurant en de eventuele overige aanwezige restauratieve voorzieningen. De interviews met de leidinggevenden zijn beter te omschrijven als de half gestructureerde interview. Bij een half gestructureerde interview liggen de vragen en antwoorden niet van te voren vast, maar de onderwerpen wel. Het doel van deze interviews is het achterhalen wat men van hun eigen concept vindt, hoe de combinatie personeel en bezoeker samen gaan in het restaurant en wat er in hun concept wel en niet goed gaat. Tevens wordt er geprobeerd meer informatie verzamelen zoals diverse tips. De verkregen informatie naar aanleiding van de gehouden interviews kan gebruikt worden voor het onderbouwen van mijn aanbevelingen voor de nieuwe restauratieve voorzieningen.

⁴⁹ Genet, G.C., Methoden van Onderzoek en de markt, 2000/2001

⁵⁰ http://members.chello.nl/~mwr.diks/methoden_en_technieken.htm

⁵¹ Genet, G.C., Methoden van Onderzoek en de markt, 2000/2001, pag. 64

De volgende interviews hebben in het HagaZiekenhuis locatie Leyweg plaatsgevonden:

De gehouden interviews zijn vanwege de grote hoeveelheid pagina's terug te vinden in een aparte interviewbijlage.

Formele interviews met leidinggevend:

- De twee Coördinatoren van het Restaurant.⁵²
- Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch Manager Voeding⁵³

Formele interviews met personeel en bezoekers:

- 125 interviews met het personeel van het HagaZiekenhuis
- 25 interviews met de externe bezoekers van het restaurant
- 45 interviews met externe bezoekers van het HagaZiekenhuis

In totaal zijn er 195 interviews gehouden. Het aantal interviews wat in zijn totaliteit afgenomen moest worden voor dit onderzoek is bepaald in overleg met mijn opdrachtgever.

Het hoofddoel van de interviews is namelijk het creëren van een beeld over hoe het personeel en de bezoekers aankijken tegen de aangeboden restauratieve diensten. Bij de bezoekers is er onderscheid gemaakt in de restaurant bezoekers en de bezoekers die rondlopen in het gebouw.

Bij de laatste genoemde groep bezoekers gaat het om het achterhalen van het gebruik en de mening over de aanwezige restauratieve voorzieningen. Hierbij gaat het voornamelijk om de twee lunchrooms. Voor het interviewen van de groep bezoekers van het restaurant is er onderscheid gemaakt in personeel en bezoekers zoals patiënten, mensen die een afspraak hebben bij een arts, bezoekers die op ziekenbezoek komen of bezoekers die speciaal voor een lunch of diner naar het restaurant komen. Voor het personeel hebben er 125 interviews plaats gevonden en onder de overige bezoekers van het restaurant hebben er 25 interviews plaats gevonden. Dit aantal was voldoende omdat er maar weinig bezoekers in het restaurant komen. Ik heb zowel vaste gasten als niet vaste gasten geïnterviewd. Om sommige vaste gasten te interviewen hebben er ook 's avonds interviews plaats gevonden.

Formele externe interviews met leidinggevende bij andere ziekenhuisinstellingen en een bedrijf:⁵⁴

Ziekenhuis:

- Dhr. M. van Dijk, Vestigings Manager, Medisch Centrum Amsterdam
- Mevr. M. van Nijmegen, Restaurant Manager, Medisch Centrum Amsterdam
- Dhr. R. Brand, Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp
- Dhr. M. Overwijk, Hoofd Voeding, MC Haaglanden, Den Haag
- Dhr. R. Beije, Medisch Centrum Leeuwarden

Een bedrijf:

- Dhr. E. de Jonge, Manager Business Services, ANWB

De keuze voor de bovenstaande ziekenhuizen is onder andere gebaseerd op het feit dat enkele ziekenhuizen bekend staan om hun restauratieve voorzieningen zoals Medisch Centrum Leeuwarden en Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp, daarnaast is er gekeken naar de bezoekersgrootte en de wijze waarop de voedingsmiddelen bereid en aangeboden worden. Hierbij kan er gedacht worden aan wel of geen gebruik van front cooking en de manier van uitgifte zoals lijn buffet of free flow.

⁵² Bijlage 1: Interview eerste restaurant medewerker HagaZiekenhuis

⁵³ Bijlage 2: Interview met Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch manager Voeding

⁵⁴ Bijlage 6: Interviews met verschillende externe afdelingshoofden

Om uiteindelijk een aantal geschikte ziekenhuizen te vinden heb ik van mijn begeleider diverse ziekenhuizen aanbevolen gekregen die ik zou kunnen benaderen. Uiteindelijk zijn er aan de hand van de verkregen namen, de hier bovenstaande ziekenhuizen benadert.

Om tevens te zien hoe een bedrijfsrestaurant in een organisatie er uit ziet is er na aanleiding van tips van enkele medewerkers van de afdeling Vastgoed besloten om een bezoek te brengen aan de ANWB in Den Haag. De medewerkers van Vastgoed gaven aan dat het bedrijfsrestaurant van de ANWB weg goed is georganiseerd en dat men een ruim assortiment aanbied. Aan de hand van deze informatie is er vervolgens contact opgenomen met de ANWB om een afspraak te maken.

2.2 Observaties

Bij observatie gaat het vaak om interpretaties van gedragingen. Voor dit onderzoek worden er observaties gehouden in het restaurant en bij de twee lunchrooms.

Het doel van observeren in het restaurant is om inzicht te krijgen in het gedrag van de bezoekers, de wachtrijen en de aanwezige knelpunten in het restaurant.

Bij de lunchroom wordt er door middel van observatie geprobeerd te achterhalen hoe groot de klantenstroom is en op welke tijdstippen er het meest gebruik gemaakt wordt van de lunchroom, ook wordt er gekeken naar de type gebruikers die gebruik maken van de diensten (patiënten, personeel of overige gasten).

Bijlage 2: Aanwezige vergaderruimten en vergadercapaciteit

Vanwege de hoeveelheid vergaderingen zijn er diverse locaties in het gebouw die fungeren als vergaderruimte of voor het houden van recepties et cetera.

Tot het vergadercentrum behoren de vergaderzalen in het M-Gebouw, de Directievergaderzaal, de Aula en de Kerkzaal.

- M- Gebouw

Vergaderzaal 1 is beschikbaar voor maximaal 20 personen.

Vergaderzaal 2 is beschikbaar voor maximaal 16 personen.

Vergaderzaal 3 is beschikbaar voor maximaal 10 personen.

Vergaderzaal 4 is beschikbaar voor maximaal 10 personen.

De verzorging in deze zalen in het M-Gebouw kan bestaan uit koffie, thee, frisdrank en lunches.

- Directie Vergaderzaal

Directie vergaderzaal is beschikbaar voor maximaal 28 personen

De verzorging in de Directie vergaderzaal kan bestaan uit koffie, thee, frisdrank, lunches en indien niet anders mogelijk is voor een kleine groep diner.

- De Kerkzaal

De Kerkzaal is in bioscoopopstelling beschikbaar voor maximaal 60 personen.

De kerkzaal is in opstelling met tafels beschikbaar voor maximaal 40 personen.

De Kerkzaal kan men gebruiken voor mini symposia, recepties, lunches, diners in zowel buffetvorm of aan tafel (max. 40 personen). Alle overige diners na 16.00 uur die in buffetvorm of aan tafel worden geserveerd worden afhankelijk van het aantal personen, in een deel van het restaurant gehouden.

- De aula

De Aula is beschikbaar voor maximaal 180 personen. Voor de aula is een vrije opstelling mogelijk.

De restauratieve verzorging van bijeenkomsten in de Aula worden verzorgd achter de koffiebar in de centrale hal. De verzorging kan hier bestaan uit koffie, thee, frisdranken, receptie dranken, bittergarnituren en in beperkte maten broodbuffetten en warme buffetten. Dit is afhankelijk van de grootte van de groep. Bij groepen groter dan 180 personen kunnen de diners/ buffetten (koud/ warm) alleen in het restaurant verzorgd worden en dit is mogelijk vanaf 18.00 uur.

Bijlage 3: Organisatieschema HagaZiekenhuis⁵⁵

Om een beeld te krijgen van de organisatie is hieronder een organogram met op de voldoende pagina een korte toelichting over de verschillende afdelingen.



⁵⁵ <http://intranet.hagaziekenhuis.local/images/hagaOrganigram.gif>

De Organisatiestructuur⁵⁶

De ziekenhuisorganisatie wordt aangemerkt als een 'geïntegreerd medisch specialistisch bedrijf'. Dit betekent dat de medische staf een grote mate van betrokkenheid en verantwoordelijkheid heeft bij de ontwikkeling en uitvoering van het beleid en de sturing en inrichting van de organisatie van het ziekenhuis zowel op strategisch als op tactisch én operationeel niveau. De eindverantwoordelijkheid berust bij de Raad van Bestuur.

Zoals in het organogram terug te zien is vormt de Ondernemingsraad, het Stafbestuur en de Cliëntenraad i.o. samen de officiële advies- en overlegorganen. Daarnaast functioneert een Verpleegkundige Adviesraad (VAR).

De organisatiestructuur is volledig geënt op de inrichting van het primaire proces: de diagnostiek, zorg en behandeling van patiënten. Die patiëntenzorg wordt verleend vanuit kleinschalige zorgeenheden die ieder een eigen verantwoordelijkheid hebben op het gebied van budget, productie, kwaliteit en de inzet van menskracht en middelen.

Alle zorgeenheden kennen het principe van duaal management: zij worden aangestuurd door een medisch manager (tevens voorzitter van het managementteam) en een organisatorisch manager. Op basis van hun functionele samenhang worden zorgeenheden geclusterd tot zes zorggroepen (zie organogram):

- Zorggroep Interventie
- Zorggroep Chirurgie en MKBT
- Zorggroep Ouder en Kind
- Zorggroep Hart en Long
- Zorggroep Beschouwend
- Zorggroep Diagnostiek en Behandeling

In het organogram is tevens een afdeling Ondersteunende diensten terug te vinden. Dit wordt ook omschreven als de niet-medische diensten. Het doel van deze niet- medische diensten is het direct ondersteunen van de patiëntenzorg in een duidelijke 'klant-dienstverlener-relatie'.

Op dit moment worden de volgende diensten onderscheiden:

- Facilitair Bedrijf
- Financiën, Informatie en Control (FIC)
- Informatisering en Automatisering (I&A)
- Personeel, Organisatie en Opleiding
- Vastgoedbedrijf

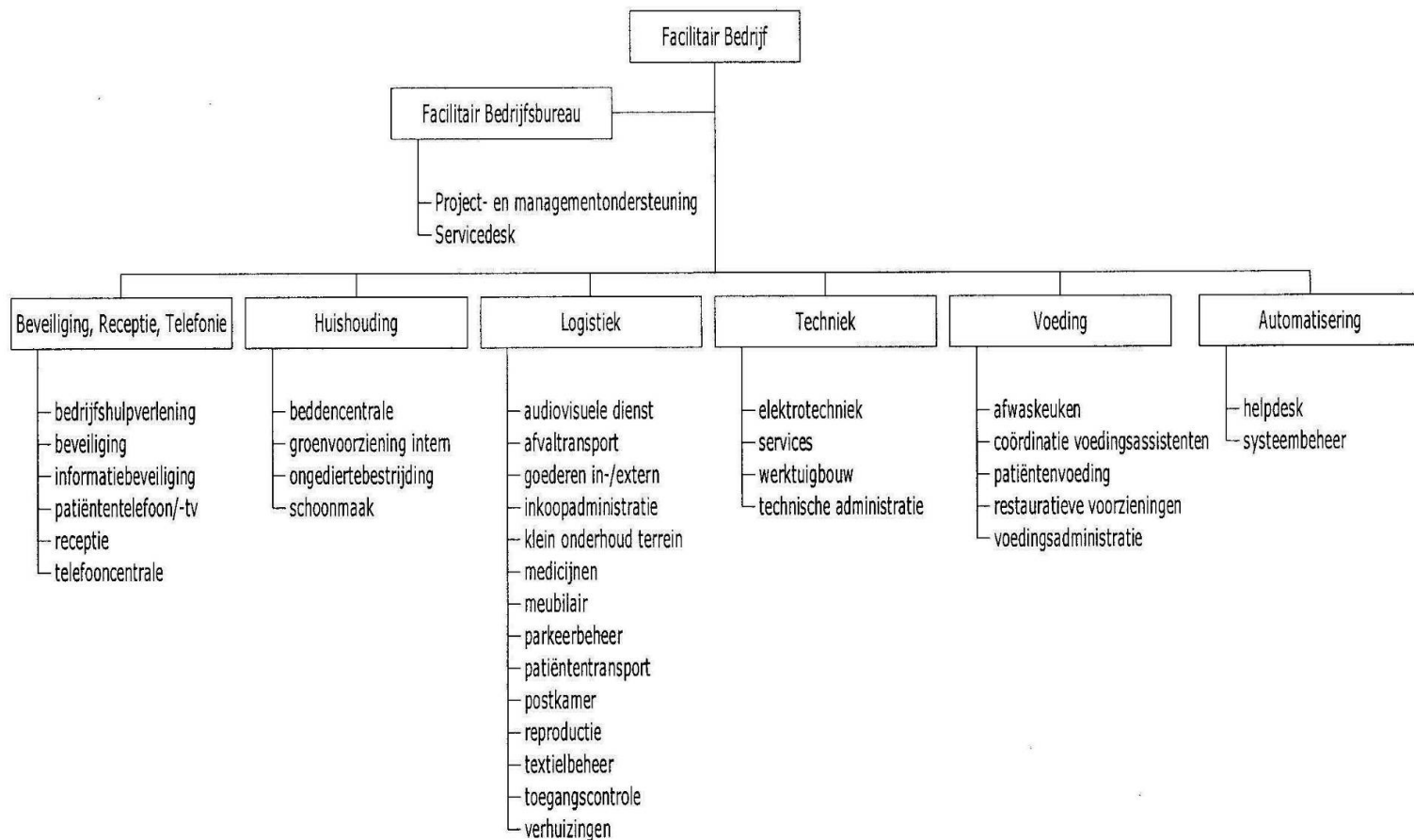
Ten slotte is er ook nog het Raad van Bestuur. Deze wordt ondersteund door Bureau Managementondersteuning. Hieronder zijn de volgende afdelingen in ondergebracht:

- Secretariaat van de Raad van Bestuur
- Klachtenfunctionarissen
- Stafafdelingen Communicatie en Zorgvernieuwing en Kwaliteit

⁵⁶ <http://intranet.hagaziekenhuis.local/pages/organisatie/algemeen/organisatiestructuur.php>

Bijlage 4: Organogram Facilitair Bedrijf 2006

HagaZiekenhuis, locatie Leyweg



Omschrijving van de afdelingen

Zoals in het organogram van het Facilitair Bedrijf te zien is bestaat het facilitair Bedrijf uit 6 afdelingen met daarbij een stafafdeling.

Per afdeling is er een omschrijving gegeven over de verantwoordelijkheden en de werkzaamheden die men zoal moet verrichten.

De stafafdeling

De stafafdeling bestaat uit het Bedrijfsbureau wat onder te verdelen is in Project Management Ondersteuning en de Service desk. Het bedrijfsbureau bestaat totaal uit 4,75 fte's, bestaande uit 2 fte's bij de Project Management Ondersteuning en 2,75 fte's bij de Service desk.

Project Management Ondersteuning draagt zorg voor het ondersteunen van projecten van het Facilitair Bedrijf en het verzorgen van beleid, reorganisaties, uitvoeren van onderzoeken zoals onderzoek naar klantentevredenheid en leidinggeven over de medewerkers van de Service desk.

De Service desk houdt zich voornamelijk bezig met kwissen (klachten, wensen, informatie en storingen). Voorbeelden van de verantwoordelijkheden zijn het registreren van wensen, storingen en klachten, verzorgen van uitgifte en registratie van garderobesleutels en parkeermunten, reserveren van vergaderaccommodaties, audiovisuele middelen en cateringaanvragen etc.

De overige 6 afdelingen die onder het Facilitair bedrijf vallen zijn:

1. Beveiliging, Receptie, Telefoonie

Op de afdeling Beveiliging, Receptie en de Telefoonie zijn in totaal 50 medewerkers werkzaam die gezamenlijk 45 fte's vervullen.

Beveiliging

De afdeling Beveiliging draagt de verantwoordelijkheid voor het beveiligen van zowel personen, de gebouwen bestaande uit; het HagaZiekenhuis Leyweg, het oogziekenhuis en de zusterflat. Ook draagt de beveiliging de verantwoordelijkheid voor het beveiligen van de andere locaties zoals het Juliana Kinderziekenhuis en het Rode Kruis ziekenhuis en tenslotte het beveiligen van de eigendommen. Zo zijn bepaalde ruimtes slechts toegankelijk met een pasje en worden de parkeerterreinen door de beveiliging in de gaten gehouden.

Een nog niet genoemde verantwoordelijkheid van de beveiliging is de bedrijfshulpverlening. De bedrijfshulpverleners zijn vrijwilligers die werkzaam zijn op verschillende afdelingen en die bij nood inzetbaar zijn. De bedrijfshulpverleners zijn opgeleid om binnen het bedrijf een voorpostfunctie te vervullen totdat de professionele hulpverleningsdiensten, zoals politie, brandweer en ambulance zijn gearriveerd. Zij hebben als taak om in een situatie met gevaar voor de veiligheid of de gezondheid maatregelen te nemen die de schade zoveel mogelijk beperken. Bedrijfshulpverleners hebben de volgende taken: verlenen van eerste hulp, beperken en bestrijden van een beginnende brand, meewerken aan ontruiming, verlenen van goede communicatie

De beveiliging heeft een 24-uurs dienst en loopt overdag en 's avonds looprondes door het ziekenhuis en over het terrein. Al deze maatregelen, hebben als doel het creëren van een veilige omgeving voor de gasten en het personeel. Bij de beveiliging bestaat 70% van de medewerkers uit intern personeel en wordt 30% ingehuurd. De reden van deze verdeling is vanwege de mogelijkheid om meer flexibiliteit te hebben.

Receptie

Bij de receptie kan men terecht voor allerlei soorten vragen betreffende het ziekenhuis. Zoals als men wilt weten op welke afdeling een patiënt ligt of als er een taxi besteld moet worden.

Naast het beantwoorden van vragen, zorgen de medewerkers van de receptie ook voor het verwijzen van patiënten naar de juiste plaats. De receptie is in hier gelokaliseerd bij de spoedeisende hulp, bij de polikliniek en bij de centrale ingang. De receptie is door het personeel bezet van 07.00 – 21.00 en van 21.00 tot 07.00 draagt de beveiliging zorg voor de receptie.

Telefonie

Bij de telefonie draagt men zorg voor het beantwoorden van de telefoon. De telefonistes moeten de telefoons zo goed mogelijk doorschakelen naar de desbetreffende afdeling of persoon. Wanneer telefoons niet binnen een bepaalde tijd opgenomen worden, worden deze doorgeschakeld naar de telefooncentrale.

De medewerkers die bij de recepties zitten, fungeren tevens als telefonistes.

2. Huishouding

Onder de verantwoordelijkheid van de Organisatorisch Manager van de Huishouding valt het verzorgen van de interne groenvoorzieningen, de beddencentrale, de ongediertebestrijding en het schoonmaken van het ziekenhuis. Onder het schoonmaken valt onder andere het schoonmaken van kantoorruimten, koffieruimten, openbare ruimten, patiëntenkamers et cetera.

Het schoonmaken van de patiënten afdeling en de beddencentrale is in eigen beheer. Bij de beddencentrale gaat het om het reinigen en het opmaken van de bedden en ook het repareren van nachtkastjes en het schoonmaken van de nachtkasjes en infuuspompen. Het schoonmaken van de kantoorruimten en alle openbare ruimten (behalve van de verpleegafdelingen) is uitbesteed.

In totaal heeft de Huishouding circa 47,78 fte's in eigen beheer.

3. Logistiek

De afdeling Logistiek draagt zorg voor het transport van mensen, middelen materialen binnen de organisatie. Hierbij kan er gedacht worden aan postbezorging, patiëntentransport, meubilairtransport, goederentransport, afvaltransport en medicijnen. Ook de afdelingen reproductie, parkbeheer, interne verhuizingen, goederenbeheer, textielbeheer, inkoop en inkoopadministratie vallen onder de verantwoordelijkheden van Logistiek.

Binnen de afdeling Logistiek zijn er afhankelijk van de grote van de afdelingen een coördinator of unihoofd geplaatst. Sommige afdelingen zijn zo klein dat zij rechtstreeks onder toezicht staan van de Organisatorisch Manager.

De afdeling Logistiek heeft in totaal circa 25.92 fte's tot zijn beschikking.

4. Techniek

Op de afdeling Techniek draagt men zorg voor het leveren van diverse vormen van energie en het onderhouden van de elektrische installaties en apparaten, met uitzondering van medische apparatuur. Daarbij draagt men de verantwoordelijkheid voor de uitbreiding van eventuele aanschaf van elektrotechnische installaties en apparaten.

Onder de afdeling Techniek valt de afdeling Bouwkunde, Elektrotechniek, Werktuigbouwkunde en de Technische Administratie. De genoemde afdelingen staan onder verantwoordelijkheid van de Organisatorisch Manager. Vanwege de grote van de verantwoordelijkheden heeft iedere afdeling een eigen unithoofd. De afdeling Techniek heeft in totaal 31 fte's tot zijn beschikking om alle verantwoordelijkheden in zo goed mogelijke banen te leiden.

Bouwkunde

De afdeling Bouwkunde draagt zorg voor het realiseren van kleine verbouwingen zoals het metselen van een muurtje, plaatsen van deuren, planken etc. Voor grootse verbouwingen wordt er een bouwbedrijf ingehuurd.

Elektrotechniek

De afdeling Elektrotechniek draagt zorg voor de werking en het onderhouden van elektrotechnische installaties. Alles wat hier gedaan wordt is voor andere niet zichtbaar. Veel dingen zijn voor de gebouwgebruikers vanzelfsprekend zoals de werking van licht.

Onder de elektrotechnische installaties vallen de centrale voorzieningen, de verlichting, noodstroom, communicatie (telefonie, zusterroep, geluid en beeld (televisie, internet), data, brandbeveiliging, de toegangscontrole en beveiliging.

De afdeling Elektrotechniek is onder te verdelen in twee aparte specialisten namelijk Algemeen Electro en Telematica.

Onder Algemeen Electro valt bijvoorbeeld het verzorgen van aanwezigheid van verlichting, werking van noodstroom, de werking van de brandmelders en brandbeveiliging. Onder telematica valt bijvoorbeeld de telefoon. Hierbij kan er gedacht worden aan het vervangen en repareren van telefoons, het wijzigen van telefoonnummers of het meenemen van het oude nummer naar een nieuwe locatie, de bekabeling voor het aansluiten van computers, tv's en telefoons.

Werktuigbouwkunde

De afdeling Werktuigbouwkunde draagt de verantwoordelijkheid over alle werktuigkundige installaties. Het gaat hierbij om apparaten die voor de mensen het werk doen.

Onder werktuigkundige installaties vallen installaties als de stoominstallaties, riolering, water en waterbehandeling, gassen (aardgas, zuurstof, stikstof, lachgas, perslucht, vacuüm en menggassen), koude opwekking, warmte distributie (centrale verwarming), luchtbehandeling, regelinstallaties en de sanitaire voorzieningen. Net zoals bij de elektrotechniek is het de taak om ervoor te zorgen dat alles aanwezig is en het goed onderhouden wordt en dat het allemaal blijft werken.

Technische Administratie.

De Technische Administratie draagt zorg voor de algehele administratie. Men zorgt ervoor dat de rekeningen betaald worden en dat de rekeningen kloppen. Tevens draagt men zorg voor de contracten. Men houdt bij of de gemaakte afspraken nagekomen worden en wordt er bijgehouden wanneer de contracten aflopen.

Indien er personeel bij een extern bedrijf ingehuurd wordt om bijvoorbeeld een reparatie uit te voeren komt de betaling ook bij de administratie terecht. Ook hier wordt er gekeken naar zijn verrichte werkzaamheden en of het aantal werkuren kloppen met het geen wat op de bon vermeld staat. Tenslotte behoort het ontvangen van goederen ook tot een van de taken.

5. Voeding

De Organisatorisch Manager Voeding is verantwoordelijk voor de productie en distributie van patiëntenvoeding en de aanwezige restauratieve voorzieningen voor de medewerkers en bezoekers. Een deel van de restauratieve voorzieningen bestaat uit het personeelsrestaurant en de vergaderservice.

Daarnaast draagt de Organisatorisch Manager tevens de verantwoordelijkheid over de centrale keuken voor de productie van maaltijden met daaraan gekoppeld de spoelkeuken voor het reinigen van het vuile serviesgoed.

Om de juiste maaltijden bij de patiënten te krijgen is er een voedingsadministratie gevestigd en deze wordt rechtstreeks aangestuurd door de Organisatorisch Manager. De keuken en het restaurant hebben hun eigen coördinatoren.

Vanwege de nauwe samenwerking met de keuken is de voedingsadministratie naast de keuken gevestigd. De afdeling voedingsadministratie is een aparte afdeling en draagt zorg voor het verwerken van alle maaltijdaanvragen van patiënten. De patiënten vullen allemaal een voedingslijst in waar men kan aangeven welke maaltijdsamenstelling men wenst. De voedingsadministratie verwerkt alle aanvragen en zorgt vervolgens dat de keuken de maaltijdlijsten krijgt zodat de keuken de maaltijden voor de patiënten kan samenstellen en distribueren.

Als laatste verantwoordelijkheid draagt de Organisatorisch Manager zorg over het coördineren van de Voedingsassistenten en wordt er ziekenhuisbreed gecontroleerd op het naleven van de uitvoering en handhaving van het juist toepassen van HACCP. De voedingsdiensten dragen zorg voor het verzorgen van voeding en dranken op een verpleegafdeling en toezien op de naleving van de diëten. Formeel valt de voedingsdienst nu nog onder de zorg.

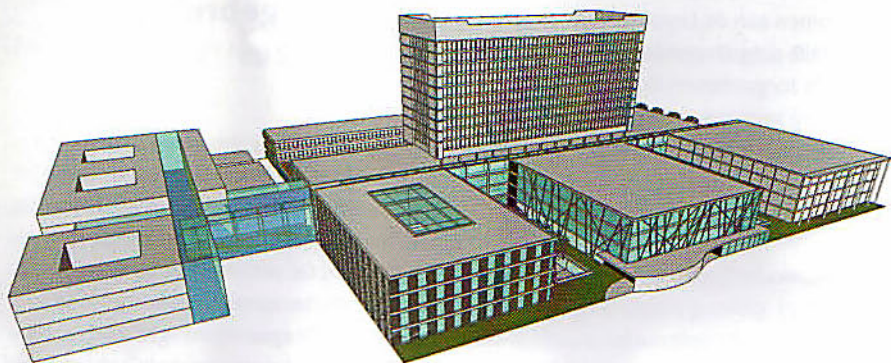
Over de gehele voedingsdienst van het HagaZiekenhuis locatie Leyweg heeft men 56,89 fte's tot zijn beschikking.

6. Automatisering

De automatisering draagt zorg voor alle hardware op ICT gebied en voor het bemannen van de helpdesk zodat vragen over programma's en storingen beantwoord en verholpen kunnen worden. Bij automatisering gaat het veelal om de techniek. De afdeling automatisering werkt dan ook veel samen met de afdeling techniek. De afdeling Techniek zorgt voor de aanwezigheid van de spullen en de automatisering zorgt voor de werking door middel van de automatiseringsprogramma's. Zoals het zorgen van het functioneren van internet, functioneren van de toegangscontrolesystemen et cetera.

Om alles goed te laten werken en om te zorgen dat alles uitgevoerd wordt, heeft de afdeling automatisering circa 15 fte's tot zijn beschikking.

Bouwen aan nóg betere zorg



Nóg betere zorg. Daar bouwt het HagaZiekenhuis de komende jaren aan.

Het ziekenhuis gaat verder met investeren in kwaliteit van de zorg, maar ook in de gebouwen. Aan de Leyweg vindt een grote vernieuwbouw plaats; aan de Sportlaan op termijn renovatie en inkrimping. De zorg blijft op beide locaties beschikbaar. Het HagaZiekenhuis vindt het immers belangrijk om de zorg voor patiënten bereikbaar te houden.

Dit staat in het Lange Termijn Huisvestingsplan (LTHP) van het HagaZiekenhuis. Er ontstaat een hypermodern ziekenhuis waar hoogwaardige zorg geleverd wordt. Een prettige omgeving voor patiënten en een goede werkomgeving voor dokters en verpleegkundigen en medewerkers in de ondersteuning. Het plan is in hoofdlijnen klaar. De komende jaren wordt met medewerkers en patiënten aan een goede invulling gewerkt. De kosten bedragen tussen € 150 en 170 miljoen.

Minder ziekenhuisbedden

De veranderingen in het ziekenhuis zijn nodig om de kwaliteit van het ziekenhuis verder te verbeteren en te behouden. Vooral de zeer specialistische, topklinische, functies worden daarom geconcentreerd aan de Leyweg. Concentratie is ook belangrijk omdat het landelijk de verwachting is, dat de komende jaren minder mensen kiezen voor een baan in de gezondheidszorg. Om goede zorg te kunnen blijven geven is het belangrijk kwaliteit en kennis van medewerkers te

bundelen. Daar heeft het HagaZiekenhuis dan ook voor gekozen.

Daarnaast vinden het ministerie (VWS) en de zorgverzekeraars (Azivo, Delta Lloyd Ohra en ZN) dat er te veel ziekenhuisbedden in de Haagse regio zijn. In totaal moeten de ziekenhuizen daarom het aantal bedden terugbrengen van 2100 naar 1150 erkende bedden. Uit onderhandelingen met de zorgverzekeraars is komen vast te staan dat het HagaZiekenhuis 550 ziekenhuisbedden mag hebben. Dat zijn er bijna 100 minder dan het HagaZiekenhuis nu op de locaties Sportlaan en Leyweg heeft. Daarnaast komt er aan de Sportlaan een zorghotel met 60 bedden.

Betaalbare zorg

Goede gezondheid is kostbaar. Goede gezondheidszorg is dat ook. Naast de hiervoor geschiktste factoren die van invloed zijn op de keuzes van het HagaZiekenhuis, spelen kosten ook een rol. Twee algemene ziekenhuizen met acute functies zelfstandig draaiende houden is financieel niet op te brengen. Juist door functies samen te voegen kunnen kosten bespaard worden, bijvoorbeeld in de ondersteuning. Op die manier kan de zorg op hetzelfde niveau worden voorgezet en zich verbeteren.

Garantie voor toekomst Juliana Kinderziekenhuis

Om die zelfde reden moet het Juliana Kinderziekenhuis ook verhuizen. Dat wekt aanvankelijk bevreemding. Immers, het JKZ is eind jaren negentig in een nieuwe behuizing getrokken. De reden om toch te verhuizen is dwingend. Een zelfstandig kinderziekenhuis is financieel niet meer op te brengen. De kinderziekenhuizen in Nederland zijn om die reden ook verbonden aan academisch medische centra. Het voordeel is dat het Juliana Kinderziekenhuis gebruik kan maken van de brede ondersteuning waarover het algemene ziekenhuis straks aan de Leyweg beschikt.

Omdat er in Den Haag slechts plaats is voor twee Spoed Eisende Hulpdiensten (SEH) met een regionale traumafunctie (MCH en HagaZiekenhuis Leyweg), is het voor de Kindergeneeskunde van belang hier zo dicht mogelijk bij te zijn. Ook dat is een belangrijke reden om juist aan de Leyweg het Juliana Kinderziekenhuis te vestigen. Vanzelfsprekend wordt de nog lang niet afgeschreven huisvesting gebruikt voor nieuwe zorgfuncties.

Samenwerken op één locatie

De voormalige ziekenhuizen Rode Kruis, Leyenburg en Juliana Kinderziekenhuis werken als één organisatie, terwijl ook medische functies en afdelingen in toenemende mate worden samengevoegd. Zo zijn de afdeling Urologie en Gynaecologie eerder dit jaar al samengegaan tot een afdeling, en recent nog de afdelingen Heelkunde van de voormalige ziekenhuizen. Dat geldt ook voor de afdelingen Intensive Care. De samengevoegde afdeling is sinds half september gehuisvest (en uitgebreid van 12 naar 18 bedden) in een spiksplinter nieuw onderkomen aan de Leyweg. Voor succesvolle zorg en goede samenwerking tussen de zorgverleners is het belangrijk dat de zorg geconcentreerd is.

Zorg aan Leyweg én Sportlaan

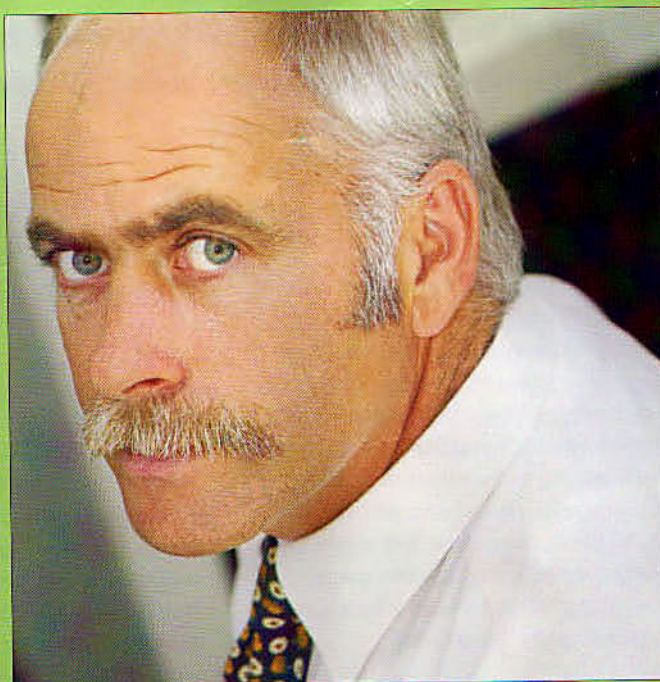
Aan de Leyweg komen de acute en complexe zorg (topklinische functies, Spoed Eisende Hulp en Intensive Care). De poliklinieken blijven op beide locaties beschikbaar voor het eerste contact met de patiënten. Aan de Sportlaan komt naast een polikliniek ook een orthopedisch centrum en het eerder genoemde zorghotel. Het zorghotel aan de Sportlaan is vooral bedoeld voor patiënten die geen specialistische ziekenhuiszorg meer nodig hebben, maar wél verpleegkundige nazorg.

Effectief gebruik van ruimtes

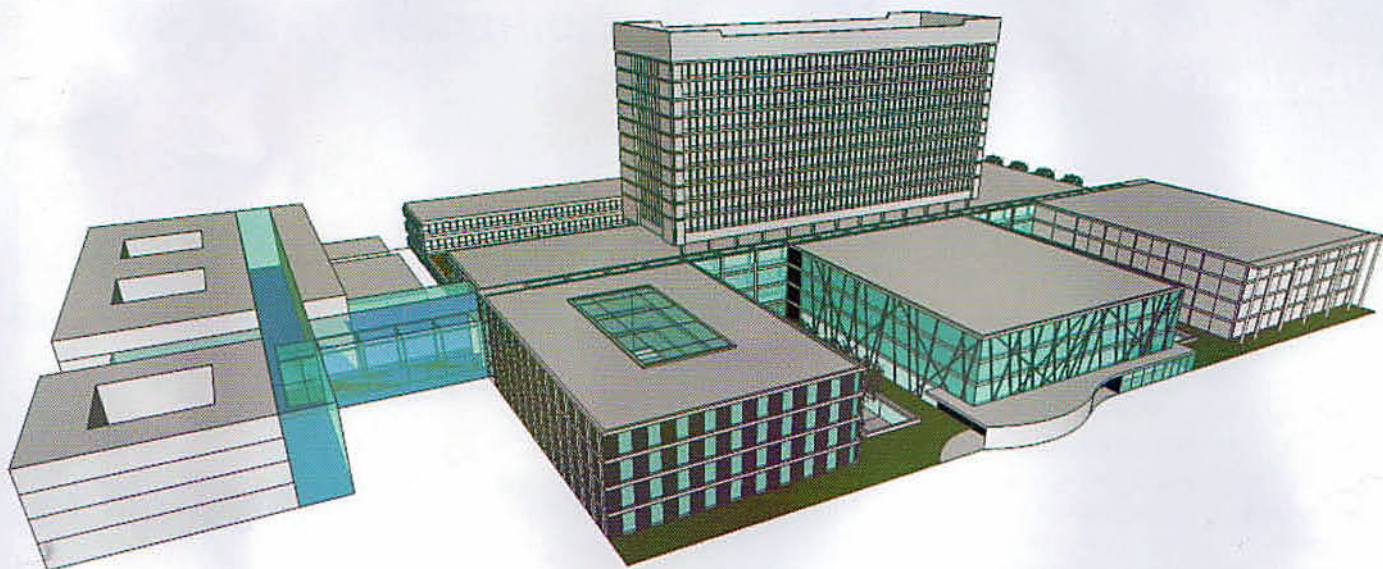
Door de scheiding van acute zorg en planbare zorg kan het HagaZiekenhuis patiënten goed én snel de juiste zorg verlenen op het juiste moment en op de juiste plek. De patiënten worden gezien in onderzoek- en spreekkamers die door verschillende specialisten gebruikt kunnen worden. Naast deze variabele behandelruimten worden ook de verpleegafdeling en optimaal gebruikt door een flexibele indeling. Ongeveer 60 procent van de bedden zal gehuisvest worden op

"Het wordt een hypermoderne omgeving"

"Het HagaZiekenhuis heeft dringend noodzakelijke bouwkundige aanpassingen nodig, die te lang zijn blijven liggen. Bij de fusie in 2004 stond vast dat niet elke locatie hetzelfde volledige scala zorgfuncties kon blijven uitoefenen. De verbouw en nieuwbouw op de locaties aan de Leyweg en de Sportlaan anticipeert ook op de ingezette veranderingen in de gezondheidszorg. Dit betekent dat de nieuwe accommodaties de nodige flexibiliteit moeten hebben om adequaat te kunnen inspelen op veranderende omstandigheden. De nieuwe huisvesting beantwoordt hiermee aan de gewenste slagvaardigheid en doelmatigheid. Het wordt een hypermoderne omgeving, waarin de kwalitatief goede zorg voor onze patiënten en een goede werkomgeving voor de medewerkers vooropstaan."



Cor Ouweland, manager vastgoedbedrijf HagaZiekenhuis



Een impressie van het HagaZiekenhuis in 2010 met links het gebouw van Sophia Revalidatie.

eenpersoonkamers. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan de toenemende privacy-wens van patiënten. Ook bieden eenpersoonkamers meer garantie om eventuele infectieziekten te voorkomen. Daarnaast worden patiënten afhankelijk van de specifieke zorgvraag verzorgd in drie of vier persoonkamers..

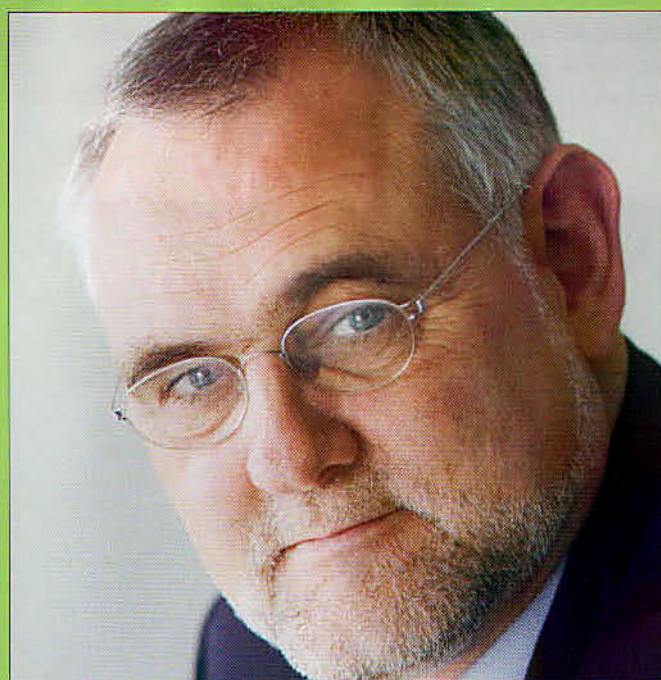
Leyweg krijgt Zorgboulevard

Het terrein van het HagaZiekenhuis aan de Leyweg verandert grondig. Het ziekenhuisgebouw zal worden omringd door verschillende nieuwe gebouwen. Het accent komt te liggen op wonen en zorg. Bijvoorbeeld door commerciële zorgverleners. Daarnaast worden ook gebouwen aan het huidige pand gebouwd, zoals het

Juliana Kinderziekenhuis. Bovendien zal Sophia Revalidatie de hoofdlocatie vestigen op het terrein dat tegen het ziekenhuis gebouwd wordt. Zo ontwikkelt een deel van de Leyweg zich tot 'zorgboulevard' met uiteenlopende zorginstellingen en -winkels. Een zorgboulevard die bovendien goed bereikbaar wordt, omdat voor de deur het openbaarvervoer knooppunt van RandstadRail komt.

“Optimale zorgkwaliteit”

“De plannen van het HagaZiekenhuis moeten uitblinken uit in doelmatigheid en optimale zorgkwaliteit. Zo kunnen wij onze maatschappelijke opdracht waarmaken om bereikbare en kwalitatief goede zorgvoorzieningen aan te bieden tegen een betaalbare, concurrerende prijs. De bevolking van de regio Haaglanden zal zien dat wij met onze nieuwe ziekenhuisorganisatie een spilfunctie vervullen in de keten van zorgvoorzieningen. In dit opzicht is het ook van groot belang dat de plannen van het HagaZiekenhuis passen in het kader van het project 'Ziekenhuisplan Groot Den Haag'. Hierin leggen verzekeraars en ziekenhuizen zich vast op de omvang, kwaliteit en bekostiging van de ziekenhuisinfrastructuur in de Haagse regio. Met onze vernieuwde ziekenhuisorganisatie en het vergaande concentratiemodel verwacht ik maximaal rendement voor het HagaZiekenhuis en vooral voor de patiënten.”



Chiel Huffmeijer, voorzitter raad van bestuur HagaZiekenhuis

“Heldere keuze”

“De keuze voor het concentratiemodel is lastig, maar ook helder en onontkoombaar. Het stafbestuur van het HagaZiekenhuis kiest er nadrukkelijk voor om te investeren in topklinische zorg. Deze keuze vraagt van de organisatie en de huisvesting een zekere schaalgrootte die in de huidige situatie niet wordt geboden. Het concentratiemodel voorziet hier wel in. Tegelijkertijd is het wenselijk dat de inzet van medewerkers en het gebruik van (gespecialiseerde) ruimten zich kenmerken door efficiëntie en flexibiliteit. Ook deze voorwaarden leiden tot het concentratiemodel. Willen wij de medische zorg van het HagaZiekenhuis innovatief en op het hoogste niveau gestalte blijven geven, dan is deze keuze onontkoombaar. Hiermee is overigens niet gezegd dat het HagaZiekenhuis in de toekomst kan worden teruggebracht tot één locatie. We hebben alle locaties hard nodig om optimale patiëntenzorg te bieden.”



Harry Heijerman, voorzitter medische staf HagaZiekenhuis

Tijdens de verbouwing gaat de zorg door

De eerste fase van het vernieuwingsproject begint dit najaar. Dan wordt de projectorganisatie ingericht en worden ontwerpers en adviseurs gecontracteerd. Daarna zullen ontwerpers met gebruikersgroepen (bestaande uit medewerkers en patiënten) in gesprek gaan. En de gesprekken gaan over in de uitvoering. De werkzaamheden zullen in 2010 aan de Leyweg zijn afgerond. Niet onbelangrijk te vermelden: 'tijdens de verbouwing, gaat de zorg door'.

Communicatie

Op dit moment (september 2006) zijn de contouren van het toekomstige HagaZiekenhuis bekend. De komende periode gaat de architect aan de slag om de plannen in beeld te brengen. En als de verbouwing begint, zal het HagaZiekenhuis aan de Leyweg een kortdurende onstuimige periode tegemoet gaan. Afdelingen zullen tijdelijk ergens anders gehuisvest worden, zodat er opgeknapt kan worden. Patiënten en medewerkers zullen tijdelijk naar de Sportlaan moeten.

Er zal geboord, getimmerd, geschuurd worden. Vrachtwagens en hijskranen zullen het terrein bevolken. Het wordt een omvangrijk project. Het HagaZiekenhuis stelt alles in het werk om betrokkenen tijdig te informeren over veranderingen en de voortgang van het bouwproces. Onder andere via de website, Bouwjournals en folders.

Vragen over het bouwproces kunt u stellen via de e-mail (bouwen@hagaziekenhuis.nl), per post of telefoon. Onze bereikgegevens vindt u hieronder in het groene kader.

www.hagaziekenhuis.nl

Het HagaZiekenhuis is gevestigd aan:

- Sportlaan 600
- Leyweg 275
- Dublinweg 1-3 (buitenpoli)

Het Juliana Kinderziekenhuis is gevestigd aan:

- Sportlaan 600

Telefoonnummer: 070-361 0000

Postbus 40551

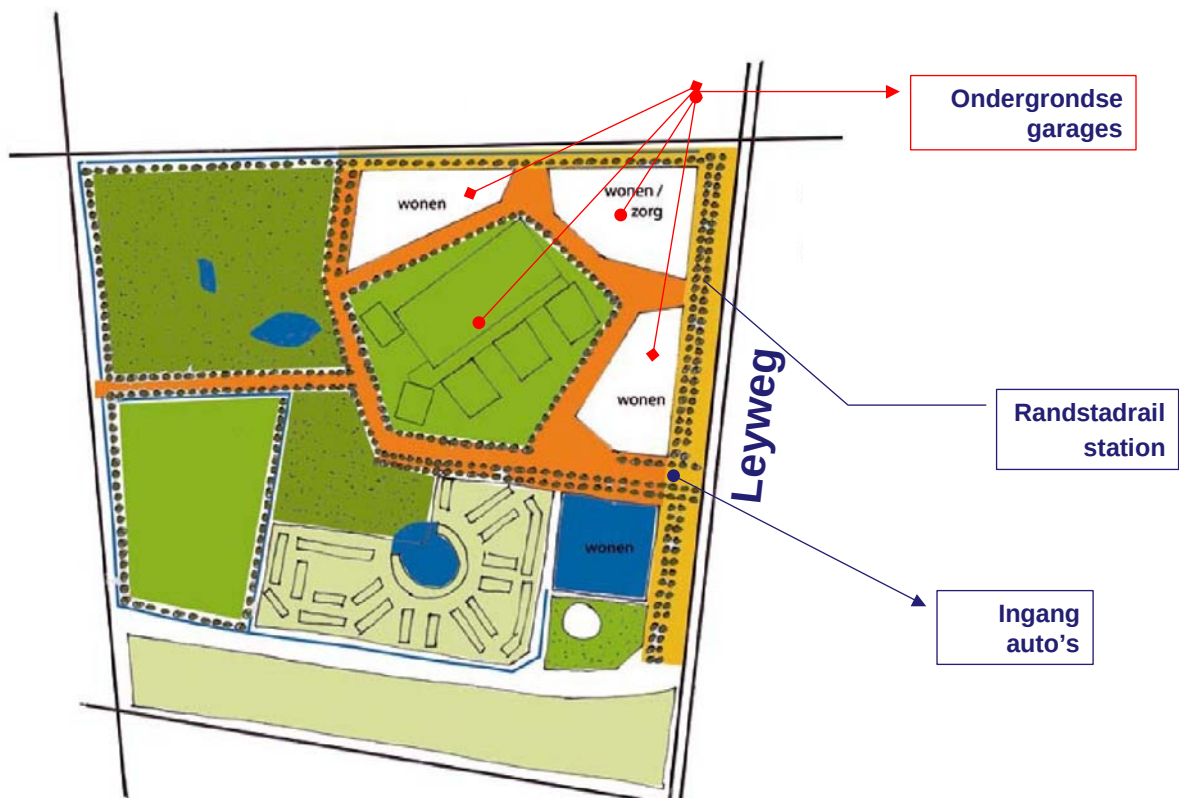
2504 LN Den Haag

Bijlage 6: Schetsen van het gebouw en de directe omgeving Leyweg

Hieronder is een schets van de omgeving van het HagaZiekenhuis locatie Leyweg weergegeven. Zoals op de schets te zien is, zal voor de deur van het ziekenhuis het station komen van Randstad rail.

Het zal een eindstation worden voor de bussen, de reizigers zullen hier over moeten stappen op de Randstad Rail.

Naar verwachting zullen er vele parkeerplaatsen bijkomen. Deze parkeerplaatsen zullen voornamelijk in een ondergrondseparkeergarage komen. Naar waarschijnlijkheid zullen de kosten voor het betaalt parkeren aanzienlijk verhoogd worden. Wat dit zal gaan betekenen voor het personeel is nog onbekend.



Bijlage 7: Voorgenomen plantontwikkeling en studie naar de stedenbouwkundige mogelijkheden rondom het HagaZiekenhuis.⁵⁷

M. Norder

Wethouder van Bouwen en wonen

Gemeente Den Haag

Retouradres: Postbus 12 600, 2500 DJ Den Haag

Aan de Commissie Stedelijke Ontwikkeling en Ruimtelijke
ordening

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk
DSO/2007.466 - RIS 144494

Doorkiesnummer
070 - 353 2852/353 2966
E-mailadres

Aantal bijlagen
1
Datum
13 maart 2007

Onderwerp
Voorgenomen stedenbouwkundige ontwikkeling rondom
HagaZiekenhuis locatie Leyenburg

Geachte voorzitter,

Met deze brief informeer ik u over de voorgenomen planontwikkeling en studie naar de stedenbouwkundige mogelijkheden rondom het HagaZiekenhuis locatie Leyenburg aan Escamplaan hoek Leyweg.

Aanleiding

Na de fusie van het Rode Kruisziekenhuis, Juliana Kinderziekenhuis en het Leyenburg ziekenhuis tot het HagaZiekenhuis heeft de Raad van Bestuur van het HagaZiekenhuis besloten een deel van de activiteiten van het ziekenhuis te concentreren op de locatie Leyweg.

Uit een gemeentelijke studie naar verdichtinglocaties langs de Randstadrail lijn 4 is gebleken dat deze locatie interessante mogelijkheden biedt voor een ontwikkeling rondom het thema wonen en zorg.

Bijkomend voordeel is dat op de Leyweg voor de locatie een overstaphalte van de Randstadrail wordt aangelegd die voorziet in een goede verbinding met het Westland en de stad.

Daarnaast is door de ontwikkelingscombinatie Proper Stok/Ceres de voormalig Kas-in, op de hoek van de Escamplaan Leyweg aangekocht. Naast bovengenoemde ontwikkelingen heeft het Sophia Revalidatiecentrum aan het HagaZiekenhuis aangegeven de locatie geschikt te vinden voor de uitbreiding van het revalidatiecentrum.

Teneinde de programmatische en ruimtelijke mogelijkheden van het gebied verder te verkennen, hebben het HagaZiekenhuis, Proper Stok/Ceres, de Dienst Stedelijke Ontwikkeling en de Dienst OCV gezamenlijk een studie verricht naar de mogelijkheden van de locatie.

Uitgangspunt voor de studie is geweest de ontwikkeling van een locatie waarin, naast de noodzakelijke ziekenhuisuitbreiding en goede bereikbaarheid, ook stedelijk wonen en voorzieningen tot mogelijkheden behoren.

Inlichtingen bij
Postadres: Postbus 12 600, 2500 DJ Den Haag
Bezoekadres: Spui 70, Den Haag
Internetadres: www.denhaag.nl

Telefoon: 070 - 353 2852/353 2966
Fax: 070 - 353 3615

DSO/2007.466 2

⁵⁷ <http://www.denhaag.nl/docs/college//20070313RIS144494.pdf>

Uitgangspunten planontwikkeling en studie

In opdracht van Proper Stok/Ceres is door Architecten Cie, Pi de Bruijn, in nauwe samenwerking met de partijen de studie uitgewerkt in een concept plan gemaakt waarin de volgende uitgangspunten zijn opgenomen:

1. Het ziekenhuis moet voldoende ruimte hebben om haar plannen voor uitbreiding te kunnen realiseren. Ca 20.000 m²;
2. Nieuwbouw voor het Sophia revalidatiecentrum op de kop van het ziekenhuis eveneens ca 20.000m²;
3. Een helikopter landplaats op het dak van de uitbreiding van het ziekenhuis;
4. Ca 1500 parkeerplaatsen voor bezoekers en personeel van het ziekenhuis;
5. Het realiseren van ca 800 tot 1000 (zorg)woningen met een parkeernorm van 1,5 parkeerplaats per woning, waarvan 30% van de woningen in de sociale huursector moet zijn;
6. Voorzieningen om het karakter rondom zorg te versterken. Hieronder wordt verstaan 1e lijnsgezondheidszorg, fysiotherapie, wellness voorzieningen, kinderdagverblijven, winkeltjes voor specifieke zorgverlening en welzijnsvoorzieningen die een aanvulling zijn op de functies van het ziekenhuis; (waaronder de reeds bestaande voorzieningen)
7. Geen parkeren op maaiveld niveau;
8. Een zo groen mogelijke uitstraling van het gebied;
9. De school- en kindertuinen met kinderboerderij en het hobby tuincomplex moet worden gerespecteerd;
10. Inpassing van de overstaphalte Randstadrail op de Leyweg;
11. Goede ontsluiting voor vracht en personen verkeer;
12. De ontwikkeling van de zorggerelateerde voorzieningen zijn een aanvulling op de voorzieningen van het ziekenhuis. Daarbij geldt nadrukkelijk als voorwaarden dat deze voorzieningen niet leiden tot verdringing van zorg en hulpverlening in andere wijken.
13. Plan moet minimaal financieel neutraal zijn.

De studie maakt inzichtelijk dat de locatie goede, realistische en haalbare mogelijkheden biedt voor de ontwikkeling van:

- Circa 900 woningen
- Voorzieningen in de breedste zin van het woord inclusief uitbreiding van het Sophia revalidatiecentrum
- Parkeren, in principe circa 3000 parkeerplaatsen ondergronds

De studie is een antwoord op de gemeentelijke beleidsdoelstellingen ten aanzien van voorzieningen en verdichting langs de openbaar vervoerlijnen alsmede de versterking van binnenstedelijke woonmilieus. Daarbij voorziet het concept plan in de gewenste kwaliteitsimpuls bij de ontwikkeling van de Leywegzone.

Communicatie

Het beoogde programma op een plek die nu nog als “open” wordt ervaren, is ingrijpend voor de omgeving.

De noodzaak van een goede communicatie is dan ook evident. Het bijgevoegde boekje is te beschouwen als een nota van uitgangspunten (als genoemd in de “Afspraken integrale projecten”). Op basis hiervan zal samenspraak met wijkorganisaties, omwonenden en belanghebbenden plaatsvinden. De reacties van het samenspraaktraject worden meegenomen in het projectdocument dat u, naar verwachting, nog voor het zomerreces van 2007 kunt verwachten.

Met vriendelijke groet,
de wethouder van Bouwen en Wonen,

Marnix Norder

Bijlage 8: Plannen voor een zorgboulevard

Hieronder zijn twee kleine artikelen weergegeven over de toekomstplannen die er zijn voor het realiseren van een zorgboulevard. Deze artikelen zijn afkomstig van de internetsite van het HagaZiekenhuis.⁵⁸

Leyweg krijgt Zorgboulevard

Het terrein van het HagaZiekenhuis aan de Leyweg verandert grondig. Het ziekenhuisgebouw zal worden omringd door verschillende nieuwe gebouwen. Het accent komt te liggen op wonen en zorg. Bijvoorbeeld door commerciële zorgverleners. Daarnaast worden ook gebouwen aan het huidige pand gebouwd, zoals het Juliana Kinderziekenhuis. Bovendien zal Sophia Revalidatie de hoofdlocatie vestigen op het terrein dat tegen het ziekenhuis gebouwd wordt. Zo ontwikkelt een deel van de Leyweg zich tot 'zorgboulevard' met uiteenlopende zorginstellingen en -winkels. Een zorgboulevard die bovendien goed bereikbaar wordt, omdat voor de deur het openbaarvervoer knooppunt van RandstadRail komt.

Doordat ook andere zorgaanbieders rond de locatie Leyweg neerstrijken, ontstaat een zorgboulevard met uiteenlopende zorginstellingen en winkels. De bereikbaarheid is uitstekend: voor de deur komt het openbaarvervoersknooppunt van Randstadrail.

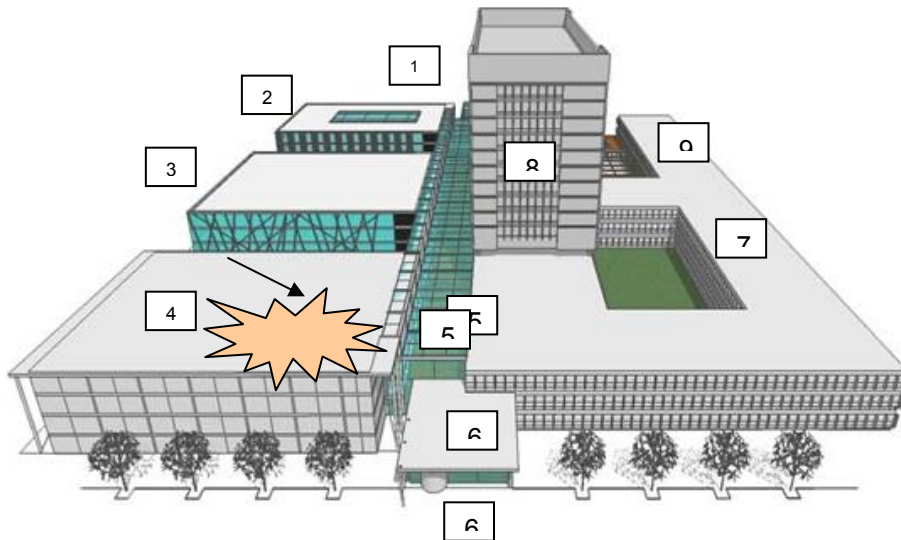
Ingrijpende wijziging locaties

Aan de Leyweg wordt het gebouw grondig gerenoveerd en vindt nieuwbouw plaats in de vorm van een high-tech centrum en een nieuwe behuizing voor het Juliana Kinderziekenhuis. Meerdaagse ziekenhuisopnames vinden voortaan plaats aan de Leyweg. Op beide locaties blijven de poliklinische functies gehandhaafd. Overbodig geworden gebouwen zullen worden afgestoten. Doordat ook andere zorgaanbieders rond de locatie Leyweg neerstrijken, ontstaat een zorgboulevard met uiteenlopende zorginstellingen en winkels. De bereikbaarheid wordt verbeterd: voor de deur komt het openbaarvervoersknooppunt van Randstadrail.

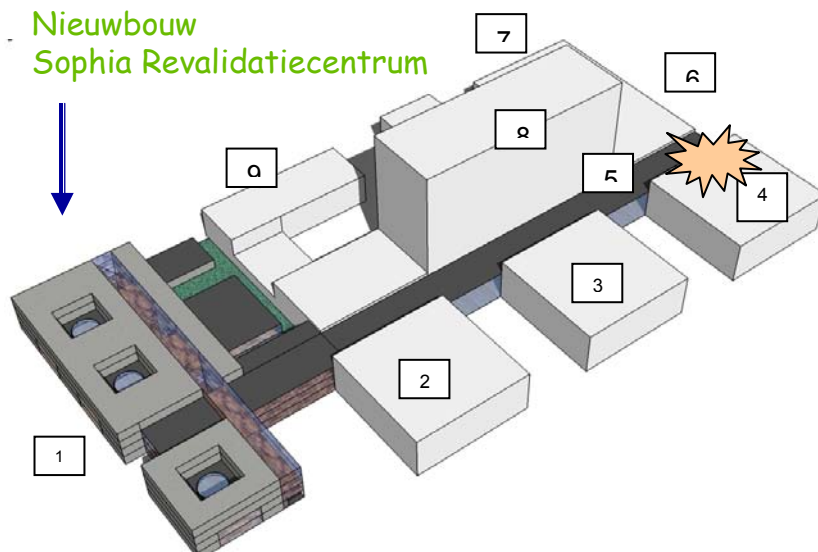
⁵⁸ www.hagaziekenhuis.nl/nl/organisatie/lthp/bouwenaanbeterezorg.php

Bijlage 9: Toelichting op de indeling van het toekomstige gebouw

Om duidelijkheid te krijgen over de toekomstige verdeling van het gebouw, wordt aan de hand van de hieronder afgebeelde impressie van het toekomstige gebouw, enkele locaties van verschillende relevante afdelingen weergegeven. Op deze manier wordt er geprobeerd inzicht te geven waar de verschillende afdelingen en het restaurant naar waarschijnlijkheid gevestigd gaan worden.



1. Sophia Revalidatiecentrum
2. Kinderziekenhuis
3. Hi-tech (o.a. OK, Hartcentrum)
4. Polikliniek
5. Centrale hal
6. Hoofdingang
7. Restaurant
8. Kliniek
9. Apotheek
- Haagse Ziekenhuizen
-  Mogelijke locatie restaurant



Bijlage 10: 'Ziekenhuizen gaan van budgetgericht naar patiëntgericht'

'Ja, ziekenhuizen zijn in 2005 herkenbaarder geworden voor de samenleving', beaamt Siem Buijs, lid van de Tweede Kamerfractie van het CDA en woordvoerder volksgezondheid. 'Als ik snellerbeter.nl open, ben ik onder de indruk van de omslag die ziekenhuizen hebben gemaakt van budgetgericht naar patiëntgericht denken. Er gebeurt enorm veel op het gebied van veiligheid en logistiek. Instellingen zijn echt om van aanbodgestuurd naar vraaggericht. Dat zal zich in de toekomst blijven vertalen in kortere wachttijden en meer inzicht in de kwaliteit van zorg. Dat ziekenhuizen nu ook anders omgaan met winst heb ik nog niet echt gemerkt. In de toekomst moet blijken of het maatschappelijk ondernemerschap, of wat wij in het CDA 'doelgericht investeren in zorg' noemen, meer gestalte krijgt. Nodig is het in elk geval. Ziekenhuizen zijn straks meer dan voorheen risicodragend. Winst is dan een voorwaarde om reserve op te bouwen. Winst moet altijd besteed worden aan zorg. De vraag 'Wat mag een jaar - of eendag - langer leven dan kosten?' houdt veel zorgaanbieders, maar ook Kamerleden bezig. Zo'n vraag behoeft niet primair een financieel antwoord. Er komt veel meer bij kijken: wat is verantwoord medisch handelen? Wat is kwaliteit van leven? Een medicus verleent hulp aan een patiënt en dat moet kostendoelmatig, maar niet per se of per se niet met de rekenmachine in de hand. De prioriteiten in een ziekenhuis moeten worden gesteld volgens het oordeel van de medicus. Ongeacht het geld.'

Geïnterviewde: Siem Buijs.

Bron: <http://www.nvzziekenhuizen.nl>⁵⁹

⁵⁹ <http://www.nvzziekenhuizen.nl/dsc?c=getobject&s=obj&!sessionid=1UuUC!RV1zySvofxaqyo3h54uVxzY@p1K78HdWzmQW2AD1FEo9vhsUlyp3M0aGBF&objectid=18182&ldsname=nvz>

Bijlage 11: 'Kwaliteit verbetert door competitie'

'Wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn op het gebied van marktwerking in de ziekenhuizen? Het zijn er in grote lijnen drie die mij direct te binnen schieten. De introductie van de Zorgverzekeringswet omdat daarmee ook de contracterplicht tussen ziekenhuizen en zorgverzekeraars is afgeschaft. Dat is een grote stap! En als tweede de introductie van de DBC's met vrije prijzen voor een klein segment. Dat is een aardige vorm van marktwerking, weliswaar nog een kleine stap, maar het is pas de eerste en we hebben er nog een paar te gaan. En als derde belangrijk punt zie ik de keuzevrijheid van de patiënt en de informatie die voor de patiënt beschikbaar komt.

Als ziekenhuis en zorgverzekeraar niet meer verplicht zijn om zaken met elkaar te doen, zouden ziekenhuis en patiënt daartoe ook niet langer veroordeeld moeten zijn. Belangrijk element hierbinnen is het ontsluiten van prestatie-informatie en prestatie-indicatoren.

Transparant en inzichtelijk maken van prestaties van de ziekenhuizen en van de wachtlijsten zie ik op dit moment als belangrijkste vormen van marktwerking.' Aan het woord is Marcelis Boereboom, directeur Curatieve Zorg en plaatsvervangend directeur-generaal Gezondheidszorg.

Over de kwaliteit van de zorg, in relatie tot marktwerking, zegt hij het volgende. 'Daar waar zaken vergeleken worden en een vorm van competitie ontstaat, verbetert de kwaliteit. Er wordt veel te gemakkelijk gezegd dat als er marktwerking is, de kwaliteit van zorg daalt vanwege het accent dat op de prijs komt te liggen.

Er zijn echter tal van sectoren die het tegendeel bewijzen. Daarom vind ik dat ook zo'n vreemde veronderstelling. Kijk maar naar het voormalige Oostblok en wat de centraal geleide markteconomie betekende voor de kwaliteit van de producten!'

Geïnterviewde: Marcelis Boereboom

Bron: <http://www.nvzziekenhuizen.nl>⁶⁰

⁶⁰ <http://www.nvzziekenhuizen.nl/dsc?c=getobject&s=obj&!sessionid=1UuUC!RV1zySvofxaqyo3h54uVxzY@p1K78HdWzmQW2AD1FEo9vhsUlyp3M0aGBF&objectid=18182&!dsname=nvz>

Bijlage 12: Voeding Trends 2007

Het ANP heeft op basis van gesprekken met een aantal trendwatchers een aantal trends samengesteld voor het jaar 2007. De lijst geeft een aardig beeld van wat we kunnen verwachten in het komende jaar.

De afgelopen jaren zijn Nederlanders er steeds beter op gaan letten dat ze gezond eten, en die trend zal zich ook in 2007 voortzetten.

Gingen we het afgelopen jaar nog vaak voor een snelle hap, volgend jaar zal slowfood in opmars komen. En in plaats van dat de porties steeds groter worden, zullen de maaltijden steeds meer bescheiden zijn. De doperwtjes en boontjes die nu nog als standaardgerechten gelden, zullen worden vervangen door de 'vergeten groenten' uit vervlogen tijden. Sonja Bakker blijft populair en het senseo-apparaat verhuist naar de zolder. Want koffiedrinken doe je anno 2007 natuurlijk met een espresso-apparaat.

Huidig	Verwacht
Fastfood	Slowfood
Grote porties	Kleine porties
Vlees per kilo	Stamppotten
Doperwtjes en boontjes	Vergeten groenten
Tweede boek Sonja Bakker	Derde boek Sonja Bakker
Senseo	Espresso apparaat

Bron: [horecalink](http://www.horecalink.nl)⁶¹

Toelichting over de begrippen tabel:

Fastfood: Fastfood (*snel voedsel*) is een verzamelnaam voor voedsel dat snel bereid en geserveerd wordt en relatief goedkoop is. Voorbeelden van fastfood zijn friet, kroketten, hamburgers, pizzas, gyros. Enkele voorbeelden van fastfoodketens zijn McDonald's, Burger King, Pizza Hut en Kentucky Fried Chicken.

Slowfood: Traditioneel bereide of met traditionele producten bereide gerechten. Slowfood staat voor het inzien van hoe belangrijk voeding is. Dit kan door te leren genieten van de diversiteit in smaken en recepten en door producten te leren kennen door de wisselende seizoenen.

Vergeten groenten: Vergeten groenten is een verzamelterm voor groentes die nog maar weinig bekend zijn bij het grote publiek. Voorbeelden zijn: haverwortel, boksbaard, Katwijker peentjes en pastinaak en gerechten als stoofgerechten, zelfgemaakte appelmoes en suddervlees.

Sonja Bakker: Sonja Bakker is een Nederlands gewichtsconsulente.

Tweede boek Sonja Bakker: *Bereik en behoud je ideale gewicht!*

In *Bereik je ideale gewicht* staan strikte weekmenu's die de sleutel tot gewichtsvermindering moeten zijn. Het is een effectief programma. Het dieet is gebaseerd op de basisprincipes van gezond eten

Derde boek Sonja Bakker: *Zomerslank met Sonja*

Hier geeft Sonja Bakker adviezen om snel en verantwoord in je badpak of short te kunnen passen. In het boek vind je nieuwe weekmenu's en tips om goed te eten tijdens de zomervakantie.

Senseo: De Senseo is een koffiezetapparaat dat in samenwerking is ontwikkeld door Douwe Egberts en Philips. Senseo onderscheidt zich van de traditionele filterkoffiemethode door het gemak van koffiepaden, de tijdwinst van watertoevoer onder druk, en een vrij stevige schuimlaag.

Espresso apparaat: Espresso is een koffiebereiding waarbij heet water onder hoge druk door zeer fijn gemalen en aangedrukte koffie wordt geperst.

⁶¹ <http://www.horecalink.nl/modules.php?name=News&file=article&sid=124>

Bijlage 13: Trends in voeding

In deze bijlage zijn alle voedingstrends weergegeven die zich volgens de internetsite van Jaap de Graaf⁶² afspelen in de voedingsdienst.

Het volgende artikel is gevonden over de voedingstrends in de markt:

Trends in voeding

Voeding is onderwerp van gesprek. Altijd en overal. Hoe lekker is het? Hoe gezond? Wat mag het kosten? Hoe meer op het bord hoe beter, denken sommigen. Anderen gaan vooral voor snel en makkelijk. Een groeiende categorie mensen wil weer back to basics, want dat is 'natuurlijk goed'. Aan de andere kant wint convenience terrein en zijn assemblagekeukens in opmars. Het echte koken ligt in professionele keukens onder vuur. Dit laatste druist weer in tegen de hang naar puur natuur. Verwarrend. Daarom zetten we enkele ontwikkelingen, die zich op voedingsgebied voordoen, onder elkaar.

1. Veel mensen willen snel en makkelijk eten. Het mag geen tijd kosten.
2. We hechten meer waarde aan onze gezondheid.
3. Convenience producten zijn nog steeds geweldig in opkomst. De kwaliteit daarvan neemt toe.
4. Een groeiend leger amateurkoks wil ambachtelijk koken. Puur natuur. In ons land zijn – schrik niet - 10.000 kookclubs actief.
5. Budgetformules waar je veel voor weinig kunt krijgen, zijn in opkomst.
6. Gezond frituren wint terrein. Hierbij maakt men gebruik van vloeibaar frituurvet. Daarnaast zijn ovensnacks populair.
7. Terwijl het eten van snacks uit oogpunt van gezondheid in de 'gewone' maatschappij onder vuur ligt, snacks de hoogbejaarde medemens er tegenwoordig lustig op los. Er zijn zelfs verzorgingshuizen die een frietautomaat op de gang hebben geplaatst.
8. Cafeteria's gaan meer en meer over op het aanbieden van broodjes en andere gezonde snacks. Langzaam winnen ze het verloren terrein – de omzetten daalden immers - weer terug.
9. Steeds meer consumenten laten koks aan huis exclusieve dineetjes verzorgen voor hun gasten. Dat staat interessant en het smaak reuze goed.
10. Een groeiend aantal koks verruimt het werk in de keuken voor andere interessante bezigheden. Ze worden tv-kok of gaan producten voor de industrie ontwikkelen of gaan boeken schrijven of gaan lesgeven of ze worden partycateraar of ze worden facilitair manager. Een kok kan veel kanten op.
11. De opmars van het wokken is voorlopig niet te stuiten. Groenten uit de wok zijn knapperig en smakelijk. Steeds meer mensen ontdekken dat.
12. Smaak krijgt in de keukens van toprestaurants weer meer aandacht. De vorm is niet meer overheersend.
13. Assemblagekeukens waar grotendeels met elders bereide producten wordt gewerkt, winnen terrein. Vooral in de zorg gaat het hard.
14. Het zelfstandig ondernemerschap wint in de zorg terrein. Ook op voedingsgebied speelt die ontwikkeling een rol.
15. Bezorgmaaltijden worden vaker koelvers dan wel diepvries aangeleverd. De afnemers moeten wel in staat zijn om deze maaltijden zelf te regenereren.
16. Veel gekoppelde keukens waar goed wordt gekookt, houden gewoon stand.
17. Rijdende buffetten zijn razend populair in instellingen. Het gaat zowel om warme maaltijden als om broodmaaltijden. Cliënten en patiënten kunnen ter plekke kiezen wat en hoeveel ze eten.
18. In het bedrijfsrestaurant is de onbemande kassa in opkomst. De bezoekers rekenen zelf af. Zo kunnen cateraars met minder mensen meer werk verzetten.
19. We zouden het bijna vergeten, maar natuurlijk is frontcooking populair. Koken in het zicht van de gast. Deze werkwijze neemt een vlucht in horeca, catering en instellingen.
20. Geavanceerde voedselverdeelssystemen hebben zich de afgelopen jaren bewezen. Als het gaat om keukenapparatuur is vooral de combisteamer volwassen geworden. Dit apparaat is bijna in staat om zelfstandig te koken.

⁶² <http://www.jaapdegraaf.nl/index.htm>

Bijlage 14: Trends volgens leidinggevenden van andere ziekenhuizen

In deze bijlage is per zorginstelling weergegeven wat volgens de geïnterviewde leidinggevende de meest verkochte producten zijn en welke trends zich op dit moment afspelen binnen hun eigen restauratieve dienst. Tevens zijn de toekomstige trends besproken die men voor de aankomende tijd verwacht op het gebied van voeding.

Aan de hand van deze informatie is het mogelijk om te controleren of de verzamelde gegevens over de voedingstrends daadwerkelijk in de zorgbranche afspelen.

Voor een nadere toelichting op de antwoorden verwijst ik u door naar de aparte interviewbijlage, bijlage 6.

1. Organisatie: Medisch Centrum Haaglanden (MC)

	<i>Meest verkochte producten</i>
<i>Ongezonde voeding</i>	- De simpele vleeskroket.
<i>Gezonde voeding</i>	- De rauwkost (saladebar). - De fruitsalade. - Het zware donkere brood (polderkorn).

	<i>Trends</i>
<i>Heden</i>	- De mensen willen zelf hun eigen keuze maken. Men wil zelf bepalen wat men wil en hoeveel.
<i>Toekomst</i>	- Trend van meer gezonde voeding zal de komende jaren een nog grotere rol gaan spelen. - Meer inspelen op de behoefte van keuze vrijheid.

2. Organisatie: Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp

	<i>Meest verkochte producten</i>
<i>Hardlopers op het gebied van dranken</i>	- Koffie (grootste hardloper v/h gehele assortiment.) - Verse jus d'orange.
<i>Hardlopers op het gebied van brood</i>	- Luxe broodje parmaham met basilicum. - Broodje zalm met dille. - Broodje carpaccio met pijnboompitjes, kaas en dressing.
<i>Overige hardlopers</i>	- De wokgerechten. - De saucijenbroodjes.

	Trends
Heden	- Gezonde voeding. - Front cooking.
Toekomst	- Toename in gebruik van verse producten. Mensen willen zien dat broodjes en maaltijden vers bereid zijn.

3. Organisatie: Academisch Ziekenhuis Amsterdam (AMC)

	Meest verkochte producten
Hardlopers op het gebied van dranken	- De frisdranken (light variant). - De zuivelproducten.
Hardlopers op het gebied van warme maaltijden	- Vismaaltijden. - Bami en nasischotels.
Overige hardlopers	- Soepen. - Producten uit de healthcorner.

	Trends
Heden	- Veel vraag naar gezondheidsproducten. - Veel gebruik van de healthcorner waar allemaal gezonde drankjes, yoghurt drankjes en vers bereide fruitdrankjes (smoothie) aangeboden worden. - Grotere afname in light frisdrank (afgelopen 1,5 jaar).
Toekomst	- Verdwijnen van ontkoppelt koken. - Meer kwaliteit en men is bereid om hiervoor iets meer te betalen. - Opkomst van institutionele catering.

4. Organisatie: Medisch Centrum Leeuwarden (MCL)

	<i>Meest verkochte producten</i>
Hardlopers op het gebied van dranken	- Koffie(zeer grote afname) - Melk.
Hardlopers op het gebied van warme maaltijden	- Bami en nasischotels.
Overige hardlopers	- Saucijzenbroodjes. - Chocolate broodjes. - Gebak (voornamelijk Dudok appeltaart.)

	<i>Trends</i>
Heden	- Meenemen van snacks, broodjes wordt veel afgenomen. (Grab&GO producten.) - Een steeds grotere afname van salades en andere gezonde producten.
Toekomst	- Groei in de vraag naar broodjes en maaltijden om mee te nemen. (Grab&Go).

Bijlage 15: Conclusie en gevolgen van de algemene trends & ontwikkelingen

Nadere toelichting

Aan de hand van de verzamelde informatie over de ontwikkelingen die zich afspelen in de markt, kan er geconcludeerd worden dat de ziekenhuizen in de toekomst met een aantal ontwikkelingen te maken zullen gaan krijgen zoals; stijging van meer oudere patiënten, meer allochtonen en meer ziekenhuisopnames. Deze ontwikkelingen hebben allemaal invloed op het functioneren van het ziekenhuis. Het zal invloed hebben op de logistiek (bereikbaarheid, parkeergelegenheid), en de geboden dienstverlening. Ook de restauratieve dienst zal door de ontwikkelingen in de toekomst, enige veranderingen gaan ondervinden.

Meer ouderen

Het nadeel van de opkomst van meer oudere mensen is dat deze mensen langzamer herstellen en hebben zij meer hulp en voorzieningen nodig. Dit kan gaan leiden tot hogere kosten. Door de groei van meer ouderen (65+) zal de opkomst van deze leeftijdsgroep bij het restaurant in min of meerdere mate toenemen. Wanneer de groep ouderen zichtbaar meer gebruik gaan maken van het restaurant en de overige restauratieve voorzieningen, is het aan te bevelen om meer rekening gaan houden met assortimentsaanbod. Bij een verhoogde toename kan er gedacht worden om voedingsmiddelen aan het assortiment toe te voegen die voldoen aan de wensen en eisen van de oudere bezoekers. Ouderen (65+) hebben namelijk hele andere wensen betreft eten en drinken als de jongere bezoekers. Daarnaast moet er ook gedacht worden aan het zitcomfort van de stoelen. Ouderen willen graag koffie met gebak, en de ouderwetse (Hollandse) warme maaltijden zijn erg geliefd.

Meer allochtonen

Naast het verhoogde percentage ouderen zal ook de stijging van het aantal allochtonen in min of meerdere mate invloed gaan hebben in de ziekenhuis branche. Door de grotere groei van allochtonen zullen er naar verwachting ook meer allochtonen patiënten in het ziekenhuis opgenomen worden. In de (verre) toekomst zal er dan meer aandacht gevestigd moeten worden op het aanbod van patiëntenmaaltijden die geschikt zijn voor deze groep patiënten. Naast het voedingsaanbod van de patiëntenmaaltijden zullen de restauratieve voorzieningen op het gebied van assortimentsaanbod ook in moeten gaan springen op deze verandering. Het laatst genoemde gevolg van de komst van meer allochtonen in ziekenhuizen is is het verhoogde bezoekersaantal.

Het is bekend dat allochtonen zoals Turken, Marokkanen en Surinamers veel grotere families hebben dan de autochtonen en hierdoor zal het rond bezoekerstijden veel drukker gaan worden.

Meer ziekenhuisopnames

De stijging van ziekenhuisopnames zal invloed hebben op het bezoekersaantal van het ziekenhuis. Omdat er meer ziekenhuisopnames op een dag zijn zal het betekenen dat de dagelijkse bezoekersstroom hoger zal gaan worden.

Om het hogere patiënten- en familiebezoek op te vangen zal er goed nagedacht moeten worden over de bereikbaarheid en voldoende parkeergelegenheid voor de bezoekers van het ziekenhuis. De verhoogde ziekenhuisopnames zullen tevens gevolgen hebben voor de restauratieve voorzieningen. Door een grote stroom van ziekenhuisbezoekers zal het gebruik van de restauratieve voorzieningen toenemen. Er moet dus voldoende capaciteit zijn om de bezoekers de mogelijkheid te geven om ergens te kunnen zitten wen de mensen te voorzien van een hapje en een drankje zonder al te lange wachtrijen.

Bijlage 16: Foodstep: onderzoek beoordeling maaltijdvoorzieningen

ONDERZOEK

'NEGATIEVE MOND-TOT-MONDRECLAME KAN VERSTREKKENDE GEVOLGEN HEBBEN VOOR HET IMAGO EN DE REPUTATIE VAN DE INSTELLING'

De helft van de bezoekers die wel eens mee-eten met cliënten hoeft hiervoor momenteel niet te betalen. Wanneer wel moet worden betaald, is de bezoeker gemiddeld € 6,50 kwijt, waarbij het prijsverschil per instelling groot is. Het gemiddelde bedrag dat de bezoeker maximaal bereid zou zijn te betalen om mee te kunnen eten met de cliënt is € 7,87 (20 procent hoger dan het huidige gemiddelde). Het vaakst worden genoemd 5, 7,50 en 10 euro (zie Tabel 1). Er is volgens Foodstep dus nog wel enige rek mogelijk. Hoewel bezoekers het over het algemeen 'logisch' vinden en dus accepteren dat zij meer moeten betalen voor een warme maaltijd dan de cliënt zelf, is het vragen van horecaprijzen volgens tweederde van de bezoekers nog onacceptabel.

Gasthuis

De functie van de bezoeker is het bijdragen aan de tevredenheid / het welzijn van de patiënt/bewoner, vindt Van Brussel. Maar liefst 84 procent van de bezoekers realiseert zich dat zij belangrijk zijn voor de instelling in het kader van gezelschap van de cliënt. "De bezoeker moet daarom niet worden gezien als last maar als gast," stelt Van Brussel. Maar van de 150 instellingen waar Foodstep inmiddels voor heeft gewerkt, kan hij er maar één noemen die hiervan werkelijk doordrongen was: "Daar staat bij de ingang een bord met de tekst: 'U weet niet half hoe belangrijk uw bezoek is voor onze bewoners'". Hij pleit ervoor om de oude benaming 'gasthuis' weer terug te laten keren.

De resultaten van het onderzoek zijn volgens Van Brussel een belangrijk signaal richting zorgdirecteuren en -managers. "Elke

Adviezen

- De bezoeker is uw imago-bepaler. Mond-tot-mondreclame kan verstrekken gevolgen hebben (positief en negatief) voor het marktbeeld. Een negatieve ervaring wordt gemiddeld zes keer doorverteld en een positieve maar één keer.
- De eerste vijftien seconden dat de bezoeker uw instelling binnenkomt, krijgt deze het gevoel al dan niet welkom te zijn. Dit wordt niet alleen beïnvloed door de sfeer en uitstraling en de aankleding van de locatie, maar vooral door de gastvrijheid van uw personeel.
- Iedere bezoeker is een potentiële cliënt, dus koester deze. Maak zijn verblijf aangenamer door een sfeervolle inrichting, een uitgekiend voorzieningenniveau (sfeervol restaurant, automaat met leuk assortiment, krant van vandaag, niet gedateerde leesportefeuille) en duidelijke bewegwijzering.
- Communiceer zaken als bezoektijden, aanwezige faciliteiten, openingstijden, richtlijnen voor omgang en mogelijkheden om mee te eten duidelijk richting bezoeker en cliënt.
- De bezoeker vormt een belangrijke factor bij het genezingsproces en het welzijn van de cliënt. Zie hem daarom als een waardevolle gast!
- Weet hoe uw instelling wordt gezien door de bril van de bezoeker en de cliënt.
- Stel duidelijk een sociaal en commercieel productpakket op: koffie, broodje en soep tegen een sociale prijs en luxe producten tegen een commerciële prijs. U kunt ook onderscheiden in basis- en luxe voorzieningen: een eenvoudige koffiehoek op de gang en een sfeervol zelfbedieningsrestaurant bij de entree.
- Meten = weten, kwaliteit dient getoetst te worden. Foodstep kan helpen inzicht te krijgen in de tevredenheid van patiënt/bewoner, bezoeker en medewerker. Vergelijk u met de landelijke benchmark en doe mee met het Nationale Zorgonderzoek.

Nederlander bezoekt gemiddeld drie keer per jaar een zorginstelling. Iedere bezoeker is ook zelf (op termijn) een potentiële cliënt. Bovendien kan – en dit is misschien zelfs belangrijker – negatieve mond-tot-mondreclame in een steeds competitiever wordende zorgmarkt, waar cliënten steeds vaker zelf mogen kiezen in welke instelling zij behandeld worden, verstrekken gevolgen hebben voor het imago en de reputatie van de instelling. De gastvrijheid en klantgerichtheid zijn een cruciale factor in de beleving en beeldvorming van de bezoeker."

Momenteel is de operationele uitvoering van de deelonderzoeken onder cliënten en facilitair managers in volle gang. De resultaten worden dit najaar bekendgemaakt. Met de complete resultaten in de hand zouden instellingen klantgerichter en met meer rendement kunnen werken, denkt van Brussel. "Het wachten is op de manager die met de blik van de bezoeker, de patiënt en de medewerker kijkt en in staat is om lijnen te leggen. De manager die denkt in termen van gastvrijheid, en een bruggenbouwer is tussen zorg en facilitair." 

Beoordeling maaltijdvoorziening	Rapportcijfer
Kwaliteit broodmaaltijd	7,0
Kwaliteit warme maaltijd	6,7
Vriendelijkheid/service personeel dat de maaltijd verzorgt	7,5
Reinheid van het servies en bestek	7,2
Portiegrootte van de gerechten	6,9
Temperatuur van de gerechten	6,8
Wijze van serveren van de warme maaltijd	6,7
Tijdstip van serveren van de warme maaltijd	6,6
Keuzemogelijkheid van de gerechten	6,5

Tabel 2. De bezoeker werd gevraagd de maaltijdvoorziening op een aantal aspecten te beoordelen vanuit de ervaringen die hij heeft meegekregen van de cliënt.

Bijlage 17: Observatieverslag restaurant en lunchrooms

1. Observatie van alle bezoekers in het restaurant.

Om het bezoekersgedrag van het restaurant te bepalen en om inzicht te krijgen in de sterkten en zwakten van het restaurant heb ik op verschillende tijdstippen de mensen geobserveerd. Omdat het rond lunchtijd (12.00 en 13.30) de drukste tijd is heb ik voornamelijk rond dit tijdstip enkele keren de bezoekers van het restaurant en de restaurantmedewerksters geobserveerd. Er is onder andere gekeken naar de routing, wachtrijen bij de kassa, afruimpunten, zitruimte en andere opvallendheden.

Naar aanleiding van het observeren van de bezoekers van het restaurant en door zelf ook rond het drukke tijdstip te lunchen zijn de volgende punten opgevallen.

Op het moment van binnenkomst is al zichtbaar dat de ingang te smal is. Er zijn vaak opstoppen omdat men druk bezig is de bezoeker druk bezig is met uitzoeken van brood. Wanneer iemand een broodje wilt pakken en hier even blijft staan, blokkeert men gelijk tweederde van het pad waardoor de doorstroming belemmerd wordt. Hierdoor ontstaan wachtrijen en lichte irritatie bij de mensen die er niet doorheen kunnen. Bij binnenkomst kunnen al de eerste irritaties ontstaan, men is op dit moment in de meeste gevallen nog geen 15 seconde binnen. Naast de smalle doorgang bij het begin van de uitgifte van het restaurant, is de routing van de uitgifte ook niet optimaal. Dit komt grotendeels door de beperkte ruimte.

Een voorbeeld; Als je als bezoeker het brood voorbij bent en je wilt alsnog terug lopen om nog een extra broodje te pakken of een warme snack is het soms rond lunchtijd erg lastig om teug te lopen, want je loopt als ware tegen het verkeer in. De grote drukte in combinatie met een smalle doorloop maken het erg lastig.

Naast de te smalle doorgang is het opgevallen dat de wijze van presentatie van de producten ook niet praktisch is. Er is slecht overzicht, dit is voornamelijk bij de vleeswaren. De bezoekers moeten gebukt kijken om te zien welke vleeswaren er zijn. Door het gebruik van lijbuffetten ontstaan er tevens onnodige wachtrijen. Er kan maar 1 persoon tegelijk bij de kaas en de vleeswaren, in de toekomst zal dit anders moeten zijn. De kaas en de vleesware is te pakken door middel van het opentrekken van een vitrine. Aangezien de vitrine diep en niet hoog is is het niet goed zichtbaar wat voor aanbod er is op het gebied van vleeswaren. Doordat men pas op het moment van opentrekken van de vitrine duurt pas goed kan zien welke vleeswaren er zijn duurt het allemaal iets langer voordat er een daadwerkelijke keuze is gemaakt. Het derde opvallende probleem zijn de wachtrijen bij de kassa.

Gekeken naar de wachtrijen bij de kassa vallen deze op zich nog wel mee, maar de snelheid van de afhandeling per klant is te langzaam. De doorstroming kan veel sneller. Een reden voor de langzame doorstroom is omdat sommige mensen met contant geld betalen en hierdoor moet alles geteld worden. Dit duurt soms onnodig lang, naast de contante betaling is het klantcontact bij de kassa iets te veel aanwezig. Er wordt te veel gepraat. Contact met de bezoeker is wel goed maar het moet voorkomen worden dat de wachtende mensen hier de dupe van worden.

Voor de bezoeker en met name voor het personeel is het belangrijk dat de doorstroom zo snel mogelijk verloopt omdat men over het algemeen maar dertig minuten pauze heeft.

Een ander opvallend punt is dat de eerste kassa aan de linkerzijde niet altijd in bedrijf is, alleen bij grote drukte wordt deze kassa geopend. Wanneer deze kassa open is is het opgevallen dat deze kassa om de één of andere reden altijd rustiger is. De bezoekers lopen allemaal achter elkaar aan zonder goed te kijken dat de andere kassa open is. Wanneer er eenmaal een aantal mensen staan dan is er geen verschil meer tussen de onderlinge kassa's op het gebied van wachtrijen.



Nadat men afgerekend heeft liggen direct achter de kassa het bestek en de servetjes en liggen er indien men dat nodig heeft meeneemzakjes. Hier ontstaan zich eigenlijk geen problemen op het gebied van doorstroming, maar een andere locatie voor het bestek en meeneemzakje zou meer geschikt zijn.

Wanneer de bezoeker al zijn spullen heeft en vervolgens een plekje wilt zoeken ontstaat er het volgende probleem. Rond lunchtijd en vooral op dinsdag en woensdag is het moeilijk om een plekje te vinden. Je bent bijna altijd genooddacht om bij iemand anders aan tafel te schuiven en dit vindt men niet altijd even prettig. Bovendien zijn het hele lange tafels en sommige tafels en stoelen staan zo dicht bij elkaar dat je er geen doorloopruimte is. In sommige gevallen moet men zelf even opstaan of de stoel extra goed aanschuiven om ervoor te zorgen dat de persoon erdoor heen kan.



Nadat men uiteindelijk een plekje heeft gevonden en klaar is met eten ontstaan weer een aantal knelpunten. Nadat men heeft geluncht moet men zelf de restafval in de prullenbak deponeren en vervolgens het vuile bestek, het bord en het dienblad op de afruimunit wegzetten. Het idee is op zich goed alleen staat het afruimpunt vaak vol en ontstaan er rijen bij de prullenbak om het afval weg te gooien. In het restaurant zijn twee afruimpunten aanwezig, gezien de drukte rond het middag uur is dit te weinig. Eén van de afruimpunten staat gelokaliseerd bij een doorgang naar de uitgang van het restaurant. Omdat deze doorgang aan de smalle kant is, staat deze afruimunit niet praktisch. De bezoekers die hun vuile vaat netjes willen afruimen staan midden in het pad en hierdoor kunnen de bezoekers er moeilijker door om naar de uitgang te lopen.

Als ik kijk naar het gedrag van de bezoekers en dan gaat het voornamelijk over het personeel, kan ik opmerken dat ondanks de verschillende obstakels die men tegen komt tijdens het lunchen, men over het algemeen redelijk rustig blijft. Aan de gezichten van het personeel kan je soms wel zien dat zij het soms wel vervelend vinden als zij moeten wachten. Eén voorbeeld bij de kassa is dat je de mensen betwifelend heen en weer ziet kijken om te bepalen welke kassa het snelst zal zijn.

Als laatste is er tevens een knelpunt opgevallen bij het aanvullen van broodjes en vleeswaren. Het aanvullen van deze producten wordt via de achterzijde gedaan. Dit is een goede manier, maar de achterzijde dient gelijktijdig als doorgang naar de uitgang. Aangezien de doorgang naar de uitgang erg smal is staat de kar met diverse broodjes en vleeswaren en ander broodbeleg snel in de weg. Bovendien, wanneer de vuile afruimwagen verwisseld wordt door een lege is het onmogelijk om met de vuile afruimwagen naar de uitgang te komen als men op dat moment aan het aanvullen is. In dit geval zal men even moeten wachten.

Door tevens regelmatig buiten lunchtijd het restaurant te bezoeken is er opgemerkt dat het restaurant buiten lunchtijd nauwelijks bezocht wordt door bezoekers en personeel. Dit is erg zonde van alle oppervlakte die gebruikt worden voor het restaurant.

Als laatste aandachtspunt voor het restaurant heb ik de restaurant medewerkers gedurende mijn afstudeerperiode geobserveerd. Aan de hand van de bevindingen ben ik van mening dat de werkzaamheden vrij basis zijn.

Men heeft de vaardigheden in huis die men nodig heeft om ervoor te zorgen dat het restaurant naar behoren functioneert. Indien het nieuwe restaurant gaat zal de aanwezige kennis en de vaardigheden die men beheert te beperkt zijn. Op dit moment zijn het alleen maar hele simpele routine werkzaamheden.

2. Observeren van de bezoekers van de lunchrooms

Om inzicht te krijgen in de klantenstroom, de bezoekerstype en om te bepalen op welke tijdstippen het druk is bij de lunchrooms, zijn er op verschillende dagen looprondes langs de lunchrooms ingepland. Zodoende zijn de volgende waarnemingen geconstateerd.

Voor het observeren bij de lunchrooms heb ik geen hele dagen geobserveerd maar op de momenten dat ik geobserveerd heb was het in de ochtend het drukste. Rond het middag tijdstip zijn er ook drukke momenten. De momenten waarop het druk is bij de lunchroom verschilt nog wel eens per locatie.

Een algemene bevinding wat geldt voor beide lunchrooms is dat het opvallend is dat er ook medewerkers van het ziekenhuis zitten bij de lunchrooms of dat men iets te eten en of drinken meeneemt. Het gebruik van de lunchrooms door de medewerkers van het ziekenhuis is voornamelijk opgevallend bij de centrale hal. Het gebruik van de lunchrooms door de medewerkers is kenmerkend omdat bijna alles wat de lunchroom aanbied, het restaurant ook in het assortiment heeft en dan voor een lagere prijs.

Bevindingen bij de lunchroom bij de Poliafdeling

Bij de poli is het in de ochtend over het algemeen redelijk druk. De bezoekers bestaan in eerste opzichte voornamelijk uit bezoekers die een afspraak hebben bij de poliafdeling of mensen die bloed hebben geprikt. In de meeste gevallen nemen de mensen een drankje met daarbij een broodje (puntje of pistolet) of kiest men voor een klein tussendoortje zoals; een gevulde koek of saucijzenbroodje. Het nuttigen van een broodje of een klein tussendoortje zal waarschijnlijk te maken hebben met het feit dat veel mensen in de ochtend nog niet ontbeten hebben.

Gekeken naar de drank afname zijn het voornamelijk allemaal warme dranken die genuttigd worden, en dan voornamelijk koffie en thee. Een opvallend punt is dat hier sommige mensen hun broodje meenemen en bij de naastgelegen wachtruimte opeten.

De bezoekers die gebruik maken van deze lunchroom is een mix van jonge en oudere mensen. De bezoekers zijn over het algemeen mensen die een afspraak hebben of die mee gaan met hun partner, familielid of collega. De bezoekers zijn over het algemeen mensen die niet zo heel erg vaak in het ziekenhuis komen.

De mensen die rond lunchtijd gebruik maken van de lunchroom zitten rustig aan een tafeltje. De mensen die hier zitten hebben allemaal een drankje en de meeste hebben daarbij een broodje, een warme saucijzenbroodje of een gebakje.

Bevindingen van de Lunchroom in de centrale hal

Bij de lunchroom in de centrale hal is het in de ochtend rond 10.00 uur redelijk druk. De helft of twee derde van de tafeltjes zijn hier dan meestal bezet. Het verschil met de soort bezoekers in vergelijking bij de polikliniek is dat de mensen bij de lunchroom in de centrale hal ouder zijn. Als tweede verschil is dat de mensen hier wat langer zitten dan bij de polikliniek. Men leest hier een krantje en nuttigt hierbij net zoals bij de lunchroom in de polikliniek een kop koffie en in veel gevallen daarbij een gebakje of een saucijzenbroodje. Als laatste verschil op het gebied van type bezoekers is dat er bij deze lunchroom meer patiënten gebruik maken. Bij beiden lunchrooms is het opgevallend dat de lunchrooms voornamelijk door mensen gebruikt worden die naar schatting boven de 40 jaar zijn. De afname in broodjes zal voornamelijk in de ochtend lager zijn dan bij de lunchroom in de poli.

Rond het middag tijdstip zijn de tafeltjes goed bezet, Na de middag zakt het weer af.

De drukte bij de lunchrooms is gedurende de dag moeilijk in te schatten. Bij de centrale hal komen ook bezoekers die er een gewoonte van maken om gebruik te maken van de lunchroom. Sommige mensen komen meerdere keren per week of maand in het ziekenhuis en voor of na hun afspraak gaat men bij de lunchroom zitten.

Bijlage 18: Trends en ontwikkelingen in ziekenhuizen op het gebied van voeding

Steeds meer front cooking in zorgcentra⁶³

In driekwart van de zorgcentra wordt aan frontcooking gedaan. Dat blijkt uit onderzoek van Advance Foodservices. Daaruit kwam ook naar voren dat 55 procent warme maaltijden in het restaurant wordt gebruikt.

De voordelen van frontcooking, zo antwoordde 80 procent van de 150 door Advance ondervraagde hoofden voeding, is het sociale contact met de bewoners en/of patiënten. Datzelfde percentage geldt voor 'hogere waardering maaltijd'. Ook 'beter eten bewoners/patiënten' en 'flexibele uitgifte' scoorden hoog. 'Minder waste', 'ontlasting van de keuken' en lagere kostprijs' worden niet als grote voordelen gezien, aldus de site van het Kokspanel. Als nadelen worden gezien: 'meer belasting keukenbrigade' (30%), 'ingewikkelde planning' (25%), 'hogere kostprijs' (25%) en 'meer waste' en 'hogere inkoopkosten' (beiden 15%). Onder de noemer frontcooking-systemen werd 'warme maaltijd in restaurant' het meest gekozen (55%), 'meals on wheels' (bewoner kiest maaltijd aan deur of vanuit bed, 16%), 'anders' (10%) en 'Alleen bij speciale gelegenheden (kerst, verjaardag)' (14%).

Bron : Kokspanel/Hans Schmeinck

⁶³ <http://www.kokskwartet.nl/>

Bijlage 19: Benchmarkgegevens waarin de restaurantprijzen van verschillende ziekenhuizen weergegeven zijn

Op de volgende pagina's van deze bijlage zijn verschillende prijzen weergegeven van de producten die verschillende ziekenhuizen in hun assortiment aanbieden. Deze prijzen zijn door de afdelingshoofden van het restaurant van het desbetreffende ziekenhuis zelf ingevuld. Het doel van deze cijfers om te kunnen benchmarken met andere organisaties.

De volgende ziekenhuizen hebben meegewerkt om inzicht te krijgen wat de gemiddelde prijzen zijn voor de producten

1. Academisch ziekenhuis Maastricht
2. St. de Nieuwenborgh Weert
3. Slingeland Ziekenhuis Doetinchem
4. Laurentius Ziekenhuis Roermond
5. Reinier van Arkelgroep Vught
6. Ziekenhuis Gelderse Vallei
7. 's Heeren Loo, Noorderhaven
8. STICHTING De Runne
9. Medisch Centrum Haaglanden
10. MCRZ Rotterdam
11. Franciscus Ziekenhuis Roosendaal
12. Kennemer Gasthuis, Haarlem
13. Ziekenhuis Walcheren

Aan de hand van alle ingevulde bedragen is er inzicht gekregen in de gemiddelde verkoopprijs van de verschillende producten. De gemiddelde verkoopprijs is terug te vinden in het laatste tabel.

Door zelf ook de prijzen van de producten van het HagaZiekenhuis in te vullen is er een overzicht gekregen in hoeverre de aangeboden producten duurder of goedkoper zijn in vergelijking met andere organisaties. Bij het vergelijken van de prijzen moet er overigens wel gelet worden op de hoeveelheid die je voor een bepaalde prijs krijgt. Het gewicht per product kan namelijk wel eens verschillen.

Het HagaZiekenhuis is aangegeven met de afkorting HZL.

Gehanteerde prijzen

Vergelijk cateringprijzen	Academisch ziekenhuis Maastricht		St. de Nieuwenborgh Weert		Slingeland Ziekenhuis Doetinchem		Laurentius Ziekenhuis Roermond		Reinier van Arkelgroep Vught	
	gr/ml	Prijs	gr/ml	Prijs	gr/ml	Prijs	gr/ml	Prijs	gr/ml	Prijs
Brood										
Stokbr. Ham	180 gram	€ 1,70	180	€ 1,30					125 gram	€ 1,40
Stokbr. Kaas	180 gram	€ 1,70	180	€ 1,30	200 gr	€ 1,45			125 gram	€ 1,40
Stokbr. Gezond	200 gram	€ 1,95	200	€ 1,50				€ 1,30	125 gram	€ 1,40
Sneebrood 2x	100 gram	€ 0,15	30	€ 0,10	34 gr	€ 0,20		€ 0,16	100 gram	€ 0,25
Roggebrood	50 gram	€ 0,15	x	nvt	50 gr	€ 0,15		€ 0,15	50 gram	€ 0,25
Beschuit	7,5 gram	€ 0,15	x	nvt	9 gr	€ 0,15		€ 0,17	7,5 gram	€ 0,25
Crackers	13 gram	€ 0,15	x	nvt					13 gram	€ 0,25
Los broodje	80 gram	€ 0,40	80	€ 0,40	50 gr	€ 0,25		€ 0,40	80 gram	€ 0,25
Chiabatta	80 gram	€ 0,75	x	nvt	100 gr	€ 0,70		€ 0,65	80 gram	€ 0,60
Croissant	54 gram	€ 0,75	x	nvt				€ 0,65	54 gram	€ 0,60
Ontbijtkoek	21 gram	€ 0,15	20	€ 0,30	20 gr	€ 0,15			21 gram	€ 0,25
Broodbeleg										
Kaasbeleg	20 gram	€ 0,40	18	€ 0,30				€ 0,30	20 gram	€ 0,35
Vleesbeleg	20 gram	€ 0,40	18	€ 0,30				€ 0,42	20 gram	€ 0,35
Zoetbeleg	80 gram	€ 0,25	80	€ 0,30	20 gr	€ 0,30		€ 0,12		€ 0,25
Pate	20 gram	€ 0,40	25	€ 0,50	25 gr	€ 0,50		€ 0,42	20 gram	€ 0,35
Bergwelt	15 gram	€ 0,40	x	nvt	20 gr	€ 0,15				
Smeerkaas	15 gram	€ 0,25	15	€ 0,30	25 gr	€ 0,50		€ 0,25	15 gram	€ 0,15
Roomboter	10 gram	€ 0,20	10	€ 0,10				€ 0,15	10 gram	€ 0,10
Becel	10 gram	€ 0,10	10	€ 0,10		€ 0,15			10 gram	€ 0,10
Halvarine	10 gram	€ 0,10	10	€ 0,10	10 gr	€ 0,10		€ 0,15	10 gram	€ 0,10
Fruit										
Los fruit	80 gram	€ 0,40	75	€ 0,40	120 gr	€ 0,40		€ 0,35	80 gram	€ 0,45
Fruitsalade	150 gram	€ 0,95	150	€ 0,80	150 gr	€ 1,50			150 gram	€ 1,00
Sauzen										
Mayonaise	30 gram	€ 0,20	30	€ 0,25	20 gr	€ 0,10		€ 0,13		€ 0,25
Curry	30 gram	€ 0,20	30	€ 0,25	10 gr			€ 0,12		€ 0,25
Mosterd	30 gram	€ 0,10	30	€ 0,10	5 gr	€ 0,05		€ 0,06		gratis
Salades										
Rauwkost	150 gram	€ 0,85	100	€ 0,65	150 gr	€ 0,90		€ 0,70	150 gram	€ 0,65
Huzarensalade	330 gram	€ 1,60	300	€ 1,55	268 gr	€ 1,20	140gram	€ 0,55	330 gram	€ 1,40
Diversen										
Tomaat		€ 0,35		nvt				€ 0,30		€ 0,25
Ei		€ 0,20		€ 0,20				€ 0,15		€ 0,25

Vergelijk cateringprijzen	Academisch ziekenhuis Maastricht		St. de Nieuwenborgh Weert		Slingeland Ziekenhuis Doetinchem		Laurentius Ziekenhuis Roermond		Reinier van Arkelgroep Vught	
Snacks										
Saucijzenbroodje	125 gram	€ 1,15	125	€ 1,00	125 gr	€ 0,85		€ 0,95	125 gram	€ 1,00
Vleeskroket	80 gram	€ 0,65	80	€ 1,00	100 gr	€ 0,80		€ 0,70	80 gram	€ 0,80
Champignonkroket	70 gram	€ 0,65	70	€ 1,00						€ 0,80
Kiprunner	100 gram	€ 1,25	x	nvt						€ 1,00
Satekroket	70 gram	€ 0,75	70	€ 1,00				€ 0,70		€ 0,80
Frikandel	100 gram	€ 0,65	100	€ 1,00	100 gr	€ 1,20		€ 0,70		0,80
Berehap	125 gram	€ 1,30	x	nvt						
Shoarmaburger	125 gram	€ 0,95	125	€ 1,00					125 gram	€ 1,00
Ragouzi	125 gram	€ 0,95	125	€ 1,00						
Nasischijf	125 gram	€ 0,65	125	€ 1,00	140 gr	€ 1,00		€ 0,95	125 gram	€ 0,80
Bamiblok	125 gram	€ 0,65	125	€ 1,00	140 gr	€ 1,00			125 gram	€ 0,80
Spablo	125 gram	€ 0,95	x	nvt						
Hamburger	125 gram	€ 0,75	125	€ 1,25			150 gram	€ 1,25	125 gram	€ 1,00
Mexicano	125 gram	€ 0,95	125	€ 1,00					125 gram	€ 1,00
Shoarmarol	100 gram	€ 1,20	100	€ 1,00					125 gram	€ 1,00
Saterol	100 gram	€ 1,20	100	€ 1,00					125 gram	€ 1,00
Pekingrol	125 gram	€ 1,20	x	nvt						
Panada	125 gram	€ 0,75	x	nvt						
Sitostick	100 gram	€ 1,15	x	nvt					125 gram	€ 1,00
Zigeunerstick	100 gram	€ 0,95	x	nvt					125 gram	€ 1,00
Viandel	115 gram	€ 0,95	115	€ 1,00					125 gram	€ 1,00
Kip-kerrie kroket	70 gram	€ 0,65	70	€ 1,00						
Loempia	100 gram	€ 1,40	100	€ 1,70	175 gr	€ 1,35				€ 1,25
Kipburger	125 gram	€ 1,20	x	nvt					125 gram	€ 1,00
Kikastick	100 gram	€ 0,95	x	nvt					125 gram	€ 1,00
Kipkerrie rol	100 gram	€ 1,20	x	nvt						
Kaassoufle	125 gram	€ 0,95	125	€ 1,00	65 gr	€ 0,80	70 gram	€ 0,70	125 gram	€ 1,00
Kip-kaaspunt	100 gram	€ 0,95	x	nvt						
Pyramide	125 gram	€ 0,95	x	nvt						
Buffalo	125 gram	€ 0,95	x	nvt						
Kalfskroket	70 gram	€ 0,75	70	€ 1,00					70 gram	€ 0,80
Kipstick	100 gram	€ 0,95	100	€ 1,00				€ 0,75		
Goulashkroket	70 gram	€ 0,75	70	€ 1,00				€ 0,85	70 gram	€ 0,80
Warme gerechten										
Menu 2,70		€ 2,70	x	nvt						€ 2,85
Menu 3,20		€ 3,20	x	nvt		€ 3,25				€ 3,05
Menu 3,85		€ 3,85		€ 3,85				€ 4,00		
Vegetarisch 2,70		€ 2,70	x	nvt						
Vegetarisch 3,20		€ 3,20	x	nvt						
Vegetarisch 3,85		€ 3,85		€ 3,85				€ 4,00		
Vlees 1,60	150 gram	€ 1,60	100	€ 1,35	77 gr	€ 1,50			125 gram	€ 1,40
Vlees 2,15	200 gram	€ 2,15	x	nvt						€ 1,40
Vlees 2,70	250 gram	€ 2,70	x	nvt						
Groenten	75 gram	€ 0,90	100	€ 0,65		€ 0,90			200 gram	€ 0,65
Aardappels	65 gram	€ 0,70	100	€ 0,65		€ 0,85			100 gram	
Frites	60 gram	€ 0,80	150	€ 1,00					125 gram	€ 0,80
Rijst	65 gram	€ 0,60	100	€ 0,65						€ 0,65
Pasta	65 gram	€ 0,70	100	€ 0,65						€ 0,65

Vergelijk cateringprijzen	Academisch ziekenhuis Maastricht		St. de Nieuwenborgh Weert		Slingeland Ziekenhuis Doetinchem		Laurentius Ziekenhuis Roermond		Reinier van Arkelgroep Vught	
Soep										
Heldere soep	150 ml	€ 0,60	150	€ 0,55	150 ml	€ 0,55		€ 0,40		€ 0,65
Gebonden soep	150 ml	€ 0,80	150	€ 0,55	150 ml	€ 0,55		€ 0,40		€ 0,65
Zuivelwaren										
Melk 1/4 lt	250 ml	€ 0,60	250	0,55	250 ml	0,35		0,22	250 ml	€ 0,45
Chocomel 1/4 lt	250 ml	€ 0,60	x	nvt				€ 0,55	250 ml	€ 0,70
Drinkyogurt	250 ml	€ 0,75	250	€ 0,70	200 ml	€ 1,05		€ 1,35	250 ml	€ 0,70
Vruchten yoghurt	150 gram	€ 0,75	150	€ 0,80	150 ml	€ 0,85		€ 0,55	150 gram	€ 0,60
Kwark	150 gram	€ 0,75	150	€ 0,80	125 ml	€ 0,85		€ 0,75	150 gram	€ 0,60
Vanille vla	150 gram	€ 0,70	150	€ 0,80					150 gram	€ 0,60
Chocolade vla	150 gram	€ 0,70	150	€ 0,80					150 gram	€ 0,60
Melk 1/2 lt	500 ml	€ 0,80	x	nvt						
Dranken										
Koffie		€ 0,35		gratis						gratis
Espresso		€ 0,35		nvt						gratis
Cappuccino		€ 0,45		nvt						gratis
Latte		€ 0,45		nvt						gratis
Mucchuto		€ 0,45		nvt						gratis
Milk		€ 0,45		nvt						gratis
Thee		€ 0,15		nvt						gratis
Coca Cola	500 ml	€ 1,10		nvt				€ 1,25	blikje	€ 0,65
Coca Cola light	500 ml	€ 1,10		nvt				€ 1,25	blikje	€ 0,65
Sinas	500 ml	€ 1,10		nvt				€ 1,25	blikje	€ 0,65
Sprite	500 ml	€ 1,10		nvt				€ 1,00		
Evian	500 ml	€ 1,10		nvt				€ 1,00		
Splash	500 ml	€ 1,30		nvt						
Aquarius	500 ml	€ 1,30		nvt			330ml	€ 0,57		
Multivitamine KL glas	500 ml	€ 0,70		nvt						
Blik frisdrank	330 ml	€ 1,00	330	€ 0,75				€ 0,65	blikje	€ 0,65
Snoep										
Chips	30 gram	€ 0,60	30	€ 0,65				€ 0,50	30 gram	€ 0,60
Drop	166 gram	€ 1,20	x	nvt					rol	€ 0,60
Kitkat	45 gram	€ 0,60	x	nvt						
Twix	58 gram	€ 0,60	58	€ 0,65				€ 0,55	58 gram	€ 0,60
Winegums	166 gram	€ 1,20	x	nvt				€ 0,90		
Balisto	41 gram	€ 0,60	x	nvt					41 gram	€ 0,60
Fishermans friend	25 gram	€ 0,90	25	€ 0,85						
Snicker	60 gram	€ 0,60	60	€ 0,65				€ 0,50	60 gram	€ 0,60
Bounty	57 gram	€ 0,60	57	€ 0,65						€ 0,60
Mars	54 gram	€ 0,60	54	€ 0,65				€ 0,50		€ 0,60
Cote d'or	45 gram	€ 0,70	45	€ 0,85				€ 0,65		
Sportlife	14 gram	€ 0,70	x	nvt				€ 0,60		€ 0,60
Verkade	85 gram	€ 1,00	x	nvt						
Mentos	38 gram	€ 0,60	38	€ 0,60						
Nuts	50 gram	€ 0,60	50	€ 0,65						€ 0,60
Lion	45 gram	€ 0,60	x	nvt				€ 0,50		
Gevulde koek	70 gram	€ 0,50	70	€ 0,60						€ 0,60
King pepermunt	44 gram	€ 0,50	44	€ 0,60						€ 0,60
Top drop	47 gram	€ 0,50	47	€ 0,65				€ 0,50		€ 0,60
Stimorol	14 gram	€ 0,70	x	nvt						

Vergelijk cateringprijzen	Ziekenhuis Gelderse Vallei		's Heeren Loo, Noorderhaven		STICHTING De Runne		Medisch Centrum Haaglanden		MCRZ Rotterdam	
Producten	gr/ml	Prijs	gr/ml	Prijs	gr/ml	Prijs	gr/ml	Prijs	gr/ml	Prijs
Brood										
Stokbr. Ham	nvt	nvt	180 gram	€ 1,50				-	180gr	€ 1,60
Stokbr. Kaas	nvt	nvt	180 gram	€ 1,50				-		
Stokbr. Gezond	nvt	nvt	200 gram	€ 1,65				-	200gr	€ 1,50
Sneebrood 2x	50 gram	€ 0,10	100 gram	€ 0,30		0,20	100 gram	€ 0,14	60gr	€ 0,14
Roggebrood	nvt	nvt	50 gram	€ 0,20			50 gram	€ 0,20		
Beschuit	nvt	nvt	7,5 gram	€ 0,30				-	10gr.	€ 0,10
Crackers	nvt	nvt	13 gram	€ 0,50			13 gram	€ 0,20		
Los broodje	80 gram	€ 0,40	80 gram	€ 0,30		0,40		-	50gr.	€ 0,20
Chiabatta	80 gram	€ 0,65	80 gram	€ 0,65		0,55	80 gram	€ 0,60		
Croissant	54 gram	€ 1,00	54 gram	€ 0,75		0,75	54 gram	€ 0,75	50gr.	€ 0,52
Ontbijtkoek	21 gram	€ 0,65	21 gram	€ 0,15		0,20		-		
Broodbeleg										
Kaasbeleg	20 gram	€ 0,35	20 gram	€ 0,25		0,35		€ 0,60	20gr.	€ 0,40
Vleesbeleg	20 gram	€ 0,50	20 gram	€ 0,35		0,35		€ 0,60	20gr.	€ 0,42
Zoetbeleg	80 gram	€ 0,25	80 gram	€ 0,20		0,10	15 gram	€ 0,20	15gr.	€ 0,15
Pate	nvt	nvt	20 gram	€ 0,35				-	20gr.	€ 0,42
Bergwelt	nvt	nvt						-		
Smeerkaas	15 gram	€ 0,35	15 gram	€ 0,20		0,35	15 gram	€ 0,20	20gr.	€ 0,25
Roomboter	10 gram	€ 0,15	10 gram	€ 0,20		0,15	10 gram	€ 0,10	10gr.	€ 0,20
Becel	nvt	nvt	10 gram	€ 0,20		0,10		-	10gr	€ 0,10
Halvarine	10 gram	€ 0,15	10 gram	€ 0,20			10 gram	€ 0,10	10gr.	€ 0,10
Fruit										
Los fruit	80 gram	€ 0,50	80 gram	€ 0,50		0,50	80 gram	€ 0,35	150gr.	€ 0,50
Fruitsalade	nvt	nvt	150 gram	€ 1,40			150 gram	€ 1,50		
Sauzen										
Mayonaise	30 gram		30 gram	€ 0,20		0,10	25 gram	€ 0,15	20gr.	€ 0,10
Curry	30 gram		30 gram	€ 0,20		0,10		-		
Mosterd	30 gram		30 gram	€ 0,00		0,10	4 gram	€ 0,05	10gr	€ 0,10
Salades										
Rauwkost	150 gram	€ 1,30	150 gram	€ 0,50		1,00	150 gram	€ 1,50	150gr	€ 0,90
Huzarensalade	330 gram	€ 0,95	330 gram	€ 2,85			140 gram	€ 0,55	150gr	€ 1,25
Diversen										
Tomaat	nvt	nvt		€ 0,20		0,30		€ 0,35		€ 0,25
Ei		€ 0,20		€ 0,20		0,25		€ 0,20		€ 0,25

Vergelijk cateringprijzen	Ziekenhuis Gelderse Vallei		's Heeren Loo, Noorderhaven		STICHTING De Runne		Medisch Centrum Haaglanden		MCRZ Rotterdam	
Snacks										
Saucijzenbroodje	125 gram	€ 1,35	125 gram	€ 1,00		0,90	125 gram	€ 1,00		
Vleeskroket	80 gram	€ 0,80	80 gram	€ 0,80		0,80	80 gram	€ 0,60	80gr	€ 0,65
Champignonkroket	nvt	nvt						-		
Kiprunner	nvt	nvt						-		
Satekroket	nvt	nvt				0,80		-	80gr.	€ 0,65
Frikandel	100 gram	€ 0,80	100 gram	€ 0,80		0,80	100 gram	€ 0,75	80gr.	€ 0,65
Berehap	nvt	nvt	125 gram	€ 1,80				-		
Shoarmaburger	nvt	nvt	125 gram	€ 1,25				-	100gr.	€ 0,85
Ragouzi	nvt	nvt	125 gram					€ 0,75		
Nasischijf	125 gram	€ 0,80	125 gram	€ 0,80		0,80		€ 0,75	100gr.	€ 0,65
Bamiblok	125 gram	€ 0,65	125 gram	€ 0,80		0,80		€ 0,75	100gr.	€ 0,65
Spablo	nvt	nvt						-		
Hamburger	125 gram	€ 0,80	125 gram	€ 1,25		0,80		-	100gr.	€ 1,00
Mexicano	125 gram	€ 0,80						€ 0,75		
Shoarmarol	nvt	nvt						-	100gr.	€ 1,00
Saterol	nvt	nvt						-	100gr.	€ 1,00
Pekingrol	nvt	nvt						-	100gr.	€ 1,00
Panada	nvt	nvt						-		
Sitostick	nvt	nvt						-		
Zigeunerstick	nvt	nvt						-		
Viandel	nvt	nvt				1,00		-		
Kip-kerrie kroket	nvt	nvt						-		
Loempia	100 gram	€ 0,80	100 gram	€ 1,50			70 gram	€ 0,75	150gr	€ 1,50
Kipburger	nvt	nvt						-	100gr.	€ 1,00
Kikastick	nvt	nvt						-		
Kipkerrie rol	nvt	nvt						-		
Kaassoufle	125 gram	€ 0,80	125 gram	€ 0,80		0,80		€ 0,60	100gr.	€ 0,65
Kip-kaaspunt	nvt	nvt						-		
Pyramide	nvt	nvt						-		
Buffalo	nvt	nvt						-		
Kalfskroket	70 gram	€ 0,75				0,80		€ 0,60		
Kipstick	nvt	nvt						-		
Goulashkroket	70 gram	€ 0,75	70 gram	€ 0,80		0,80		-		
Warme gerechten										
Menu 2,70		nvt		€ 3,00				-		
Menu 3,20		nvt		€ 3,00				-		€ 3,20
Menu 3,85		nvt		€ 3,85				-		
Vegetarisch 2,70		nvt		€ 3,00				-		
Vegetarisch 3,20		nvt		€ 3,00				-		€ 3,20
Vegetarisch 3,85		nvt		€ 3,85				-		
Vlees 1,60	150 gram	€ 1,50	150 gram	€ 1,25				-	100gr	€ 1,55
Vlees 2,15	100	€ 1,25						-	200gr.	
Vlees 2,70	nvt	nvt					140 gram	€ 2,25		€ 1,75
Groenten	75 gram	€ 0,95	75 gram	€ 1,00			140 gram	€ 2,95	150gr.	€ 0,40
Aardappels	65 gram	€ 0,65	65 gram	€ 0,80			125 gram	€ 0,60	150gr.	€ 0,40
Frites	60 gram	€ 1,05	60 gram	€ 1,00		1,00	125 gram	€ 0,50	150gr.	€ 0,45
Rijst	65 gram	€ 0,65	65 gram	€ 0,80			125 gram	€ 1,25	150gr.	€ 0,45
Pasta	65 gram	€ 0,65	65 gram	€ 0,80			125 gram	€ 0,50	150gr.	€ 0,45

Vergelijk cateringprijzen	Ziekenhuis Gelderse Vallei		's Heeren Loo, Noorderhaven		STICHTING De Runne		Medisch Centrum Haaglanden		MCRZ Rotterdam	
<u>Soep</u>										
Heldere soep	150 ml	€ 0,40	150 ml	€ 0,50		0,60			200ml.	€ 0,40
Gebonden soep	150 ml	€ 0,40	150 ml	€ 0,50		0,60		-	200ml.	€ 0,40
<u>Zuivelwaren</u>										
Melk 1/4 lt	250 ml	€ 0,25	250 ml	€ 0,45		0,45	250 ml	€ 0,36	200 ml	0,2
Chocomel 1/4 lt	250 ml	€ 0,80	250 ml	€ 1,00		0,50		-	200ml	€ 0,50
Drinkyogurt	250 ml	€ 0,80	250 ml	€ 1,10		0,50	250 ml	€ 0,65	200ml	€ 0,50
Vruchten yoghurt	150 gram	€ 0,95	150 gram	€ 0,65		0,60	150 gram	€ 0,65	150ml	€ 0,65
Kwark	150 gram	€ 0,95	150 gram	€ 0,65		0,60	150 gram	€ 0,65	150ml	€ 0,75
Vanille vla	150 gram	€ 0,95	150 gram	€ 0,65			150 gram	€ 0,65	150ml	€ 0,40
Chocolade vla	150 gram	€ 0,95	150 gram	€ 0,65			150 gram	€ 0,65	150ml	€ 0,40
Melk 1/2 lt	500 ml	€ 1,00	500 ml	€ 0,55			500 ml	€ 0,70		
<u>Dranken</u>										
Koffie				€ 0,50		0,50		€ 0,40		gratis
Espresso				€ 0,50		1,25				gratis
Cappuccino				€ 0,50		1,50		-		gratis
Latte								-		
Mucchuto								-		
Milk								-		
Thee				€ 0,50		0,50		€ 0,40		gratis
Coca Cola	330 ml	€ 0,70				0,80	500 ml	€ 1,10	200ml	€ 0,50
Coca Cola light	330 ml	€ 0,70				0,80	500 ml	€ 1,10	200ml	€ 0,50
Sinas	330 ml	€ 0,70				0,80	500 ml	€ 1,10	200ml	€ 0,50
Sprite	330 ml	€ 0,70				0,80		-	200ml	€ 0,50
Evian	330 ml	€ 0,85					500 ml	€ 0,90		
Splash	nvt	nvt						-		
Aquarius	330 ml	€ 0,70						-	200ml	€ 0,50
Multivitamine glas	nvt	nvt						-		
Blik frisdrank	330 ml	€ 0,70	330 ml	€ 0,80		0,80	330 ml	€ 0,75		
<u>Snoep</u>										
Chips	nvt	nvt				0,50	30 gram	€ 0,70		
Drop	nvt	nvt				0,60	166 gram	€ 1,00		
Kitkat	nvt	nvt					45 gram	€ 0,80		
Twix	nvt	nvt				0,65	58 gram	€ 0,80		
Winegums	nvt	nvt					200 gram	€ 1,70		
Balisto	nvt	nvt						-		
Fishermans friend	nvt	nvt						-		
Snicker	nvt	nvt				0,65	60 gram	€ 0,80	60gr	€ 0,50
Bounty	nvt	nvt						-	60gr.	€ 0,50
Mars	nvt	nvt				0,65	54 gram	€ 0,80	60gr.	€ 0,50
Cote d'or	nvt	nvt					45 gram	€ 0,80		
Sportlife	nvt	nvt				0,65	14 gram	€ 0,70		
Verkade	nvt	nvt				1,25		-		
Mentos	nvt	nvt				0,60	38 gram	€ 0,60		
Nuts	nvt	nvt				0,65		-	60gr	€ 0,50
Lion	nvt	nvt				0,65	45 gram	€ 0,85		
Gevulde koek	100 gram	€ 0,80				0,65	90 gram	€ 0,80	75gr.	€ 0,70
King pepermunt	nvt	nvt				0,60	44 gram	€ 0,60		
Top drop	nvt	nvt					47 gram	€ 0,60		

Vergelijk cateringprijzen	Franciscus Ziekenhuis Roosendaal		Kennemer Gasthuis, Haarlem		Ziekenhuis Walcheren		Gemiddelde verkoopprijs
Producten	gr/ml	Prijs	gr/ml	Prijs	gr/ml	Prijs	
<u>Brood</u>							
Stokbr. Ham		€ 0,00					€ 1,25
Stokbr. Kaas					150 gr	€ 1,40	€ 1,46
Stokbr. Gezond					180 gr	€ 1,40	€ 1,53
Sneebrood 2x	7	€ 0,10	p/st	€ 0,10	60 gr	€ 0,13	€ 0,16
Roggebrood			p/st	€ 0,15	50 gr	€ 0,11	€ 0,17
Beschuit			p/st	€ 0,15			€ 0,18
Crackers		€ 0,10					€ 0,24
Los broodje		€ 0,40	p/st	€ 0,30	30 gr	€ 0,30	€ 0,33
Chiabatta					40 gr	€ 0,50	€ 0,63
Croissant			p/st	€ 1,00	40 gr	€ 0,58	€ 0,74
Ontbijtkoek			p/st	€ 0,15			€ 0,25
<u>Broodbeleg</u>							
Kaasbeleg		€ 0,45	2pl 28/30gr	€ 0,35	20 gr	€ 0,30	€ 0,37
Vleesbeleg		€ 0,40	18/20gr	€ 0,35	20 gr	€ 0,27	€ 0,39
Zoetbeleg		€ 0,25	p/st	€ 0,20	15 gr	€ 0,12	€ 0,21
Pate							€ 0,42
Bergwelt							€ 0,28
Smeerkaas		€ 0,35	15gr	€ 0,35	15 gr	€ 0,20	€ 0,28
Roomboter		€ 0,10	p/st	€ 0,10	10 gr	€ 0,08	€ 0,14
Becel		€ 0,05			10 gr	€ 0,08	€ 0,11
Halvarine			p/st	€ 0,05	10 gr	€ 0,08	€ 0,11
<u>Fruit</u>							
Los fruit			p/st	€ 0,50	80 gr	€ 0,45	€ 0,44
Fruitsalade					150 gr	€ 0,75	€ 1,13
<u>Sauzen</u>							
Mayonaise		€ 0,10			30 gr	€ 0,11	€ 0,15
Curry		€ 0,10			30 gr	€ 0,11	€ 0,17
Mosterd		€ 0,10			30 gr	€ 0,05	€ 0,07
<u>Salades</u>							
Rauwkost	1 gr	€ 0,65	p/st	€ 1,00	125 gr	€ 0,57	€ 0,86
Huzarensalade	johma	€ 0,65	60 gram	€ 0,75	125 gr	€ 0,68	€ 1,17
<u>Diversen</u>							
Tomaat		€ 0,40	p/st	€ 0,35			€ 0,31
Ei			p/st	€ 0,15			€ 0,21

Vergelijk cateringprijzen	Franciscus Ziekenhuis Roosendaal		Kennemer Gasthuis, Haarlem		Ziekenhuis Walcheren		Gemiddelde verkoopprijs
Snacks							
Saucijzenbroodje		€ 1,00	p/st	€ 1,50	100 gr	€ 0,91	€ 1,05
Vleeskroket		€ 1,00	p/st	€ 0,50	80 gr	€ 0,60	€ 0,75
Champignonkroket							€ 0,82
Kiprunner							€ 1,13
Satekroket							€ 0,78
Frikandel		€ 0,90	p/st	€ 0,50			€ 0,80
Berehap			per stuk	€ 1,50			€ 1,53
Shoarmaburger							€ 1,01
Ragouzi		€ 1,00					€ 0,93
Nasischijf		€ 0,90	per stuk	€ 1,00			€ 0,84
Bamiblok		€ 0,90	per stuk	€ 1,00			€ 0,82
Spablo							€ 0,95
Hamburger		€ 1,00	p/st	€ 1,00	100 gr	€ 1,15	€ 1,02
Mexicano		€ 1,10	per stuk	€ 1,00			€ 0,94
Shoarmarol			per stuk	€ 1,00			€ 1,04
Saterol			per stuk	€ 1,00			€ 1,04
Pekingrol							€ 1,10
Panada							€ 0,75
Sitostick							€ 1,08
Zigeunerstick							€ 0,98
Viandel							€ 0,99
Kip-kerrie kroket							€ 0,83
Loempia		€ 1,80	per stuk	€ 1,50	100 gr	€ 1,10	€ 1,33
Kipburger							€ 1,07
Kikastick							€ 0,98
Kipkerrie rol							€ 1,20
Kaassoufle		€ 0,90	per stuk	€ 1,00	80 gr	€ 0,40	€ 0,80
Kip-kaaspunt							€ 0,95
Pyramide							€ 0,95
Buffalo							€ 0,95
Kalfskroket							€ 0,78
Kipstick							€ 0,90
Goulashkroket		€ 0,90	per stuk	€ 0,50			€ 0,79
Warme gerechten							
Menu 2,70		€ 3,35	DM std.	€ 3,00			€ 2,98
Menu 3,20							€ 3,14
Menu 3,85			DM luxe	€ 5,00			€ 4,11
Vegetarisch 2,70							€ 2,85
Vegetarisch 3,20							€ 3,13
Vegetarisch 3,85							€ 3,89
Vlees 1,60		€ 1,15	Dagmenu	€ 1,50	100 gr	€ 1,15	€ 1,40
Vlees 2,15					125 gr	€ 1,40	€ 1,55
Vlees 2,70					140 gr	€ 3,00	€ 2,43
Groenten		€ 0,45	Dagmenu	€ 0,75	75 gr	€ 0,79	€ 0,94
Aardappels		€ 0,50	P/port.gek.	€ 0,75	75 gr	€ 0,57	€ 0,65
Frites		€ 0,75	Bordje	€ 1,25	80 gr	€ 1,13	€ 0,88
Rijst		€ 0,40			65 gr	€ 0,57	€ 0,67
Pasta					65 gr	€ 2,30	€ 0,84

Vergelijk cateringprijzen	Franciscus Ziekenhuis Roosendaal		Kennemer Gasthuis, Haarlem		Ziekenhuis Walcheren		Gemiddelde verkoopprijs
<u>Soep</u>							
Heldere soep		€ 0,50	150cl	€ 0,60	150 ml	€ 0,57	€ 0,53
Gebonden soep		€ 0,75	150cl	€ 0,60	150 ml	€ 0,57	€ 0,56
<u>Zuivelwaren</u>							
Melk 1/4 lt		0,40	1/4 ltr.	0,5	250 ml	0,38	€ 0,40
Chocomel 1/4 lt		0,40	1/4 ltr.	€ 0,50	250 ml	€ 0,50	€ 0,61
Drinkyogurt		0,75			250 ml	€ 0,34	€ 0,77
Vruchten yoghurt		0,75			150 ml	€ 0,45	€ 0,69
Kwark		0,95	150gr	€ 0,75	150 ml	€ 0,60	€ 0,74
Vanille vla					150 ml	€ 0,45	€ 0,65
Chocolade vla					150 ml	€ 0,45	€ 0,65
Melk 1/2 lt							€ 0,76
<u>Dranken</u>							
Koffie		gratis					€ 0,44
Espresso		€ 0,50					€ 0,65
Cappucino		€ 0,50					€ 0,74
Latte		€ 0,50					€ 0,48
Mucchuto		€ 0,50					€ 0,48
Milk							€ 0,45
Thee		gratis					€ 0,39
Coca Cola		€ 0,55	Blikje 0,33l	€ 0,70	330 ml	€ 0,57	€ 0,79
Coca Cola light		€ 0,55	Blikje 0,33l	€ 0,70	330 ml	€ 0,57	€ 0,79
Sinas					330 ml	€ 0,57	€ 0,83
Sprite							€ 0,82
Evian							€ 0,96
Splash							€ 1,30
Aquarius			33ml	€ 1,75			€ 0,96
Multivitamine KL glas		€ 0,80					€ 0,75
Blik frisdrank		€ 0,55			330 ml	€ 0,57	€ 0,72
<u>Snoep</u>							
Chips			30 gram	€ 0,50			€ 0,58
Drop							€ 0,85
Kitkat			45 gram	€ 0,75	45 gr	€ 0,45	€ 0,65
Twix			58 gram	€ 0,75	58 gr	€ 0,45	€ 0,63
Winegums							€ 1,27
Balisto							€ 0,60
Fishermans friend							€ 0,88
Snicker			60 gram	€ 0,75			€ 0,63
Bounty							€ 0,59
Mars			54 gram	€ 0,75	54 gr	€ 0,45	€ 0,61
Cote d'or							€ 0,75
Sportlife							€ 0,65
Verkade							€ 1,13
Mentos							€ 0,60
Nuts					50 gr	€ 0,45	€ 0,58
Lion							€ 0,65
Gevulde koek			70 gram	€ 1,50	70 gr	€ 0,45	€ 0,73
King pepermint							€ 0,58
Top drop							€ 0,57
Stimorol							€ 0,70

Vergelijk cateringprijzen	Gemiddelde verkoopprijs	HagaZiekenhuis locatie Leyweg		Afwijkings-percentages HZL ⁶⁴ tov gemiddelde verkoopprijs
Producten		gr/ml	Prijs	
Brood				
Stokbr. Ham	€ 1,25	-	€ 1,70	26,47%
Stokbr. Kaas	€ 1,46	-	-	
Stokbr. Gezond	€ 1,53	-	-	
Sneebrood 2x	€ 0,16	p/st	€ 0,10	-59,23%
Roggebrood	€ 0,17	50 gram	€ 0,20	15,00%
Beschuit	€ 0,18	-	-	
Crackers	€ 0,24	-	-	
Los broodje	€ 0,33	-	€ 0,30	-11,11%
Chiabatta	€ 0,63	p/st	€ 0,35	-79,37%
Croissant	€ 0,74	p/st	€ 0,85	13,53%
Ontbijtkoek	€ 0,25	19 gram	€ 0,10	-150,00%
Broodbeleg				
Kaasbeleg	€ 0,37		€ 0,40	8,33%
Vleesbeleg	€ 0,39		€ 0,45	12,78%
Zoetbeleg	€ 0,21	15 gram	€ 0,15	-37,95%
Pate	€ 0,42		-	
Bergwelt	€ 0,28		-	
Smeerkaas	€ 0,28	15 gram	€ 0,25	-13,85%
Roomboter	€ 0,14			
Becel	€ 0,11	10 gram	€ 0,10	-8,89%
Halvarine	€ 0,11	10 gram	€ 0,10	-11,82%
Fruit				
Los fruit	€ 0,44	p/st	€ 0,50	11,67%
Fruitsalade	€ 1,13	-	-	
Sauzen				
Mayonaise	€ 0,15	25 gram	€ 0,10	-53,64%
Curry	€ 0,17		€ 0,10	-66,25%
Mosterd	€ 0,07	4 gram	€ 0,10	29,00%
Salades				
Rauwkost	€ 0,86	bakje	€ 0,80	-7,40%
Huzarensalade	€ 1,17	65 gram	€ 0,70	-66,43%
Diversen				
Tomaat	€ 0,31	-	-	
Ei	€ 0,21	p/st	€ 0,10	-105,00%

Rood: Goedkoper dan het gemiddelde
Blauw: duurder dan het gemiddelde

⁶⁴ HagaZiekenhuis locatie Leyweg

Vergelijk cateringprijzen	Gemiddelde verkoopprijs	HagaZiekenhuis locatie Leyweg		Afwijkings-percentage HZL tov gemiddelde verkoopprijs
<u>Snacks</u>				
Saucijzenbroodje	€ 1,05	125 gram	€ 1,35	22,16%
Vleeskroket	€ 0,75	80 gram	€ 0,75	0,51%
Champignonkroket	€ 0,82	-	-	
Kiprunner	€ 1,13	-	-	
Satekroket	€ 0,78	-	-	
Frikandel	€ 0,80	100 gram	€ 0,80	0,57%
Berehap	€ 1,53		-	
Shoarmaburger	€ 1,01		-	
Ragouzi	€ 0,93		-	
Nasischijf	€ 0,84		€ 0,75	-12,22%
Bamiblok	€ 0,82		€ 0,75	-9,09%
Spablo	€ 0,95		-	
Hamburger	€ 1,02		€ 1,30	21,33%
Mexicano	€ 0,94		€ 0,75	-25,71%
Shoarmarol	€ 1,04		€ 1,00	-4,00%
Saterol	€ 1,04		-	
Pekingrol	€ 1,10		-	
Panada	€ 0,75		-	
Sitostick	€ 1,08		-	
Zigeunerstick	€ 0,98		-	
Viandel	€ 0,99		-	
Kip-kerrie kroket	€ 0,83		-	
Loempia	€ 1,33	100 gram	€ 1,35	1,35%
Kipburger	€ 1,07		-	
Kikastick	€ 0,98		-	
Kipkerrie rol	€ 1,20		€ 1,00	-20,00%
Kaassoufle	€ 0,80	p/st	€ 0,80	0,00%
Kip-kaaspunt	€ 0,95	-	-	
Pyramide	€ 0,95		-	
Buffalo	€ 0,95	-	-	
Kalfskroket	€ 0,78	p/st	€ 0,75	-4,44%
Kipstick	€ 0,90	-	-	
Goulashkroket	€ 0,79	-	-	
<u>Warme gerechten</u>				
Menu 2,70	€ 2,98		-	
Menu 3,20	€ 3,14		-	
Menu 3,85	€ 4,11		-	
Vegetarisch 2,70	€ 2,85		-	
Vegetarisch 3,20	€ 3,13		-	
Vegetarisch 3,85	€ 3,89		-	
Vlees 1,60	€ 1,40	p/st	€ 1,05	-32,86%
Vlees 2,15	€ 1,55	p/st	€ 1,30	-19,23%
Vlees 2,70	€ 2,43			
Groenten	€ 0,94	1 portie	€ 0,55	-71,74%
Aardappels	€ 0,65	1 portie	€ 0,70	7,57%
Frites	€ 0,88	1 portie	€ 0,70	-26,36%
Rijst	€ 0,67	1 portie	€ 0,45	-48,64%
Pasta	€ 0,84	1 portie	€ 0,45	-86,11%

Vergelijk cateringprijzen	Gemiddelde verkoopprijs	HagaZiekenhuis locatie Leyweg		Afwijkings-percentages HZL tov gemiddelde verkoopprijs
Soep				
Heldere soep	€ 0,53	1 kom	€ 0,45	-17,04%
Gebonden soep	€ 0,56	1 kom	€ 1,00	43,58%
Zuivelwaren				
Melk 1/4 lt	€ 0,40	300ml	€ 0,20	-98,46%
Chocomel 1/4 lt	€ 0,61	-	-	
Drinkyogurt	€ 0,77	-	-	
Vruchten yoghurt	€ 0,69	150 gram	€ 0,70	1,79%
Kwark	€ 0,74	150 gram	€ 0,70	-6,04%
Vanille vla	€ 0,65	150 gram	€ 0,70	7,14%
Chocolade vla	€ 0,65	150 gram	€ 0,70	7,14%
Melk 1/2 lt	€ 0,76	500 ml	€ 0,50	-52,50%
Dranken				
Koffie	€ 0,44		gratis	
Espresso	€ 0,65	-	-	
Cappuccino	€ 0,74	-	-	
Latte	€ 0,48	-	-	
Mucchuto	€ 0,48	-	-	
Milk	€ 0,45	-	-	
Thee	€ 0,39		gratis	
Coca Cola	€ 0,79	500 ml	€ 1,00	20,80%
Coca Cola light	€ 0,79	500 ml	€ 1,00	20,80%
Sinas	€ 0,83	500 ml	€ 1,00	16,63%
Sprite	€ 0,82	500 ml	€ 1,00	18,00%
Evian	€ 0,96	500 ml	€ 1,00	3,75%
Splash	€ 1,30	-	-	
Aquarius	€ 0,96	500 ml	€ 1,00	3,60%
Multivitamine KL glas	€ 0,75	-	-	
Blik frisdrank	€ 0,72	330 ml	€ 0,70	-3,14%
Snoep				
Chips	€ 0,58	30 gram	€ 0,60	3,57%
Drop	€ 0,85	166 gram	-	
Kitkat	€ 0,65	45 gram	€ 0,50	-30,00%
Twix	€ 0,63	58 gram	€ 0,50	-26,25%
Winegums	€ 1,27	200 gram	-	
Balisto	€ 0,60	-	-	
Fishermans friend	€ 0,88		€ 0,75	-16,67%
Snicker	€ 0,63	60 gram	€ 0,50	-26,25%
Bounty	€ 0,59		€ 0,50	-17,50%
Mars	€ 0,61	54 gram	€ 0,50	-22,22%
Cote d'or	€ 0,75	45 gram	-	
Sportlife	€ 0,65	14 gram	€ 0,50	-30,00%
Verkade	€ 1,13	-	-	
Mentos	€ 0,60	-	-	
Nuts	€ 0,58	-	-	
Lion	€ 0,65	-	-	
Gevulde koek	€ 0,73	90 gram	€ 0,50	
King pepermunt	€ 0,58	-	-	
Top drop	€ 0,57	-	-	
Stimorol	€ 0,70	-	-	

Toelichting prijsverschillen:

Door de prijzen van het restaurant van het HagaZiekenhuis te vergeleken met de gemiddelde gehanteerde prijzen, is zichtbaar dat de prijzen in het restaurant van het HagaZiekenhuis over het algemeen lager liggen dan de andere ziekenhuizen.

Uiteraard blijft het lastig om het goed te meten omdat bij sommige prijzen ander maten en hoeveelheden gebruikt wordt.

Bij de prijs van bijvoorbeeld cola ligt de prijs gemiddeld 20% hoger dan het gemiddelde, maar als je kijkt naar de hoeveelheid cola, dan is het zichtbaar dat het gaat om een cola met een inhoud van 500ml. Bij andere organisaties gaat het om een hoeveelheid van 330 ml.

Producten als Melk, ontbijtkoek, kauwgom (Sportlife), de warme maaltijden en snoepgoed als kitkat, twix veel goedkoper zijn dan de gemiddelde prijzen die gehanteerd worden bij andere organisaties

Ondanks dat sommige hoeveelheden niet helemaal eerlijk berekend worden in combinatie van de prijs, kan door middel van deze gegevens geconcludeerd worden dat de restaurant prijzen in vergelijking met andere organisaties niet te hoog liggen.

Indien de prijzen in het nieuwe restaurant bekend gemaakt worden is het voor de organisatie aan te bevelen om gebruik te maken van deze lijst om inzicht te krijgen in het prijsniveau van de ander restaurants.

Bijlage 20: Aandachtspunten van het personeel en bezoekers ten aanzien van de restauratieve voorzieningen.

1. Aandachtspunten volgens het personeel

Aan de hand van de gegeven antwoorden van het personeel zijn hieronder de belangrijkste aspecten weergegeven waar extra aandacht aan besteed moet worden bij het opzetten van het nieuwe restaurant.⁶⁵

Door alle gegevens samen te voegen en te analyseren zullen vervolgens de meest genoemde punten kritisch bekeken worden om te bepalen welke en op welke wijze de aanbevelingen het beste invulling kan krijgen in het nieuwe restaurant.

De aandachtspunten voor het opzetten van het nieuwe restaurant hebben betrekking op:

Door de grote diversiteit in de gegeven antwoorden is het niet mogelijk om alle gegevens duidelijk in een grafiek te verwerken. Om u een beeld te geven welke aandachtspunten door het personeel het meest genoemd zijn en dus het meest belangrijkst, zijn, zijn deze hieronder weergegeven.

1. Bouwtechnische aspecten

- voldoende oppervlakte
- voldoende zitplaatsen
- voldoende bewegingsruimte/ ruimere opzet (uitgifte)
- goede routing/logistiek
- duidelijke routing en uitgifte
- aanschaffen van een goed passend afruimsysteem en zorgen voor voldoende afruimpunten
- plaatsen van voldoende kassa's
- snelle betaling (en dienstverlening)

2. Financiële aspecten

- hanteren van een goed prijsniveau (voornamelijk veel gewenst door het personeel)

3. Aspecten betreft het assortiment

- meer keuze in het assortiment/ breder aanbod
- makkelijk en snel te bereiden maaltijden i.v.m. de 30 minuten durende pauze van het personeel
- invoeren van meer gezonde producten, maaltijden zoals een saladebar, gesneden vers fruit
- meer diversiteit en variatie in het assortiment (ook in het weekend en in de avonduren) zoals:
 - o meer keuze hebben in warme en koude snacks en het dagelijks aanbieden van diverse snackbarproducten. Dit geldt ook voor de warme maaltijden.
 - o meer verantwoorde gezonde producten aanbieden zoals vers bereide gezonde broodjes.

4. Aspecten betreft Inkleding en aankleding

- meer gezelligheid, leuke uitstraling, meer sfeer

5. Aspecten betreft Wet en regelgeving

- let op de hygiëne

Voor een nadere informatie over de interviewgegevens die verzameld zijn aan de hand van de gesprekken met het personeel verwijs ik u naar de bijlage 3, van de aparte interviewbijlage.

2. Aandachtspunten volgende de externe bezoekers van het restaurant

Aan de hand van de gegeven antwoorden van de bezoekers van het restaurant zijn hieronder diverse aandachtspunten weergegeven die men belangrijk vindt bij het opzetten van het nieuwe restaurant.⁶⁶

1. Financiële aspecten

- hanteren van een goed prijsniveau (hanteren van een goede kwaliteit-prijs verhouding)

⁶⁵ Nadere toelichting is terug te vinden bij vraag 14 van bijlage 3

⁶⁶ Interviewbijlage, bijlage 4: resultaten van de gehouden interviews met de bezoekers van het restaurant

2. Aspecten betreft het assortiment

- meer aandacht besteden aan het assortimentsaanbod
- een goede kwaliteit producten,
- meer keuze in het assortiment/ breder aanbod
 - o Voornamelijk op het gebied van meer diversiteit in warme maaltijden, warm broodleg en
 - o breder aanbod van salades (wellicht door middel van een saladebar)
 - o Een voorbeeld van een veel genoemd gemis van warm beleg op brood, is het gebakken ei.
 - o Ook mist men een lekker kop koffie (betere kwaliteit), cappuccino en alcoholische drank (borrel)

3. Aspecten betreft Inkleding en aankleding

- creëren van een gezellige sfeer door te zorgen voor een gezellige aankleding en inrichting van het restaurant meer gezelligheid

4. Service en dienstverlening

- het leveren van een goede service
- klantvriendelijk personeel.

3. Aandachtspunten volgens de bezoekers van het ziekenhuis

Aan de hand van de gegeven antwoorden zijn hieronder de belangrijkste aspecten weergegeven van wat de bezoekers van het HagaZiekenhuis belangrijk vinden bij het opzetten van een lunchroom en/of restaurant voor het HagaZiekenhuis.⁶⁷

Zolas al eerder aangegeven gaat het hier om bezoekers die niet in het restaurant zitten maar in andere ruimtes van het HagaZiekenhuis bevinden zoals bij wachtruimten, in de wandelgangen et cetera.

De aandachtspunten voor het opzetten van het nieuwe restaurant hebben betrekking op:

Aan de hand van de verkregen feed-back kan de volgende conclusie samengevat worden: plek zijn waar je rustig moet kunnen zitten.

1. Aspecten betreft het assortiment

- meer keuze in het assortiment/ breder aanbod
 - o Op het gebied van belegde (gezond) broodjes is een breed assortiment gewenst
 - o Aanwezigheid van divers gebakken.
- Aanbieden van vers bereide broodjes
- Assortiment van een goede kwaliteit.
- Mogelijkheid voor afhaalmogelijkheden

2. Aspecten betreft inkleding en aankleding

- Meer gezelligheid, leukere uitstraling
- Aanwezigheid van een plek waar je rustig moet kunnen zitten

3. Service en dienstverlening

- Vriendelijk personeel
- Aanbieden van een snelle service

Alle genoemde aandachtspunten en wensen van de verschillende doelgroepen zullen meegenomen en zal er gekeken worden welke belangrijk zijn om mee te nemen bij het opzetten van het restaurant. Uiteindelijk moet er een concept aanbevolen worden die voor zowel voor het personeel als de overige bezoekers aantrekkelijk is.

⁶⁷ Interviewbijlage, bijlage 5: resultaten van de gehouden interviews met de bezoekers van het HagaZiekenhuis

Bijlage 21: Conclusies naar aanleiding van de gehouden interviews met afdelingshoofden

Aan de hand van de gehouden interviews zijn hieronder de belangrijkste conclusies per item weergegeven.

1. Bouwtechnische aspecten

- o Free- flow uitgifte in combinatie met lijn buffet is de meest ideale combinatie. De organisaties die dit toepassen zijn erg tevreden. Alleen toepassen van lijnbuffet is ouderwets en zorgt voor onnodig lange rijen.
- o Voor het afruimen van de vuile vaat wordt er overal op een andere manier gewerkt. Gezien de mogelijkheden zal een afruimwagen (bezoeker scheidt zelf afval, bestek, bord en dienblad) of een transportband (dienblad volledig op de lopende band zetten) het meest geschikt zijn.

2. Assortiment

- o Stimuleren van afname gezonde producten
- o Om het gebruik van gezonde producten te stimuleren liggen de prijzen van ongezonde producten
- o hoger door een hogere marge te geven of door de gezonde producten bewust laag te houden
- o Om het gebruik van gezonde producten te stimuleren liggen de prijzen van ongezonde producten hoger door een hogere marge te geven of door de gezonde producten bewust laag te houden
- o Toepassen van front cooking is mogelijk, mits je goede voorbereidingen treft en de juiste persoon achter de wok zet. Het bereiden van een wokmaaltijd duurt maximaal twee minuten. Voor het bereiden van verse broodjes heb je minder ervaren mensen nodig. AMC Amsterdam en MC Leeuwarden willen allebei front cooking opnieuw gaan invoeren. De andere zorginstellingen hebben het al in het assortiment toegepast. In bijlage 22 is een nadere toelichting te vinden op de wijze waarop de wokmaaltijden snel bereid kunnen worden.
- o Trends van vers, gezonde producten en keuzevrijheid is bij de bezochte restaurants waarneembaar
- o Voor het bereiden van warme maaltijden wordt er zowel geheel of gedeeltelijk gebruik gemaakt van de keuken. Convenience is een veel gebruikte toepassing om voorbereidend werk te verminderen. Het bereiden van broodjes kan het beste aan de voorzijde plaats vinden om meer front cooking toe te passen.
- o De afname van koffie en thee is bij veel instellingen erg populair. Hier is veel op te verdienen.
- o Alle geïnterviewden van de zorginstellingen zijn redelijk goed op de hoogte van de trends en probeert deze indien het mogelijk is, toe te passen in het assortiment. De Manager Business Services van de ANWB is minder op de hoogte maar laat dit over aan de koks.

3. Type bezoekers

- o Invoeren van bezoekers- en personeelsrestaurant is te realiseren. Volgend de geïnterviewde leidinggevende zijn de gebruikers van het restaurant positief. Ook het personeel ondervindt geen problemen. Bij Medisch Centrum Leeuwarden zijn er nog geen klachten binnen gekomen, alleen bij het Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp is in de beginfase een keer een klacht geweest, maar daarna zijn er geen problemen meer geweest.

4. Oordeelsvorming: mening van de geïnterviewde

- o De geïnterviewden zijn over het algemeen erg tevreden over hun eigen concept. Men heeft een aantal veranderingen die men zou toevoegen zoals het plaatsen van meer free-flow eilanden en het invoeren van front cooking.

5. Inkleiding en aankleding

- o Free- flow uitgifte in combinatie met lijn buffet is de meest ideale combinatie. De organisaties die dit toepassen zijn erg tevreden. Alleen toepassen van lijnbuffet is ouderwets en zorgt voor onnodig lange rijen.
- o Zorg dat het restaurant compleet is, zowel zitgedeelte als uitgifte moet op elkaar aansluiten. Bij bijvoorbeeld het MC Haaglanden is de uitgifte heel mooi opgezet, alleen wanneer je in het

zitgedeelte komt, kom je terecht in een oubollig en sober eetgedeelte. Het is dus niet helemaal af, dit geldt overigens ook voor het AMC Amsterdam.

6. Retailactiviteiten

- o Bij verschillende ziekenhuizen zijn er meerdere retailactiviteiten aanwezig zoals een supermarkt (in eigen beheer of uitbesteed) en er bevinden zich in sommige ziekenhuizen winkeltjes zoals een kapsalon, boekwinkel, winkel met onderkleding en nachtgoed. Al deze winkels zijn allemaal uitbesteed. Twee instellingen hebben nog een klein winkeltje in eigen beheer waar men dagelijkse boodschappen kan halen. Bij het AMC Amsterdam is er een Albert Heijn to go te vinden.

7. Financiën

- o Indien het restaurant voor meerdere gebruikersgroepen toegankelijk is, wordt er gewerkt met twee prijzen namelijk een personeelsprijs en een bezoekersprijs.
- o De prijzen die gehanteerd worden in de bezochte restaurants zijn vergelijkbaar met de prijzen in het HagaZiekenhuis. Het HagaZiekenhuis is in veel gevallen zelfs nog goedkoper.

Bijlage 21: Programma van Eisen

1. Algemeen beeld waaraan een (bedrijfs)restaurant moet voldoen

Het restaurant moet beelden oproepen van een prettige omgeving, waar men op zijn/haar gemak naar keuze kan eten en waar je als gast wordt behandeld. In het restaurant zal gebruik gemaakt worden van zelfbediening. Je moet je welkom voelen, ook al is men gehaast of zijn de wensen bescheiden. In het restaurant moet ruimte zijn voor de drukke medewerker (arts, verpleegster, receptioniste), de patiënt, de stage lopende student en overige gasten zoals bezoekers die een afspraak hebben bij een arts, bloem moeten pikken of op ziekenbezoek komen.

In de ochtend moet men een kopje koffie kunnen drinken, al dan niet met een heerlijk taartje, warm croissantje of lekker broodjes erbij.

Rond het middag uur is het mogelijk om te lunchen. Rond lunchtijd moet er zowel een warme als koud assortiment aangeboden worden. Tegen de avond heeft men weer de mogelijkheid om een warme maaltijd te nuttigen en moet er een beperkt assortiment van broodjes aanwezig zijn.

Afhankelijk van de behoefte van de klant moet men zelf kunnen bepalen of men een warme of een koude maaltijd wil nuttigen.

Naast dat het restaurant moet functioneren als een goed verzorgde eet-en drinkvoorziening, is het tevens gewenst dat de ruimte gebruikt kan worden voor vergaderactiviteiten, recepties en het vieren van bijvoorbeeld verjaardagen.

Ook moeten de mensen de mogelijkheid hebben om rustig te kunnen zitten, en eventueel leeshoek creëren waar men rustig een krantje of een boek kan lezen.⁶⁸

Aandachtspunten restaurant:

<u>Ambiance en Vormgeving</u>	<u>Doelgroep</u>	<u>Serviceniveau</u>
- Ruimte opzet - Centrale ligging - Luxe uitstraling - Sfeer - Muziek	Toegankelijk voor: - Patiënten - Personeel - Familie - Bezoekers - Omwonenden	- Zelfbediening - Zelf afrekenen bij de kassa - Afruimen d.m.v. afruim unit of lopende band naar de spoelkeuken
<u>Gebruikerswensen</u>	<u>Assortiment</u>	<u>Personeel en organisatie</u>
- Toegankelijk voor mindervalide - Ontbijt, lunch, diner - Muziek - Leeshoek - Houden van vergaderingen, recepties, presentaties, verjaardagen et cetera.	- Diverse warme dranken - Diverse frisdranken en sappen - Soepen - Salades - Diverse soorten brood - Diverse soorten beleg - Diverse warme gerechten - Aanwezigheid van gezonde en light producten - Toetjes	- Personeel - Klantgericht - Sociale hygiëne - HACCP-medewerker
<u>Ruimte en techniek</u>	<u>Logistiek en werkmethoden</u>	<u>Financiën en exploitatie</u>
- Centrale ligging - Goede bereikbaarheid - Voldoende loop en zitruimte - Multifunctioneel - Aanwezigheid van schuifwanden - Aanwezigheid van audiovisuele middelen	- Inkoop /bestellen - Voorraadbeheer - Bereiding - o Backoffice - o Frontcooking - Vaatspoelen - HACCP	- Kosten neutraal - Prijsstelling - Afrekenmethode - o Elektronisch - o Geen cash betaling

⁶⁸ Wielinga C. de Vries, A en Hartjes, A.: Voedingsambiances in de zorg, Houten, 2005

2. Oppervlakte van het restaurant

– Algemeen geldt dat de oppervlakte van het restaurant moet voldoen aan:

- zitcapaciteit: 450 stoelen. Met deze capaciteit moet het mogelijk zijn om 1.350 bezoekers te voorzien van een zitplaats rond lunchtijd.
- totale oppervlakte 1.008m²
- voldoende loopruimte bij de uitgiftebalies
- voldoende ruimte bij de in- en uitgang
- bereikbaar voor mindervalide zoals rolstoelgebruikers

3. Aanwezige ruimten

– Algemeen geldt dat het restaurant tot de volgende ruimten moet beschikken:

- restaurant
- Grab and Go corner⁶⁹ (snelle uitgifte balie/lunchroom)
- kantoorruimte voor twee leidinggevenden

Wensen

- Grenzend aan de ontvangsthal de chef catering.
- Aanwezigheid van een bureau, een kast voor administratie.
De beschikbare ruimte kan opgedeeld worden in tweeën, zodat er een kleedruimte ontstaat voor de cateringmedewerk(st)ers.
- Personeelsruimte/kleedruimte

Wensen

- Aanwezigheid van een locker, een wasbak en een spiegel is gewenst
- Ook moet aan kapstokken gedacht worden.
- Bereidingsruimte
-

Eisen bereidingsruimte

- spoelwasbak(ken)
- handenwasgelegenheid
- dubbele friteuse
- oven voor afbakken van broodjes
- dubbele kookplaat (aparte prijsweergave voor inductietechniek)
- bakplaat
- voldoende bereidingsruimte tussen de diverse apparatuur
- koel- en vriesruimte
- opslagruimte (magazijn, koeling, vriezer)
 - er moet voldoende stellingruimte aanwezig te zijn voor het genoemde assortiment
 - uitgaande van zo min mogelijk leveringen per week.
 - de ruimte dient eenvoudig betreden te kunnen worden middels eenvoudig te openen deuren.
- ontvangstruimte goederen
- toiletruimten
- leeshoek

⁶⁹ Grab & Go corner wordt later in het verslag en de bijlage ook genoemd als take away uitgifte.

4. Ambiance en Vormgeving

– Algemeen geldt dat de uitstraling en sfeer van het restaurant moet zijn:

- vriendelijk
- intiem (hiermee wordt bedoeld de beleving van licht en geluid)
- de ruimte dient 'warm' aan te doen. (Het gaat hierbij niet om de afstanden tussen mensen)
- laagdrempelig
- gezellig
- ontspannende sfeer, rustig
- open (wel enig beschutting rondom het restaurant)
- stijlvol en eigentijds
- aanwezigheid van groenvoorzieningen
- passend in de organisatie (maar geen ziekenhuis sfeer)

5. Assortiment

– Algemeen geldt dat het assortiment van het restaurant het volgende moet aanbieden:

- breed en relatief ondiep assortiment
- keuze in warme maaltijden
- à la minute bereide verse broodjes, wokmaaltijden, pasta's (front cooking maaltijden).
- divers aanbod in soepen
- divers aanbod gebak
- diverse losse broodjes
- diverse rijkelijk belegde (luxe) broodjes (pistoletjes, panini's, sandwiches etc.)
- divers beleg als vleeswaren, kaas en zoet beleg.
- frituurproducten
- hartige en zoete snacks.
- saladebar
- fruit
- gezonde producten als smoothies, salades en fruitsoorten
- warme dranken voorziening (aanbod koffie, thee, cappuccino, warme chocomelk, espresso)
- diverse soorten (zuivel)dranken
- diverse toetjes

6. Inrichting

6.1 Uitgifte en dienstverlening

– Algemeen geldt dat de uitgifte en dienstverlening het volgende moet aanbieden:

Eisen

- Free-flow uitgifte.
- Standaard lijnbuffet omzeilen.
- Speels buffet creëren met shop- en inhaaleffect.
- Logistieke problemen tegengaan.
- Ingang naar de uitgifte ruimte wordt alleen gebruikt als ingang en niet als uitgang.
- Apparatuur is in staat koude en warme gerechten op de juiste temperatuur te houden.
- Situering van het uitgiftebuffet dient zodanig te zijn dat bevoorrading hygiënisch kan plaats vinden.
- Voldoende ruimte op de buffetten voor een aangename presentatie van de producten
- Aanwezigheid van snelkassa (bijvoorbeeld alleen chip en kaarthouders)
- Goed passend afruimsysteem, op verschillende locaties gelokaliseerd
- Modern en huiselijk
- Strakke presentatie van de producten

- Overzichtelijke opzet van de uitgiften.
- Geordend.
- Mogelijkheid voor het toepassen van front cooking.
- Mogelijkheden om maaltijden te presenteren zoals ver bereide broodjes.
- Voldoende afrekenpunten.
- Flexibel afrekensysteem.
- Indeling van het buffet is eerst koude en dan warme gerechten.
- Bewerkelijke producten zoals belegde broodjes en snacks grenzend aan de keuken.
- Producten met hoge temperatuur aan het einde situeren.
- Gratis verstrekkingen en bestek na de kassa situeren.

Wensen

- Vloeibare producten liefst aan het einde
- Centrale locatie van de kassa's
- Makkelijk aanvullen van de voorraad van broodjes, snacks en belegde broodjes

6.2 Schoonmaakonderhoud

– Algemeen geldt dat de inrichting aan de volgende schoonmaakonderhoud moet voldoen

- Makkelijk schoon te houden meubilair als tafels en stoelen.
- Makkelijk schoon te houden opslag, werk- en uitgifteruimtes, hierbij moet er rekening gehouden worden met de apparatuur en de materialen.
- Makkelijk schoon te houden vloer.

6.3 Vloer

– Algemeen geldt dat de vloer aan de volgende schoonmaakonderhoud moet voldoen

Eisen

- Het gehele restaurant dient gelijkvloers te zijn voor transport van goederen.
- Vloeren zijn betegeld en vervaardigd van ondoordringbaar, niet absorberend, afwasbaar en van niet toxisch materiaal (niet giftig).
- Vloeren zijn waar nodig voorzien van goede waterafvoer via vloeroppervlak.
- In- en uitvoerpunten van leidingen door de vloer dienen water- en ongediertedicht te zijn.

Wensen

- Een naadloze vloer heeft de voorkeur.
- De bereidingsruimte moet de vloer bestand zijn tegen kokend water, vet, zuren/ alkaliën en mechanische belasting. Eis ook slijtvast en vlak.
- De goten in de vloer zijn bij voorkeur van roestvast staal of van vergelijkbaar materiaal.
- Afvoergoten en schrobputten in de vloer moeten voorzien zijn van eenvoudig te reinigen losse roosters.
- Afvoerputten moeten voorzien zijn van een stankafsluiter.

6.4 Plaatsen van wanden

– Algemeen geldt dat de scheidingwanden aan de volgende eisen moet voldoen

- Aanwezigheid van verplaatsbare wanden en afscheidingen voor het afsluiten van een gedeelte van een ruimte zoals voor recepties.
- De afgescheiden ruimten moeten ieder een eigen in-uitgang hebben.
- Uitstraling passend bij het interieur en concept van het restaurant.

7. (technische) Voorzieningen

– Algemeen geldt dat de voorzieningen volgende wensen en eisen moet voldoen

7.1 Elektra

Eisen

- Voldoende elektra- en data-aansluitpunten op strategische punten.
- Wandcontactdozen met grote afdekplaten hebben de voorkeur.

Wensen

- Aanwezigheid van speakers in het plafond of in de wanden ten behoeve van achtergrond muziek of voor recepties, presentaties zoals voor (video-) presentaties, sprekers en dergelijke.
- Ruimte eventueel voorzien van draadloos netwerk

7.2 Water

Eisen

- keuken dient aangesloten te worden op een drinkwatervoorziening die voorziet in koud en
- warm water
- niet-drinkwater moet worden aangevoerd via een volstrekt gescheiden leidingnet
- stoom dat in direct contact wordt gebruikt met etenswaren mag geen enkele stof bevatten die
- een gevaar voor de gezondheid kan opleveren

Wensen

- het gescheiden leidingnet dient bij voorkeur onderscheiden te worden door een speciale kleur

7.3 Licht

Eisen

- er moet voldoende daglicht of kunstlicht in de gehele ruimte aanwezig zijn
- kunstlicht moet zorgen voor een goede kleurweergave
- lichtsterkte mag niet minder zijn dan;
- 250 – 500 lux op alle plaatsen waar inspectie, (voor) bereiding, uitgifte van producten en afwas/ onderhoud plaats vindt
- 125 – 250 lux in opslagruimte, restaurant en garderobe
- 60 – 125 lux elders
- verlichting moet dusdanig worden afgeschermd dat in geval van breuk geen glas in de voedingsmiddelen terecht kan komen

Wensen

- indien er veel zonlicht naar binnen treed is het wenselijk om zonwering te gebruiken in werkruimten, bovendien kan de zon de binnentemperatuur onaangenaam doen stijgen. Voor het gebruik van zonwering is het aan te bevelen om gebruik te maken van buitenzonwering zoals schermen of markiezen.

8. Apparatuur

– Algemeen geldt dat het apparaat aan de volgende eisen moet voldoen

Eisen

- Grote apparatuur moet op poten van 15 á 20 cm lengte of op gesloten sokkels zijn geplaatst.
- Apparatuur moet CE -keurmerk hebben (Conformité Européenne).
- Apparatuur is vervaardigd van materiaal dat goed is schoon te maken en te desinfecteren is.
- Keukenapparatuur moet van corrosiebestendig en niet poreus materiaal zijn.
- De apparatuur mag geen giftige stoffen, geuren of smaken op de producten overbrengen.
- Voorkom van plaatsen waar zich vuil kan ophopen als; scherpe randen en onbereikbare hoeken, kieren en richels die te smal zijn om te kunnen reinigen.
- Geen lasnaden op plaatsen waar vuil zich kan ophopen.
- Apparatuur heeft goede effectieve werking van de vereiste temperatuur in daarvoor gestelde kook- en koelapparatuur.
- Koeling temperatuur van 4 ° C tot 7 ° C.
- Diepvries temperatuur ten hoogste -18° C.
- Koeling moet voldoende capaciteit hebben om producten zodanig op te slaan dat er voldoende circulatie van koude lucht is.

9. Betalingsysteem

– Algemeen geldt dat op het gebied van de betaling aan de volgende eisen moet worden voldaan

- Betaling met chipknip.
- Opwaardeerpunten bij de hoofdingang van het restaurant.

10. Afruimmethodiek

– Algemeen geldt dat het afruimen aan de volgende eisen moet voldoen

- Gebruik van serviesgoed.
- Hoge zelfwerkzaamheid bezoekers.
- Laag mogelijke bezetting cateringpersoneel
- Scheiden van afval.

Extra informatie:

Om ervoor te zorgen dat het restaurant in de toekomst aan de juiste wet- en regelgeving voldoet is er in de bijlage een samenvatting toegevoegd van alle elementen die van toepassing zijn bij de realisatie van het restaurant. Alle relevante en noodzakelijke punten worden hier aangegeven. De bijlage kan gebruikt worden als een soort checklist. Wellicht is het voor de architect ook handzaam om inzage te plegen in de door mij zelf samengestelde PvE.

Bijlage 22: Prijzen van het restaurant en de lunchroom

In het hieronder staande tabel zijn een aantal producten met elkaar vergeleken om inzicht te krijgen in het prijsverschil tussen het restaurant en de lunchroom.

Aan de hand van de prijsvergelijking is goed zichtbaar dat het personeel goedkoper uit is als men in het personeelsrestaurant gaat eten.

Eén van de redenen waarom de prijzen in het restaurant zo laag zijn is omdat er bij het bepalen van de prijs geen rekening gehouden wordt met energiekosten, huisvestingskosten, afschrijving van meubilair en apparatuur. Alleen de inkoopprijs en de personeelskosten zijn nu in de prijs opgenomen. Voor Langeveld is het hierdoor moeilijk om te concurreren met het restaurant omdat hij wel al zijn kosten moet doorbereken in zijn verkoopprijs.

Prijslijst van lunchroom Langeveld en het restaurant

Locatie	Langeveld	Restaurant	Restaurant
	Algemene prijs	Personeelsprijs	Bezoekersprijs
Broodje kaas Puntje/pistolet)	€1,70/ €2,20	€ 0,70/€ 0,75	€ 1,00/ € 1,10
broodje ham Puntje/pistolet)	€ 2,50 / 2,80	€ 0,75/ € 0,80	€ 1,05 / €1,15
Broodje filet american Puntje/pistolet	€ 2,50 / 2,80	€ 0,65/ € 0,70	€ 1,05 € 1,15
Broodje Hotdog	€ 2,25	€ 1,35	€ 1,75
Diverse warme aaltijden/ Samengestelde maaltijd	€ 6,95	€ 2,30	€ 3,65
Jachtschotel/stampot	€ 6,95	€ 1,50	€ 2,05
Spaghetti	€ 6,95	€ 2,30	€ 3,65
Nasi met kip saté	€ 6,95	€ 2,50	€ 3,85
Frisdrank vanaf	€ 1,70	€ 1,00	€ 1,25
Koffie	€ 1,60	gratis	gratis
Koffie verkeerd	€ 1,90	Niet aanwezig	Niet aanwezig
Cappuccino	€ 1,90	Niet aanwezig	Niet aanwezig
Thee	€ 1,50	gratis	gratis
Warme Chocomelk	€ 1,95	Niet aanwezig	Niet aanwezig
Soep			
- Cup-a-Soep	€ 1,50	Alternatief	Alternatief
- Eigen gemaakte soep	-	€ 0.45	€ 0,75
- Soup Factory	-	€ 1.00	€ 1,35
Muffin	€ 1,25	€ 0,75	€ 1,00
Saucijzenbroodje	€ 1,95	€ 0,85	€ 1,10

Bijlage 23: Toelichting op het toepassen van wokken en de eventuele mogelijkheden op het gebied van wokgerechten

Hier wordt u geïnformeerd over de voor- en delen van wokken, hoe de wokmaaltijden snel bereid kunnen worden, welke prijzen er gerekend worden bij instellingen waar men gebruik maakt van dergelijke wokmaaltijden en tenslotte worden er voorbeelden weergegeven die er zoal zijn op het gebied van wokmaaltijden.

1. Belangrijke aandachtspunten voor het bereiden van de wokmaaltijden

De essentie van wokken zit hem vooral in het kort en heftig bakken of koken van de ingrediënten zodat zoveel mogelijk smaak en kleur behouden blijft. Belangrijkste onderdeel is dat het grote metaaloppervlak van de wok flink heet wordt.

Aan de basis van ieder wokgerecht staan vetarm en vers. De groenten blijven knapperig zonder rauw te zijn en smeug maar niet vet. Het vlees of de vis wordt door de enorme hitte snel "gewokt" en behoud daardoor de smaak en samenstelling. De meest gebruikte kooktechnieken zijn; koken, stomen, roken, smoren, sauteren, frituren en roerbakken. Bij elk van deze technieken kan de wok gebruikt worden. De wok is wellicht de meest eenvoudige, meest gebruikte en populairste kookpot ter wereld.

Hoe bereidingstijd zo kort mogelijk houden?

Door bij verschillende organisatie te kijken is er gezien hoe men de maaltijden bereid en op welke manier men inkoopt en welke voorbereidingen er getroffen worden om ervoor te zorgen dat de bereidingstijd van een maaltijd door middel van een wok binnen twee minuten klaar is.



Bij het inkopen van producten worden de groente en dergelijk voorgesneden ingekocht. Ook wanneer het gaat om bijvoorbeeld rundvlees en kip wordt het voorgesneden, bevroren en zelfs voorgekookt aangeleverd. Door op deze manier de producten in te kopen zijn er nog maar weinig handelingen nodig om deze producten te bereiden (convenience). Voor een wokmaaltijd is het mogelijk om de kip en rundvlees in de ochtend in de marinade te zetten om wat extra smaak te geven. Bij het voorbereiden van de producten kip, vis, vlees, sauzen moet er rekening gehouden worden alle producten uiteindelijk koud weggezet worden, want bij bereiding van de producten wordt namelijk alles koud gepresenteerd. Pas op het moment van bereiden worden de producten pas op temperatuur gebracht. Dit houdt dus in dat de rijst, spaghetti, noedels, groente, kip, vis, vlees allemaal gekoeld staan. Bij de voorbereidingen is het tevens belangrijk om in de gaten te houden dat de gesneden stukjes niet te groot zijn en dezelfde afmeting hebben, hoe kleiner het gesneden is hoe sneller de producten op temperatuur zijn.

Voorbeeld voor het bereiden van pasta/rijst:⁷⁰

Voor de pasta en rijst geldt dat deze +/- 13 minuten voorgekookt worden en vervolgens gekoeld opgeslagen worden. Op het moment van bereiding van een wokgerecht staan alle producten in gekoelde bakken.

Wanneer een maaltijd bereid wordt, wordt bijvoorbeeld de spaghetti 30 seconde in de cooker gegooid, ondertussen indien gewenst de garnalen gewokt en wordt de spaghetti toegevoegd en vervolgens de saus toegevoegd zoals bolognese saus of Hollandaise witte wijn saus toegevoegd. Vervolgens wordt de spaghetti toegevoegd en heb je een warme à la minute bereide maaltijd.

Dit zelfde geldt voor de Thaise woksotel. De rijst wordt in de rijstcooker (grote bak met kokend water gedompeld en wordt in de tussen tijd het door de klant samengestelde kommetje groente in de wokpan omgewokt met daarbij de gemarineerde kip. Wanneer de rijst klaar is gaat de rijst in een kommetje en worden de kip en de roerbakgroente toegevoegd. Het bereiden van een dergelijke rijst gerecht duurt ongeveer 1 tot 2 minuten minuut.

De manier waarop het hier bereid wordt is een mogelijk voorbeeld er zijn nog andere manieren. Bij het maken van de uiteindelijke keuze is het zeer belangrijk om goed na te denken over de bereidingstijd

⁷⁰ Bereidingswijze is afkomstig van tips van de geïnterviewde leidinggevende van instellingen en de koks.

en uiteraard de inkoopkosten en in hoeverre je de klant de keuze vrijheid geeft. Hoe minder keuze men kan maken hoe sneller de gerechten bereid kunnen worden.

Op de volgende pagina worden de mogelijkheden weergegeven die er zijn op het gebied van pastagerechten en overige (oosterse)wokgerechten.

2. Voor- en nadelen van wokken

Voordelen van wokken⁷¹:

- Gebruik van verse producten
 - Producten zijn goed op temperatuur
 - Simpele bereidingstechniek
 - Creëren van meer sfeer
 - Persoonlijke benadering
 - Biedt de mensen de mogelijkheid om keuzes te maken, sluit beter aan op de individuele eisen. voor elke gast kan er een individueel gerecht gemaakt worden. Doordat de mensen zelf hun pastagerecht of wokgerecht met rijst of miehoen kunnen samenstellen, ontstaat er een ontspannen, gezellige en vrijblijvende sfeer.
 - Bereidingstijd voor een verse, warme wokmaaltijd is kort (maximaal 2 minuten⁷²)
 - De wokmaaltijden zijn gezond. De ingrediënten die gebruikt worden bij het wokken zijn meestal erg mager.
 - De vitamines blijven bij het wokken (roerbakken) beter behouden
 - Weinig bereidingsruimten en middelen nodig
- Benodigde middelen:
- een grote brede wokpan,
 - een stevig heet vuur
 - "schep en roer-gereedschap".
 - Pastakoker (te gebruiken om de rijst en pasta in +/- 25 sec. op te warmen)
 - Opzetkoeling op de sauzen en pasta gekoeld te houden)
- Makkelijk op smaak te brengen door toepassen van sauzen
 - Het is een energiezuinige methode⁷³ van voedselbereiding.
- Door gebruik van een groot panoppervlak ontstaat er een grotere warmtebron waarmee het voedsel in korte tijd gaar wordt bereidt. Om optimaal gebruik te maken van de wok, gebruikt men bij voorkeur een grote vlam. Het voedsel wordt zo in een korte tijd gaar. Om aanbranding te voorkomen moet wel het voedsel in beweging blijven, vandaar "roerbakken".

Nadelen van wokken:

- Werkt alleen goed met aanwezigheid van geschikt personeel.
- Hogere kosten door een vaste kok neer te zetten.
- Ingewikkeldere planning.
- Front cooking vergt enige voorbereiding.
- Medewerkers moeten verstand hebben van de producten die bereid moeten worden.

Naast de gevonden informatie over de voor- en nadelen van front cooking is er een interessant artikel in bijlage 18 toegevoegd waarin nog eens de nadruk gelegd wordt over de opkomst van front cooking in de zorgcentra.

Advance heeft namelijk onderzoek gehouden en uit het onderzoek is gebleken dat 80% van de ondervraagden het sociale contact met het personeel en overige gasten door middel van front cooking vindt verhogen daarnaast scoren betere maaltijden en de flexibele uitgifte hoog in de beoordeling van front cooking. Als nadelen worden onder andere aangegeven dat het voor de keuken meer belasting vraagt (30%), 'ingewikkelde planning' (25%), 'hogere kostprijs' (25%) en 'meer waste' en 'hogere inkoopkosten' (beiden 15%).

⁷¹ <http://www.dewokenmrmoto.nl/essentie-van-wokken.html>

⁷² Bron: Verkregen vanuit de gehouden interviews met leidinggevenden van andere ziekenhuizen

⁷³ Naast standaard lichtere wokken, zijn er ook gietijzeren wokken die de warmte langer vast houden (energiebesparend)

3. Gehanteerde prijzen van wokmaaltijden bij andere instellingen

Prijzen van de wokmaaltijden die gehanteerd worden bij het Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp

Locatie: Leiderdorp

	Bezoekersprijs	Personeelsprijs
Penne		
- Vegetarisch (zonder rundvlees)	€ 5,50	€ 3,30
- Normaal (rundvlees)	€ 6,50	€ 3,90
- luxe met kip	€ 6,00	€ 3,60
- Luxe met zalm	€ 8,00	€ 4,80
Thaise Woksotel		
- Vegetarisch	€ 5,50	€ 3,30
- Normaal met kip	€ 6,50	€ 3,90
- Luxe met garnalen	€ 8,75	€ 5,25

Locatie: ANWB

Bij de ANWB liggen de prijzen van de verschillende maaltijden tussen de €3,00 en maximaal €4,00 in. Dit geldt voor zowel de wokmaaltijden als de overige warme maaltijden.

De genoemde bedragen kunnen gebruikt worden als richtlijn om te bepalen welke prijs men in het nieuwe restaurant gaat rekenen. Uiteraard zal de prijs bepaald worden aan de hand van de verschillende kosten. De uiteindelijke prijs die gehanteerd zal worden kan wel vergeleken worden om te zien of men niet te veel of te weinig rekent voor een maaltijd.

4. De diverse mogelijkheden op het gebied van wokmaaltijden

Op het gebied van wokmaaltijden kan er onder ander onderscheidt gemaakt worden in wokmaaltijden die bereid worden met pasta en oosterse gerechten als rijst en mihoen. Ook kan er gekozen worden voor westers wokken. Een typisch voorbeeld is "Luikse Sla" met gebakken aardappeltjes, ui, boontjes en spekjes, bevochtigd met appelazijn en witbier.

4.1 Pasta Cooking

Pasta Cooking is een ideale manier om heerlijke verse pasta's te bereiden voor de gasten. Het voordeel van het op deze manier bereiden van de pasta is dat de pasta gerechten per individu op maat gemaakt kan worden. Tevens worden de gerechten vers bereid en houdt dit in dat de producten warm zijn en van goede kwaliteit.

In hoeverre de keuzevrijheid van het samenstellen van de pastagerecht daadwerkelijk toegepast wordt in het restaurant zal uit de praktijk moeten blijken of dit mogelijk is. Wellicht is het voor het toekomstige restaurant geschikter om 1 of 2 mogelijkheden per dag aan te bieden. Teveel keuze mogelijkheden leidt namelijk tot langere wachtrijen. Bij 1 keuzemogelijkheid wordt de wachttijd tot het minimum beperkt.

Voor het bereiden van de pastagerechten zal er enkel gewerkt worden met verse producten, zo kan er gewerkt worden met verse pasta's, verse groenten en verse vlees- en vissoorten.

Een pastagerecht kan uit de volgende hieronder staande gerechten samengesteld worden:

Vis & Vlees

- Reepjes gekookte boerenham
- Blokjes katenspek
- Tonijn in blokjes
- Gemarineerde gamba's

Verse pasta's:

- Penne rigate
- Spaghetti
- Tagliatelle met truffel
- Tagliatelle met zeewier
- Fusillini
- Tortellini met een vulling van zalm
- Tortellini met een vulling van 4-kazen
- Ravioli



Verse groenten:

- Broccoli
- Knoflook
- Ui
- Zongedroogde tomaatjes
- Bosuitjes
- Verschillende soorten paddenstoelen



Sauzen:

- Traditonele Bolognese saus
- Romige carbonara saus
- Fughi-saus (paddenstoelensaus)
- Fromaggi-saus (kaassaus)
- Dimare-saus (vissaus)



Verse garneringen:

- Parmezaanse kaas
- Bieslook
- Peterselie
- Olijfolie
- Knoflookolie
- Pesto

4.2 Wokgerechten (Oosters)

Net als bij de pasta gerechten is het bij de wokgerechten mogelijk om per gast een individuele maaltijd te bereiden. Bij de wokgerechten is het iets makkelijker om dit in het nieuwe concept toe te passen, maar ook hier zal er gekeken moeten worden in hoeverre de gast keuzevrijheid heeft.

Per dag zal er bepaald worden met welk basis product zoals gele rijst, witte rijst, bami, nasi et cetera gewokt zal worden. Naast dit vaste gegeven heeft de gast zelf de mogelijkheid (dit is wel afhankelijk van het gerecht) om een bakje groenten samen te stellen.

Het samengestelde bakje groente wordt door de kok toegevoegd aan bijvoorbeeld de rijst. Voordat de wokgroente toegevoegd wordt, heeft de gast tevens nog een keuze om bijvoorbeeld vis of vlees toe te voegen aan het wokgerecht. De wokgerechten hoeven helemaal niet ingewikkeld te zijn. Er kan bijvoorbeeld ook gekozen voor gele rijst met kip en een oosterse gele currysaus. Het klaar maken van een dergelijk gerecht kost slechts 1,5 minuut, bovendien hebben de mensen geen keuzemogelijkheid en wordt de doorlooptijd zo kort mogelijk gehouden.

Op de volgende pagina worden de verschillende mogelijkheden weergegeven die toegepast kunnen worden voor het samenstellen van een wokgerecht.

Basisgerecht:

- Rijst
- Noedels
- Mihoen
- Bami

**Vis & Vlees:**

- Gemarineerde rundvleesreepjes
- Kipreepjes
- Reepjes gamba's
- Reepjes tilapiafilet
- Reepjes zalm

Alle gerechtjes worden afgeblust met hun eigen saus om het meer op maak te brengen.

Groenten:

- Wortel
- Taugé
- Bleekselderij
- Prei
- Ui
- Knoflook
- Champignons
- Paprika

**Sauzen** (op smaak brengen van de gerechten):

- Met ketjap manis,
- ketjap asin,
- Oestersaus
- Chinese sojasaus
- Gele Curry rijst
- Black Bean Saus

Bijgerechten

- Seroendeng
- Stokbrood
- Kroepoek

Bijlage 24: Aanbevolen training en bijbehorende kosten⁷⁴

Naar aanleiding van het oriëntatiebezoek van Jacques Van Putten, van Van Putten Training & Advies is er geconcludeerd dat de huidige restaurantmedewerkers een aantal vaardigheden en kennis missen om in het nieuwe concept goed te kunnen functioneren. Aan de hand van zijn bezoek is een advies uitgebracht met de bijbehorende kosten voor het volgen van de cursus. Gezien de veranderende werkzaamheden voor het toekomstige restaurant in vergelijking met de huidige situatie wordt er het volgende aanbevolen:

1. Training catering medewerkers voor de training Cateringmedewerker.

Het wordt aanbevolen om alle restaurantmedewerkers een cursus Cateringmedewerker aan te bieden. Bij de samenstelling van de cursus wordt er rekening gehouden met de kwaliteiten van de medewerkers.

2. Stage voor de leidinggevenden van het restaurant en de koks bij collega ziekenhuis

Het is aan te bevelen om de leidinggevenden van het restaurant stage te laten lopen bij een collega ziekenhuis waar dergelijke vergelijkbare veranderingen al zijn doorgevoerd, zodat men kennis kan maken met de andere manier van werken en communiceren. Aangezien er ook veranderingen plaats gaan vinden in de keuken is het stage lopen bij een collega ziekenhuis vanwege de veranderende situaties tevens voor de koks aan te bevelen. Koks die interesse hebben om eventueel in het nieuwe restaurant te gaan werken zullen hierdoor een goed beeld krijgen wat er van hun verwacht wordt. De organisatie moet het overigens wel willen dat er koks uit de keuken overgeplaatst worden naar het restaurant.

3. Evaluatie van eventuele knelpunten & bijscholing middels workshops voor het team.

Naast de cursus Cateringmedewerker, wordt er door J. van Putten te aanbevolen om na opening van het restaurant de knelpunten waar de medewerkers tegen aan lopen te verbeteren door het aanbieden van een praktische training of workshop.

De doelstelling van de training 'Cateringmedewerk(st)er' is:

- o *Het praktijkgericht trainen van de medewerkers zodat hij/zij in staat wordt gesteld in bezit te komen van het branche-erkende diploma cateringmedewerker (OCC-B).*

Daarnaast is een belangrijk subdoel:

- o *Vanuit de eigen praktijk de theorie zo vertalen, zodat de deelnemers in staat zijn het geleerde ook daadwerkelijk in de praktijk te brengen.*

Reden voor de aanbeveling en nadere informatie over de cursus:

Om ervoor te zorgen dat de medewerkers van de restauratieve dienst klaar zijn voor de komende veranderingen is een praktische training een goede investering. De medewerkers zullen beter in staat zijn om op professionele wijze invulling te gaan geven aan de vernieuwde situatie.

De overstap van de huidige situatie naar de nieuwe situatie is voor veel medewerkers erg groot, en daarom is een training met goede begeleiding hoe men leert omgaan met de toekomstige werksituatie erg belangrijk. Men leert commerciële te werken en men zal een overstap gaan maken van taakgericht naar meer gastgericht werken.

Door de restaurantmedewerk(st)ers de cursus Cateringmedewerker te laten volgen, leert men alle belangrijke facetten van het cateringsvak, waarbij de trainers een vertaling van de leerstof naar de dagelijkse praktijk binnen het HagaZiekenhuis. Tijdens de weg naar de overgang van de oude naar de nieuwe situatie wordt alles stap voor stap behandeld om ervoor te zorgen dat men zich niet overonderd voelt en het gevoel heeft dat van hem/haar het onmogelijke gevraagd wordt.

Men krijgt theorie en leert men de basisbeginselen van het bereiden van maaltijden zodat men bij opening van het restaurant vol zelfvertrouwen en zonder problemen aan de slag kan met o.a. het

⁷⁴ De officiële offerte van Van Putten Training en Advies is op aanvraag ter inzage verkrijgbaar bij de auteur.

bereiden van front cooking maaltijden, ofwel à la minute bereide maaltijden als wokken, grillen en bereiden van verse broodjes.

Kort omschreven bevat de cursus de volgende de volgende trainingsonderdelen⁷⁵:

- bereidingshygiëne (HACCP)
- persoonlijke hygiëne
- productinformatie
- basis bereidingstechnieken
- veiligheid en ARBO
- gastencontact, gastvriendelijk en klachtenbehandeling
- praktijkgericht serveren
- materiaalkennis

Het programmaoverzicht is terug te vinden op de volgende pagina.

Trainingsprogramma:

De training bestaat uit 5 onderdelen die voor de opening van het nieuwe restaurant in het HagaZiekenhuis plaats zullen vinden. Op deze wijze kunnen de medewerkers een beter beeld vormen van wat hun te wachten staat in de vernieuwde situatie. Tijdens de laatste training (training 5) zullen de medewerkers een officiële oefententamen maken. Dit examen wordt door de trainer nagekeken worden en voorzien van een cijfer.

Na alle trainingen gehad te hebben en ene proefexamen gemaakt te hebben, volgt uiteindelijk het officiële examen. Het examen bestaat uit een praktijkgedeelte waarbij de medewerkers een eenvoudige snack of een soep bereiden en deze vervolgens serveren en uit een theoretisch gedeelte. Tijdens de theorie examen krijgen de medewerkers 40 multiple choice vragen te beantwoorden.

Wanneer voor de drie onderdelen een voldoende (6 of hoger) wordt gehaald, is men geslaagd.

Het examen voor de opleiding Cateringmedewerker is overigens een landelijk bewijs⁷⁶ voor vakbekwaamheid, en wordt door de hele bedrijfstak herkend. De medewerker komt in het bezit van het branche-erkende diploma "Cateringmedewerker (OCC-B)".

Samenvattend is de cursus "Cateringmedewerker (OCC-B)" een praktische training, dat theoretisch wordt ondersteund met een cursusboek uitgebracht door de Branchevereniging VENECA.

Als de nieuwe locatie is geopend is het goed om na circa 3 maanden te kijken waar de medewerkers tegenaan lopen en van daar uit een praktische training of workshop aan te binden. Het geleerde kan dan hele concreet met de nieuwe situatie worden geoefend en toegepast. Denk bijvoorbeeld aan een workshop "frontcooking", of Cateren met Passie waardoor een commerciële manier van werken ontstaat.

Trainingskosten voor de cursus "Cateringmedewerker (OCC-B)".

	Per medewerker	Aantal medewerkers ⁷⁷	Totale kosten
Trainingskosten	€ 675,00	15	€ 10.125,00
Organisatie examen	€ 475,00	15	€ 7.125,00
Examen kosten Stichting OCC	€ 111,00	15	€ 1.665,00
Totale kosten			€ 18.915,00

Het genoemde bedrag is inclusief:

- Vrijblijvend eerste adviesbezoek
- Trainingsboeken en cursusmaterialen
- Alle voorbereiding en aanmelding van examens
- Voorbereidingstijd trainer
- Reistijd trainer

Het genoemde bedrag is exclusief:

- Restauratieve voorzieningen
- Ingrediëntkosten
- Herexamen theorie € 101,00
- Herexamen praktijk € 101,00
- Reiskosten Vlaardingen – Den Haag v.v. à 0,28 per km.

⁷⁵ www.vanputtentraining.nl/trainingenoverzicht.html,

⁷⁶ Goedgekeurd door de Stichting Opleidingen Contract Catering, wat in het leven is geroepen door de Veneca, de Horecabond FNV en de Industrie-en Voedingsbond CNV.

⁷⁷ Minimaal aantal medewerkers die op dit moment getraind zouden moeten worden.

Trainingsschema: Cateringmedewerker⁷⁸

Onderwerp:	Toelichting:
Welkom en kennismaking	Welkom en toelichting op training door trainer.
Introductie contractcatering	• Wat is catering? • Vormen van catering
De inrichting van de contractcateringlocatie	• De inrichting en de goederenstroom • Materieel: voorzieningen, inventaris, apparatuur en gereedschappen • Materialen: materiaalsoorten met de voor- en nadelen • Veiligheidseisen aan de inrichting van een contractcateringlocatie
De indeling van de contractcateringlocatie	• Apparatuur en materialen in de voorbereidings- en productieruimte: bakwand, bakplaat, convectoroven, combisteamer, frituse, magnetron, bain-marie, dispensers, etc. • Wat is gastronom? • Voordelen gastronomiesysteem • Apparatuur en materialen in de uitgifte- en restaurantruimte: counter, automaten, afzuigmeubel en tafellattributen.
Herhaling	In het kort er enkele herhalingsvragen gesteld. De kracht van opslaan zit in veel herhalen.
Hygiëne	• Wat is HACCP? • Bronnen van besmetting • Persoonlijke hygiëne • Groeiomstandigheden van micro-organismen • Voorkomen van macro-organismen • Voedselbederf, -besmetting, -infectie en – vergiftiging
Snijtechnieken en keukentechnieken.	Praktijk instructie keuken: Snijden, snipperen, hakken, raspen, plukken en roeren. Koude voorbereidingen, meten en wegen, ontdooien en canneleren.
Omgaan met gasten	• Wat is gastvrijheid? • Het gastvrijheidmodel • Verwachtingen van de opdrachtgever en de gast • Communicatie met de gast • Klachtenbehandeling

⁷⁸ Voorstel Training cateringmedewerker HagaZiekenhuis 0714-voorstel

Onderwerp:	Toelichting:
Commercieel werken	• Wat is commercieel werken? • Openboekstelsel • Exploitatiecontract • Wat is de doelstelling van een contractcateringbedrijf? • Kostenbesparing • Het verhogen van de omzet
Serveren	• Het serveren van dranken • Het serveren van gerechten en menu's • Koffieservice tijdens een vergadering • Het zetten van koffie en thee • Het afruimen en opruimen
Praktijkinstructie en oefenen opdekken en serveren	• Draagmethoden • Opdekken van koffietafels en menu's • Debarrasseren
Warenkennis en ontvangst van goederen	• De behandeling van producten vanaf binnenkomst tot en met de bereiding • Wat verstaan we onder FIFO? • Bewaartemperaturen en THT
Bijzondere voedingsgewoonten	• Vegetariërs • Moslims • Hindoes
Productkennis	In het kort worden de volgende productsoorten besproken: • Brood en bake-off producten • Vleeswaren • Groenten • Convenienceproducten • Snacks • Salades • Convenience sausen en soepen • Kruiden • Melkproducten • Boter • Margarine • Kaas • Eieren • Spijsoliën en vetten • Dranken • Koffie en thee • Frisdranken Zwak alcoholhoudende dranken

Onderwerp:	Toelichting:
Praktijkinstructie en oefenen keuken	• Warme voorbereidingen • Bereiden van producten • Kooktechnieken • Regenereren • Afwerken van gerechten • Schoonmaken
Kassa en betaalmiddelen	• Betaalwijzen • Automatisering
Communicatie in het bedrijf	• Communicatie met collega's • Afstemmen van de werkzaamheden • Werkoverleg • Functioneringsgesprek
Kwaliteitszorg	• Wat is kwaliteit? • Kwaliteitszorg en kwaliteitscontrole • Kwaliteitsbeleid
Vragenronde	Als de cursisten nog vragen hebben, kunnen ze die nu nog stellen.
Officieel proefexamen	De cursisten gaan het officiële oefenexamen maken. Dit examen wordt door de trainer nagekeken en voorzien van een cijfer.
Examen	Praktijkgedeelte: • Het bereiden van een snack of soep; • Het opdekken van een koffietafel; • Het uitschenken van koffie of thee; • Het serveren van de snack of soep. Theoriegedeelte: Het beantwoorden van 40 multiple choice vragen m.b.t. de leerstof Contract Cateringmedewerker

De officiële offerte van Van Putten Training en Advies is op aanvraag ter inzage verkrijgbaar bij de auteur.

Bijlage 25: Voorstel Van Putten Training & Advies

HagaZiekenhuis
Locatie Leyweg
T.a.v. mevrouw M. de Haan
Leyweg 275
2545 CH Den Haag

Ons kenmerk: 0714-Voorstel

Vlaardingen, 27 april 2007

Geachte mevrouw de Haan,

Ik ervaar het als erg prettig dat wij een offerte mogen uitbrengen voor de branche erkende training OCC-B voor de medewerkers van de restauratieve dienst. Naar aanleiding van mijn bezoek aan uw organisatie op 17 april jl. hebben wij gesproken over de komende veranderingen binnen het Haga ziekenhuis en de daarmee veranderde functie inhoud van de medewerkers van het restaurant.

Wie zijn wij?

Van Putten Training & Advies bestaat intussen vijf jaar en is niet meer weg te denken in de kleine wereld van opleidingen en trainingen "op maat", op het gebied van Catering, Horeca en Instellingen. Doordat wij trainingen "op maat" aanbieden aan onze relaties en wij werken met trainers met veel werkervaring op de werkvloer onderscheiden wij ons van vele andere opleidingsinstituten. Jaarlijks werken onze trainers op projectbasis nog mee op de werkvloer om de juiste "feeling" met het werkveld te behouden. Een investering waar u uw voordeel mee kan doen. Hierdoor zijn onze trainingsprogramma's zeer praktisch geschreven en is de herkenbaarheid voor de deelnemers erg groot.

Van Putten Training & Advies houdt zich druk bezig met de ontwikkelingen in de branche. Naast de licentie vanuit de Stichting OCC als examiner investeren wij tevens actief in werkgroepen voor de nieuwe ontwikkelingen van lesmateriaal en landelijk erkende examens.

Door deze aanpak zijn wij erin geslaagd ons aanbod steeds verder uit te breiden en zijn wij tevens erg actief in zorginstellingen en re-integratieprojecten. Ook hebben wij in eigen beheer een professionele website ontwikkeld; www.vanputtentraining.nl, die frequent bezocht wordt door potentiële opdrachtgevers maar ook door deelnemers van trainingen voor de fotocollages.

Op dit moment wordt de lunch uitgegeven via traditionele lijnbuffetten. Daarnaast is er een groot ruimte tekort en is de aankleding van het restaurant en het geboden assortiment niet meer van deze tijd. Mede hierdoor staat er een grootscheepse renovatie aan te komen. Om ervoor te zorgen dat de medewerkers van de restauratieve dienst klaar zijn voor de komende veranderingen is een praktische training een goede investering. De medewerkers zullen beter in staat zijn om op professionele wijze invulling te gaan geven aan de vernieuwde situatie.

Daarnaast zal er ook een belangrijke doelstelling komen, om commerciëler te gaan werken. Daar waar voorheen vrijwel alleen personeel van het Haga ziekenhuis kwam lunchen, zullen de bezoekers van het Haga ziekenhuis tevens gebruik mogen gaan maken van de restauratieve voorzieningen. En niet alleen tijdens de lunchperiode. Hiervoor is er een ander attitude van de medewerkers noodzakelijk; "Van taakgericht werken naar Gastgericht werken".

Kijkende naar de inhoud van de training cateringmedewerker omvat het trainingsprogramma alle facetten van het cateringvak, waarbij onze trainers de vertaling kunnen maken van de lesstof naar de dagelijkse praktijk binnen het Haga ziekenhuis. De training wordt afgesloten met een landelijk erkend examen, wat binnen de gehele cateringbranche is erkend. Uw garantie voor gediplomeerde en professionele medewerkers.

Vanuit de informatie die bij ons heden bekend adviseren wij uw organisatie om voordat de gehele verbouwing klaar is al reeds aan te vangen met deze training voor de medewerkers. Op deze wijze zullen zij zich ook veel beter een beeld kunnen vormen wat hun staat te wachten in de vernieuwde situatie.

Als de nieuwe locatie is geopend is het goed pas na circa drie maanden te kijken waar de medewerkers tegenaan lopen en van daar uit een praktische training of workshop aan te verbinden. Het geleerde kan dan heel concreet met de nieuwe situatie worden geoefend en toegepast. Denk bijvoorbeeld aan een workshop "frontcooking", of Cateren met Passie waardoor er een commerciëlere manier van werken ontstaat.

U gaf tevens aan dat er ook veel gaat veranderen in de "centrale keuken", waar nu nog een aantal koks staan. Ons advies is om deze koks nu al te wijzen op de veranderde situatie binnen het Haga ziekenhuis en hen bijvoorbeeld een stage bij een collega ziekenhuis waar dergelijke vergelijkbare veranderingen al zijn doorgevoerd, aan te bieden. Dit geldt tevens voor de leidinggevenden die dadelijk ook te maken krijgen met een hele andere manier van werken en communiceren.

Resumé:

Voor de verbouwing:

- Training cateringmedewerkers voor de medewerkers plus examen.
- Stage voor de koks bij collega ziekenhuis
- Stage voor de huidige leidinggevende

Na de verbouwing (circa drie maanden):

- Evaluatie van eventuele knelpunten
- Bijscholing middels workshops voor het team

Vanuit onze ervaring weten wij dat knelpunten zeer divers van aard kunnen zijn en komen daarom graag dan nog een keer langs om wederom te komen tot een passend voorstel.

Ik hoop met deze informatie een goede indruk te hebben gegeven van onze aanpak en wijze van samenwerken en het geven van trainingen.

Indien u nog vragen en/of opmerkingen heeft, kunt u contact met mij opnemen.

Ik vertrouw erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd en verheug mij op uw reactie.

Met vriendelijke groet,

Jacques van Putten

Bijlage: voorstel

Bijlage 26: Toelichting op het type afruimsystemen

Voor het afruimen in restaurants wordt gebruikt gemaakt van verschillende systemen te noemen; het afruimen in rekkenwagens of regaalwagens, het afruimen op transportsysteem, het afruimen bij de spoelkeuken en het afruimen bij afruimunits. De twee laatstgenoemde systemen zijn de meest gebruikte in bedrijfsrestaurants gezien de vele voordelen en de hoge zelfwerkzaamheid die van de bezoekers vaak verwacht wordt. De twee systemen worden hieronder kort besproken.⁷⁹

Afruimen bij de afwaskeuken

De gebruiker sorteert het serviesgoed in vaatwerkkorven die bij voorkeur in een aan de vaatwasinstallatie gekoppeld afruimsysteem staan. Hij deponeert etensresten en verpakkingsmateriaal in de daarvoor bestemde bakken, met als voordeel dat er geen tussentijds transport noodzakelijk is.

Daarnaast is er tijdswinst doordat de gebruiker veel zelf doet. Door de lunchgebruiker zelf te laten debarrasseren (afruimen) in de rekken van de vaatwasmachine wordt op arbeid bespaard van het cateringpersoneel. Bij een kleine vaatstroom hoeft de keuken niet constant bezet te zijn door de cateringmedewerk(st)er door het absorptievermogen van de korven.

Afruimunit

De afruimunit is een meubel waarop de gebruiker zelf het dienblad met gebruikt serviesgoed sorteert. En het afval wordt daarbij al dan of niet gescheiden in de daarvoor bestemde afvalbakken. Op een betrekkelijk klein oppervlakte past daardoor redelijk veel serviesgoed. Daar staat tegenover dat het gebruikte servies regelmatig naar de afwaskeuken getransporteerd dient te worden en er na openingstijd extra tijd nodig is om de vaat weg te werken met daarnaast ook nog de overige schoonmaakwerkzaamheden. Ook kan het afruimen door de bezoekers voor geluidsoverlast zorgen en bevuilding van de vloer.

Overige systemen

Het afruimen in rekkenwagens of regaalwagens en het afruimen op een transportsysteem sluiten qua capaciteit en voor- en nadelen niet aan bij de toekomstige situatie van het bedrijfsrestaurant. Het inschuiven van het dienblad met serviesgoed en afval in rekkenwagens ofwel regaalwagens vraagt veel opslagruimte, vraagt veel verwerkingstijd voor de cateringmedewerkster omdat de wagens regelmatig verwisseld moeten worden en het afval nog gesorteerd moet worden. Het laatstgenoemde systeem, het afruimen op een transportsysteem komt eigenlijk slechts voor bij zeer grote restaurants. Ook dit systeem vraagt veel arbeidstijd van de cateringmedewerkster en vraagt om een volledige bezetting van de spoelkeuken.

Gezien de verzamelde informatie over verschillende afruimsystemen en bekend is dat de spoelkeuken naar waarschijnlijk om een redelijk grote afstand van het restaurant zal komen te liggen is het aan te bevelen om gebruik te maken van een eigen spoelkeuken nabij het restaurant. Het personeel en de overige bezoekers van het restaurant wordt gevraagd om zelf zijn vuile vaat af te ruimen in de korven, zodat de medewerkers van de spoelkeuken de korven alleen nog maar hoeven te controleren en vervolgens in de vaatwasser te schuiven.

⁷⁹ Oosten H.M. en Drift, A.H.F.: Richtlijnen voor bouw en renovatie van een bedrijfsrestaurant. 1995

Bijlage 27: Verwachte aantal restaurantbezoekers en zitcapaciteit

Lunchgebruikers capaciteit

Een belangrijk gegeven wat invloed heeft op het uiteindelijke concept en het aantal vierkante meters is de lunchgebruikers capaciteit, of anders gezegd het aantal lunchgebruikers in een vastgesteld tijdsbestek. Aan de hand van observatie en gehouden interviews is gebleken dat het personeel tussen 12.00 en 13.30 luncht. Het overgrote deel van het personeel heeft een pauze van 2 kwartier en dit heeft gevolgen voor het assortimentsaanbod. Op dit moment ligt het aantal lunchgebruikers tussen de 900 en 1200 bezoekers. De drukste dagen in de week zijn de dinsdag en donderdag. Dit zijn de drukste dagen omdat op deze dagen het meeste mensen werkzaam zijn in het ziekenhuis. Door de variabele lunchpauze en de werkmentaliteit (werknemers maken eerst hun werk af voordat men gaat lunchen) wordt de instroom niet bepaald door één moment, maar is verdeeld over de hele lunchperiode die per dag kan verschillen. Hoewel de basissom van lunchgebruikers hetzelfde is, is het instroomoverzicht verschillend.

Te verwachte aantal lunchbezoekers tussen 12.00 en 13.30

Gezien de toekomst ontwikkelingen⁸⁰ die het HagaZiekenhuis te wachten staat zoals nieuwbouw en verbouw zal dit een zekere invloed hebben op het aantal restaurantbezoekers.

Het is bekend dat het Rode Kruis, Juliana Kinderziekenhuis en het Sophia revalidatie centrum gedeeltelijk of geheel verhuizen naar het HagaZiekenhuis locatie Leyweg. De verhuizing van de verschillende afdelingen van het Rode Kruis, het Juliana Kinderziekenhuis en het Sophia Revalidatie centrum naar de locatie Leyweg, hebben voor het personeel die werkzaam zijn binnen één van deze instellingen directe gevolgen. Voor het personeel zal het betekenen dat men mee zal verhuizen naar de locatie Leyweg.

Naast de verhuizingen van het personeel van bijvoorbeeld het Rode Kruis en het Juliana Kinderziekenhuis zullen er gelijktijdig personeelsleden ontslagen worden. Ondanks het uittreden van personeel zal het aantal personeelsleden in het HagaZiekenhuis gaan stijgen.

Naast de ontwikkelingen die zich binnen het HagaZiekenhuis afspelen zal tevens de toestroom van externe bezoekers verhoogd kunnen worden door de komst van senioren woningen rondom het HagaZiekenhuis. Deze conclusie is gebaseerd uit het feit dat de externe bezoekers die op dit moment gebruik maken van het restaurant over het algemeen oudere mensen zijn die in de omgeving van het ziekenhuis wonen, daarnaast is er uit het interview met de afdelingshoofd van het restaurant van het Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp gebleken dat het restaurant dagelijks bezocht wordt door 65+ers uit de directe omgeving. Aan de hand van deze gegevens zijn er voor het restaurant kansen om de bewoners van de senioren woningen te benaderen.

De klantenstroom naar het restaurant kan mede verhoogd worden doordat de patiënten in het ziekenhuis een korte verblijfsduur zullen krijgen. Hierdoor zullen er meer mensen op één dag opgenomen kunnen worden. Het gevolg van deze hogere opname dagen is een grotere toestroom van bezoekers en dit zal naar verwachting invloed kunnen hebben op het gebruik van het restaurant.

Aan de hand de verzamelde informatie en door overleg te plegen met Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch Manager Voeding is er besloten om uit te gaan van +/- 1.350 lunchbezoekers. Een precieze inschatting maken is moeilijk om aan te geven omdat men niet weet om hoeveel personeelsleden het gaat die overgeplaatst gaan worden naar de locatie Leyweg, daarnaast is het ook onbekend hoeveel bezoekers en gebruik zullen maken van het restaurant. Uit onderzoek met externe bezoekers van het ziekenhuis is overigens wel gebleken dat het grotendeel van de ondervraagde bezoekers gebruik zal gaan maken van de restauratieve dienst, mits men er de tijd voor heeft.

Kort samengevat zijn de 1.350 lunchbezoekers als volgende beargumenteerd:

Gezien het feit dat er al 900 tot 1.200 bezoekers in het restaurant komen om te lunchen is het noodzakelijk om minimaal een capaciteit te hebben voor 1200 mensen.

Hieronder worden de verschillende redenen nog eens kort aangegeven hoe er aan het aantal 1.350 lunchgebruikers gekomen is.

Zoals aangegeven komen er een aantal potentiële doelgroepen bij.

⁸⁰ Hoofdstuk 5 Toekomstontwikkelingen HagaZiekenhuis

1. Het toekomstige restaurant zal voor iedereen toegankelijk zijn.
2. Door verhuizing van afdelingen van het Rode Kruis en Juliana Kinderziekenhuis en het Sophia Revalidatie centrum zullen er meer mensen werkzaam zijn in het ziekenhuis. Hierdoor zal er een grotere toestroom ontstaan naar het restaurant.
3. Verhoging van het aantal opnames. Er worden meer mensen opgenomen dus dit betekent meer bezoekers en deze bezoekers zijn ook potentiële klanten voor het restaurant.
4. De komst van seniorenwoningen rondom het ziekenhuis kan als een nieuwe doelgroep gezien worden. In de huidige situatie wordt het restaurant ook al bezocht door omwonenden. Ook bij andere instellingen waar het restaurant voor meerdere gebruikersgroep toegankelijk is wordt er door de omwonenden gebruik gemaakt van het restaurant. Het Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp is een hiervan een goed voorbeeld.

Zoals op de vorige pagina aangegeven is komen er een aantal potentiële doelgroepen bij. Door de komst van nieuwe doelgroepen gaat men er van uit dat er een stijging zal plaats vinden en deze zal dan naar verwachting oplopen tot maximaal 1.350 lunches. Aangezien het merendeel van de te verwachte 1.350 lunchbezoekers tussen 12.00 en 13.30 het restaurant zal bezoeken en over het algemeen een maximale pauze heeft van 30 minuten, wordt er uitgaan van 3 shifts. Dit houdt in dat er in totaal een capaciteit moet zijn van 450 zitplaatsen.

De volgende berekening is gemaakt:

1.350 bezoekers : 3 shift = 450 zitplaatsen

Aan de hand van de benodigde capaciteit van 450 zitplaatsen, is het mogelijk om een berekening te maken van de het aantal benodigde vierkante meters.

Meer informatie over deze gegevens is terug te vinden in bijlage 28.

Bijlage 28: Uitwerking aantal benodigde vierkante meters restaurantoppervlakte.

Inleiding

Om te komen tot het juiste aantal vierkante meters moet er eerst inzicht verkregen worden in de bezoekerscapaciteit en het type restaurant. In bijlage 30 is aangegeven dat er naar verwachting ongeveer 1.350 lunchgebruikers tussen 12.00 en 13.30 het restaurant zullen gaan bezoeken. Omdat men ervan uitgaat dat de meeste bezoekers 30 minuten lunchen is er van uitgegaan dat er aan een capaciteit van 450 stoelen noodzakelijk is.

Voor het berekenen van het benodigde aantal vierkante meters van het restaurant is er gebruik gemaakt van de website van horecastartersloket⁸¹. Naast deze informatie is er met andere instellingen vergeleken en is er ter controle gesproken met de M. van Heerden⁸² om een bevestiging te krijgen of het aantal benodigde oppervlakte reëel is. Tevens is er naar aanleiding van de opgestelde Programma van Eisen een ontwerp gemaakt van het toekomstige restaurant.

Aantal benodigde vierkante meters

Om de oppervlakte te berekenen moet er eerst onderscheid gemaakt worden tussen verdienend en niet verdienend oppervlak. De verhoudingen van verdienend en niet verdienend oppervlak variëren van elkaar.

De verhoudingen verdienend oppervlak: niet-verdienend oppervlak variëren als volgt:

Type restaurant	Verdienend oppervlak: Niet verdienend oppervlak
- Kantine/ lunchroom	1 : 0,3
- Normaal/ eenvoudig restaurant	1 : 0,6
- Luxe/ zeer luxe restaurant	1 : 1,0

Om de capaciteit voor het verdienend oppervlakte te berekenen moet je rekening houden met diverse aspecten. De capaciteit van het verdienende oppervlak van het restaurant hangt af van het type bedrijf, de indeling, het maximale aantal gasten waaraan er service verleend moet worden en de stoeldichtheid.

In het hier onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van de ruimte die per gast en type restaurant gewenst is.

Type restaurant	Benodigde ruimte per gast
- Luxe restaurant	1,75 - 2,50 m ² per gast
- Middenklasse restaurant	1,25 - 1,75 m ² per gast
- Eenvoudig restaurant	1,00 - 1,25 m ² per gast
- Cafetaria	0,90 - 1,10 m ² per gast
- Bedrijfsrestaurant	0,75 - 1,00 m ² per gast

Aan de hand van deze gegevens is het mogelijk om een berekening te maken voor het aantal benodigde vierkante meters voor het toekomstige bedrijfsrestaurant

⁸¹ www.horecastartersloket.nl/inhoud/k84.htm

⁸² Directeur van Groku (Gespecialiseerd in het opzetten van bedrijfsrestaurants)

Omschrijving restaurant en capaciteit:

Ervan uitgaande dat het toekomstige restaurant een eenvoudig tot middenklasse restaurant zal worden, en de wens er is om tot een gezellige indeling van het restaurant te komen, anders dan met lange aaneengesloten tafels en krappe looppaden, wordt er geadviseerd om uit te gaan van 1,4 m² m² per zitplaats, inclusief looppaden. Voldoende loopruimte is belangrijk omdat het personeel en de bezoekers rond loopt met grote dienbladen.

Als er gekeken wordt naar de verhouding van verdienend en niet verdienend oppervlak ligt deze verhouding bij een normaal tot eenvoudig restaurant op 1: 0,6.

De volgende berekeningen kunnen gemaakt worden aan de hand van de verzamelde gegevens

Verdienend oppervlak = 450 personen x gemiddelde stoeldichtheid van 1,4m² = 630 m²

Zoals in de eerste tabel is weergegeven, ligt de norm voor het niet verdienend oppervlak (de keuken, productie, personeels - en opslagruimten) van een normaal tot eenvoudig restaurant op 60% van het verdienend oppervlak. In de situatie voor het ziekenhuis ligt de oppervlakte voor het niet verdienende deel van het restaurant geraamd op 378m², namelijk 60% van 630 m².

De totaal benodigde capaciteit voor het restaurant bedraagt dan 630 m² plus 378 m², hetgeen in totaal uitkomt op 1008 m².

Benodigde oppervlakte voor uitgifte, bereidingsruimte:

De benodigde oppervlakte voor de uitgifte wordt bepaald aan de hand van de assortimentsamenstelling, de bezettingscapaciteit, de manier van inkoop van producten, de manier van bereiden van producten en de gewenste uitgifte.⁸³

Voor de inkoop van goederen wordt er gekeken of er dagelijks goederen aangeleverd worden of 2 tot 3 keer per week. Wanneer er dagelijks goederen geleverd worden is heb je weinig opslag ruimte nodig, op deze manier wordt er bespaard op vierkante meters.

Voor de bereiding van de maaltijden heeft men bijvoorbeeld de keuze om alles volledig zelf te doen of dat men bijvoorbeeld veel met convenience producten werkt. Wanneer er veel met convenience producten gewerkt wordt zijn veel voorbereidende werkzaamheden al verricht waardoor er nog maar weinig bereidingsruimte nodig is in vergelijking met het zelf bereiden van maaltijden.

De samenstelling van het assortimentaanbod heeft invloed in de benodigde apparatuur. Hoe breder het assortiment hoe meer apparatuur en ruimte nodig is om alles te bereiden.

In de tekening van het toekomstige restaurant die in samenwerking met De Koksmaat Bedrijfskeuken gemaakt is, is goed zichtbaar hoeveel ruimte er ongeveer nodig zal zijn.

Uit het schetsontwerp is zichtbaar dat er ongeveer 1.600 m² nodig is voor het gehele restaurant. Deze ruimte is inclusief zitruimte, bereidingsruimte, opslagruimte en de spoelkeuken.

⁸³ Directeur van De Koksmaat Bedrijfskeukens B.V.

Bijlage 29: Tips voor het aanbieden van een goede lunch

De volgende praktische suggesties kan men roepassen om ervoor te zorgen dat het assortimentsaanbod in het nieuwe restaurant vernieuwend is en voldoet aan de wensen en eisen van de klant.

Aspecten als snelheid, herkenbaarheid, luxe, gezondheid en value for money zijn tegenwoordig erg belangrijk.

Verras de gasten met bijzondere gerechten, maar maak het niet te ingewikkeld, beperk het aantal handelingen tot vijf a zes. De gast moet op korte termijn zijn gerecht hebben.

Durf te experimenteren en te variëren. Beperk niet te rookt zalm. Gasten hebben graag rijkelijk belegde broodjes, maar zorg wel dat ze smakelijk eetbaar zijn.

Ga na hoe de gasten het restaurant beleeft. Neem zelf eens plaats aan een tafeltje en laat u bedienen. Proef geregeld eigen producten. Hebben ze voldoende bite? Wellicht vraagt een zacht broodje om iets knapperige zoals ijsbergsla of uitgebakken stukjes ham.

Zorg voor smaakexplosies door verschillende smaken te combineren. Zoals broodje kaas met pikante saus, vis met mosterd-dillesaus of knoflooksaus en gerookt zalm met frambozedressing.

Over smaakcombinaties is er op internet veel informatie beschikbaar.

Laat gasten eventueel proeven van nieuwe gerechten en vraag hun oordeel. Dat stimuleert de vraag naar deze nieuwkomers. Bovendien weet u al dan meteen wat men ervan vindt en kan het receptuur eventueel aangepast worden.

Kondig nieuwe gerechten van te voren aan, dat geeft reden om gauw terug te komen.

Het benoemen van speciale gerechten kan goed werken. Denk bijvoorbeeld aan een broodje van de week, pasta van de week of soep van de dag.

Probeer snel te werken en topkwaliteit te bieden. Hier draait het allemaal om. Dat vereist getrainde medewerkers die van wanten weten. Het is daarom goed om uw medewerkers zelf te laten proeven van de producten die ze verkopen. Wanneer iemand van de medewerkers in de fout gaat, is het van belang hem het bewuste gerecht te laten proeven, zodat hij ook weet wat er fout ging en wat het gevolg daarvan is. E kans dat het een tweede keer mis gaat is dan een stuk kleiner.

Bepaal nauwkeurig de marge op iedere gerecht, maar doe geen concessies aan kwaliteit. Gasten betalen.

Kies aansprekende namen voor de verschillende broodjes en gerechten en visualiseer eventueel de gerechten met een afbeelding. Foto's waarop de gerechten aantrekkelijk, fris en helder staan afgebeeld, zijn goed voor de verkoop.

Wees niet bescheiden. Laat weten hoe goed u bent en laat dat dan ook zien. Bijvoorbeeld front cooking in een open keuken. Wees niet bang dat de gasten op de vingers kijken. Wanneer de gasten zien en ruiken dat er lekkere broodjes en gerechten worden bereid, zullen zij het eerder afnemen.

Maak gebruik van trainingen en workshops.

Keuze en variatie is erg belangrijk, maar probeer het aantal gerechten te beperken. Zeker als het erg druk is, is het lastig om een aanbod van meerdere diverse warme gerechten aan te hanteren. Probeer regelmatig iets nieuws toe te voegen. Schroom er niet om items die slecht verkopen te vervangen voor andere gerechten.

Kijk ook eens bij andere organisaties te kijken en te zien wat zich daar afspeelt. Wat zijn daar de hardlopers. Wellicht kun je bepaalde ideeën in het eigen restaurant invoeren.

Bron: Deli XL⁸⁴

⁸⁴ Meer dan lunch, Deli XL

Bijlage 30: Wet- en regelgeving

In deze bijlage worden de aandachtspunten weergegeven waarop gelet moet worden op het gebied van wet- en regelgeving voor het realiseren van het restaurant. De wet- en regelgeving heeft deze wetten en regelgeving opgesteld omdat met voedselbereiding vele risico's gepaard gaan.

Door het toepassen van de regels en wetten wordt er geacht om risico's op het gebied van hygiëne uit te sluiten. Tevens worden de aspecten als veiligheidsrisico's in de keuken en arbeidsomstandigheden hierin meegenomen. Daarnaast stelt de overheid eisen aan de catering en de keukeninrichting om het milieu zo min mogelijk te belasten. Zo zijn er vele regels opgesteld voor de bouw en inrichting van de keuken van een bedrijfsrestaurant waar de toekomstige keuken aan zal moeten voldoen.

De aandachtspunten die voor belang zijn voor het nieuwe restaurant zijn geschreven aan de hand van de handleiding van Veneca Bouw en Inrichting keukens en bedrijfsrestaurants⁸⁵.

Deze bijlage kan gebruikt worden als een soort van controle lijst om in de gaten te houden of alles wel voldoet aan de juiste eisen bij het realiseren van het opzetten van het restaurant.

Hieronder staan de belangrijkste wetten en richtlijnen in kaart gebracht verdeeld in minimumeisen en wensen.

⁸⁵ Veneca Handleiding Bouw en Inrichting keukens en bedrijfsrestaurants, 2001

Inhoudsopgave

1. Wet- en regelgeving die van belang zijn voor het opzetten van het bedrijfsrestaurant	137
1.1 Arbowet	137
1.3 De warenwetregeling hygiëne van levensmiddelen	137
1.4 De Wet Milieubeheer	137
2. Eisen en aandachtspunten die gelden voor de bouw en inrichting van het restaurant	137
2.1 Bepalen van de benodigde oppervlakten	137
2.1.1 Benodigde zitruimte	137
2.1.2 benodigde bedrijfsruimte	138
2.2 Eisen aan de routing	138
2.2.1 Ontvangst goederen	138
2.2.2 Opslag/ magazijn	138
2.2.3 Voorbereiding	138
2.2.4 Bereiding	138
2.2.5 Uitgifte	138
2.2.6 Spoelkeuken	138
2.2.7 Afvalruimte	138
2.2.7 Administratieve werkplek	138
2.2.8 Koffiekeuken	138
2.2.9 Vergaderruimten	138
2.3 Algemene aandachtspunten	139
2.3.1 Werkplek	139
2.3.2 Vluchtwegen	139
2.3.3 Brandmelding – en bestrijding	139
2.3.3.1 Gestelde eisen en wensen om brand te bestrijden.	139
2.3.3.2 Korte toelichting brandblussers en branddekens	139
2.3.4 Elektrische aansluitingen	140
2.3.5 Riolering	140
2.3.6 Vloeren en Wanden	140
2.3.7 Plafond	141
2.3.8 Handenwasgelegenheid	141
2.4 Fysische Factoren	141
2.4.1 Binnenklimaat	141
2.4.2 Ventilatie	142
2.4.3 Licht	142
2.4.4 Geluid	142
3. Eisen per werkruimte	143
3.1 Magazijn	143
3.2 Koel-/vriescel	143
3.3 Bereidingsruimte	143
3.4 Bakwand, uitgifte	144
3.5 Kassa	144
3.6 Afruimsystemen	145
3.7 Afwasruimte	145
3.8 Afval- en afvalopslag	145
3.9 Automatencorner, pantry	146
3.10 Was-, en kleed-, en toiletruimten	146
3.10.1 Eisen Toiletten	146
3.10.2 Eisen kleedruimten	147
3.10.2 Eisen wasgelegenheden en doucheruimten	147
3.11 Administratie	147

4. Arbeidsmiddelen.....	148
4.1 Eisen arbeidsmiddelen.....	148
4.2 Rollend materieel	148
4.3 Elektrisch apparatuur	148
4.4 Klein keuken materiaal.....	149
4.5 Kasten	149
4.6 Koel- en vriesapparatuur.....	149
4.7 Gasflessen	149
5. Fysieke belasting.....	150
5.1 Werkbanken	150
5.2 Stellingen.....	150
5.3 Vaatwasmachine.....	150
5.4 Transportmiddelen	150

1. Wet- en regelgeving die van belang zijn voor het opzetten van het bedrijfsrestaurant⁸⁶

Om inzicht te bieden in de talrijke wet- en regelgeving is er een onderscheid gemaakt in de Arbowet, Bouwbesluit, Wet milieugevaarlijke stoffen en de Warenwet.

1.1 Arbowet

De volgende eisen stelt de Arbowet die relevant zijn voor

- Het restaurant en de omgeving moet veilig zijn voor de restaurantmedewerker en ook voor 'derden' zoals personeel, patiënten en overige bezoekers (artikel 10)

1.2 Het Arbobesluit (artikel 3.2 lid 1 en 5.2)

- Werkplekken moeten veilig, schoon en ordelijk zijn.
- De 'fysieke belasting mag niet schadelijk zijn voor de veiligheid en gezondheid van de medewerker'.

1.3 De warenwetregeling hygiëne van levensmiddelen

- De bedrijfsruimten moeten eenvoudig schoon te maken zijn (artikel 5).
- Er moet uitgesloten worden dat voedingsmiddelen besmet kunnen raken (artikel 5).
- De voedingsmiddelen moeten bij de juiste temperaturen worden bereid, behandeld en bewaard worden (artikel 5).

1.4 De Wet Milieubeheer

- Het milieu moet zo min mogelijk belast worden. Hierbij moet er gedacht worden aan de uitstoot van dampen van bakwand en vaatwas, de riolering en de scheiding van afval.

2. Eisen en aandachtspunten die gelden voor de bouw en inrichting van het restaurant

Hier worden de aspecten aangegeven die van belang zijn voor de ruimten van het restaurant. Tevens worden de aspecten behandeld betreft de fysische factoren zoals binnenklimaat en geluid.

2.1 Bepalen van de benodigde oppervlakten

Het is van belang dat de zitruimte in het restaurant groot genoeg is en het moet voldoende tafels en stoelen bevatten. Hieronder staan enkele richtlijnen voor het bepalen van de benodigde zitruimte en bedrijfsruimte.

2.1.1 Benodigde zitruimte

Een belangrijke regel voor het bepalen van de benodigde zitruimte in een bedrijfsrestaurant is 1,25 – 1,5 m² per zitplaats.

⁸⁶ Handleiding bouw en inrichting Keukens en Bedrijfsrestaurants, Veneca

2.1.2 benodigde bedrijfsruimte

Voor de bedrijfsruimten, inclusief de uitgifte, is ca. 0,75m² per zitplaats nodig. In grote ruimten kan dit wat minder zijn. In kleine restaurants kan soms het dubbele nodig zijn. Dit is afhankelijk van het gewenste serviceniveau en het uitgiftesysteem.

2.2 Eisen aan de routing

Bij het plaatsen van apparatuur is het van belang dat het apparaat in de ruimten een goede ligging hebben ten opzichte van elkaar

Een goede routing bevordert de arbeidsomstandigheden door een logische werkvolgorde, Tevens wordt het risico beperkt van besmetting ten gevolge van kruising van schone en vuile lijnen.

Voor elke ruimte zijn er richtlijnen opgesteld.

Hieronder volgen enkele aandachtspunten waarop gelet moet worden

2.2.1 Ontvangst goederen

Voor de ontvangst van goederen moet men voorzien zijn van een eigen buitendeur of anders situeren nabij andere toegang tot het gebouw. In het HagaZiekenhuis locatie Leyweg kan de goederenontvangst plaats vinden bij de goederenontvangst van de keuken.

2.2.2 Opslag/ magazijn

Zowel non-food als foodmagazijn, koelcellen, vriescellen etc. moeten geplaatst worden in directe relatie met ontvangstgoederen en (voor)bereidingsruimte.

2.2.3 Voorbereiding

De voorbereidingsruimte moet in de nabijheid zijn van koel- en vriescel(len) en magazijnen) en in directe relaties met de bereidingsplaats en de plaats van uitgifte.

2.2.4 Bereiding

De bereidingsruimte moet in directe relatie met de voorbereidingskeuken en de opslagruimte, de bakwand en de uitgiftebuffetten gesitueerd zijn.

2.2.5 Uitgifte

De uitgifte moet gesitueerd worden in directe relatie met (voor)bereiding, bakwand en ingang van het restaurant.

2.2.6 Spoelkeuken

De spoelkeuken moet centraal gesitueerd worden ten opzichte van alle ruimten waar vuile vaat wordt geproduceerd zoals in het restaurant en in de (voor)bereidingskeuken.

2.2.7 Afvalruimte

De afvalruimte moet gesitueerd worden nabij de ingang/uitgang en moet voorzien zijn van een buitendeur.

Tevens is het van belang dat het makkelijk bereikbaar is vanuit de (voor)bereiding en vaatwas.

2.2.7 Administratieve werkplek

De werkplek moet toegankelijk zijn voor gasten en leveranciers zonder dat zij de bereidingsruimte hoeven te betreden.

2.2.8 Koffiekeuken

Afhankelijk van de situering van de vergaderzalen: nabij vergaderzalen of nabij de bereidingsruimte.

2.2.9 Vergaderruimten

Deze ruimte dien nabij een bereidingsruimte of koffiekeuken gesitueerd te worden. Daarnaast moeten de ruimten eenvoudig bereikbaar zijn. Het liefst met een lift in de buurt.

2.3 Algemene aandachtspunten

De onderstaande aandachtspunten over de werkplek, vluchtwegen, brandmelding en -bestrijding en elektrische aansluitingen gelden voor alle werkruimten en werkplekken.

2.3.1 Werkplek

De arbeidsmiddelen moeten veilig en deugdelijk zijn. Staand werk is belastend. Probeer stand en zittend werk af te wisselen.

2.3.2 Vluchtwegen

Restaurant moet minimaal twee, zover mogelijk uit elkaar gelegen uitgangen hebben.

De afstand vanaf een willekeurig punt in het restaurant naar een uitgang mag maximaal 30 meter zijn. Wanneer er een cateringopstelling gehanteerd wordt met een bakwand tegenover een uitgifte balie, zullen er aan beide kanten een ontluchtingsmogelijkheid zijn.

De vluchtwegen en nooduitgangen moetengoed gemarkeerd zijn. Bovendien is het van groot belang dat deze altijd vrij en bruikbaar zijn.

Met het plaatsen van de deuren is het tevens belangrijk om rekening te houden dat de deuren naar buiten moeten openen.

Het precieze aantal, plaats en afmetingen van vluchtwegen zijn afhankelijk van gebruik, uitrusting en afmetingen van de arbeidsplaatsen en het maximaal aantal personen wat aanwezig kan zijn in het restaurant.

Voor vragen kan men contact opnemen met de lokale brandweer/ Zij zijn instaat om specifieke eisen te stellen aan de hand van de situatie.

2.3.3 Brandmelding – en bestrijding

2.3.3.1 Gestelde eisen en wensen om brand te bestrijden.

1. *Om een brand doeltreffend te kunnen bestrijden, is het verplicht om voldoende mobiele brandblusapparaten aanwezig te hebben (BWVM artikel 1.6.8).*
2. *Alle aanwezige brandblussers dienen jaarlijks gekeurd te worden*
3. *Niet-automatische brandbestrijdingsmiddelen moeten makkelijk bereikbaar en te bedienen zijn.*
4. *Aanwezigheid van branddetectoren zijn niet verplicht maar zeker aan te raden.*

2.3.3.2 Korte toelichting brandblussers en branddekens

➤ Type brandblusser

Om brand te bestrijden gaat de voorkeur uit naar sproeischuim- of koolzuursneeuwblussers.

Om de restauratieve medewerkers zo min mogelijk te belasten gaat de voorkeur uit naar het plaatsen van 2 blusser van 2,5 kg. Koolzuursneeuwblussers met een vulgewicht van 5 kg wegen ca. 15 kg.

In de keuken en plekken waar gefrituurd wordt is het gebruik van een brandslang (water) en poeder ongeschikt.

Het water zorgt namelijk voor een vetexplosie in de frituse en poeder geeft grote vervolgschade.

➤ Hoogte van het aangrijpingspunt van het brandblusmiddel

Bij voorkeur hangt het brandblusmiddel op heuphoogte.

➤ Branddekens

Bij open vuur is het gebruik van een branddeken verplicht.

In andere gevallen is deze aanbevolen.

Bij de aanschaf van de branddeken(s) gaat de voorkeur uit naar een branddeken in een behuizing die eenvoudig te reinigen en te openen is.

2.3.4 Elektrische aansluitingen

De elektrische installaties moeten zodanig zijn ontworpen, ingericht, aangelegd, onderhouden en gekenmerkt, dat een veilig gebruik van elektrische tijd zo goed mogelijk is gewaarborgd.

Voorbeelden van voorzieningen en beschermingen zijn beveiligings-, meet-, controle- en signaleringstoestellen alsmede aarders, schakelaars, scheidings- en contactdozen (artikel 3.4).

Aan de hierboven staand verplichtingen, is voldaan indien voor de verschillende elektrische installaties de navolgende nationale normen zijn toegepast :NEN 1010, NEN 3410, NEN 3140,

Eisen t.a.v. veiligheid elektrische aansluitingen:

- Wandcontacten moeten geaard zijn en voorzien zijn van een afdekklepje
- Een noodschakelaar is gewenst
- Apparatuur in vochtige ruimten moeten aangesloten zijn via een vaste aansluiting met dubbele aarde of via een wandcontactdoos die beveiligd is door een aardlekschakelaar.
- Gebruik van verlengsnoeren is niet toegestaan. Aanwezigheid van voldoende aansluitingen op de juiste plaatsen is van groot belang. Er moeten minste een dubbele wandcontactdoos per werktafel aanwezig zijn
- In de ruime moeten voldoende aansluitingen aanwezig zijn. Verlengsnoeren zijn namelijk niet toegestaan.
- Aan de verplichtingen, bedoelt in artikel 3.4 van het arbeidsomstandighedenbesluit

2.3.5 Riolering

Is meer van toepassing voor de keuken, maar is zeker niet onbelangrijk om mee te nemen bij de bouw van het restaurant.

De volgende aandachtspunten zijn van belang:

- Indien de concentratie aan plattegrondige of dierlijke oliën of vetten in het bedrijfsafvalwater hoger is dan 300 mg/l moet in het riool een slibvangpunt en een vetafscheider zijn geplaatst van een voldoende capaciteit.
- In de praktijk betekent dat in alle gevallen waarin gefrituurd wordt, de ruimten voorzien moeten worden van een slibvangput en een vetafscheider.
- De slibvangput en de vetafscheider moeten doelmatig werken en worden gedimensioneerd, geplaatst, gebruikt en onderhouden volgens de NEN 7087.

NEN 7087 houdt onder meer in dat;

- de slibopvangpunt buiten het gebouw en voor de aansluiting met het hoofdriool moet zijn geplaatst.
- lediging door een kolkenzuiger moet mogelijk zijn
- de put moet voor controle bereikbaar zijn
- het verboden is om versnijdende of vernalende apparatuur aan te sluiten op de riolering
- het verboden is om grove en snel bezinkbare stoffen rechtstreeks te lozen op de riolering.

2.3.6 Vloeren en Wanden

Voor het gebruik van vloeren gaat de voorkeur uit naar tweecomponentenvoegen omdat het beter schoon te maken is dan cement.

Voor het sneller laten drogen (waardoor er minder gevaar is voor glijden en vallen) kan er gedacht worden aan vloerverwarming. Dat is overigens erg kostbaar en zal naar waarschijnlijkheid in het HagaZiekenhuis niet toegepast worden.

Eisen aan een vloer in de bedrijfsruimte:

- De vloeren zoveel mogelijk vrij zijn van oneffenheden zoals drempels en gevaarlijke hellingen
- De vloeren moeten zo veel mogelijk vast, stabiel, slipvrij en goed te reinigen zijn en te onderhouden zijn,
- De vloer dient te zijn vervaardigd van ondoordringbare, niet-absorberend en niet-toxisch materiaal, bestand tegen kokend water, vet, zuur en alkaliën, mechanische belasting, slijtvast en is enigszins aflopend naar een eventuele afvoerput of vloerrooster van roestvrijstaal.

Eisen aan de wanden in de bedrijfsruimten

- De wanden moeten goed te reinigen en te onderhouden zijn,
- De wanden moeten gemaakt zijn van ondoordringbaar, niet-absorberend en niet-toxisch materiaal met een glad oppervlakte tot op een aan de werkzaamheden gepaste hoogte. In de praktijk houdt men de bovenkant van het deurkozijn aan.
- Bij gebruik van transparante of lichtdoorlatende wanden, moeten deze duidelijk gemarkeerd worden en zondanig zijn aangebracht en vervaardigd dat werknemers niet gewond kunnen raken.
- Leidingen en afvoerbuizen moeten bij voorkeur weggewerkt worden in de muur. Indien leidingen toch aan de wand moeten worden aangebracht moeten deze zo afgewerkt worden zodat er geen openingen ontstaan voor ongedierte.
- Constructies van de leidingen dienen zo gemaakt te zijn dat reiniging mogelijk is.
- Voor de keuken is er de aanbeveling om gebruik te maken van een holle plint die de wanden met de vloeren verbind. Deze aanbeveling kan ook gebruikt worden in de voorbereidingsruimte.

2.3.7 Plafond

Het plafond moet een minimale hoogte hebben van 2,50 meter.

De plafonds moeten goed te reinigen en te onderhouden zijn, zodat vuilophoping, condens, ongewenste schimmelvorming en het loslaten van deeltjes wordt beperkt.

2.3.8 Handenwasgelegenheid

In de bereidingsruimte van het bedrijfsrestaurant moet er een handenwasgelegenheid zijn, waar het personeel de handen kan wassen en drogen en indien nodig kan desinfecteren.

De kranen dienen bij voorkeur op andere wijze dan met de hand bediend te kunnen worden.

Daarnaast moet er een geschikte voorziening aanwezig zijn om de handen te drogen (WHL artikel 8). Bij gebruik van disposable handdoekjes moeten er bij iedere wasgelegenheid voldoende dispensers en afvalbakken aanwezig zijn. Het gebruik van een luchtdroger (föhn) in de bereidingsruimte is niet geschikt.

2.4 Fysische Factoren

In deze paragraaf worden enkele omgevingsfactoren behandeld, ook wel fysische factoren genoemd. Hierbij gaat het om klimaat, ventilatie, licht en geluid.

2.4.1 Binnenklimaat

Het binnenklimaat wordt onderscheiden door temperatuur en luchtvochtigheid. Een relatieve luchtvochtigheid tussen de 30% en 70% geeft over het algemeen geen aanleiding tot klachten.

De hygiëncode voor instellingen heeft zelf ten aanzien van een aantal ruimte de vochtigheidspercentage bepaald. De luchtvochtigheid draagt een bijdrage bij aan de dragelijkheid van een bepaalde temperatuur.

Met behulp van een grafiek of formule kan aan de hand van de temperatuur en de luchtvochtigheid de temperatuurindex bepaald worden.

In het restaurant is bijvoorbeeld een temperatuur gewenst van 20 tot 26 graden, voor de koeling geldt een maximum temperatuur van 7 graden, bij voorkeur 2 tot 4 graden met een luchtvochtigheid van 50% - 60%. Naast de genoemde ruimten zijn er vele andere ruimten die moeten voldoen aan de juiste temperatuur zoals de diepvries, portioneerruimte, uitgiftegebied/ automatenwand et cetera.

Om te hoge temperaturen te voorkomen in het restaurant kan er gedacht worden aan het plaatsen van zonwering, isolatie, ventilatie of eventueel koeling.

2.4.2 Ventilatie

Om voornamelijk stankoverlast in werkruimte te voorkomen is het gebruik van een of meerdere afzuigsystemen noodzakelijk.

Om stankhinder binnen en buiten de inrichting te voorkomen, moeten dampen die vrijkomen in een ruimte waarin voedingsmiddelen worden bereid, worden afgezogen zonder dat zij zich binnen de inrichting kunnen verspreiden.

Een ventilatiesysteem moet aan de volgende eisen voldoen.

- Voldoende luchtverversing⁸⁷
- Afzuigen van gevaarlijke dampen
- De interne luchtstroom in een keuken stroomt van schone naar vuile ruimten.
- Er moet een aanvoer aanwezig zijn van schone niet vervuilde lucht via filters
- De afgezogen dampen moeten te minste 1 meter boven de hoogste daklijn van de, binnen 25 meter van de uitmonding gelegen gebouwen, afgevoerd of gepasseerd met een ontgeuringsinstallatie. Dit voorschrift geldt niet voor dampen die betrekking hebben op een elektrische frituurpan van minder dan 4 liter inhoud of een kookketel van minder dan 25 liter.

Voor verschillende ruimten zijn verschillende typen afzuigsystemen.

In de spoelkeuken wordt er voor het afzuigen van heet water die vermengt zijn met schoonmaakmiddelen gebruik gemaakt van een wasenvangkap.

Voor het afzuigen van de kook, bakken en braaddampen zijn er meerdere keuze mogelijkheden. Zo zijn er wand- en eilandkappen uitgevoerd met labyrint of trekfilters, De benodigde afzuigcapaciteit is afhankelijk van de apparatuur, lengte van de kap en dergelijke.

2.4.3 Licht

De werkplekken en de directe toegangen dienen voldoende en doelmatig worden verlicht, zodanig dat gevaar voor ongevallen wordt voorkomen.

Omdat de medewerkers vrijwel langer dan 2 uur op een werkplek aanwezig is, moeten de ruimten voorzien zijn van daglichtomheiningen, met een oppervlakte van ten minste 1/20 van het vloeroppervlakte van de ruimte,

Wanneer bij uitvallen van het licht de werknemer bijzonder in gevaar loopt, zoals bij snij- of bereidingsapparatuur en in grote koel/vriescellen, moet noodverlichting zijn aangebracht volgens NEN 1838. De mate van hoeveelheid licht is afhankelijk van de ruimte.

2.4.4 Geluid

Bij het inrichten van de ruimte en de aanschaf van apparatuur moet er met de geluidsproductie rekening gehouden worden. Het geluidsniveau mag niet boven de 80 dB(A) uitkomen.

Om het geluidsniveau te verminderen zijn er verschillende mogelijkheden om geluid in de ruimte zelf te dempen. Dit kan onder andere door het aanbrengen van geluidsabsorberende wand- of plafondpanelen. Om het geluidsniveau van het apparatuur zo veel mogelijk te verminderen moet bij aanschaf gekozen worden voor de stillere uitvoering met beter geïsoleerde omkasting.

Het voedingscentrum hanteert voor elke ruimte een aparte norm. Voor de keuken/uitgifteruimte ligt de norm op 50 dBA, voor het kantoor (deur gesloten) en voor zitruimten geldt de norm van 45 dBA.

⁸⁷ Ventilatiewijzer Kadercode voor instellingen (KCV)

3. Eisen per werkruimte

In dit hoofdstuk wordt kort omschreven waar de diverse ruimten die relevant zijn voor realisatie van het restaurant aan moeten voldoen.

Het gaat hierbij om het magazijn, koel-/ vriescel, bereidingsruimte, bakwand, uitgifte, de kassa, de afzuigsystemen, afwasruimte, afval- en afvalopslag, automatencorner, pantry, de was-, kleed-, en toiletruimten en de administratie.

3.1 Magazijn

Het magazijn moet aan de volgende eisen voldoen:

Eisen voor stellingen:

- De opslag moet plaats vinden zonder gevaar voor verschuiven, omvallen of kantelen.
- de stellingen in het magazijn moeten stabiel zijn
- Onder de stellingen moet het gemakkelijk schoon te maken zijn,
- De stellingen moeten van makkelijk afwasbaar materiaal zijn.
- De laagste schappen moeten minimaal 15 cm van de vloer zijn.

Eisen voor manoeuvreerruimte:

- Voor voldoende manoeuvreerruimten kan als minimum afstand 1 meter aangehouden worden.

Giftige of "bijtende" producten:

- agressieve schoonmaakmiddelen mogen niet opgeslagen worden bij voedingsmiddelen en moeten in een afgesloten kast of vergelijkbaar ander systeem worden bewaard zodat zij niet in handen van onbevoegden kunnen komen.
- Voor verdere informatie over opslag van voorgaande milieugevaarlijke stoffen, wordt verwezen naar de Wet Milieugevaarlijke stoffen.

3.2 Koel-/vriescel

Voor koelinstallaties met een vermogen van 500 watt of hoger geldt de Wet Milieugevaarlijke stoffen, artikel 24 'Besluit inzake stoffen die de ozonlaag aantasten' en de regeling lekdichtsheidsvoorschriften koelinstallaties 1994.

De volgende algemene eisen worden gesteld:

- Diepvriescellen met inhoud van meer dan 100 m³ moeten voorzien zijn van temperatuur-registrerende apparatuur, zoals een display.
- Een koelcel moet voorzien zijn van een noodopener en eventueel noodverlichting.
- Een goede luchtcirculatie in de koel en/of vriescel is noodzakelijk om de temperatuur van producten zo laag mogelijk te houden.
- Het gebruik van professionele koel- en vrieskasten in GastroNormmaatvoering hebben de voorkeur. Dit vereenvoudigt de opslag en vermindert de behoefte aan over scheppen (ARBO en HACCP)

3.3 Bereidingsruimte

De volgende eisen en aandachtspunten zijn van belang in de bereidingsruimte:

- Zorg voor voldoende contactdozen voor het losse apparatuur. Verlengsnoeren zijn verboden.
- Plaats de friteuse en komfoor niet direct naast elkaar geplaatst worden omdat overkokende vloeistof in de friteuse een vetexplosie kan veroorzaken.
- Voor het aanschaffen van apparatuur dient inbouwapparatuur de voorkeur vanwege de stabilere opstelling, voldoen aan de juiste werkhoogte en eenvoudige wijze van reinigen.
- Zorg voor voorzieningen om afvalscheiding mogelijk te maken zoals vloerroosters, wateraftapmogelijkheden.

- Doorgangen moeten voldoende breed zijn. Hierbij moet er rekening gehouden worden dat openstaande kasten de doorgang niet mogen hinderen.
- Wanneer bereidingsapparatuur tegenover elkaar staat is een werk-verkeersruimte van 1,5 meter wenselijk.

3.4 Bakwand, uitgifte

Eisen en aandachtspunten voor de loopruimte:

- tussen bakwand en uitgiftebuffet moet voldoende loopruimte zijn, zodat men elkaar veilig kan passeren. Een ruimte van 1,20 m is voldoende.
- De ruimte moet niet onnodig groot worden waardoor onnodige loopafstanden bestaan.
- Stoten aan kastjes moet zoveel mogelijk voorkomen worden.
- Met uitzondering van koelladen is opslagruimte onder de werkbanken of uitgifte is af te raden in verband met de fysieke belasting.
- aansluitingen tussen verschillende apparatuur moeten glad, zonder scherpe randen en bramen zijn afgewerkt.
- Gebruikt frituurvet moet op een veilige manier afgetapt kunnen worden.
- Water uit de bain-marie moet op een veilige en ergonomische manier kunnen worden afgetapt.
- snoeren en stekkers moeten op een veilige wijze zij weggewerkt en kitranden moeten in goede staat verkeren.
- richt de koel- en warmhoud buffetten zo in dat ze eenvoudig aan te vullen zijn.
- De melkdispensers dienen bij voorkeur geplaatst te worden op een draaiplateau of is aan de achterzijde bij te vullen
- Maximaal formaat van inzet bakken is ½ GN.
- Het is aan te bevelen om vitrines te kiezen waarbij de verlichting apart kan worden uitgeschakeld

Eisen betreft de temperatuur voor de koeling van uitgifte buffetten

- De koelingen in de uitgifte dienen een maximaal temperatuur te hebben van 7 graden.
- Ongekoelde presentatie is alleen toegestaan indien de bepalingen daaromtrent in de hygiëncode voor de contractcatering worden gevolgd of 2- uurontheffing wordt aangevraagd bij de Keuringdienst van Waren.
- Producten waarvan de koelketen is onderbroken na uiterlijk 2 uur moeten worden vernietigd.

3.5 Kassa

Bij een kassawerkplek is het verplicht een voetsteun en een stoel te hebben die voldoet aan NEN 1812.

Gestelde eisen ten aanzien van de bureaustoel:

Bij de stoel dient de rugleuning en zithoogte instelbaar te zijn. De hoogte is minimaal instelbaar tussen 20 en 30 cm onder de werkhogte. Daarnaast mag de stoel niet hinderlijk weggrijden tijdens werkzaamheden, maar moet wel makkelijk verplaatsbaar zijn en niet snel omvallen.

Eisen ten aanzien van de voetsteun:

De voetsteun moet een minimale afmeting hebben van 45 cm breed en 35 cm diep, eenvoudig in hoogte instelbaar in minimaal 3 standen.

In het arbobeleidsregel 5.4.2 is nadere informatie te vinden over de eisen van de meubel waarin het kassawerk wordt verricht. Hierbij kan er gedacht worden aan de minimale afmeting werkblad, benodigde beenruimte, hoogte beenruimte, insteltraject zitting en voetsteun et cetera.

3.6 Afruimsystemen

Wanneer afvalscheiding verplicht of gewenst is moet het ontwerp hierop afgestemd zijn, Voor het scheiden van restaurantaafval in “organisch”(GFT) en “restafval” is veelal niet zinvol. Het scheiden van keukenafval is soms verplicht.

Bij een scheidingssysteem moet het zodanig zijn geconstrueerd dat afvalzakken zonder tillen te verwijderen zijn (bijvoorbeeld door middel van open achterkant of deurtjes)

Wanneer men kiest om bij het afruimsysteem het afval te scheiden, dan is het om praktische en psychologische redenen gewenst de restaurantgast zelf de scheiding te laten verzorgen.

Zolang het afval nog niet is gemengd, is scheiden eenvoudig, bovendien zijn eigen etensresten niet ‘vies’, die van de anderen wel.

Het handmatig scheiden van afval is geen aantrekkelijke taak en arbeidsintensief en wordt daarom steeds duurder en moeilijker om hiervoor personeel te vinden,

Voor de verschillende afruimsystemen vereisen een verschillende afwaslogistiek. De keuze van het systeem is bepaald in hoeverre de afwaskeuken veel of weinig werk heeft. De volgende afruimsystemen zijn er: regaalwagens, afruimmeubel, transportband of carrousel, en een retourbuffet,

Als de taak bij de afwaskeuken ligt dat geeft dat meer gastvrijheid naar de klant, maar het is efficiënter als men het zelf doet.

De capaciteit van het afruimsysteem is afgestemd op de plek.

De gebruikelijke afruimsystemen hebben verschillende voor- en nadelen.

3.7 Afwasruimte

De keuze in afruimsysteem is mede bepalend voor de inrichting van de afwasruimte.

Bij de capaciteit van de machine moet er rekening gehouden worden dat de capaciteit is afgestemd op de piekbelasting.

Als je weet dat de helft van de gasten in een half uur komt, dan weet je ook dat de helft van de afwas in een half uur zal komen.

Eisen en aanbevelingen ten aanzien van de afwasruimte

- Plaats vaatwassers op een werkhoogte (90cm) en nooit onder een werkblad, omdat dit leidt tot ongewenste fysieke belasting,
- Vanaf 20 korven (100 personen lunch, dranken in disposables) is het noodzakelijk een doorschuifvaatwasmachine te kiezen. Boven 60 korven is een automatische korventransportmachine gewenst.
De fysieke belasting wordt anders te hoog en de afgastijd te lang.
- de aan- en afvoertafels zijn bij voorkeur voorzien van rollenbanen.
- Boven de spoelboek in de aanvoertafel moet aan een lande veer opgehangen douchekop (voorspoeldouche) zijn gemonteerd.
- Om schadelijke of hinderlijke vaatwasdampen is een afzuigkap noodzakelijk.

Omdat afwassen niet de allerleukste bezigheid is, is het belangrijk om extra aandacht aan de inrichting te schenken.

Dit betreft naast de routing ondermeer kleurgebruik en beheersing van geluid en temperatuur.

De geluidsbelasting kan hoog oplopen als gevolg van de combinatie van holle ruimte, betegelde wanden en vloer, geluidsbelasting van de apparatuur en de geluidsproductie van de machine.

3.8 Afval- en afvalopslag

Afvalcontainers moeten afsluitbaar en goed te reinigen zijn De opslag van afval moet buiten de productieruimte geschieden.

De routing van het afval is erg belangrijk, afvalafvoer mag niet plaats vinden door beriedings- en ontvangstruimten.

Afvalstoffen worden van elkaar gescheiden, gescheiden gehouden en gescheiden afgegeven, tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden gevergd.

“redelijkerwijs” houdt in dat scheiding voor sommige stromen pas verplicht is bij bepaalde hoeveelheden afval.

Het scheiden van afval geldt in ieder geval voor:

- *Papier- en kartonafval*: hier gelden geen grenzen
- *Kunstofafval*: Hier gelden geen grenzen
- *Glasafval*: scheiden bij meer dan 120 liter of 30 kilo gram per week
- *Organisch afval*(swill, AGF- afval): scheiden bij meer dan 200 kg per week:

Voor gevaarlijke afvalstoffen gelden er specifieke regelingen. Wat gevaarlijke stoffen zijn is vastgesteld in het Besluit Aanwijzing Gevaarlijke Afvalstoffen (BAGA). Deze stoffen moeten gescheiden worden en worden afgegeven aan een bevoegde inzamelaar.

Verplicht te scheiden afvalstoffen zijn:

- *Frituurvet/-olie*
- *Inhoud van de water-/vetafscheider*
- *klein gevaarlijk/ klein chemisch afval* (bijvoorbeeld kassalinten)

Voor deze verschillende fracties en het juiste inzamelsysteem moet voldoende ruimte zijn.

3.9 Automatencorner, pantry

Bij het toepassen van servies bij automaten moet bij het ontwerp van de serviesberging en –logistiek het reiken met en tillen van volle vaatwaskorven worden vermeden.

Bij voorkeur dient er gebruik gemaakt van halve korven en verrijdbare stapelaars.

Wanneer er tapijt of hoogteverschillen zijn bij transportroutes zijn elektrische aangedreven transportmiddelen zijn noodzakelijk.

3.10 Was-, en kleed-, en toiletruimten

Afhankelijk van de werkzaamheden van de werknemers zijn er verschillende eisen ten aanzien van de kleedruimten, wasgelegenheden en doucheruimten en de toiletten

Voor de cateringmedewerkers zijn toilet- en kleedruimten nodig. Deze dienen naar seksen gescheiden te zijn. In productiekeukens, waar meer dan alleen handen en gezicht gewassen moet worden in een doucheruimte vereist.

3.10.1 Eisen Toiletten

- In een bedrijf of inrichting waar werknemers werkzaam plegen te zijn, is voor de werknemers ten minste een toilet aanwezig.
- Bij locaties met minder dan 10 medewerkers kan de scheiding naar seksen “in de tijd” plaatsvinden.
- De toiletten en urinoirs zijn vanuit de bereidplaatsen pas toegankelijk na het passeren van twee deuren.
- In een bedrijf of inrichting waar 10 of meer werknemers gelijktijdig werkzaam plegen te zijn, is voor iedere 15 of minder werknemers van hetzelfde geslacht ten minste een toilet aanwezig. Voor mannen mag van een deel met urinoirs worden volstaan mits er ten minste een toilet voor iedere 25 of minder mannen aanwezig is.
- In of in de onmiddellijke nabijheid van de ruimten waar toiletten en urinoirs bevinden dienen voldoende wasbakken aanwezig te zijn
- De toiletten en urinoirs zijn doelmatig ingericht en goed geventileerd: zij bevinden zich in de nabijheid van de ruimten waar de werknemers hun werkzaamheden verrichten.

3.10.2 Eisen kleedruimten

- Iedere werknemer beschikt over een plaats om zijn kleding op te hangen.
- voor werknemers die speciale werkkleding moeten dragen zijn doelmatig, voldoende ruimte, van stoelen of banken voorziene en naar seksen gescheiden kleedruimte beschikbaar; deze ruimten zoveel mogelijk gelegen in de nabijheid van de open of besloten ruimten waar de arbeid pleegt te worden verricht.
- In de kleedruimte kan kleding die de werknemers tijdens arbeid niet dragen op doelmatige wijze en afgesloten worden bewaard.
- Et cetera. (aandachtspunten die niet van toepassing zijn voor het restaurant)

3.10.2 Eisen wasgelegenheden en doucheruimten

Indien werknemers bloot staan aan vuil of stof is een wasruimte met een voldoende aantal wasbakken aanwezig. De wasbakken zijn functioneel geplaatst en naar seksen gescheiden., ze beschikken over koud en zonodig warm stromend water.

Indien de douche- of wasruimte en de kleedruimten zich niet in dezelfde ruimte bevinden zijn deze onderling gemakkelijk en binnendoor bereikbaar.

3.11 Administratie

Voor het uitvoeren van de administratie is het gebruik van de PC vrijwel noodzakelijk..

Wanneer de administratieve handelingen omvangrijk zijn moet de administratieve werkplek voldoen aan de eisen voor een kantoor.

Aandachtspunten en eisen voor een kantoor:

- voldoende daglicht
- en minimale oppervlakte van 11m² voor een werkplek
- Bij voorkeur is de administratieve ruimte zo gelegen dat er zicht is op de kassa's, op de goedereningang en op de bereidingsruimte.
- Toegang voor derden (klanten/leveranciers) moet mogelijk zijn zonder het betreden van de bereidingsruimte.
- Wanneer het ontvangen geld niet dagelijks wordt afgedragen is een (inbouw-)kluisje noodzakelijk teneinde de risico's van geldopslag en transport tot een minimum te beperken.

4. Arbeidsmiddelen

Gereedschappen en hulpmiddelen moeten deugdelijk zijn. Om risico's te voorkomen is een periodiek onderhoud van elektrische apparatuur en ook blusmiddelen gewenst. De frequentie in onderhoud is afhankelijk van het gebruik en type apparatuur.

4.1 Eisen arbeidsmiddelen

- Arbeidsmiddel bestaat uit deugdelijk materiaal en is van deugdelijke constructie
- Het moet zo geplaatst zijn dat er geen gevaar voor verschuiven omvallen, kantelen, overhitting, brand, ontploffing of aanraking met elektriciteit.
- Er moeten maatregelen getroffen worden om ervoor te zorgen dat door onderhoud het gevaar voor veiligheid en gezondheid zoveel mogelijk wordt voorkomen.

4.2 Rollend materieel

Hierbij gaat het om serveerwagens, lowerators (automatische stapelaars), bain-mariewagens, regaalwagens, voedselverdeelwagens en koffiewagens.

- De wagens moeten goed wendbaar zijn en koers stabiel zijn.
- Wanneer wielen groter zijn dan 10 cm doorsnee zijn zij bij voorkeur voorzien van kogellagers.
- Banden moeten afgestemd zijn op de ondergrond.
- Er dient een stuurwiel(len) aangebracht te zijn aan de duwbeugel.
- Banden moeten zodanig ontworpen zijn en geconstrueerd dat ze goed kunnen worden schoongemaakt en voor zover noodzakelijk gedesinfecteerd.
- Er moet voldoende zicht zijn rondom de wagen.
- De hoogte is aangepast aan de werkzaamheden.
- Duwbeugels moeten bij voorkeur verticaal op de wagen zijn geplaatst zodat medewerkers van verschillende lengte kunnen duwen. Horizontale duwbeugels moeten op borsthoogte worden aangebracht.
- Koffieketels moeten vastgezet kunnen worden op de koffiewagen, bijvoorbeeld met een spanband of slot.
- Bij grote loopafstanden, hoogteverschillen of het vervoer van zware goederen is het gebruik van elektronkarren aan te bevelen.

4.3 Elektrisch apparatuur

- Moet voorzien zijn CE-marking
- Bewegende delen die gevaar opleveren zoals een draaiende mes van een snijmachine, zijn van zodanige schermen of beveiligingrichtingen voorzien dat het gevaar zoveel mogelijk wordt voorkomen.
- Apparatuur en materiaal wat in ruimten wordt gebruikt waar voedingsmiddelen worden verwerkt moeten van corrosiebestendig materiaal zijn en veelvuldig gereinigd en gedesinfecteerd kunnen worden zonder dat zij hierdoor beschadigd worden. Zij mogen hierbij geen giftige stoffen, geuren of smaken op de producten over brengen. De oppervlakten moeten glad zijn en mogen geen gaten, barsten of spleten vertonen.
- De capaciteiten van de aanwezige apparatuur moet voldoende zijn om de voedingsmiddelen om de hygiënische omstandigheden te produceren
- Een steamer is voorzien van een beveiliging tegen ontsnappen van stoom
- Een frituurtoestel is thermisch zodanig beveiligd dat de temperatuur van het bakmedium niet boven 200 graden kan oplopen.
- Bij frituurtoestellen is voor iedere frituurbak een passend materiaaldekseel aanwezig
- Sommige machines moeten voorzien zijn van een noodstopvoorziening als dat met het oog op de gevaren van de arbeidsmiddel en de normale tijd die nodig is om dat arbeidsmiddel stop te zetten noodzakelijk is, bijvoorbeeld portioneerbanden of vaatwasmachines.

4.4 Klein keuken materiaal

Aan de volgende eisen moet klein keuken materiaal voldoen:

- Het moet beschermd zijn tegen iedere vorm van besmetting
- Koksmessen moeten veilig kunnen worden opgeborgen (bij voorkeur aan een messenmagneet)
- Thermostaatkranen moeten eenvoudig te reinigen en ook na afkoeling eenvoudig te openen zijn.
- Pennen en bain-marietakken moeten voorzien zijn van deugdelijke handvaten en bijpassende deksels. Pannen en bakken hebben (bij voorkeur) geen grotere inhoud dan 10 tot maximaal 15 liter om het acceptabele tilgewicht niet te overschrijven.

4.5 Kasten

Aan de volgende eisen moeten de kasten voldoen:

- De Kasten staan bij voorkeur dicht bij de plaats waar goederen uiteindelijk worden gebruikt
- De kasten mogen de doorgang niet hinderen
- Kastdeuren moeten een draaibereik hebben van 180 graden, Indien dit niet het geval is zijn schuifdeuren gewenst of moet de ruimte waarin de kast is geplaatst extra breed zijn.
- De kasten moeten verrijdbaar zijn of gemonteerd tegen de wand, zodat ophoping van vuil wordt voorkomen.

4.6 Koel- en vriesapparatuur

Aan de volgende eisen moeten de koel- en vrieskasten voldoen:

- Koel- en vrieskasten moeten afsluitbaar zijn.
- Verrijdbare koel- en vrieskasten hebben de voorkeur, ze dienen dan te voorzien van een goede rem. De condensor moet goed toegankelijk zijn voor een eenvoudige reiniging.
- De STEK heeft een tevens nog aantal eisen waaraan koelinstallaties moeten voldoen.

4.7 Gasflessen

Het gebruik van gasflessen vindt plaats in de catering bij de tapinstallatie (co2) en voor begassing van langer houdbare levensmiddelen.

De gasflessen dienen aan de volgende eisen te voldoen:

- De gasflessen moeten zijn goedgekeurd door een erkende deskundige, blijkend uit een op de gasfles ingeponste datum.
- De gasflessen moeten zodanig zijn opgesteld dat zij tegen omvallen en aanrijden zijn beschermd en geplaatst zijn op gemakkelijk bereikbare plaatsen
- De gasflessen moeten zodanig geplaatst zijn dat uitstromend gas zich niet in een lager gelegen ruimte of in een riolering kan verspreiden.

5. Fysieke belasting

Om overbelasting te voorkomen is een juiste werkhoogte noodzakelijk en kan het wenselijk zijn hulpmiddelen te gebruiken zoals steek- of serveerwagens. Bukken, hurken, knielen en reiken zijn zeer belastende werkzaamheden voor benen, knieën en rug.

Het is van belang dat arbeid zodanig georganiseerd is dat de arbeidsplaats zodanig wordt ingericht en een zondanige productie- en werkmethode wordt toegepast of zondanige hulpmiddelen en persoonlijke beschermmiddelen worden gebruikt, dat de fysieke belasting geen gevaren met zich kan brengen voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemer.

5.1 Werkbanken

De ideale werkhoogte is afhankelijk van de werkzaamheden tussen ellebooghoogte (standaardtaken) tot 15 cm daaronder (krachttaken).

De lengte van de cateringmedewerkers gaan steeds meer uiteenlopen. Het verschil tussen grote mannen en kleine vrouwen is al meer dan 50 cm. Het hanteren van een standaardhoogte van 90 cm. Voldoet niet meer omdat verschillen meer dan 20 cm binnen een team eerder een regel dan uitzonderlijk is. Bij voorkeur is het gewenst om gebruik te maken van elektrisch instelbare werkbanken tussen 89 cm en 1 meter hoogte.

Het gebruik van stahulp en voldoende voet- en knievrijheid zijn noodzakelijk om een goede beidrage te leveren aan een goede werkhouding.

5.2 Stellingen

Onder optimale omstandigheden geldt als absolute norm een maximaal tilgewicht van 23 kg (voor mannen). Met optimale omstandigheden wordt er bedoelt: staand tillen, goed aangrijpingspunt op heuphoogte vlak bij het lichaam, en het maximaal optillen van 25 cm zonder draaien. Bij andere tilomstandigheden gelden correctiefactoren.

Om gebruik van kratten of (draai)stoel als klimhulpmiddel te voorkomen is een stabiele trap met steunbeugel vereist.

Voor het plaatsen van zware artikelen verdient het plaatsen van de artikelen op heuphoogte de voorkeur.

Stellingen moeten aan de volgende afmetingen voldoen:

- De stellingen moeten maximaal 1,75 meter hoog, ander is een hulpmiddel vereist
- De stellingen mogen maximaal 60 cm diep (bij voorkeur 40 cm. diep)
- Het is gewenst om het eerste schap op minimaal 15 cm hoogte.

5.3 Vaatwasmachine

Om de tilpositie zo gunstig mogelijk te houden is er recht voor de vaatwasmachine ruimte om een korf onder het blad van de werktafel te schuiven. Het maximaal toelaatbare tilgewicht is 6,9 kg. Volle vaatwaskorven wegen in het algemeen meer dan 10 kg. Een onderbouwvaatwasser is dus slechts geschikt voor incidenteel gebruik.

Een servies-sortersysteem moet met een glijpoot of (bij voorkeur) rollenbaan aansluiten op de aanvoertafel van de vaatwasmachine, om tillen van de korven te voorkomen.

Om de toegestane tilgewicht te bepalen kan men gebruik maken van de NIOSH-methode.

5.4 Transportmiddelen

In het algemeen geldt dat duwen de voorkeur verdient boven trekken. De toegestane krachten zijn afhankelijk van de frequentie en de verplaatsingsafstand. Bij een verplaatsingsafstand van meer dan 30 meter, gedurende een keer per dag, of 8 meter elke 5 minuten, overschreden duwkrachten boven 200 Newton (20 kilogramkracht) al de gezondheidsgrens voor 50% van de vrouwen en 25% van de mannen. Bij een verplaatsingsafstand van meer dan 60 meter gedurende een keer per dag (of 30 meter elke 5 minuten) ligt de gezondheidsgrens voor 75% van de vrouwen en 90% van de mannen zelfs onder een duwkracht van 100 Newton.

In bijlage 7 van Handboek Fysieke belasting is onder andere weergegeven wat het maximale toegestane tilgewicht is per activiteit.

Eisen waaraan voldaan moet worden om belasting van transport zo laag mogelijk te houden:

- de transportroutes en de keuren moeten geheel drempelvrij zijn, omdat bij het tillen van wagens over een drempel de toegestane fysieke belasting wordt overschreden
- Serveerwagens moeten grote, lichtlopende wielen hebben, wenbaar en koersvast zijn en een duwbeugel hebben op borsthoogte
- De wielen moeten soepel draaien.
- Bij overschrijding van de norm is inzetten van een wagen met elektrische aandrijving vereist. OM wegrijden te voorkomen moeten de wagens voorzien zijn van een deugdelijke rem.
- Bewegende delen van apparatuur en hulpmiddelen die door grote snelheid, snijden, knellen, pletten, gevaar kunnen opleveren, moeten deugdelijk zijn beveiligd.

De rij-eigenschappen hangen onder andere af van:

- de grootte van het wiel:
hoe groter het wiel, hoe lichter het rijdt. Wielen die kleiner zijn dan 12,5 cm geven altijd problemen,
- De lagers: kogellagers lopen lichter dan glijlagers (maar zijn duurder)
- Het soort band:
Hardere banden lopen in principe lichter dan zachte banden, maar afhankelijk van het soort vloer (bedekking) kies je de beste band.
Voor harde vloerbedekking zijn halfzachte banden het beste en voor zachte vloerbedekking hebben harde banden de voorkeur. Een harde vloer met oneffenheden (drempeltjes, natuursteen) bieden zachte banden de beste oplossingen.

Bijlage 31: Aanbevelingen ten aanzien van de vergaderservices

Ondanks dat de vergaderservices buiten de opdracht valt, zijn er over de vergaderruimten en de locaties een aantal dingen. Vooral door bij andere ziekenhuisinstellingen te zien hoe de vergaderruimte er uit zien en hoe de diensten geregeld worden zijn de volgende adviezen tot stand gekomen.

1. Het restaurant aanbieden als mogelijke ruimte voor het houden van recepties of eventuele presentaties.

Door in het nieuwe restaurant schuifwanden te plaatsen bestaan er mogelijkheden om ruimten af te schermen en hierdoor kunnen ruimten afgehuurd worden voor het houden van recepties, presentaties of verjaardagen.

2. Grondige renovatie van de vergaderruimte is gewenst.

De vergaderruimten hebben een opknapbeurt nodig. Tegenwoordig is er erg veel veranderd. Vroeger werden er alleen maar vergaderingen gehouden maar tegenwoordig vinden er presentaties tijdens vergaderingen plaats. Dit houdt in dat er allerlei ondersteunende middelen nodig zijn zoals een beamer, een overheadprojector of een flip-over. Kortom, er zal goed geïnventariseerd moeten worden waaraan de vergaderruimte moet voldoen. Er zal gekeken moeten worden naar welke audiovisuele middelen gewenst zijn, hoe groot de groepen zijn die vergaderen en zal er bepaald moeten worden welke voorzieningen men graag zou willen hebben op het gebied van eten en drinken. Aan de hand hiervan zal er gekeken moeten worden waaraan het in de vergaderruimten ontbreekt.

3. Verplaatsen of bijbouwen van nieuwe ruimten

Indien de mogelijkheid is zou, er gekeken moeten worden of er andere mogelijkheden zijn voor de Vergaderruimten. De locaties van de meeste vergaderruimten zijn slecht bereikbaar. Dit geeft vooral problemen voor de catering. Door de aanwezigheid van drempels en trappen is het voor het restaurantpersoneel heel vervelend om de catering te verzorgen omdat het gebruiken van een karretje veelal problemen geeft. Diverse ruimten zijn met een kar niet bereikbaar.

4. Meer promoten van de vergaderruimten

Maak meer reclame voor de aanwezigheid van de vergaderruimten. Naast vergaderruimten kunnen deze ruimte ook gebruikt worden voor recepties en presentaties etc. Indien het nieuwe restaurant gerealiseerd is kan deze ruimte ook naar de bezoekers en patiënten gepromoot worden. De bezoekers kunnen bijvoorbeeld de ruimte gebruiken voor verjaardagen of dergelijke. Wanneer patiënten iets langer in het ziekenhuis liggen en men wilt toch zijn of haar verjaardag vieren kan het bevoorreed (kleinschalig) in het restaurant gevierd worden.

5. Houden van een onderzoek naar de eventuele belangstelling voor verhuur van vergaderzalen aan externe organisaties

Indien het gewenst is door de organisatie, is het mogelijk om onderzoek te laten doen of er belangstelling is door externen om vergaderingen in het HagaZiekenhuis plaats te laten vinden. Volgens gehouden onderzoek worden 59 procent van de bijeenkomsten in hotels gehouden, gevolgd door gespecialiseerde congres- en vergaderaccommodaties. Bovendien zijn het aantal bedrijven dat accommodatie verhuurt vrijwel gelijk gebleven, maar is de capaciteit is toegenomen.⁸⁸ Het voordeel van de het HagaZiekenhuis is dat men voldoende vergaderruimte tot zijn beschikking heeft en is het HagaZiekenhuis met het openbaar vervoer als met de auto goed bereikbaar. Het verhuren van de vergaderruimte kan extra geld opleveren wat tevens weer gebruikt kan worden voor andere doeleinden in het ziekenhuis.

⁸⁸ http://www.zibb.nl/horeca/nieuws_start/asp/artnr/530966/index.html

Bijlage 32: Realiseren van een Zorgboulevard

Het is bekend dat de gezondheidszorg steeds dienst gericht wordt. Een aantal trends geeft daartoe aanleiding. Er is sprake van de-institutionalisering en vermaatschappelijking van zorg. Er vindt een verschuiving plaats van organisatie- naar cliëntgecentreerde benaderingen; van aanbodgericht naar vraaggericht. Gezien deze ontwikkelingen en de ontwikkelingen die het HagaZiekenhuis zal gaan ondergaan zoals de diverse verbouwingen, zal het invoeren van een Zorgboulevard een hulpmiddel zijn om meer waarde toe te voegen aan een modernere infrastructuur in de zorg.⁸⁹ Het Medisch Centrum Leeuwarden is er een goed voorbeeld van de mogelijkheden die er zoal zijn p[het gebied van retailactiviteiten.

Zoals in de nieuwbouwplannen is aangegeven zijn er plannen om op de Leyweg een zorgboulevard te realiseren. In bijlage 8 zijn hierover twee artikelen terug te vinden. Ook wordt er in een brief van de gemeente Den Haag de plannen over een eventueel zorgboulevard weergegeven. Naast een zorgboulevard op de Leyweg zijn er ook gedachten om een soort van zorgboulevard binnen het HagaZiekenhuis te realiseren.

Voor het overwegen van de keuze om wel of niet een zorgboulevard in te voeren zijn hieronder een aantal overwegingen weergegeven over de voordelen van het invoeren van een zorgboulevard. Vervolgens wordt er advies gegeven waarop gelet moet worden bij het realiseren van een zorgboulevard. Het gebruiken van de term zorgboulevard is misschien niet helmaal het goede woord, er kan misschien eerder gedacht worden aan een gezondheidsplein.

Overwegingen om voor een zorgboulevard te kiezen?

- Toegevoegde waarde voor een modernere infrastructuur
- Door het invoeren van zorgboulevard is het mogelijk om een breder pakket aan diensten aan te bieden.
- Het kan een efficiëntere en meer complete zorgketen garanderen.
- Het is cliënt- en servicegericht.
- Het kan onopvallend en flexibel in de maatschappelijke omgeving geïntegreerd worden.
- Het is een manier om zorggerelateerde functies te combineren met meer commerciële functies
- De zorgboulevard kan ervoor zorgen dat de gezondheidszorg meer geïntegreerd wordt in de alledaagse samenleving.
- Voor het HagaZiekenhuis kan het aantrekken van commerciële activiteiten een middel zijn om hun aantrekkingskracht op de zorgconsument te verhogen en tegelijkertijd voordeel te trekken uit de exploitatie van de boulevard. Ook de uitbaters van bijvoorbeeld winkels, fitnesscenter en private klinieken kunnen van het principe 'one stop center' profiteren.⁹⁰

Het realiseren van een Zorgboulevard ofwel gezondheidsplein

Wanneer het HagaZiekenhuis overweegt om een zorgboulevard te realiseren is het als eerste heel belangrijk dat er een duidelijke visie geschreven wordt. De verandering kan namelijk problemen geven binnen de organisatie.

Daarnaast zal er goed overleg gepleegd moeten worden met de gemeente Den Haag, want ook de Gemeente Den Haag heeft plannen om een soort van zorgboulevard te realiseren.

Bij het realiseren moet men ervoor zorgen dat de zorgboulevard van buiten naar binnen ontstaat. Hiermee wordt er bedoeld dat er eerst onderzocht moet worden waar behoefte aan is, dus vanuit de vraag. Er moet eerst nagedacht worden over de doelgroep en wat je wilt bereiken, wat haal je in huis en waar wil je het lokaliseren. Wanneer dit duidelijk is kan je pas beginnen met het invullen in plaats van eerst invullen en vervolgens kijken of je wel wat bereikt hebt. Als voorbeeld een Albert Heijn is niet geprojecteerd midden in een beddenhuis of een operatiekamer, maar op honderd meter afstand van het ziekenhuis of beneden in een centrale ruimte. Een ander belangrijk aandachtspunt bij het realiseren van een zorgboulevard is dat men zich met de hoofdzaak bezig blijft houden, een ziekenhuis is namelijk een ziekenhuis. Het moet helder zijn wat ze leveren. Het ziekenhuis mag namelijk niet zijn helderheid gaan verliezen door er functies aan toe te voegen die niet passen.

⁸⁹ 'De Zorgboulevard. Verkenningen in het zorglandschap van morgen'

⁹⁰ <http://www.stagg.nl>

Bijlage 33: Toelichting aanbevelingen

Aanbevelingen voor het realiseren van het restaurant

Om het nieuwe restaurant zo goed mogelijk aan te laten sluiten aan de wensen en eisen van de verschillende gebruikersgroepen en hierbij rekening houdend met de mogelijkheden die er zijn voor het HagaZiekenhuis, is het naar aanleiding van mijn gehouden onderzoeken de aanbeveling om de volgende aanbevelingen toe passen in het restaurant.

➤ Aanbevelingen die betrekking hebben op communicatie/PR/marketing

4. Maken van reclame over de aanwezigheid van de restauratieve voorzieningen, hierdoor zal de bezoekersstroom verhoogd worden.

In de toekomst zal men meer reclame moeten maken voor het restaurant. In de huidige situatie is dit onmogelijk vanwege de beperkte zitruimte. In de nieuwe situatie zal er voldoende capaciteit zijn om de mensen te voorzien van een zitplaats waardoor er mogelijkheden bestaan om meer bekendheid aan het restaurant te geven. In bijlage 26 en 27 is er een nadere uitwerking terug te vinden over het aantal benodigde zitplaatsen en benodigde vierkante meters.

Naast dat er meer erkenning moet komen van de aanwezigheid van het restaurant zal er ook meer reclame gemaakt moeten worden over de mogelijkheden die er zijn voor het houden van recepties, verjaardagen en vergaderingen. Het promoten kan door middel van het gebruik maken van de internetsite van het HagaZiekenhuis en de intranetsite waar het personeel gebruik van maakt. Ook kan er gedacht worden aan het maken van een klein foldertje waarin men geïnformeerd wordt over de diverse mogelijkheden en prijzen.

Door het restaurant op een centrale plek te vestigen en een goed assortiment aan te bieden tegen een goede prijs met daarbij een leuke en gezellige ambiance, zal het restaurant vanzelf meer bezoekers gaan aantrekken. Het aantrekken van bezoekers, patiënten is belangrijk om het gebruik van vierkante meters te optimaliseren en om extra omzet te vergaren.

5. Maak een communicatieplan maken om de veranderingen goed kenbaar te maken onder het personeel de patiënten en bezoekers.

Om het personeel, de patiënten en de bezoekers et cetera van het ziekenhuis meer duidelijkheid te bieden zal er een communicatieplan opgesteld moeten worden.

Er moet per doelgroep gekeken worden wat voor hen noodzakelijk is om te weten en wanneer men betrokken wordt bij de realisatie van het nieuwe restaurant. Omdat de komst van het nieuwe restaurant de meeste invloed heeft op de restaurantmedewerkers, zullen zij als eerst ingelicht worden. Vervolgens zullen de overige werknemers van het HagaZiekenhuis ook geïnformeerd worden en in een nog later stadium de patiënten en de bezoekers.

Hieronder is aangegeven welke communicatie middelen gebruikt kunnen worden om de verschillende doelgroepen te benaderen.

	Organisatie	Bestuur	Personeel	Restaurant medewerkers	Bezoekers	Omwonenden	Pers
Internet			X	X	X	X	X
Persberichten/info pers o.a. HagaActueel en Ziekenhuiskrant						X	X
Intranet	X	X					
Nieuwsbrief			X	X			
Afdelings- en werkoverleg	X	X		X			
Informeel contact			X	X	X		

6. De restaurantmedewerkers vroegtijdig op de hoogte stellen van de veranderingen die er gaan plaats vinden.

Om iedereen enthousiast te maken en te voorkomen dat er een negatieve sfeer ontstaat, is het belangrijk dat de medewerkers van het restaurant op de hoogte gesteld worden van de veranderingen die er plaats gaan vinden. De restaurantmedewerkers moeten op de hoogte gesteld gaan worden hoe het toekomstige restaurant er uit gaat zien, wat er van hun verwacht wordt en welke werkzaamheden men in de toekomst zal gaan verrichten. Hierbij zal er verteld worden dat men hierin helemaal begeleid en getraind zal gaan worden. Er zal precies uitgelegd worden welke weg men zal gaan afleggen om te komen tot de gewenste situatie. Door het personeel voldoende en in een vroeg stadium te lichten wordt het gevoel voorkomen dat men in het diepe gegooid wordt en het onmogelijke van hun gevraagd wordt. De restaurantmedewerkers zullen namelijk veel meer verantwoordelijkheden krijgen en zal men meer zelf moeten gaan bereiden.

➤ Aanbevelingen die betrekking hebben op de inrichting en Programma van Eisen

4. Gebruik van free flow uitgifte in combinatie met lijnbuffet

4.1 Zorg voor een logische opzet van uitgifte en indeling van het restaurant.

Een logische opzet van de diverse uitgifte is erg belangrijk. Aantal aanbevelingen voor de opzet van de uitgifte zijn: Zorg dat de bestekuitgifte pas achter de kassa is opgesteld. Als mensen binnenkomen, weten ze nog niet wat ze gaan eten. Het gevolg hiervan is dat men zekerheidshalve zowel een soeplepel als een dessertlepel, een vork en een mes meeneemt. Terwijl ze die soep- of dessertlepel misschien helemaal niet gaan gebruiken. Dat leidt tot onnodige extra afwas.

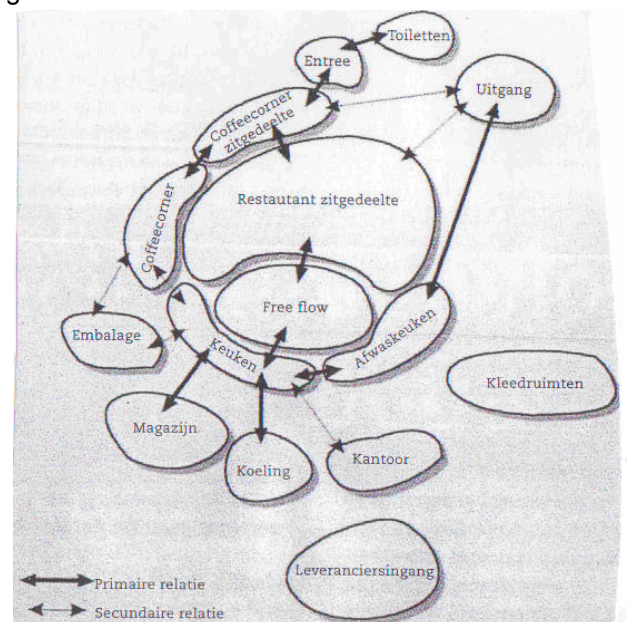
Bij de routing moet er goed rekening gehouden worden met warme en koude gerechten. Als voorbeeld moet er bij de inrichting gedacht worden om eerst het dessertbuffet en dan pas de soepbuffet te plaatsen. De warme gerechten moeten zo dicht mogelijk bij de kassa.

De indeling moet logisch zijn als je eerst de soep opschept, en dan de rest en tenslotte nog een toetje uitzoekt, dan is je soep dus koud voordat men aan tafel gaat. Voor veel bezoekers zal de indeling van het restaurant tegen hun principe indruisen maar als je het uitlegt, begrijpt iedereen het.

Wanneer de uitgifte opgezet is het belangrijk dat er goed gecommuniceerd wordt met de bezoekers en voornamelijk het personeel. Vooral het personeel moet goed duidelijk gemaakt worden waarom er gekozen is voor de desbetreffende opzet. Alles heeft namelijk een reden.

Naast de uitgifte is het bij het opzetten van het restaurant erg belangrijk dat er goed rekening gehouden wordt met de locatie van de ontvangst van goederen, de goederen opslag (magazijn, koeling, vriezer), de bereidingsruimte en dergelijke. Een goede logistieke draagt bij aan de veraangenaming van de werkomgeving van het restaurant personeel. Het dient als ware zo functioneel mogelijk opgesteld te worden.

Een voorbeeld van een goede indeling van het restaurant is hiernaast weergegeven.



4.2 Toepassen van een free-flow uitgifte in combinatie van lijnbuffet

Door verschillende bezoeken te brengen aan diverse ziekenhuizen en de ANWB en door gebruik te maken van diverse literatuur is het voor het restaurant aan te raden om gebruik te maken van een combinatie van free-flow buffet en een lijnbuffet. Dit is tevens geadviseerd door de Koksmaat Bedrijfskeukens.

De reden voor de aanbeveling om gebruik te maken van beide uitgiften is omdat een free-flow uitgifte zorg draagt voor een betere doorstroming dan bijvoorbeeld een lijn uitgifte. Er is namelijk geen verplichte routing en hierdoor ontstaan er minder wachtrijen. De mensen kunnen zelf hun eigen richting bepalen. Tevens is het voordeel van een free-flow uitgifte dat in veel gevallen twee personen

gelijktijdig hun keuze kunnen maken. Hierdoor wordt de capaciteit van een uitgiftepunt dus verdubbeld. Ondanks de voordelen van de free-flow uitgifte is het toepassen van alleen maar free flow uitgifte af te raden. Free flow uitgifte kost te veel ruimte en dit zal ervoor zorgen dat de benodigde 1.008 m² te klein zal zijn. Het toepassen van het gebruik van een lange wand (lijnbuffet) erg praktisch voor het aanbieden van diverse dranken en vleeswaren et cetera. Om deze reden is het toepassen van lijn uitgiften ook aan te bevelen. Een lijnbuffet is samengesteld uit een aaneenschakeling van uitgifte-units. Het kiezen voor alleen maar lijn uitgiften is af te raden, lijn buffetten zijn ouderwets, zijn moeilijk om aan te vullen en leidt veelal tot lange wachtrijen.

Voor free flow uitgifte kan er gedacht worden om voor de volgende producten eilanden te plaatsen:

- de wokmaaltijden,
- de vers belegde broodjes,
- de saladebar,
- voor de uitgifte warme dranken.
- Voor de uitgifte van melk en verse sappen

Voor de lijnbuffet kan er gedacht worden aan één of twee lange wanden waarin producten staan als:

- frisdranken,
- desserts
- voorverpakte vleeswaren
- voorverpakte kaas,
- overige voorverpakte producten die gekoeld moeten worden.

Voor de daadwerkelijke indeling zal de organisatie zelf moeten kijken wat volgens hun het meest gewenst is. Naast de bijlage en de interviewbijlage is er tevens een losse tekening meegeven van de toekomstige indeling van het nieuwe restaurant.

De indeling van het toekomstige restaurant met de benodigde apparatuur is gemaakt in samenwerking met de directeur en grafische tekenaar van het bedrijf de Koksmaat Bedrijfskeukens. Aan de hand van de tekening is goed te zien hoe het nieuwe restaurant er in de toekomst uit zou kunnen zien.

Extra aanbeveling voor de brooduitgifte

Als extra aanbeveling voor de presentatie van brood in de free-flow uitgifte is het zeer belangrijk dat er bij de broodpresentatie rekening gehouden moet worden dat er voorzieningen zijn voor het voorkomen van uitdroging van de sneetjes brood en bolletjes. Om uitdroging te voorkomen kan er bijvoorbeeld gedacht worden aan perspex bakken met een klep. De luxe harde bolletjes e.d. kunnen attractiever open gepresenteerd worden bijvoorbeeld in een een mand.

4.3 Creëren van aparte loopruimte voor het aanvullen van de lijnbuffetten

Naar aanleiding van het gesprek met Dhr. van Heeren, de directeur van Groku (specialist in opzetten van restaurantuitgiften) en door voorbeelden van diverse uitgiften in de fabriek te zien is het aan te raden om bij het plaatsen van de lijnbuffetten rekening te houden met loopruimte aan de achterzijde van de lijnuitgiften. Op deze manier is het mogelijk om bijvoorbeeld de frisdranken, vleeswaren en kaas vanuit de achterkant aan te vullen zonder dat de bezoekers gehinderd worden.

Indien het gewenst is om vanuit de achterzijde de lijnbuffetten aan te vullen moet er tijdens de bouw van het restaurant rekening gehouden worden met extra loopruimte aan de achterzijde van de uitgifte.

Door de lijnbuffetten (de lange wand met frisdrank, broodbeleg) aan de voorzijde aan te vullen staat de restaurantmedewerker met de kar in de weg en ontstaan er wachtrijen en irritaties bij de bezoekers. Ook voor de restaurantmedewerker die het aanvullen van de schappen verzorgt is het een ongemakkelijke situatie.

Wanneer er een aparte gang wordt gemaakt aan de achterzijde van de schappen, is het bevoorraden erg makkelijk. De restaurantmedewerker staat niet meer in de weg en het proces aan de voorzijde wordt niet gehinderd. Dit veraangenaamt de werkomstandigheden ook voor het restaurantpersoneel. Men wordt niet meer uitgesnauwd en men kan op haar eigen tempo de schappen aanvullen.

Vanwege de hoge kosten is er in de kostenberekening die in bijlage 43 te zien is, uitgegaan van een lijnuitgifte die aan de voorzijde aangevuld dient te worden. Het is aan de organisatie om te bepalen of men er geld voor over heeft om vanuit de achterzijde producten aan te vullen.

4.4 Zorg voor een goede productpresentatie

Een goede productpresentatie is erg belangrijk om onder ander impulsinkopen te stimuleren, daarnaast verhoogt het de doorstroom als de producten gemakkelijk te pakken zijn en overzichtelijk gepresenteerd worden.

Om impulsinkopen te stimuleren moet er voor gezorgd worden dat de producten goed gepresenteerd worden, een mooi voorbeeld waar men goede product presentaties hebben voor onder andere het gebak en de vers bereide broodjes is het restaurant La Ruche van de Bijenkorf Den Haag. De indeling van de uitgifte is hier heel overzichtelijk, de producten zijn bij de uitgifte goed zichtbaar. In één blik is zichtbaar wat men te bieden heeft en is het makkelijk te pakken. Deze wijze van presenteren zorgt voor een verhoogde afname van impulsaankopen, vooral op het gebied van gebak en snacks.

5. Creëren van meer sfeer (kleurgebruik, inrichting, eventueel een muurschilderij)

Het nieuwe restaurant zal meer aangekleed moeten worden dan in de huidige situatie. Dit is mogelijk door meer groenvoorzieningen en het plaatsen van goed en gezellig uitzienende meubilair. Kleurgebruik is een belangrijke sfeer bepaler, dus is het belangrijk om hier goed over na te denken.

Naar mijn aanbeveling zal ik bij de uitgifte en het zitgedeelte gebruik maken van warme hout kleuren als kersen of note in combinatie met rood en beige tinten.

6. Voldoen aan Wet- en regelgeving

Om ervoor te zorgen dat de realisatie van het restaurant voldoet aan de wet- en regelgeving is het van belang dat er met opdrachtgevers gewerkt wordt die goed op de hoogte zijn van de huidige regels betreft wet- en regelgeving.

In het traject naar de uiteindelijke realisatie van het restaurant dient er onder andere rekening gehouden te worden met de Arbobesluit, de Arbowet, de Warenwetregeling hygiëne van levensmiddelen en de Wet Milieubeheer.

Naast de genoemde punten dient er voordat de realisatie van het restaurant plaats vindt, een bouwvergunning aangevraagd te worden. Het aanvragen van een vergunning is nodig omdat het gebruik van de locatie gewijzigd wordt. Onder de bouwvergunning valt tevens de brandvergunning. Het is van belang dat men zich houdt aan de gestelde wet- en regelgeving om bijvoorbeeld risico's op het gebied van hygiëne (De warenwetregeling hygiëne van levensmiddelen) en bedrijfsongevallen uit te sluiten.

Om als opdrachtgever het bouwproces in de gaten te houden of alles wel voldoet aan de juiste eisen is er in bijlage 30 een verkorte versie uitgeschreven van de handleiding van Veneca Bouw en Inrichting keukens. Deze lijst kan men gebruiken als een soort van checklist. In deze bijlage kan men o.a. zien welke eisen er gesteld worden op het gebied van inrichtingstechnische aspecten en de ruimte technische eisen en eisen ten aanzien van de werkruimte.

7. Versnellen doorlooptijd bij de kassa's door uitsluiten van contante betalingen en door het plaatsen van 4 kassa's. en bezoekers minder bevoegdheden te geven voor het gebruik van de kassa's.

Om de doorstroming van de kassa's te versnellen zijn er diverse mogelijkheden zoals:

Verdeling van kassa's:

Er kan gedacht worden om kassa's te plaatsen die alleen gebruikt mogen worden door het personeel en bijvoorbeeld een kassa die zowel door het personeel als de bezoekers gebruikt mogen worden. Hierdoor kan er voorkomen worden dat het personeel onnodig lang moet wachten door de externe bezoekers. De externe bezoekers zijn namelijk ouder en zijn over het algemeen erg langzaam en minder mobiel.

Inzetten van 4 kassa's

Om de doorlooptijd bij de kassa's zo kort mogelijk te houden, is het plaatsen van minimaal 3 en bij voorkeur 4 kassa's gewenst. In vrijwel iedere organisatie waar ik een bezoek aan heb gebracht heeft men 4 kassa's. Alleen bij het ziekenhuis in Leiderdorp heeft men voor drie kassapunten gekozen. Gezien de verwachte capaciteit heeft Dhr. van Heerden, specialist in het opzetten van

(bedrijfs)restaurants en C. Banning, directeur van de Koksmaat geadviseerd om 4 kassa's te plaatsen. Om vierkante meters te besparen is het aan te bevelen om twee grote kassa blokken te plaatsen waar zowel aan de linker als rechter zijde een caissière kan zitten. Naast vierkante meters wordt er ook bespaard op extra kosten voor het aanschaffen van kassablokken.

Uitsluiten van contante betalingen

Om de doorlooptijd zo kort mogelijk te houden is het tevens ook aan te bevelen om contante betaling uit te sluiten. Bij het afrekenen met contant geld bedraagt de capaciteit van een kassa 3 à 5 afrekeningen per minuut en bij afrekeningen waarbij geen contant-geldhandelingen verricht worden, dus bij betaling met debetcard kan de snelheid oplopen tot 5 à 6 afrekeningen per minuut.⁹¹

Gezien deze feiten kan er geconcludeerd worden dat door het uitsluiten van contante betalingen de wachtrijen verkort zullen worden, daarnaast heeft het nog vele andere voordelen.

Door het uitsluiten van contante betalingen hoeven de kassa's niet meer opgemaakt te worden en hoeven er na afloop van de dag geen kassa's meer geteld te worden. Dit scheelt een hoop personeelskosten. Ook wordt verkeerd teruggave van contant geld uitgesloten en heb je geen contact geld meer in huis.

Wanneer er geen contante betaling meer mogelijk is in het restaurant zal dat betekenen dat de bezoeker van het restaurant alleen de mogelijkheid heeft om gebruik te maken van de chipper, pinpas of personeelspas. Aangezien al het personeel in het bezit is van een personeelspas en tegenwoordig bijna alle Nederlanders in het bezit zijn van een pinpas en/of chippas zal het naar verwachting weinig problemen gaan opgeven. Mocht het voorkomen dat iemand alleen maar contant geld bij zich heeft is het aan te bevelen om de bezoeker een mogelijkheid aan te bieden om een Prepaid Chipknip⁹² aan te schaffen voor een minimaal bedrag van € 5.00, zodat men alsnog gebruik kan maken van het restaurant.

Om voor het personeel en overige bezoekers mogelijk te maken om op de betaalpassen geld te storten zijn er oplaadpalen en betaalsystemen nodig. In bijlage 36 is meer informatie over de aanschaffingskosten terug te vinden.

8. Voor het afwassen van de vuile vaat is een spoelkeuken het meest aan te bevelen.

Gezien de hoeveelheid afwas (minimaal 900 lunchgebruikers) is het voor het toekomstige restaurant aan te bevelen om een spoelkeuken te plaatsen in de directe omgeving. De afstand van de nieuwe locatie van het restaurant naar de huidige spoelkeuken is erg groot. Om deze reden is het dan ook aan te bevelen om bij het nieuwe restaurant een spoelkeuken te plaatsen zodat alle vuil vaat van de bezoekers in het restaurant direct verwerkt kan worden.

Het advies voor het toepassen van een spoelkeuken is afkomstig van adviseurs van De Koksmaat Bedrijfskeukens, tevens is er nog advies gevraagd aan een adviseur die werkzaam is bij Schoondergang. Schoondergang is specialist in horeca- en bedrijfskeukeninrichting. In bijlage 26 is meer informatieve terug te vinden over de verschillende mogelijkheden in afruimsystemen.

Indien om de een of andere reden een spoelkeuken niet gewenst is, is er ook nog een tweede mogelijkheid, namelijk afruimwagens. De afruimwagens zullen dan achter schotten worden geplaatst om vies aanzicht en geluidsoverlast zo veel mogelijk te voorkomen.

Echter is het volgens advies van de adviseurs, voor 1.350 gasten in een tijdsbestek van 2 uur sterk af te raden. Het is een illusie te denken dat alle mensen zelf debarrasseren (sorteren van bestek en borden enz.). Een plateau in een kar schuiven is het maximaal denkbare.

De reden waarom het af te raden is om gebruik te maken van de afruimuitgifte is omdat er in één afruimkar, 36 plateaus passen en wanneer je 1.350 gasten deelt door 36 betekent dat er 38 karren getransporteerd moeten worden van de eetruimte naar de spoelkeuken. Hier zal dan het een en ander door middel van een korven transportmachine afgewassen moeten worden. Dit kost overigens veel werk en onnodig heen en weer gesleep van de karren.



⁹¹ Heere. H.A, De inrichting van bedrijfsrestaurants, 1994

⁹² Bijlage 37: informatie over de verschillende betalingssystemen

Als laatste is er ook nog de mogelijkheid om gebruik te maken van een lopende band, wat de vuile vaat transporteert naar de spoelkeuken. Deze optie is mogelijk maar de investeringen voor een lopende band liggen erg hoog. De hoge investeringen komt voornamelijk vanwege de af te leggen meters. Ondanks dat de investeringen van een spoelkeuken hoger is dit veel beter toepasbaar. Wanneer de spoelkeuken in de directe omgeving van het restaurant komt, is een lopende band misschien wel een optie maar kan er ook in deze situatie liggen de kosten hoog, daarnaast zitten aan een lopende band nadelen als het vastlopen van de band door afvallend bestek et cetera.

Als losse bijlage is er een plattegrond voor een mogelijke inrichting voor het restaurant toegevoegd. Hierin kan men terug zien wat voor spoelkeuken er bij het restaurant geplaatst zou kunnen worden. De bezoeker moet zelf zijn/haar vuile vaat in een korf plaatsen en de keuken medewerkers dragen zelf zorg voor het doorschuiven van de korven zodat het de vaatwasser in kan.

9. Realiseren van een terras bij het restaurant

Onder de geïnterviewde personeelsleden van het HagaZiekenhuis, zijn er een aantal medewerkers die hebben aangegeven dat zij een mogelijkheid wensen om buiten te zitten. Het plaatsen van een buitenterras, wat is aangesloten bij het restaurant zou een goede mogelijkheid kunnen zijn.

Door de locatie te bekijken waar het restaurant mogelijk zou kunnen komen, is er geconcludeerd dat er mogelijkheden bestaan om een terras te realiseren.

Indien de wens ook bij de opdrachtgever aanwezig is en de kosten niet te hoog oplopen voor het plaatsen van een buitenterras, raad ik het de organisatie zeker aan. Het is namelijk bekend dat veel medewerkers met mooi weer naar buiten gaan. In de zomermaanden loopt het restaurant hierdoor enig omzet mis. Om de klantenstroom ook in de zomermaanden enigszins hoog te houden is het plaatsen van een buitenterras een goed idee. Naast dat het voor het personeel heel erg fijn is zullen de patiënten en de bezoekers van het ziekenhuis de komst van een terras ook zeker waarderen.

➤ Aanbevelingen op het gebied van het assortiment

10. Invoeren van Front Cooking (gebruik wok, grillplaat, bereidingstafel)

Uit de verzamelde informatie over trends en ontwikkelingen, kwam de naam front cooking regelmatig terug. Aangezien front cooking een trend is wat tevens gewenst is door het personeel en bezoekers is er onderzocht in hoeverre het mogelijk is om front cooking toe te passen in het nieuwe restaurant. Na diverse informatie verzameld te hebben over front cooking is het naar mijn aanbeveling aan te raden om front cooking toe te passen.

Door o.a. de onderstaande informatie heb ik geconcludeerd dat front cooking net zoals bij verschillende andere zorginstellingen toe te passen is in het nieuwe restaurant van het HagaZiekenhuis.

Door bij andere zorginstellingen te kijken en gesproken te hebben met verschillende leidinggevenden van restaurants in ziekenhuizen is er gebleken dat het mogelijk is om front cooking in een zorginstelling toe te passen. Er is onder andere onderzoek gedaan naar de bereidingstijd en de moeilijkheidsgraad van het bereiden van de koude en warme maaltijden. Aangezien de grootste groep bezoekers van het restaurant maar 30 minuten pauze heeft, speelt bereidingstijd een belangrijke rol voor het wel of niet invoeren van front cooking.

Gekeken naar de bereidingstijd en moeilijkheidsgraad voor het bereiden van maaltijden, kan er geconcludeerd dat het bereiden van verse broodjes geen problemen geeft. Het klaarmaken van een à la minute bereid broodje is niet zo heel erg moeilijk en de bereidingstijd is erg kort. Wanneer het gaat om het toepassen van front cooking door het bereiden van wokgerechten en het bereiden van producten op de grillplaat als gebakken ei, vis en vlees is dit een iets ingewikkelder proces, maar is dit zeker mogelijk om in het nieuwe restaurant te bereiden.

Wanneer men wokgerechten in het assortiment wil aanbieden dan zal men goed moeten nadenken over de bereidingswijze. Door zelf geïnformeerd te hebben wat de beste mogelijkheden zijn om de bereidingstijd zo kort mogelijk te houden, is het belangrijk dat alle producten van te voren al bereid zijn en dat zij vervolgens koud gezet worden en dat het op moment van bereiden alleen nog maar verwarmd hoeft te worden in de wok.

Uit analyse van de verschillende onderzoeksresultaten die afkomstig zijn van de gehouden gesprekken met leidinggevenden van restaurants van andere ziekenhuizen is het gebleken dat het bereiden wokgerechten maximaal 2 minuten duurt, mits je goede voorbereidingen treft en de juiste

persoon achter de wok plaatst. Ondanks dat het bereiden langer duurt dan de warme maaltijden die al klaar staan, is het bij de instellingen waar het toegepast wordt een groot succes en vallen de wachttijden heel erg mee, ondanks dat men ook te maken heeft met een grote capaciteit aan bezoekers rond lunchtijd.

Om de wachttijd te verkorten kan er ook ervoor gekozen worden om grote porties te bereiden waardoor meerdere personen tegelijk van een wokmaaltijd voorzien kunnen worden.⁹³ Aangezien 48% van de externe bezoekers heeft aangegeven langer dan 30 minuten pauze te houden en een redelijk goed bestedingsniveau heeft, zijn de externe bezoekers een goede potentiële doelgroep. Het personeel is een iets minder goede doelgroep omdat men maar 30 minuten pauze heeft en het bestedingsniveau van het personeel ligt een stuk lager dan die van de bezoekers. Ondanks deze feiten moet het mogelijk zijn om ervoor te zorgen dat het personeel de producten afneemt. Zoals al eerder is aangegeven is de prijs en bereidingstijd voor het personeel een belangrijke factor om te bepalen of men iets afneemt. Het bereiden van een wokmaaltijd tussen de €3,00 en € 4,00 moet voor het personeel een toegankelijk bedrag zijn om te betalen voor een wokmaaltijd.

Indien de grillplaat en het bereiden van wokgerechten ingevoerd gaan worden is het volgende de gehouden interviews met andere leidinggevers belangrijk dat er een kok neergezet wordt die goed en vooral snel kan werken. Bij bijvoorbeeld het bakken van een eitje of hamburger moet ervoor gezorgd worden dat iemand achter de bakplaat staat die zich alleen maar hiermee bezig houdt. Door op deze manier te werken kunnen de producten achter elkaar bereid worden waardoor de mensen niet lang hoeven te wachten. Dit geldt tevens voor de overige maaltijden die bereid moeten worden zoals de verse broodjes en de wokmaaltijden.

In bijlage 23 wordt er een toelichting gegeven op het toepassen van wokken (voor- en nadelen) en de eventuele mogelijkheden die er zijn op het gebied van wokgerechten. Ook zijn hierbij enkele prijzen weergegeven die gehanteerd worden in andere instellingen voor wokmaaltijden.

Aangezien er veel gesproken wordt over wokmaaltijden moet er niet vergeten worden dat vers bereide broodjes tevens onder front cooking valt en dat deze broodjes niet veel hoeven te kosten.

11. Het aanbieden van een breed en divers assortiment

Aan de hand van de gehouden interviews zijn er een aantal gebreken aan het assortiment geconstateerd die bij zowel door het personeel als de bezoekers genoemd zijn.

Gezien de verwachte ruimte voor het nieuwe restaurant waardoor er voldoende ruimte ontstaan om een breder assortiment aan te bieden, zijn er voor het assortiment de volgende aanbevelingen mogelijk om toe te passen in het nieuwe restaurant, meer keuze hebben in warme en koude snacks en het dagelijks aanbieden van diverse snackbarproducten (oftewel; frituurproducten) zoals kroketten, kaassoufflés, frikadellen, patat, hamburger en cetera. Naast meer keuze in snacks is het aan te bevelen om meer warme maaltijden en verantwoorde gezonde producten aan het assortiment toe te voegen zoals een saladebar, vers fruit, geperste sappen en verschillend vers bereide en gezonde broodjes.

Bij het nieuwe restaurant moet er tevens ervoor gezorgd worden dat het assortimentaanbod in het weekend en de avonden ook uitgebreider wordt dan in de huidige situatie.

Voor een nadere toelichting op de gestelde interviewvragen en de onderzoeksresultaten verwijs ik u naar bijlage 3,4 en 5 van de interview bijlage.

12. Stimuleren van afname van gezonde producten door ongezonde producten duurder te maken

Om de afname van gezonde producten te stimuleren kan ervoor gekozen worden om een aantrekkelijke prijsstelling te hanteren door de prijzen van gezonde producten te verlagen. De gezonde producten kunnen een kleine financiële tegemoetkoming krijgen door prijzen van de ongezonde hap iets te verhogen. Deze extra marge kan gebruikt worden om de prijs van de gezonde producten te verlagen. Ook kan de extra winstmarge die behaald wordt aan de hand van de hogere bezoekersprijzen gebruikt worden om gezonde producten voor het personeel te promoten door een aantrekkelijke prijsstelling te hanteren. Op deze manier kunnen gezonde producten als salades, fruit,

⁹³ Bijlage 23: Toelichting op het toepassen van wokken en de eventuele mogelijkheden op het gebied van wokgerechten

gezonde broodjes bewust laag gehouden worden. Indien de organisatie het gebruik van gezonde voeding bij het personeel wil stimuleren is dit een ideale werkwijze.

13. Schenk aandacht aan de inkoop van producten om de prijs laag te houden en door het aanbieden van een ander assortimentaanbod.

Bij de inkoop is het van belang de juiste artikelen tegen de meest gunstige prijzen op de juiste tijd bij de juiste leverancier in te kopen. Dit kan betekenen dat het misschien voordeliger is om de vis en groente bij een plaatselijke onderneming te halen dan bij een grote leveranciers als Deli XL. Bij het selecteren van een leverancier is naast de prijs en kwaliteit, de service, de kredietfaciliteiten, de aanleveringmethoden, de levertijd, de leveringsbetrouwbaarheid en de betalingscondities erg belangrijk.

Bij de inkoop van producten is het van belang om zo voordelig mogelijk in te kopen. Door een lage inkoopprijs van producten kan er ook een lagere verkoopprijs gehanteerd worden waardoor er meer klanten bereikt worden om gebruik te maken van het restaurant. Vooral voor het personeel is het belangrijk dat de personeelsprijzen acceptabel zijn.

Ondanks dat de prijzen niet te hoog moeten zijn voor het personeel en bezoekers is het wel belangrijk dat de winstmarge bij de bezoekersprijzen voldoende groot is om diverse kosten te kunnen financieren. Aangezien veel bezoekers aangegeven hebben de prijzen laag te vinden (zie hoofdstuk 7.1.2) is het in de toekomstige situatie mogelijk om de prijzen net een klein percentage te verhogen zonder dat het veel nadelige gevolgen zal hebben.

Bij het inkopen van de producten is het tevens aan te bevelen om (te) grote voorraden te voorkomen. Hoge voorraden zorgen immers voor dood kapitaal. Ook moet men zorgen dat de ingekochte goederen goed opgeslagen kunnen worden.

Daarnaast is het belangrijk om de voorraden en omzetsnelheid goed bij te houden, dit is belangrijk voor de versheid van de producten en voor de winstgevendheid.

Indien front cooking toepast gaat worden zal er rekening gehouden moeten worden dat de prijzen van de producten niet te hoog worden en zal er gekeken moeten worden naar wat voor producten er ingekocht moeten gaan worden. Zoals al eerder aangeven zal het gebruik van convenience goods een belangrijke rol gaan spelen bij het bereiden van front cooking maaltijden zoals de wokgerechten en de overige basis gerechten. Door het toepassen van convenience goods is het restaurant minder afhankelijk van de keuken en kan het restaurant zijn eigen(warme) maaltijden verzorgen.

Bij het samenstellen van het assortiment moet er vooral gelet worden op:⁹⁴

- Productiehaalbaarheid
- Inkoophaalbaarheid
- Opslaghaalbaarheid
- Verkoophaalbaarheid
- Brutowinstmarge

14. Gebruik van verse producten in combinatie van convenience producten

Door het invoeren van front cooking zal er goed gekeken moeten worden naar hoe men producten gaat inkopen en of men kiest voor verse producten en/of voor convenience goods.

Voor het bereiden van de maaltijden is het aan te bevelen om zowel verse als convenience producten te gebruiken. Een nadeel van convenience producten is dat de producten qua inkoopsprijs duurder zijn dan verse producten. De voordelen zijn echter groter. Zo ben je gegarandeerd van een constante kwaliteit. De producten worden namelijk door vakmensen geproduceerd met een vaste receptuur.

Door de vakkundigheid is er tevens sprake van een veiligere voedselketen.

In de keuken is er minder stress bij onverwachte situaties, waardoor de keuken minder kwetsbaar is. Omdat een gedeelte van het productieproces wordt uitgeschakeld is er minder bereidingsruimte nodig en is er door het gebruik van half-fabrikaten minder apparatuur nodig.

Een ander voordeel is ook dat het restaurant door het toepassen van convenience minder afhankelijk van de keuken is omdat men het zelf makkelijk kan bereiden. Bij het gebruik van convenience is het

⁹⁴ P. Mathot, P. J. Meijs, J. Tenten, Operationeel Management voor de horeca,

een kwestie van regenereren van de maaltijden. De te verrichten handelingen zijn hierdoor niet erg moeilijk. Men kan zelf het assortimentsaanbod samenstellen en hiermee beter rekening houden met de wensen en eisen van de gasten omdat men in directe verbinding staat met alle bezoekers van het restaurant.

Wanneer er gekeken wordt naar de inkoopsprijs ligt de prijs iets hoger maar de bijkomende kosten liggen (arbeidskosten, overhead) veelal lager.

In milieuopzicht hebben de convenience producten als voordeel dat er een kostenbesparing op afval behaald kan worden omdat een grote producent hier beter op in kan spelen. Aan de hand van de genoemde punten kan de nettowinst even hoog of soms hoger zijn.

De ontwikkelingen op het gebied van convenience heeft de afgelopen jaren grote vooruitgang geboekt. De kwaliteit van convenience is sterk verbeterd in de tijd en benadert in sommige gevallen zelfs de perfectie. Er is ook meer variatie en een breder assortiment verkrijgbaar dan vroeger en de ontwikkelingen zijn nog steeds gaande. Voorbeelden van in te kopen convenience food is geschrapte wortelen, gepaneerde schnitzels, visfilets, voorgebakken frites, diepvriesgroente, (voorgesneden) gekookte kip en rundvlees, stampot et cetera.

Naast de convenience producten voor het bereiden van de warme maaltijden, biedt convenience ook een aantrekkelijke vorm van afbakproducten aan. Het 'vers' afbakken van de broodjes gaat mee in de trend van frontcooking waarbij de producten wervend en smaakmakend voor het oog van de klant worden bereid.

Huuskes⁹⁵ Versproducten is een voorbeeld van een bedrijf wat zich gespecialiseerd heeft in het aanbieden van convenience maaltijden. De standaard producten kunnen voor het restaurant zelf klaar gemaakt worden zoals de stampot, boerenkool, nasi, bami et cetera. Voor het inkopen van convenience producten kan de inkoper van het restaurant naast zijn huidige leverancier tevens contact opnemen met Huuskes of bijvoorbeeld Deli XL⁹⁶ om te kijken naar wat zij te bieden hebben en wat zij eventueel zouden kunnen betekenen voor het HagaZiekenhuis.

Hieronder worden nog eens overzichtelijk de argumenten weergegeven om front cooking toe te passen

Argumenten voor het toepassen van convenience producten

- Het gebruik van convenience kan eenvoudiger leiden tot een constante kwaliteit.
- Convenience bespaart tijd. Dit kan een verlaging van werkdruk en piekdruk betekenen.
- Minder investeringen nodig voor het aanschaffen van apparatuur.
- Het is hygiënisch werken.
- De snelheid van het aanbieden van maaltijden ligt hoog.
- Houd ruimte voor creativiteit in de keuken. Geef uw koks de kans hun stempel op het eindproduct te drukken.
- Dankzij convenience kunt u toe met minder productieruimte en apparatuur.
- Vele maaltijdmogelijkheden denkbaar. Naast producten met zout en kruiden, kunnen er ook ongezoeten producten geleverd worden.
- Het werk binnen de keuken is eenvoudiger.
- Door gebruik van convenience producten heb je weinig ruimte nodig.
- Het levert kostenbesparing op.
- Bacterievorming binnen het bereidingsproces is uitgesloten.
- De vleesproducten worden volgens vaste procedures gebraden, zodat de smaak, malsheid en kleur behouden blijft. Vers van het mes en direct bereid.
- De producten laten zich ideaal combineren met elke stijl van koken of maaltijdbereiding. Het kan een "probleemoplossing" zijn bij bijvoorbeeld slechte keukenbezetting, weekenden, vakantieperiodes, ziekte personeel, renovatie of nieuwbouw van de keuken.
- Alle materialen zijn diepvriesbestendig en recyclebaar en zijn de producten in de verpakking te regenereren.

Wanneer er convenience wordt toegepast is het van belang dat de tijd effectief besteed wordt die bespaard wordt door het toepassen van convenience producten. Indien het niet gebeurt verdwijnt de winst die door middel van het toepassen van met convenience geboekt is als sneeuw voor de zon.

⁹⁵ www.huuskes.nl

⁹⁶ www.delixl.nl

Er ontstaan dan hogere grondstofkosten zonder dat de personeelskosten teruglopen. Het gevolg is dan dat het rendement terug loopt.

Men moet overigens niet vergeten dat er bij het bereiden van convenience producten geen kennis nodig is over de bereiding ervan. Integendeel zelfs, voor het werken met deze producten is veel productkennis nodig. Je moet precies op de hoogte zijn van de procesbeheersing en weten wat een bepaald product onder bepaalde omstandigheden doet. De kwaliteit van producten in deze vorm gaat er niet op achteruit. Er is zelfs bewezen dat in diepvriesgroenten evenveel voedingsstoffen zitten als in verse groenten. Dit is tegenwoordig mogelijk door de goede conservering.

Naast de genoemde convenience producten zal er ook nog gewerkt gaan worden met verse producten maar het overgrote deel zal al gedeeltelijk bewerkt zijn, zoals de voorgesneden sla die gebruikt kan worden voor de saladebar en als garnering van de broodjes.

15. Aanschaffen van een warme dranken drankenautomaat voor alle gebruikersgroepen en een aparte koffieapparaat voor het personeel.

15.1 Aanwezigheid van een warme dranken automaat wat alleen te gebruiken is voor het personeel.

In de huidige situatie kan iedereen gebruik maken van de koffie apparaten. In het toekomstige restaurant is het aan te bevelen om de koffieapparaten die bedoelt zijn voor het personeel, te voorzien van een personeelspas of een bepaalde code om misbruik door bezoekers te voorkomen.

15.2 Invoeren van een uitgifte van warme dranken voor alle gebruikersgroepen

Naast de warme drankenautomaat voor het personeel is het aan te bevelen om warme drankenautomaten te plaatsen die tegen betaling door alle gebruikers gebruikt mag worden. Uit de gehouden interviews met het personeel en bezoekers is het gebleken dat er behoefte is naar invoering van warme dranken automaat die een hoge kwaliteit koffie, thee, cappuccino en warme chocomelk aanbiedt.

De afdelingshoofden van andere ziekenhuizen hebben ook aangegeven dat het aanbieden van een goede koffie, cappuccino et cetera belangrijk is. Bij het Medisch Centrum Leeuwarden en Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp heeft men aangegeven dat de koffie een goede bron van extra inkomsten is. Ook om deze reden is het belangrijk dat er warme drankenautomaten geplaatst worden in het nieuwe restaurant die tegen betaling gebruik mag worden.

16. Verhogen van de bezoekers- en personeelsprijzen.

Voor het bepalen van de personeelsprijs en bezoekersprijs moet er een goede balans gevonden worden. Met een te lage brutowinst zullen de netto opbrengsten tegen vallen. Het aanbieden van alleen maar hoge prijzen zal de gast afschikken, wat ook niet weer bevorderlijk is voor de nettowinst. De doelstelling van het restaurant is om aan het eind van het jaar kostendekkend te draaien. Om dit te realiseren is het noodzakelijk om de toekomstige prijzen te verhogen. De toekomstprijzen dienen verhoogd te worden om alle gemaakte kosten van het restaurant te kunnen financieren.⁹⁷

In de huidige situatie zijn alleen maar de inkoopkosten en de personeelskosten mee berekend in de verkoopprijs. Dit is uiteraard nooit genoeg om alle gemaakte kosten te kunnen financieren.

Bij de andere ziekenhuizen waar een bezoek aan is gebracht worden ook de kosten als huisvestingskosten, energiekosten en afschrijvingskosten van inventaris en meubilair onder gebracht in de verkoopprijs van het personeel en de bezoeker.

Naast het verhogen van de prijzen door het doorberekenen van alle kosten, zal de bezoekersprijs wellicht met nog een kleine (extra)marge verhoogd kunnen worden. Dit zal afhankelijk zijn van de prijsverhoging die plaats vindt door het doorberekenen van de kosten op de verkoopprijs. Wanneer de prijzen niet de hoog zijn kan de winstmarge nog iets verhoogd worden.

Deze extra opbrengsten kunnen gebruikt worden om de personeelsprijzen laag te houden of voor andere doeleinden. Bij het verhogen van de prijzen moet er overigens wel rekening gehouden worden dat de goede concurrentiepositie behouden blijft. De prijzen moeten lager zijn dan de lokale lunchrooms in de stad en bij de Leyweg.

Het bepalen van de daadwerkelijke verkoopprijs van de aangeboden producten zal voor de bezoekers gedurende de tijd dat het restaurant open is, per half jaar bijgeschaafd kunnen worden, Het nieuwe

⁹⁷ Hoofdstuk 7.1.4 Interview met Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch Manager Voeding

restaurant heeft veel te maken met nieuwe producten en zal het om deze reden in eerste instantie nog wel eens moeilijk zijn om een goede prijs aan te bepalen.

17. Onderneem in het huidige restaurant al stappen naar aanleiding van de verzamelde gegevens van de gehouden interviews met het personeel.

Aan de hand van de hoeveelheid verzamelde gegevens en conclusie is het mogelijk om op dit moment al met de verzamelde informatie te werken. Hierbij kan er gedacht worden om iets meer salades aan te bieden of te werken met een uitgebreider aanbod van warme snacks. Ook kan er gedacht worden om eens een convenience gerecht zelf te bereiden zonder dat je het keukenpersoneel inschakelt. Het zijn maar kleine aandachtspunten maar misschien worden door deze kleine verandering al diverse wensen van de bezoekers beantwoord.

Probeer eventueel meer vernieuwingen in te voeren desnoods tijdelijk of bijvoorbeeld bij de luxe voorbereide broodjes meerdere broodsoorten te presenteren, dus niet alleen witte ronde broodjes maar maak ook gebruik van de pistoletjes of één van de andere broodjes uit het assortiment. De mensen worden namelijk verplicht om die ene samenstelling te kiezen.

Een andere aanbeveling is om het personeel meer te betrekken. Laat het personeel meedenken en probeer samen met het personeel de verkoop van producten te stimuleren, ook wel actieve verkoop genoemd. Tevens is het goed om het personeel te laten weten op welke producten de meeste winstmarge zit. Door op deze manier onderling te communiceren leert men beetje bij beetje om te gaan met de toekomstige situatie.

➤ Aanbevelingen op het gebied van de ruimte

Aan de hand van de observatie kan er geconcludeerd worden dat bij het realiseren van het nieuwe restaurant meer aandacht geschonken moet worden aan voldoende loopruimte. Dit geldt zowel bij de uitgifte als bij de in- en uitgang. Voor het zitgedeelte is het van belang dat er meer tafels en stoelen moeten komen om het aantal lunchbezoekers op te kunnen vangen. De bezoeker moet rustig kunnen eten zonder dat men lastig gevallen hoeft te worden dat men moet staan of meer aan moet schuiven omdat iemand er niet doorheen kan. Voor het aanvullen van de producten zal er rekening gehouden moeten met voldoende ruimte zodat de bezoekers er geen last hebben als er iets aangevuld wordt. Door onder andere rekening te houden met deze informatie is er met behulp van literatuur onderzoek en door het houden van een gesprek met Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch Manager Voeding bepaald hoeveel zitplaatsen en vierkante meter er nodig is voor het restaurant. Voor nadere informatie zie de antwoorden op vraag 18 en 19.

18. Aanbieden van een zitcapaciteit van 450 zitplaatsen.

Om de grote bezoekersstroom bestaande uit personeel, patiënten en bezoeker rond lunchtijd op te kunnen vangen is er aan de hand van mijn berekening geconcludeerd dat er een capaciteit van 450 zitplaatsen gewenst is. Om tot 450 zitplaatsen⁹⁸ te komen ben ik ervan uitgegaan dat op de drukst bezochte dagen (de dinsdag en donderdag) rond de 1.350 lunchbezoekers verwacht worden.⁹⁹ In de huidige situatie wordt het restaurant door 900 tot 1.200 mensen bezocht. De verwachte groei is te verklaren door het openstellen van het restaurant voor alle gebruikers en de groei van het aantal werknemers in het ziekenhuis door verhuizingen van afdelingen van het Rode Kruis naar locatie Leyweg. Ook de geografische ontwikkelingen zoals de komst van senioren woningen in de directe omgeving kunnen leiden tot een hogere bezoekersstroom naar het restaurant.

In de huidige situatie wordt het restaurant en de lunchroom ook veel bezocht door ouderen. Bij het Rijnland ziekenhuis heeft men ook dagelijks bezoekers van de ouderen die in de directe omgeving wonen. Gezien deze informatie bestaan er voor het restaurant kansen om deze mensen te benaderen en aan te trekken om gebruik te maken van het restaurant.

Indien in de toekomst blijkt dat de verwachte lunchgebruikers hoger of lager zal komen te liggen door bijvoorbeeld interne veranderingen in het ziekenhuis of in de omgeving, kan men door middel van de gebruikte formule gebruikt worden om de nieuwe benodigde zitcapaciteit te berekenen.

In bijlage 27 is terug te zien hoe door middel van de berekening de benodigde zitcapaciteit aangepast kan worden. Tevens is er een nadere toelichting te vinden over de onderbouwing van het aantal te verwachte bezoekers.

⁹⁸ Bijlage 27: Verwachte aantal restaurantbezoekers en zitcapaciteit

⁹⁹ Interviewbijlage Bijlage 2: Interview met Manager Facilitair Bedrijf en Organisatorisch Manager Voeding

19. Restaurant oppervlakte van minimaal 10008 m²

Aan de hand van verzamelde literatuur en uitgaande van een zitcapaciteit van 450 zitplaatsen, beveel ik aan om minimaal een ruimte te hebben van 1008m² oppervlakte¹⁰⁰, dit is inclusief opslagruimte, kantoorruimte en personeelsruimte en exclusief de ruimte voor de uitgifte en de bereidingsruimte, et cetera. Het houden aan deze richtlijn is erg belangrijk. Deze oppervlakte is nodig om iedereen te kunnen voorzien van een zitplaats en om ervoor te zorgen dat er voldoende bewegingsruimte is. Indien de organisatie minder oppervlakte wenst te gebruiken zal de zitruimte en loopruimte te klein worden.

Bij het gebruik van vierkante meters is het belangrijk dat de vierkante meters zo goed mogelijk geoptimaliseerd worden. Het zuinig omgaan met vierkante meters is belangrijk omdat naar verwachting het restaurant in de toekomst ook zal moeten betalen voor het gebruik van de vierkante meters. In bijlage 28 is een toelichting gegeven over de totstandkoming voor de benodigde ruimte van 1.008m².

20. Het plaatsen van schuifwanden om de ruimte van het restaurant flexibel aan te kunnen passen.

Indien het restaurant gebruikt gaat worden om recepties en andere activiteiten plaats te laten vinden, is het aan te bevelen om schuifwanden te plaatsen zodat er mogelijkheden bestaan om kleinere ruimten te creëren. Ook wanneer het bijvoorbeeld rustig is kunnen de schuifwanden gebruikt worden om een gedeelte van het restaurant af te sluiten. Door het afsluiten van de ruimten oogt het restaurant minder groot en wordt het iets knusser.

Naar aanleiding van een gesprek met R. van Mossel, adviseur van Verbeek & Rinzema Interieurs BV¹⁰¹, heeft men geadviseerd om in het restaurant gebruik te maken van vouwwanden of van een paneelwand. De daadwerkelijke keuze is afhankelijk van wat de organisatie wenst, moet het vooral functioneel, gemakkelijk en snel te gebruiken zijn of wilt men een paneelwand wat iets meer kost en iets meer tijd vergt om uit te schuiven, maar wat wel de uitstraling heeft van een normale vaste scheidingswand en geluidsdempend is. Vanwege de uitstraling die het nieuwe restaurant zal gaan krijgen en de functies die de ruimten moeten gaan vervullen is het aan te bevelen om gebruik te maken van paneelwanden.

Ondanks dat de kosten iets hoger liggen oogt het veel mooier en is het meer geluiddempend. Bovendien zijn de wanden uitermate geschikt voor hogere ruimtes (tot 15 m.). Kleurstellingen, brandwerendheid (tot 60 min.) bekleding en afwerking zijn volledig af te stemmen op de huisstijl en andere wensen.

De paneelwanden kunnen toegepast worden wanneer ruimtes gescheiden moeten worden, maar met de mogelijkheid om de totale ruimte toch te kunnen gebruiken voor grotere vergaderingen, feesten, etc. Deze paneelwanden zijn niet uitklikbaar, maar hangen in rails en kunnen naar een "parkeerruimte" geschoven worden. Dit kan tegen een zijwand in de ruimte (te zien op de foto's op de volgende pagina) of in een nis. Wanneer de paneelwanden geplaatst gaan worden, moet er bij de bouw van het restaurant goed rekening gehouden worden dat de verschillende ruimten vanaf de buitenkant te bereiken zijn. Er moet uitgesloten worden dat de gasten via andere ruimten de gewenste locatie bereikt.

Hieronder staan 2 voorbeelden van paneelwanden.



Aangezien de benodigde vierkante meters en het aantal gewenste ruimten nog niet bekend zijn, is het niet mogelijk een prijsopgave op te laten stellen.

Ondanks dat het een totaal plaatje van de daadwerkelijke kosten niet mogelijk is vanwege het ontbreken van de benodigde vierkante meters, is het wel mogelijk om de kosten per m² te weergeven

¹⁰⁰ Bijlage 28: Uitwerking aantal benodigde vierkante meters

¹⁰¹ <http://www.verbeek-rinzema.nl/index.php?id=25>

Op advies van de adviseur van Verbeek & Rinzema Interieurs BV moet er met de volgende kosten rekening gehouden worden:

Deurpaneel toeslag	€ 1.000,00 tot € 1.400,00 per paneel
Mobiele paneelwanden	€ 325,00 tot € 375,00 p/m ²
Geluidsbarrière	€ 30,00 tot € 50,00 p/m
Systeemplafonds vanaf	€ 16,00 p/m

De hierboven vermelde prijzen zijn sterk afhankelijk van de ruimte, geluidsisolatie en de uitvoering. De kosten zijn bepaald aan de hand van de wensen.

Als voorbeeld kan er gedacht worden dat elke ruimte een eigen ingang dient te hebben, dit is mogelijk door het gebruiken van een deurpaneel.

De mobiele wanden die hierboven in het kostenoverzicht weergegeven zijn, zijn de paneelwanden die nodig zijn om de ruimten te scheiden. Naast de schuifwanden zal ook een geluidsbarrière ook nodig.

Het plaatsen van een geluidsbarrière voorkomt dat het geluid niet over de wand/plafond naar andere ruimte kan. De wanden in het nieuwe restaurant kunnen al van de hoogste geluidsisolatiewaarde zijn, maar als er een simpel systeemplafond in zit, dan kan het geluid via het plafond toch andere ruimten bereiken. Indien hier sprake van is en geluidsoverlast van de andere ruimten dient voorkomen te worden is het aan te velen om een geluidsbarrière te plaatsen. De geluidsbarrière wordt gebruikt als een systeemwand en wordt onder een systeemplafond geplaatst. De geluidsbarrière bestaat uit een steenwol platen van 6 cm dik en aan beide zijden bedekt met aluminium folie. Deze platen voorkomen dat het geluid niet over de wand/ plafond naar een andere ruimte kan.

In bijlage 38 is de ontvangen brief terug te vinden. Naar aanleiding van deze brief is er nogmaals contact opgenomen met het bedrijf en zijn uiteindelijk deze aanbevelingen geschreven en zijn de bovenstaande prijzen bepaald. De prijzen die vermeld staan in de verzonden brief zijn iets anders als de bedragen die hierboven vermeld staan. Deze wijziging heeft plaats gevonden naar aanleiding van het verkregen advies.

21. Optimaliseren van gebruik van vierkante meters

21.1 Optimaliseren van gebruik van vierkante meters door de lunchroom(s) samen te voegen met het restaurant.

Om zo optimaal mogelijk gebruik te maken van vierkant meters is het aan te bevelen om in ieder geval één lunchroom weg te laten vallen. Door het wegnemen van 1 of beide lunchrooms zal er ruimte vrijkomen, deze ruimte zal weer voor andere doeleinden gebruikt gaan worden.

Door in ieder geval één lunchroom weg te halen, zal de bezoekerstroom naar het restaurant waarschijnlijk verhoogd worden. De grotere bezoekersstroom heeft vervolgens weer positieve gevolgen voor het gebruik van vierkante meters van het restaurant, omdat deze hierdoor beter benut zullen worden en dit is een doelstelling wat de organisatie graag wilt realiseren, namelijk het optimaliseren van gebruik van vierkante meters.

Indien de ideeën daadwerkelijk uitgevoerd gaat worden zal men met veel haken en ogen te maken krijgen. Het hebben van alleen een restaurant is te weinig. Er zal of bijvoorbeeld een take away uitgifte moeten komen of een lunchroom. Voor het draaiende houden van de tweede uitgifte zijn er verschillende mogelijkheden zoals het in eigen beheer uitvoeren onder leiding van het restaurant of outsourcen zoals nu in de huidige situatie.

Voor het outcoursen zijn er verschillende mogelijkheden zoals:

1. Volledige outsourcing:

Deze vorm komt het meest voor en houdt in dat alle handelingen van een bepaalde activiteit worden ondergebracht bij een externe partij.

2. Een samenwerkingsverband aangaan:

Hierbij komen de uitbesteder en de leverancier gezamenlijk tot een te leveren dienst of product. Dit gebeurt. bijvoorbeeld in de vorm van een joint venture.

3. Activiteiten onderbrengen in een gespecialiseerde afdeling of een apart bedrijf:

Een bedrijf wil bijvoorbeeld bepaalde bedrijfsprocessen afstoten, maar de controle op die activiteiten niet geheel kwijtraken aan derden. Er kan dan voor worden gekozen deze activiteiten onder te brengen in een aparte afdeling, die dan ook in sommige gevallen gaat werken als dienstverlener voor derden of als externe leverancier: een shared service center.

4. Gedeeltelijke outsourcing.

Hierbij worden sommige onderdelen van een bedrijfsproces uitbesteed, terwijl andere in eigen beheer worden gehouden. Dit werkt uiteraard alleen als de dienstverlener aan wie wordt uitbesteed voldoende capaciteit en/of kwaliteit in huis heeft.

Gezien de mogelijkheden die er zijn, is mijn advies om het in eigen beheer te doen omdat je zelf de kennis in huis hebt en je hoeft weinig extra moeite ervoor te doen. Het ligt namelijk in het verlengde van de overige catering activiteiten. Ook bestaan er mogelijkheden om op deze manier leuke winsten te behalen. Je spreekt als het ware van een winstmaker (cash cow). Naast de extra opbrengsten is het voordeel dat je baas in eigen huis bent en kan dus meer gebruik maken van de dienst op andere plaatsen in het ziekenhuis.

Indien het niet gewenst is om alles zelf te beheren is de tweede optie het gedeeltelijk uit besteden door een samenwerkingsverband aan te gaan met een ondernemer. Dat kan zowel de huidige ondernemer zijn die de huidige lunchrooms beheert of een nieuwe ondernemer. Indien men bij de huidige ondernemer blijft zullen er wel betere afspraken gemaakt moeten worden over het assortimentaanbod. Het sluit namelijk niet aan op wat het toekomstige restaurant ongeveer aan zal gaan bieden.

Door een samenwerkingsverband aan te gaan is het voor de organisatie mogelijk om invloed te hebben in wat er in de take away of lunchroom gebeurt. Er kunnen bijvoorbeeld afspraken gemaakt worden dat de organisatie een bepaald percentage van de winst ontvangt. Het volledig uitbesteden zoals de huidige situatie is niet aan te bevelen.

Ondanks mijn gegeven mening is het aan de organisatie om te bepalen wat men gaat doen. Voor het maken van een juiste keuze is een uitgebreid onderzoek aan te bevelen.

Wanneer de eigenaar van de uitbestede lunchrooms en retailactiviteiten weg zou moeten of als er één van zijn lunchrooms weg moet, zou dit kunnen betekenen dat er weerstand zou kunnen gaan ontstaan bij de ondernemer. Men is namelijk al ruim 20 jaar actief in het ziekenhuis.

Doordat de ondernemer al zo lang actief is binnen het HagaZiekenhuis zal het een ingewikkelde klus worden. Indien het in eigen beheer gerealiseerd gaat worden dan kan er o.a. gedacht worden aan het uitkopen van de ondernemer of bijvoorbeeld wachten totdat het contract af loopt. Wellicht zijn er nog andere oplossingen, maar hierover heb ik geen nader onderzoek hoeven te doen.

21.2 Optimaliseren van gebruik van vierkante meters van het restaurant door aanbieden van ontbijt, en door een deel van het restaurant te gebruiken voor vergaderingen en recepties. (management samenvatting).

Om de probleemstelling gedeeltelijk te kunnen beantwoorden en de wenst voor het optimaliseren van het gebruik van vierkante meters van het restaurant te realiseren zijn er een aantal concrete oplossingen gevonden. Om het gebruik van vierkante meters van het restaurant te optimaliseren is het aan te bevelen om in de ochtend een ontbijt aan te bieden en gedurende dag voldoende assortiment aan te bieden voor de bezoekers, dus niet alleen tijdens lunchtijd. Door meer bekendheid te geven aan het restaurant en de mensen te laten weten dat het restaurant open is en dat er 's avonds ook mogelijkheden zijn om een warme maaltijd te nuttigen, zal door deze veranderingen de dure vierkante meters buiten 12.00 en 14.00 beter benut worden dan in de huidige situatie.

Ook kan het gebruik van vierkante meters geoptimaliseerd worden door het restaurant te verhuren voor het houden van recepties, vergaderingen en eventueel presentaties. Rond lunchtijd zal dit moeilijk te realiseren zijn maar buiten de lunchtijd zal er voldoende ruimte zijn om kleine recepties of dergelijk plaats te laten vinden.

22. Restaurant toegankelijk maken voor personeel, patiënten en gasten

Aan de hand van de verzamelde gegevens van de gehouden interviews bij externe ziekenhuizen is er geconcludeerd dat het invoeren van een gezamenlijk restaurant te realiseren is. Op de locaties waar de restaurants voor alle gebouwgebruikers toegankelijk is zoals in Leiderdorp, Leeuwarden en Amsterdam ondervindt het personeel van het ziekenhuis geen problemen. Uit de praktijk blijkt dat artsen, zusters en overig personeel die werkzaam zijn in het ziekenhuis niet lastig gevallen wordt door bezoekers en patiënten. Aan de hand hiervan kan er besloten worden om ook in het HagaZiekenhuis een gezamenlijk restaurant te realiseren.

Het voordeel van een gezamenlijk restaurant is dat er een grotere bezoekersstroom geworven wordt. In het Ziekenhuis is het de hele dag een komen van gaan van bezoekers en hierdoor zal het restaurant ook buiten de lunchtijden bezocht worden. Doordat er meerdere doelgroepen gebruik mogen maken van het restaurant, zal de bezoekersstroom vergroot worden en kan dit leiden tot een omzetstijging

➤ Verdere aanbevelingen die van belang zijn voor organisatie en personeel

23. Zorg voor een uitgeschreven strategisch beleid en personeelsbeleid waar iedereen van op de hoogte is

Voor het nieuwe restaurant is het aan te bevelen om een nieuw beleid te schrijven. In het strategisch beleid moet omschreven worden op welke wijze het HagaZiekenhuis de doelstellingen voor het restaurant wil realiseren en hoe men het wil implementeren.

In het strategische beleid kan onder andere geschreven worden waar het restaurant naar toe gaat en hoe het restaurant moet functioneren.

Bij het personeelsbeleid kan er gedacht worden aandachtspunten over de verwachtingen die van het personeel verwacht worden zoals de te verrichte werkzaamheden en verantwoordelijkheden die men tot zich krijgt. Tevens kan er gewerkt gaan worden met het opzetten van persoonlijke ontwikkelingsplannen (POP). Gunstig voor de invoering en het effect van het opstellen van een POP is dat het helpt de medewerkers meer zelfvertrouwen te geven en zorgt dat men zijn werk beter kan uitvoeren, daarnaast kan men ontdekken wat de volgende stap in zijn/haar werk moet zijn. Het kan bijvoorbeeld bijdragen dat iemand doorstroomt naar een functie.¹⁰²

Het vormen en schrijven van een beleid helpt het restaurant en het restaurantpersoneel veranderen en aan te passen aan de nieuwe situatie. Het nieuwe restaurant zal heel anders worden en dit zal in eerste instantie voor het restaurant personeel een redelijk grote omslag kunnen zijn vanwege de andere manier van werken. Aspecten die tevens besproken kunnen worden en verder uitgewerkt kunnen worden in de huisregels zijn eisen betreft kleding, gedrag, in aanwezigheid van bezoekers onderlinge gesprekken vermijden, nalaten van snoepen (en eten) onder werktijd.

24. Trainen van het personeel

24.1 Bijscholen van restaurantmedewerkers en leidinggevenden door middel van een cursus. Bij gebrek aan inzet, motivatie of niet goed kunnen functioneren binnen het nieuwe restaurant geldt er ontslag en zal er nieuw personeel aangenomen worden.

Voordat het restaurant geopend wordt is het belangrijk dat het restaurantpersoneel goed weet wat men moet doen en wat er van hun verwacht wordt.

Naar aanleiding van een gesprek met Dhr. van Putten¹⁰³ en de ontvangen offerte is het aan te bevelen om alle medewerkers een training voor Cateringmedewerker (OCC-B) te geven. De training is bedoeld voor iedereen die werkzaam is in een bedrijfsrestaurantdienst of in die functie wil gaan werken. Deze training bestaat uit 5 lessen en zullen intern plaats gaan vinden. De trainingen zullen voor de opening van het nieuwe restaurant aangeboden worden zodat men zonder problemen aan de slag kan. Wanneer het nieuwe restaurant eenmaal geopend is zal na +/- 3 maanden gekeken worden welke onzekerheden en gebreken het personeel heeft. Aan de hand hiervan zal elke medewerk(st)er gerichte training krijgen.

Naast de aanbeveling om het personeel te trainen is het tevens aan te bevelen om de leidinggevende van het restaurant ook vroegtijdig kennis te laten maken met front cooking. Het toepassen van front cooking vraagt namelijk een hele andere manier van werken en leidinggeven. Om ervaring op te doen

¹⁰² http://www.leren.nl/cursus/leren_en_studeren/pop/personeelsbeleid.html

¹⁰³ Adviseur training en coaching van medewerkers

bestaat er de mogelijkheid om de leidinggevende 1 of 2 dagen stage te laten lopen bij een zorginstelling waar front cooking al toegepast wordt zoals in Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp. Men kan hierdoor ervaren hoe het er in de nieuwe situatie aan toe gaat, tevens kan men ontdekken en bespreken waar de andere organisatie problemen mee heeft gehad. Deze kennis kan men allemaal meenemen naar het nieuwe restaurant.

Helaas kan er de mogelijkheid bestaan dat de nieuwe situatie en taakverdeling voor de huidige restaurantmedewerkers niet voor iedereen geschikt is. Wanneer het blijkt dat na de aangeboden trainingen geen vooruitgang geboden wordt, zal er gekeken moeten worden naar een andere oplossing. Ontslaan van medewerkers moet zoveel mogelijk voorkomen worden, een natuurlijke uitstroom is het meest gewenst. Wanneer er nieuwe restaurantmedewerkers aangenomen moeten worden, dan is het gewenst dat men enige werkervaring en de nodige papieren heeft zodat men gelijk goed mee te kan draaien en flexibel kan insprijgen in verschillende situaties.

Voor een nadere toelichting over de aanbevolen training en de kosten verwijs ik u naar bijlage 24. In bijlage 25 is de brief waarin alle gegeven aanbevelingen weergegeven zijn toegevoegd.

24.2 Overplaatsen van een kok uit de keuken naar het restaurant

Wanneer het blijkt dat de restaurantmedewerkers ondanks het aansturen van de leidinggevende niet goed kunnen werken of handen te kort komen kan er tevens ervoor gekozen worden om een kok neer te zetten die alles goed in de gaten houdt en zelf een bijdrage levert van het bereiden van maaltijden. Door zijn kennis op het gebied van bereiden van maaltijden kan hij de medewerkers goed aansturen en begeleiden. Voordat de kok in het restaurant gaat werken zal hij zich moeten gaan verdiepen in de in het aangeboden assortiment en zal de kok net zoals de leidinggevende, stage kunnen lopen bij een collega ziekenhuis waar dergelijke vergelijkbare veranderingen al zijn doorgevoerd, zodat men kennis kan maken met de andere manier van werken en communiceren.

Het moet overigens wel een kok zijn die gemotiveerd is om in het restaurant werkzaam te zijn. Echt omscholen van de instellingskok is niet nodig omdat men de juiste vakkennis al in huis heeft alleen zou hij zich even moeten verdiepen in de nieuwe werkwijze. Het werken aan de front office in plaats van de back office zal in eerste instantie wennen zijn vanwege het verhoogde klantencontact. Iedereen kan zien wat en hoe alles klaargemaakt wordt.

Indien er een kok gewenst is zal dit vroegtijdig aan de keuken doorgegeven moeten worden. Er kan dan gekeken worden wie er belangstelling voor heeft en welke koks daadwerkelijk geschikt zijn om deze functie te vervullen. Het plaatsen van een kok in het restaurant is een goede oplossing, vooral omdat naar waarschijnlijkheid de taakverdeling in de keuken in de toekomst anders zal gaan verlopen waardoor er minder koks nodig zullen zijn. Het uitkopen van de koks kost een hoop geld. Het plaatsen van ene kok in het restaurant is dan een goedkopere oplossing.

25. Invoeren van een gestandaardiseerd tevredenheidsonderzoek

Wanneer het restaurant eenmaal gerealiseerd is, zal men in de toekomst een gestandaardiseerd tevredenheidsonderzoek (via bijvoorbeeld internet en/of op papier) kunnen opstellen waarmee periodiek de tevredenheid van de klanten (zoals personeel, patiënten, bezoekers) gemeten kan worden met als uiteindelijke doel dat de resultaten van de eerder genomen acties inzichtelijk worden. Vervolgens ontstaat er de mogelijkheid tot continue sturing op basis van de gefundeerde informatie.

Thema's die meegenomen kunnen worden in het onderzoek zijn onder andere de kwaliteit van eten en drinken, sfeer, service en imago. Het uitvoeren van een tevredenheidsonderzoek kan door een aangewezen persoon in de organisatie gerealiseerd worden of er kan een speciaal bureau hiervoor ingezet worden. Een voorbeeld van een bureau die dergelijke onderzoeken uitvoert is Effectory¹⁰⁴. Het voordeel van het houden van een tevredenheidsonderzoek is dat er inzicht verkregen wordt in de tevredenheid van de klanten hoe de tevredenheid verbeterd kan worden. Het voordeel van tevreden klanten is dat zij het restaurant zullen blijven bezoeken, men is loyaal, nemen meer af, zijn bereid om meer te betalen en fungeren als een actieve referent voor de organisatie.

¹⁰⁴ <http://www.effectory.nl>

26. Realiseren van een aparte counter voor (Meeneem-)lunchvoorzieningen (ofwel een take away uitgifte).

Om de bezoekers en het personeel tegemoet te komen en om in te spelen op de trend dat vaste eetmomenten plaats maken voor 'Grab&Go', adviseer ik om (al dan niet in eigen beheer) een kleine take away uitgifte aan te bieden, wat centraal gelegen ligt. Wellicht is nabij het restaurant een geschikte locatie.

Deze aanbeveling is tot stand gekomen naar aanleiding van de gehouden observaties bij de lunchrooms en door een bezoek te brengen aan andere zorginstellingen. Uit de gehouden observaties is gebleken dat de twee lunchrooms dagelijks een redelijk grote bezoekersstroom hebben. Als één of zelfs beide lunchrooms weg vallen is een take away uitgifte een ideale manier om de behoefte van de bezoekers en het personeel op een aparte manier te vervullen. Voor zowel de medewerkers als de bezoekers van het HagaZiekenhuis is het namelijk prettig als men snel een vers bereid broodje en/of een drankje kan meenemen of kan nuttigen aan één van de statafels.

Bij de take away uitgifte kan er gedacht worden om een beperkt assortiment aan te bieden waar men bijvoorbeeld warme en koude dranken, diverse broodjes, snacks en soep mee kan nemen of aan een statafel kan nuttigen. Vooral voor mensen die weinig tijd hebben en alsnog een behoefte hebben aan een broodje of een drankje biedt de take away een goede uitkomst. In vergelijking van een lunchroom heeft een take away uitgifte het voordeel dat het minder ruimte nodig heeft. In bijlage 45, punt 3 is er een omschrijving gegeven over wat er zoal aangeboden kan worden en hoe het er uit kan zou kunnen gaan zien.

27. Meer retailactiviteiten binnen het HagaZiekenhuis realiseren, met als doel een soort zorgboulevard te creëren. Voorbeelden van mogelijke retailactiviteiten zijn een kleine supermarkt, beautysaloon et cetera

De ondernemer die de lunchrooms beheert en de kleine supermarkt en de tijdschriften- en bloemenwinkel, moet naar mijn aanbeveling minder bevoegdheden krijgen. De organisatie moet meer retailactiviteiten in eigen beheer gaan uitvoeren. Op deze manier krijgt men meer grip op het aanbod en wat er verkocht wordt in de winkeltjes tegen welke prijs.

Zoals al eerder aangegeven is bij punt 21.1 zou dit kunnen betekenen dat de restauratieve diensten zoals de twee lunchrooms weggekocht worden. Ook de kleine supermarkt zou de organisatie zelf makkelijk in eigen beheer kunnen uitvoeren. Dit blijkt uit gesprekken die gehouden zijn bij andere ziekenhuis instellingen.

Tegenwoordig hoeven ziekenhuizen derde geldstromen niet meer af te dragen, dus is het in eigen beheer realiseren van een supermarkt, een giftshop waar men kaarten, bloemen en tevens nachtgoed en verzorgingsmiddelen kan verkrijgen (zoals pyjama's, badjassen, ondergoed, zeep, parfum et cetera) een goede manier om extra inkomsten te werven.

Naast de genoemde voordelen van het in eigen beheer uitvoeren van retailactiviteiten en verzorgen van de restauratieve diensten hangt er ook een nadeel vast aan het in eigen beheer uitvoeren van de diensten. Het kost een enige investering en veel tijd om het te realiseren, tevens loopt de organisatie huurkosten mis en moet men zelf zorg dragen voor personeel. Ondanks deze nadelen kan men ervan uit gaan dat de uiteindelijke opbrengsten hoger zullen zijn dan in de huidige situatie.

Voorbeelden van retailactiviteiten die uitbesteed of in eigenbeheer gerealiseerd kunnen worden zijn: Voor het ziekenhuis kan men denken aan het beheren van een eigen kleine supermarkt, een cadeau winkel waar men eventueel ook nachtgoed kan verkrijgen zoals pyjama's, badjassen et cetera. Door deze winkeltjes samen te voegen kan er binnen in het ziekenhuis een zorgboulevard gecreëerd worden.

Om niet alles onder het beheer van het ziekenhuis te laten vallen kan er eventueel erover gesproken worden om meer kleine ondernemers aan te nemen die eventueel bereid zijn om een pand te huren waar men zijn/haar dienst levert zoals een beautysalon. Het aantrekken van ondernemers die meerdere panden betrekken, zoals in de huidige situatie is af te raden of er moeten van te voren hele goede afspraken gemaakt worden. Op dit moment sluit de lunchroom niet helemaal goed aan bij de wensen van de organisatie.

In de huidige situatie is er namelijk uit prijsvergelijking gebleken dat de prijzen die men hanteert redelijk hoog liggen¹⁰⁵, tevens is het aanbod niet erg divers en bestaan de warme maaltijden voornamelijk uit magnetron gerechten. Ook de uitstraling van de lunchrooms is niet helemaal zoals gewenst. In de kleine supermarkt wat ook in het beheer is van de zelfde eigenaar geldt ook dat de prijzen erg hoog liggen en dat het assortimentaanbod beperkt is.

Door als organisatie meer invloed te hebben kunnen de prijzen meer gelijk getrokken worden en kan het assortimentsaanbod toegepast worden die past in de lijn van het toekomstige restaurant. Op dit moment doet de ondernemer wat hij zelf wilt, dat geldt tevens voor de bloemen en tijdschriften winkel.

28. Focussen op het verbeteren van de vergadervoorzieningen.

De volgende aanbevelingen zijn weergegeven die betrekking hebben op vergaderservices.

Voor nadere toelichting verwijs ik u naar bijlage 31.

1. Het restaurant aanbieden als mogelijke ruimte voor het houden van recepties of eventuele presentaties.
2. Grondige renovatie van de vergaderruimte is gewenst.
3. Verplaatsen of bijbouwen van nieuwe ruimten
4. Meer promoten van de vergaderruimten
5. Houden van een onderzoek naar de eventuele belangstelling voor verhuur van vergaderzalen aan externe organisaties

¹⁰⁵ Bijlage 22: prijzen van het restaurant en de lunchroom

Bijlage 34: De veranderingen voor het nieuwe restaurant.

Om de aanbevelingen toe te passen zullen er een aantal veranderingen plaats gaan vinden om de overstap van de oude situatie naar de nieuwe situatie te kunnen maken.

De veranderingen worden in deze bijlage nader toegelicht. De toelichting zal helpen om een beter beeld te krijgen naar hoe het restaurant er uit zou moeten gaan zien. Het kan hierbij nog eens voorkomen dat sommige informatie al eerder weergegeven is in bijlage 33.

In de bijlage 45 is een collage (koffieapparaat, wokstelling, interieur, tafels en stoelen et cetera) gemaakt waarin door middel van de foto's een bepaalde sfeerbeleving gecreëerd is van hoe het restaurant er mogelijkwerwijs uit zou kunnen gaan zien.

Om het door mij voorgestelde concept te kunnen realiseren zullen de volgende veranderingen plaats gaan vinden:

➤ **Functionele aspecten**

3. Van personeelsrestaurant naar (functioneel)bezoekersrestaurant

Het nieuwe restaurant zal in de toekomst zowel voor het personeel als bezoekers toegankelijk worden. Om er zeker van te zijn of de combinatie personeel, bezoekers en patiënten geen problemen geeft is er bij andere ziekenhuizen gekeken in hoeverre het wel of geen problemen geeft.

Aan de hand van de verzamelde gegevens¹⁰⁶ blijkt dat er totaal geen problemen zijn. Wat er in eerste instantie door veel mensen gedacht werd is dat de artsen door hun patiënten of de familieleden lastig gevallen zouden worden, maar hier is totaal geen sprake van.

Doordat het toekomstige restaurant voor iedereen toegankelijk gemaakt wordt en nabij de lunchroom in de centrale hal gelegen komt, zal deze lunchroom overbodig worden. De lunchroom in de centrale hal neemt een hoop ruimte in beslag en doordat deze lunchroom overbodig wordt zal er ruimte bespaard worden. De lunchroom wordt overbodig omdat men in de toekomst in het restaurant kan zitten. Naast het restaurant is er in de aanbeveling aangegeven dat een kleine take away uitgifte een goede oplossing is het personeel als de bezoekers iets extra's te bieden. Het functioneel gebruiken van het restaurant wordt bevorderd doordat er bij de bouw van het restaurant schuifwanden geplaatst worden. Door de schuifwanden ontstaan er mogelijkheden om ruimten af te scheiden voor het houden van recepties en vergaderingen en dergelijke. Hierdoor wordt het gebruik van de vierkante meters van het restaurant buiten de drukke lunch tijden geoptimaliseerd.

4. Verhuizing van het restaurant van locatie A naar locatie B.

De nieuwe gewenste locatie voor het restaurant is links nabij de ingang van de poliafdeling. In de toekomst zal dit de centrale ingang gaan worden. De locatie die voor ogen is, wordt gekenmerkt door zijn goede ligging en de hoeveelheid licht. De muren hebben veel ramen waardoor het veel zonlicht door laat. Door de nieuwe locatie ligt het restaurant redelijk goed in het zicht. De goede locatie zal een positieve bijdrage leveren aan de bezoekersfrequentie. Wanneer de bezoekers zien dat er een restaurant is, zal men eerder in de verleiding komen om even een hapje of drankje te nuttigen.

➤ **Aspecten die betrekking hebben op de inrichting**¹⁰⁷

5. Van lijn buffet naar een combinatie van free-flow buffet en lijnbuffet

Het huidige lijnconcept zal vervangen worden door gebruik te maken van een free-flow buffet in combinatie van een lijnbuffet zodat de doorstroom veel soepeler zal verlopen.

Door het gebruik van het free-flow buffet, ontstaat er een mogelijkheid om front cooking plaats te laten vinden en een afwisselend assortiment aan te bieden. Door bij verschillende ziekenhuizen gekeken te hebben en gesproken te hebben met verschillende leidinggevenden en met de directeur van Groku en de Koksmaat Bedrijfskeukens kan er geconcludeerd worden dat de combinatie free-flow en lijnbuffet de meeste geschikte combinatie is voor het nieuwe restaurant. Door toepassing van deze combinatie ontstaat er een betere presentatie waardoor de mogelijkheid ontstaat om verkoop te stimuleren. Voor de free-flow buffet kan er gedacht worden aan diverse eilanden voor het brood, de salades, wokgerechten, de soep, de warme dranken et cetera.

¹⁰⁶ Interviewbijlage. Bijlage 6: Extern gehouden interviews met verschillende afdelingshoofden

¹⁰⁷ Hieronder valt tevens de inkleding en de aankleding

Voor de lijnbuffet geldt dat er één of twee een lange wanden geplaatst zullen worden wat bij voorkeur via de achterzijde aangevuld kan worden. Dit betekent dat er bij de bouw rekening gehouden moet worden met een loopruimte achter de uitgifte zodat aanvullen via de achterkant mogelijk is.

Het voordeel van deze manier van aanvullen is dat de restaurantmedewerker voldoende ruimte en tijd heeft om alles aan te vullen, bovendien wordt er door deze toepassing op een juiste manier het FIFO-systeem (First In First Out) gehanteerd waardoor de kans op grote schaal verkleind wordt dat producten te lang in de schappen liggen.

Producten als frisdranken, vleeswaren en andere verpakte producten die gekoeld moeten worden, kunnen het beste in een gekoelde wand staan. Het gebruik van een dergelijk wand scheelt een hoop ruimte en is erg overzichtelijk.

Voor de uitgifte van de wokgerechten kan er ook een speciale uitgifte gemaakt worden met daarachter de grillplaat en de frituur.

Bij het plaatsen van de uitgiften is het in ieder geval belangrijk dat er onderscheid gemaakt wordt in koude producten en warme maaltijden. Bij de warme maaltijden moet er nog een extra onderscheid gemaakt worden tussen de uitgifte van de standaard maaltijden als de aardappels/groente/vlees en de luxe maaltijden zoals de wokgerechten en de grillmaaltijden.

Voor de uitgifte van warme dranken is het een goede manier om een eiland te plaatsen waar men koffie, thee, warme chocomelk of cappuccino kan pakken. Zelf bediening is hier de beste oplossing vanwege kostenbesparing van personeel. Het personeel kun je beter andere werkzaamheden laten verrichten als het bereiden van broodjes en het aanvullen van het assortiment.

6. Van een bedrijfskantine naar eigentijds restaurant

Het nieuwe restaurant zal een complete metamorfose krijgen. De oude en sober uitziende restaurant zal zoals bekend een nieuwe locatie krijgen waardoor er de mogelijkheid bestaat om een compleet andere inrichting en kleurstelling te gaan gebruiken. Het doel van het nieuwe restaurant is het gezelliger en sfeervoller maken van het restaurant. De sfeer die gecreëerd wordt moet duidelijk buiten de zorg liggen. Het gezelliger maken van het restaurant wordt gecreëerd door gebruik te maken van mooie uitgiften, leuke tafels en stoelen en door extra aankleding met behulp van decoratie zoals keukenaccessoires en groenvoorziening. Door middel van de decoratiemiddelen is het mogelijk om een huiselijke sfeer te creëren. Een extra manier om iets aan het restaurant toe te voegen is het laten maken van een grote muurtekening.

Inrichting is heel bepalend voor de uitstraling van het restaurant.

Ondanks dat er een architect betrokken wordt bij realisatie van het restaurant en zijn eigen denkwijze en visie heeft over hoe het er allemaal uit moet gaan zien, wil ik door middel van de collage¹⁰⁸ laten zien hoe naar mijn beleving (met hierbij rekening houdend met de verzamelde onderzoeksresultaten) het restaurant er uit zou moeten gaan zien.

Een belangrijk aspect voor de realisatie van het restaurant is dat het geen ziekenhuis uitstraling moet hebben. De gedachten van het personeel en de bezoekers moeten hier niet gaan over het werk, ziekenhuisopnames of dergelijke. Men moet hier rustig kunnen ontspannen en genieten van bijvoorbeeld hun lunch. Om het restaurant gezellig en meer van deze tijd te maken zal er een combinatie van modern en een huiselijke sfeer gecreëerd worden.

7. Van een gesloten ruimte naar een ruimte waar eventueel mogelijkheden zijn voor het plaatsen van een terras.

Door het restaurant op de begane grond te plaatsen bestaat er wellicht een mogelijkheid om een terras aan te leggen bij het restaurant. Gezien de ontvangen plattegrond waar het restaurant mogelijkerwijs zou kunnen gaan komen, is er op de tekening te zien dat het realiseren van een restaurant mogelijk is. Het plaatsen van een terras is aan te raden. Onder de geïnterviewde personeelsleden van het HagaZiekenhuis, zijn er een aantal medewerkers die hebben aangegeven graag een mogelijkheid willen hebben om buiten te zitten. Het plaatsen van een terras is een ideale manier om deze behoefte te vervullen. De mensen kunnen heerlijk buiten zitten.

¹⁰⁸ Bijlage 46: Fotocollage

➤ **Aspecten die betrekking hebben op de prijsstelling**

8. Van huidige prijsstelling bestaande uit inkoopkosten en personeelskosten naar een prijsstelling waarin alle kosten als huisvestingskosten, afschrijvingskosten et cetera in meeberekend zijn.

In het nieuwe restaurant zullen de prijzen van het assortiment aangepast worden. De prijzen voor het personeel en de bezoekersprijzen zullen iets verhoogd worden vanwege het meerekenen van de kosten als huisvestingskosten, afschrijvingskosten et cetera. Naast het meerekenen van de genoemde kosten zal de winstmarge bij de bezoekersprijzen op sommige producten iets verhoogd kunnen worden.

De reden van het verhogen van de bezoekersprijs is omdat uit onderzoek van de geïnterviewde bezoekers is gebleken dat men het huidige prijsniveau laag vindt. Door de winstmarge op de producten van de bezoekersprijs met een klein percentage te verhogen bestaan er mogelijkheden om het personeel iets meer tegemoet te komen met de prijs dan in de huidige situatie. Er kan bijvoorbeeld extra geld bijgelegd worden op producten die gezond zijn zoals salades, fruit en magere vleeswaren.

Op producten die veel vet bevatten als een kroket, kaassoufflé patat is het zal er geen tegemoetkoming worden gedaan aan de prijs en zal deze voor de inkoopprijs of de inkoopplus prijs (inkoopprijs, plus een marge waarin de gemaakte kosten door het restaurant en een extra winstmarge in opgenomen zijn) verkocht worden.

De tegemoetkoming op de producten zal in eerste instantie ook afhangen van de mate waarin de producten afgenomen worden door externe bezoekers.

Deze manier van prijsberekening wordt tevens in Medisch Centrum Leeuwarden en in het Rijnland Ziekenhuis Leiderdorp toegepast.

➤ **Aspecten die betrekking hebben op het assortiment**

9. Van een smal assortiment naar een breder en gevarieerder assortiment.

Het assortiment zal bestaan uit diverse soorten voeding, hierbij zal onderscheid gemaakt kunnen worden in basis voeding, gezonde voeding en exclusievere voeding (fun-shoppes).

Bij basisvoeding kan er onder andere gedacht worden aan wit/ bruin brood en melk. Bij gezonde voeding wordt er gedacht aan vers fruit, diverse vruchten sappen en salades. Bij de exclusievere voeding kan er gedacht worden aan luxe broodjes, warme snacks en divers aanbod in warme maaltijden zoals de wok- en grilgerechten.

Door het aanbieden van een breder aanbod wordt er geprobeerd om zo veel mogelijk in de behoefte te voorzien van zowel het personeel als de overige bezoekers.

Het verbreden van het assortiment zal plaats vinden door zowel het sociaal pakket als het luxe pakket te verbreden.

Basis assortiment:

Voordelen

- Het sociaal pakket vraagt een eenvoudige bereidingswijze.
- Het sociaal pakket kan bereid worden in een eenvoudige keuken
- Er is weinig kennis vereist van de medewerkers van de restauratieve dienst.

Nadelen

- Indien alleen het sociaal pakket wordt aangeboden, kan dit door de gebruikers als een slechte service ervaren worden omdat er maar een beperkte keuzemogelijkheid is.

Luxe assortiment

Voordelen

- Het luxe pakket biedt meer service. Omdat de keuzemogelijkheid voor de gebruikers groter is dan bij het sociaal pakket.

Nadelen

- Het luxe pakket is bewerkelijker in bereiding dan het sociaal pakket.
- Voor de bereiding van het luxe pakket is meer apparatuur nodig.
- Van de medewerkers wordt meer kennis vereist voor de bereiding.

10. Van een smal, naar een breed aanbod in gezonde en vers bereide voeding.

In het toekomstige restaurant zal er meer nadruk gelegd moeten worden op het invoeren van gezonde voeding in het assortiment.

Het uitbreiden van het assortiment op het gebied van gezonde en verse producten is van belang omdat volgens diverse verzamelde bronnen¹⁰⁹ de mensen steeds meer bewust worden om gezonder te gaan eten.

Ondanks dat gezonde voeding een trend is, is het aanbod op het gebied van gezonde voeding volgens het geïnterviewde personeel in de huidige situatie te beperkt. Het personeel wenst meer gezonde voeding in het assortiment zoals een saladebar en meer light producten.

In het nieuwe restaurant zal er dan ook meer plaats gemaakt gaan worden voor een uitgebreide saladebar, vers bereide (gezonde) broodjes et cetera.

11. Voedsel bereiding van de back-office naar de front office

Om meer sfeer te creëren in het nieuwe restaurant en te voldoen aan de wensen van de gasten zoals meer klantgericht werken, aanbieden van vers bereide producten en het hebben van meer keuzevrijheid is ervoor gekozen om front cooking in het nieuwe restaurant toe te passen. Daarnaast is het een trend wat in veel andere instellingen ook al terug te zien. In de instellingen waar het toegepast wordt het volgens de afdelingshoofden door alle bezoekersgroepen zeer goed gewaardeerd.

De verschuiving van de back office naar de front office zal voornamelijk invloed hebben op de inkoop van producten en de restaurantmedewerksters. Voor medewerkers zal het betekenen dat en andere taken en bevoegdheden zal krijgen.

Voor de inkoop geldt dat de persoon die zorg draagt voor de inkoop van producten zich zal moeten gaan oriënteren in wat de mogelijkheden allemaal zijn. Er wordt namelijk een nieuw assortiment samen gesteld (wokken, grillen vers bereide broodjes) en door het toepassen van front cooking zal de verantwoordelijkheid van het bereiden van de maaltijden meer verplaatst gaan worden naar de restaurantmedewerker. Om het bereiden van de maaltijden zo gemakkelijk mogelijk te maken zal er dus goed gekeken moeten worden naar de inkoop van de producten. Hierbij moet er gelet worden op de prijzen en de kwaliteit, daarbij zal er een keuze gemaakt worden of men gebruik maakt van voorgesneden producten en of men gebruik maakt van convenience producten. Bij het maken van de keuze is de prijs en de kwaliteit belangrijk.

Om een indruk te geven wat er allemaal bij komt kijken bij het wokken en wat de voor- en nadelen, is er in bijlage 23 een toelichting gegeven over de voor- en nadelen van het invoeren van wokgerechten.

➤ Aspecten die van belang zijn voor organisatie en personeel

12. Veranderende taken en verantwoordelijkheden voor de restaurantmedewerkers

De veranderingen die het restaurant zal ondergaan door de aanpassingen in het assortimentsaanbod en de veranderende invulling van het restaurant, zal diverse gevolgen hebben voor de taken en verantwoordelijkheden van het personeel. Het personeel zal van taakgericht naar meer klantgericht moeten gaan werken. De medewerkers zullen in het toekomstige restaurant een cruciale rol spelen in de gastvrijheidsbeleving van de gasten die een bezoek brengen aan het restaurant.

Door het toepassen van front cooking heeft men direct contact met de gasten en zijn zij dus letterlijk het gezicht van het HagaZiekenhuis. Om deze reden moet er voldoende aandacht aan de gasten besteed worden. Iedere gast (personeel of bezoeker) moet door de medewerkers met een glimlach benaderd worden. Voor het toekomstige restaurant wordt er verwacht dat de medewerkers gepassioneerd en meer persoonlijk betrokken met hun vak bezig zijn. Men moet proberen om actief te anticiperen op de individuele wensen en behoeften van de klant. Het meer anticiperen op de wensen en behoeften van de individuele klant is goed mogelijk door verschillende vormen van gebruik van front cooking.

Om dit te realiseren wordt er een proactieve en servicegerichte houding geleverd. Uiteindelijk is het doel een goede service en een hoge klanttevredenheid te creëren bij alle bezoekersgroepen.

Naast het bieden van een betere service en het zorgen voor een betere klanttevredenheid zullen de medewerkers ook andere bijkomende werkzaamheden erbij krijgen in verband met het invoeren van front cooking. Door de invoering krijgt het personeel de verantwoordelijkheid over het bereiden van verse broodjes en het bereiden van bepaalde warme maaltijden. Uiteindelijk is het de bedoeling dat

¹⁰⁹ Hoofdstuk 6.5.3 Samenvatting: Trends op het gebied van voeding

het personeel overal voor ingezet moet kunnen worden. Dus zowel achter de kassa, als bij het bereiden van verse broodjes of het bakken van ei.

Gezien de genoemde veranderingen en de eisen waaraan het personeel moet gaan voldoen om ervoor te zorgen dat alles in het nieuwe restaurant snel en flexibel verloopt en dat het personeel zich zelf ook prettig voelt in de nieuwe situatie, zullen de restaurantmedewerkers getraind worden op alle aspecten die van belang zijn, zodat zij goed kunnen functioneren in het restaurant. Hierbij kan er gedacht worden aan het bereiden van producten, omgang met hygiëne (HACCP), toepassen van klantvriendelijkheid en het simuleren van actieve verkoop. In de bijlage 24 wordt een aanbeveling gegeven welke training het meest geschikt is om de restaurantmedewerkers goed te laten functioneren in het toekomstige restaurant.

13. Van contante betaling, pin, chip en personeelspas naar cashloos.

In de toekomst zal contante betaling uitgesloten worden.

Voor de caissières is het makkelijker werken, bovendien leidt contante betaling tot langere wachtrijen. Een ander voordeel van het uitsluiten van contante betalingen is dat er minder administratieve handelingen nodig zijn voor het naderhand verwerken van de betalingen en is er minder kans op fraude en vandalisme, bovendien wordt er geld bespaard op personeelskosten, want het tellen van de kassa kost veel tijd.

Bijlage 35: Betalingssystemen

Er zijn drie verschillende betalingssystemen te onderscheiden die aan te bevelen zijn om in het nieuwe restaurant toe te passen.¹¹⁰ Hieronder zullen ze in het kort allemaal aan bod komen.

Debetcardsysteem ofwel gesloten kaartsysteem

Het is een betalingssysteem waarbij geen gebruik wordt gemaakt van contant geld. De gebruiker beschikt

over een debetcard (personeelpas) waarop de waarde door de gebruiker zelf geprogrammeerd kan worden. De gebruiker heeft zelf de bevoegdheid om de waarde te bepalen die men op zijn pas zet. Het opladen van de pas kan door de pas in de oplader te steken en daar vervolgens geld in te werpen. Bij de kassa hoeft de kassier alleen maar de kaart in de kassa te steken en de bedragen aan te slaan, waarna het gekochte automatisch wordt afgeschreven.

Een nadeel van het toepassen van een debetkaartsysteem is dat er geïnvesteerd moet worden in opwaardeerunits en in afwaardeerunits. Bovendien zal ook flink geïnvesteerd moeten worden in de benodigde kassa apparatuur omdat niet alle kassa's kunnen worden aangesloten op dergelijke afwaardeerunits. Bij aanschaf van de kassasystemen is het erg belangrijk dat hiernaar gekeken wordt.

Chipknip

Vergelijkbaar met het debetkaartsysteem is de in opkomst zijnde afrekenmethodiek chipknip, voorheen ook verkrijgbaar als chipper maar dan van de Postbank. De chipknip is een bankpas voorzien van een chip waar geld op staat. De bank van de restaurantbezoeker biedt mogelijkheden tot het opladen van de chip. Dit kan bij gangbare betaalautomaten. In het restaurant kan een afwaardeerunit geplaatst worden. De ontvangsten worden dan automatisch op de bankrekening van de restauratieve dienst bijgeschreven. Een nadeel van deze betaalmethode is dat er geen andere functies kunnen worden bijgeprogrammeerd.

Prepaid Chipknip

De Prepaid Chipknip is een elektronische portemonnee en een variant op de Chipknip op de bank- en Chippas. Het is een chipkaart met een vooraf opgeladen geldtegoed. De chipkaart kan niet opnieuw worden opgeladen met een geldtegoed, verder heeft de Prepaid Chipknip dezelfde betalingsgemak als de Chipknip op de bank- of Chippas.

De Prepaid Chipknip is speciaal bedoeld voor consumenten die wel gebruik willen maken van het betaalgemak van Chipknip, maar niet over een Nederlandse bank- of girorekening beschikken. Bijvoorbeeld toeristen, buitenlandse gasten en jongeren zonder bankpas. Voor de bezoekers die in het restaurant een hapje en/of een drankje willen nuttigen maar die alleen contant geld bij zich hebben biedt het de Prepaid Chipknip een goede uitkomst.

Het voordeel van de kaart is dat hij niet persoonsgebonden en niet aan een bank – of Girorekening gebonden is. Naast dat het in het restaurant gebruikt kan worden voor de bezoekers die geen chipknip of pinpas bij zich hebben, kan de Prepaid Chipknip ook gebruikt worden op alle locaties waar men ook met een Chipknip kan betalen, inmiddels is dat bij 190.000 betaalpunten.

Voor het aanschaffen van een Prepaid Chipknip, kan men kiezen uit vier coupures: € 5,-, € 10,-, € 20,- en € 50,-. Bij het aanschaffen van de kaart moet men er rekening mee houden dat men goed moet letten op de expiratiedatum. Deze datum staat vermeld op de voorzijde van de pas.

Het nadeel van het aanschaffen van de kaarten is dat bij aankoop de kaartwaarde gelijk staat aan het bedrag dat op de kaart gedrukt staat. U betaalt dan de kaartwaarde plus de eventuele kaartkosten. Voorbeeld: bij een kaart van € 20,- en een card fee van € 1,50 betaalt u dus € 21,50 voor een tegoed van € 20,-. In dit geval wordt de card fee niet op de achterzijde van de Prepaid Chipknip vermeld.

Geld teruggave van de Prepaid Chipknip?

Wanneer u geen betalingen meer wenst te verrichten met Prepaid Chipknip, is het mogelijk om de overgebleven saldo terug te laten storten op een Nederlandse bank- of girorekening. Bij het terug storten van het saldo moet er een minimum tegoed van € 5,- op de Prepaid Chipknip staan. Voor het

¹¹⁰ Dommelen, A.G. van e.a.: Cateringmanagement professioneel bekeken, 1999

terug storten van het sado moet er een speciaal hiervoor gemaakte antwoordformulier ingevuld worden en dient deze met de hierbij horende Prepaid Chipknip opgestuurd worden. Een aanvraag zonder Prepaid Chipknip wordt niet in behandeling genomen.

De kosten die gebonden zijn aan het laten terugstorten van het geldtegoed bedragen € 1,50. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op het terug te storten bedrag. Binnen een maand na de ontvangst van de aanvraag is het geldtegoed overgezet.¹¹¹

¹¹¹ <http://www.interegi.nl/Particulier/productinformatie/Kenmerken.asp>

Bijlage 36: Kosten van oplaadsystemen, betaalsystemen en onderhoudscontract

Om ervoor te zorgen dat er mogelijkheden zijn om de chipknip, pinpas, Prepaid Chipknip op te laden is het belangrijk dat er oplaadpunten geplaatst worden. In totaal zullen er twee oplaadpunten nodig zijn. Voor de oplaadpunten zijn er drie mogelijkheden namelijk inbouw, opbouw of een stand alone oplaadpunt (losstaande pilaar). De oplaadpunt bij de in- en uitgang van het restaurant en de oplaadpunt in de centrale hal, zullen beiden ingebouwde oplaadpunten worden. Een losstaande paal of een uitbouw is overbodig en het brengt onnodig extra kosten met zich mee.

Naast de benodigde oplaadpunten moet er tevens bij de kassa een betalingssysteem zijn waarmee men kan afrekenen. Dit wordt ook wel de ChipPay genoemd. Hiermee is het mogelijk om met de chipper, pinpas, PrePaid Chipknip of personeelspas af te rekenen. Omdat het toekomstige restaurant naar waarschijnlijkheid 4 kassa's zal gaan krijgen zijn er in totaal 4 ChipPay' apparaten nodig.

Hieronder zijn de prijzen weergegeven voor het aanschaffen van een elektronisch afreken- en registratiesysteem en de kosten voor het aanschaffen van opwaardeerpunten. Tevens worden ook de kosten voor het aanschaffen van een servicecontract weergegeven.

➤ Investeringskosten

De onderstaande prijzen zijn afkomstig van de verkregen offerte¹¹² van CCV Holland B.V.

Investeringskosten aanschaf per ChipPay

	Per stuk	Per 4 stuks
Levering ChipPay, inclusief Chipknip SAM chip	€ 220,00	€ 880,00
De ChipPay installeren door CCV, inclusief gebruikershandleiding en instructie ter plaatse	€ 82,00	€ 328,00
Kassakoppeling kabel	€ 20,00 +	€ 80,00 +
Totale investeringskosten voor de ChipPay	€ 322,00	€ 1.288,00

Investeringskosten voor het aanschaffen van een oplaadpunt

	Per stuk	Per 2 stuks
Levering van ULD2001 type inbouw, prijs per terminal	€ 1.905,00	€ 3.810,00
Musdo-G + terminal adapter	€ 325,00	€ 650,00
Installatiekosten "standaard" pakket, prijs per stuk	€ 358,00 +	€ 716,00 +
Totale investeringskosten aanschaf oplaadpunten	€ 2.588,00	€ 5.176,00

Toelichting

Voor de installatiekosten zijn er twee soorten pakketten namelijk het "standaard" pakket en het "One Stop Shopping" pakket. In het laatst genoemde pakket wordt de infrastructuur voor datacommunicatie door Firma CCV Holland B.V. verzorgd. De kosten voor het "One Stop Shopping" pakket liggen aanzienlijk hoger (+ € 789,00). Aangezien de locatie en de directe omgeving van het nieuwe restaurant te maken krijgt men nieuwbouw en verbouwingen kan al bij de afwerking van de bouw rekening gehouden worden met de komst van de oplaadpunten. Door hier rekening mee te houden kan er bespaard worden op de extra kosten voor het "One Stop Shopping"pakket.

¹¹² Bijlage 40:Offerte CCV Holland B.V. Prijs- en productinformatie aanschaf afreken- en registratiesysteem en opwaardeerpunten

➤ Contractkosten

Voor het aanschaffen van beide servicecontracten is ervoor gekozen om een servicecontract van 5 jaar te nemen. Door het kiezen van een 5 jarig contract wordt er 20% bespaard in vergelijking met een servicecontract van 1 jaar.

1. Kosten voor het aanschaffen van een service contract voor de ChipPay

	Per stuk	Per 4 stuks
Kosten servicecontract voor 5 jaar (per jaar € 39,20)	€ 196,00	€ 784,00
	+	+
Totale kosten	€ 196,00	€ 784,00

In bijlage 40 van het CCV Holland B.V. staat vermeld dat de facturering van de kosten van het servicecontract vooraf plaats vindt. Het servicecontract is aan te bevelen zodat in verband met een storing en overige problemen door de CCV Holland hulp geboden word.

2. Kosten voor het aanschaffen van een All-in service contract voor de oplaadpunten

	Per stuk	Per 2 stuks
Kosten All-in service contract voor 5 jaar (per jaar € 239,20)	€ 1.196,00	€ 2.392,00
	+	+
Totale kosten	€ 1.196,00	€ 2.392,00

Overige kosten die van toepassing zijn voor het functioneren van 1 opwaardeerpunt

	Kosten per maand (1 stuk)	Kosten per jaar (1 stuk)
Kosten ISDN-2 aansluiting	€ 19,99	€ 239,80
Digi-Access PIN abonnement	€ 6,81	€ 81,72
Totale kosten per stuk	€ 26,80	€ 321,52

<u>Totale kosten</u>	<u>Investerings</u>	<u>Kosten</u>
Aanschaf van 4 ChipPay betaalautomaten	€ 1.288,00	
Aanschaf van 2 oplaadpunten	€ 5.176,00	
Afsluiten 4 servicecontracten voor de ChipPay (5 jaar)		€ 784,00 ¹¹³
Afsluiten van 2 All-in servicecontracten voor de oplaadpunten		€ 2.392,00
Overige kosten voor functioneren van 2 oplaadpunten		€ 643,04 ¹¹⁴
Totale investeringen	€ 6.464,00	
Totale kosten		€ 3.819,04

De kosten voor het eerste jaar voor het aanschaffen van de opwaardeerpunten en de aanschaf van de ChipPay komt op:

Investerings	: € 6.464,00
Kosten	: € 3.819,04 +
Totaal	: € 10.283,04

¹¹³ Deze kosten komen iedere 5 jaar terug. Bij aanschaf dienen deze kosten in het eerste jaargelijk betaald te worden

¹¹⁴ Dit zijn jaarlijks terugkerende kosten. € 321,52 x 2 = 643,04

Bijlage 37: Prijs- en productinformatie over oplaadpunten, betaalsystemen en servicecontracten



Westervoortsedijk 55 • 6827 AT Arnhem

Postbus 9226 • 6800 KH Arnhem

P.O. Box 9226 • 6800 KH Arnhem • the Netherlands

T +31 (0)26 38 49 911 • F +31 (0)26 38 49 900

www.ccv.nl • info@ccv.nl

Hage Ziekenhuis
Mevrouw M. de Haan
Van Cathuizenstraat 12
2291 RB WATERINGEN

Ref.: TWI/THE0704195032.1
Telnr.: 026-3849870
Faxnr.: 026-3849892
Betreft: offerte ChipPay

Arnhem, 23 april 2007

Geachte mevrouw De Haan,

Met genoegen offeren wij u een chipcard only terminal, de "ChipPay".
In bijgaande productinformatie staan alle bijzonderheden van deze terminal vermeld.

U kunt ons opdracht tot levering geven door bijgaande opdrachtbevestiging, inclusief **alle** bijgevoegde formulieren, ingevuld en ondertekend aan ons te retourneren.

Heeft u naar aanleiding van deze offerte nog vragen of opmerkingen, dan vernemen wij die graag van u. Wij zien uw opdracht met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

Tom Willemsen
Sales Office
Marketing & Sales

Bijlagen:

- Prijs- en Productinformatie
- Algemene Voorwaarden voor installatie en service van betaalautomaten van CCV Holland B.V., d.d. januari 2006
- Leaflet "Productinformatie/Servicecontract Chip-only"
- Antwoordenveloppe

PRIJS- EN PRODUCTINFORMATIE
Referentienummer: TWI/THE0704195032.1

1 TECHNISCHE VOORZIENINGEN

De ChipPay kan gedurende 24 uur maximaal 500 Chipkniptransacties mobiel verwerken. Door de ChipPay met de adapter aan te sluiten op het 220-V elektriciteitsnet zijn de batterijen in drie uur volledig geladen. Voor het verzenden van de Chipkniptransacties dient de ChipPay aangesloten te worden op een telefoonlijn waarop direct of met behulp van een voorloopcijfer naar buiten gebeld kan worden.

Door gebruik te maken van Flash Eeprom techniek kunnen de transacties die door een storing niet automatisch te verzenden zijn, door CCV gereproduceerd worden.

2 PRIJSOPGAVE

Levering ChipPay, prijs per stuk, inclusief Chipknip SAM chip
voor acceptatie van Chipknip, prijs per terminal € 220,00

De ChipPay kan aan u gebruiksklaar toegezonden worden.
Gebruiksklare toezending inclusief gebruikershandleiding, prijs per ChipPay € 32,00

De ChipPay kan door CCV op het vestigingsadres geïnstalleerd worden.
Kosten, inclusief gebruikershandleiding en instructie ter plaatse,
prijs per ChipPay € 82,00
U kunt uw keuze op de opdrachtbevestiging aangeven.

Kassakoppeling kabel € 20,00

3 CHIPPAY SERVICECONTRACT

Indien gewenst wordt een servicecontract voor de ChipPay aangegaan voor een periode van tenminste één jaar en wordt, behoudens schriftelijke opzegging door een der partijen, tenminste 3 maanden voor het eind van het kalenderjaar, voor elk daarop volgend jaar verlengd.

Het servicecontract gaat in op datum van levering.

Het servicecontract omvat:

- telefonische helpdesk op werkdagen van ma t/m za van 08.00 t/m 20.00 uur, do en vrij tot 22.00 uur
- bij een storing gratis omruilservice van Chip-only of SAM chip (per pakketdienst)
- voorrijkosten bij een storing, indien reparatie ter plaatse gewenst is, bedragen € 119,00

ChipPay service:

Tarief per jaar, facturatie vooraf € 49,00
Tarief per drie jaar, facturatie vooraf € 122,00
Tarief per vijf jaar, facturatie vooraf € 196,00

4 OMSCHRIJVING SERVICE

Wat onder de door CCV verleende service wordt verstaan en onder welke voorwaarden die verleend wordt, staat beschreven in de "Algemene voorwaarden voor installatie en service van betaalautomaten van CCV Holland B.V., d.d. januari 2006" en de serviceleaflet van het betreffende product. Deze documenten zijn als bijlage bij de offerte toegevoegd.

OPDRACHTBEVESTIGING
Referentienummer: TWI/THE0704195032.1
23 april 2007

Ondergetekende geeft hierbij opdracht tot levering van een ChipPay.

Installatieadres gegevens:

Bedrijf _____
Contactpersoon: _____
Adres: _____
Postcode Woonplaats: _____
Telefoonnummer: _____
E-mail adres: _____
Banknaam: _____

Bank-/girorekeningnummer: _____

Bij het ondertekenen van deze opdracht verleent de klant tot wederopzegging volmacht aan CCV om hetgeen op grond van deze overeenkomst verschuldigd is, af te schrijven van de hierboven vermelde rekening.

De hieraan verbonden kosten bedragen:

ChipPay, inclusief Chipknip SAM chip, prijs per terminal	€	220,00
--	---	--------

Gewenste verzendwijze:

☐ Gebruiksklaar verzenden per koeriersdienst, prijs per terminal	€	32,00
☐ Installatie door CCV, prijs per terminal	€	82,00

ChipPay service:

☐ per jaar, facturatie vooraf	€	49,00
☐ per drie jaar, facturatie vooraf	€	122,00
☐ per vijf jaar, facturatie vooraf	€	196,00

S.v.p. een keuze maken

Optioneel:

☐ Kassakoppeling kabel	€	20,00
---	---	-------

Omschrijving service

Wat onder de door CCV verleende service wordt verstaan en onder welke voorwaarden die verleend wordt, staat beschreven in de "Algemene voorwaarden voor installatie en service van betaalautomaten van CCV Holland B.V., d.d. januari 2006" en de serviceleaflet van het betreffende product. Deze documenten zijn als bijlage bij de offerte toegevoegd.

Conditie

- Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW.
- Deze aanbieding heeft een geldigheidsduur van vier weken na dagtekening.
- Op deze aanvraag zijn van toepassing de "Algemene Voorwaarden voor installatie en service van betaalautomaten van CCV Holland B.V., d.d. januari 2006", die u hierbij ontvangt.

VOOR AKKOORD
Hage Ziekenhuis

Contactpersoon: Mevrouw M. de Haan
Datum:

Handtekening:



Westervoortsedijk 55 • 6827 AT Arnhem
Postbus 9226 • 6800 KH Arnhem
P.O. Box 9226 • 6800 KH Arnhem • the Netherlands
T +31 (0)26 38 49 911 • F +31 (0)26 38 49 900
www.ccv.nl • info@ccv.nl

PRIJSINFORMATIE

Referentienummer: TWI/THE0704195032.1

8 PRIJSOPGAVE

Levering ULD2001 uitvoering type inbouw of opbouw, prijs per terminal	€	1.905,00
Meerprijs stand alone pilaar, prijs per stuk	€	425,00
Musdo-G+ terminal adapter	€	325,00
Installatiekosten "Standaard" pakket, prijs per stuk	€	358,00
Aanleggen infrastructuur voor data communicatie (ter indicatie), "One Stop Shopping"	€	1.147,00

Het "One Stop Shopping" pakket bevat de volgende componenten:

- vooropname op de locatie door CCV;
- project management;
- installatie Musdo-G+;
- aanvraag Digi-Access PIN abonnement;
- installatie S0 bus (in het geval van nieuwe ISDN wordt de NT1 door KPN geïnstalleerd);
- ophangen/plaatsen en aansluiten ULD omhuizing conform bestek en technische richtlijnen;
- levering en aansluiten ULD binnenwerk;
- maximaal 70 meter kabel per ULD;
- aanleg 2x 220V op bestaande groep binnen 5 meter.

Prijs per terminal, type inbouw of opbouw "Standaard"	€	2.588,00
Prijs per terminal, type inbouw of opbouw "One Stop Shopping"	€	3.377,00

Meerprijs stand alone pilaar, prijs per stuk	€	425,00
--	---	--------

Aanvullende uitgevoerde werkzaamheden worden op basis van nacalculatie berekend:

- Bouwkundige voorzieningen (Bijvoorbeeld zoals het maken van de holte ten behoeve van de inbouwbehuizing.)
- Levering extra meters kabel t.b.v. de ULD (per meter)

Prijzen zijn exclusief maandelijkse abonnements- en verkeerskosten van KPN-Telecom.

Abonnementskosten KPN-Telecom

Prijsindicatie maandelijkse kosten ISDN-2 aansluiting	€	19,99
Prijsindicatie maandelijkse kosten Digi-Access PIN abonnement	€	6,81
Prijsindicatie aansluitkosten Digi-Access abonnement	€	45,00
Prijsindicatie aansluitkosten ISDN2 aansluiting	€	20,00

OPDRACHTBEVESTIGING

Referentienummer: TWI/THE0704195032.1
23 april 2007

**Ondergetekende geeft hierbij opdracht tot levering van oplaadpunt voor Chipknip
ULD2001**

Installatieadres gegevens:

Bedrijf _____
Contactpersoon: _____
Adres: _____
Postcode Woonplaats: _____
Telefoonnummer: _____
E-mail adres: _____
Banknaam: _____
Bank-/girorekeningnummer: _____

Bij het ondertekenen van deze opdracht verleent de klant tot wederopzegging volmacht aan CCV om hetgeen op grond van deze overeenkomst verschuldigd is, af te schrijven van de hierboven vermelde rekening.

De hieraan verbonden kosten bedragen:

"Standaard" pakketten:

- ☐ Levering ULD2001, uitvoering type inbouw, inclusief Musdo-G+ terminal adapter en installatiekosten, prijs per terminal € 2.588,00
- ☐ Levering ULD2001, uitvoering type opbouw, inclusief Musdo-G+ terminal adapter en installatiekosten, prijs per terminal € 2.588,00
- ☐ Levering ULD2001, uitvoering type pilaar, inclusief Musdo-G+ terminal adapter en installatiekosten, prijs per terminal € 3.013,00

"One Stop Shopping" pakketten:

- ☐ Levering ULD2001, uitvoering type inbouw, inclusief Musdo-G+ terminal adapter, aanleggen infrastructuur voor data communicatie en vooropname op de locatie door CCV prijs per terminal € 3.377,00
- ☐ Levering ULD2001, uitvoering type opbouw, inclusief Musdo-G+ terminal adapter, aanleggen infrastructuur voor data communicatie en vooropname op de locatie door CCV prijs per terminal € 3.377,00
- ☐ Levering ULD2001, uitvoering type pilaar, inclusief Musdo-G+ terminal adapter, aanleggen infrastructuur voor data communicatie en vooropname op de locatie door CCV prijs per terminal € 3.802,00

Graag uw keuzes aangeven.

Aanvullende uitgevoerde werkzaamheden worden op basis van nacalculatie berekend:

Bouwkundige voorzieningen (Bijvoorbeeld zoals het maken van de holte ten behoeve van de inbouwbehuizing.) € n.o.t.k.
Levering extra meters kabel t.b.v. de ULD (per meter) € 0,50
Prijzen zijn exclusief maandelijkse abonnements- en verkeerskosten van KPN-Telecom.

OPDRACHTBEVESTIGING (vervolg)
Referentienummer: TWI/THE0704195032.1
23 april 2007

**Ondergetekende geeft hierbij opdracht tot levering van oplaadpunt voor Chipknip
ULD2001**

Gewenst servicepakket: (per ULD)

- ☐ All-in Vandalisme service
- ☐ per jaar = € 315,00
 - ☐ per drie jaar = € 784,00
 - ☐ per vijf jaar = € 1.259,00
- ☐ All-in service
- ☐ per jaar = € 299,00
 - ☐ per drie jaar = € 747,00
 - ☐ per vijf jaar = € 1.196,00

Indien u heeft gekozen voor het "One Stop Shopping" pakket graag onderstaand aangeven welke situatie op het installatieadres van toepassing is.

Indien u hier geen keuze maakt kunnen wij uw opdracht niet verwerken.

Telefoonlijn:

- ☐ U bent reeds in het bezit van een ISDN-lijn, indien ja, welk ISDN nummer wilt u gebruiken t.b.v. de Digi- Access aansluiting: _____
- ☐ U bent niet in het bezit van een ISDN-lijn.

Omschrijving service:

Wat onder de door CCV verleende service wordt verstaan en onder welke voorwaarden die verleend wordt, staat beschreven in de "Algemene voorwaarden voor installatie en service van betaalautomaten van CCV Holland B.V., d.d. januari 2006" en de serviceleaflet van het betreffende product. Deze documenten zijn als bijlage bij de offerte toegevoegd.

CONDITIES:

- Deze offerte heeft een geldigheidsduur van vier weken.
- Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW.
- **Betaling:** Automatische incasso. Wanneer geen automatische incasso wordt afgegeven dient de factuur binnen 14 dagen te worden voldaan. CCV behoudt zich het recht de kredietwaardigheid van klant na te gaan en dientengevolge maatregelen te nemen.
- **Facturatie:** Voor de levering van de ULD2001 en het onderhoudscontract ontvangt u een factuur voor de overeengekomen prijs. Voor aanvullende werkzaamheden zoals levering extra meters kabel en de overige werkzaamheden op basis van nacalculatie ontvangt u een aparte offerte.
- Op deze aanvraag zijn van toepassing de "Algemene Voorwaarden voor installatie en service van betaalautomaten van CCV Holland B.V., d.d. januari 2006", die u hierbij ontvangt.

**VOOR AKKOORD
Hage Ziekenhuis**

Contactpersoon: Mevrouw M. de Haan

Datum:

Handtekening:

Bijlage 38: Brief: Aanbeveling en kosten voor het plaatsen van verschuifbare wanden.



Verbeek & Rinzema Interieurs B.V.
De Scheper 213, 5688 HP Oirschot
Postbus 59, 5688 ZH Oirschot
Telefoon 0499-573888
Telefax 0499-574035
ABN-AMRO 52.73.81.179
Gironr.bank 1150000
H.R. Eindhoven 600

DOCUMENTATIE

Oirschot, documentatie 2007

Betreft: Scheidingswanden en systeemplafonds

Geachte heer/ mevrouw,

Naar aanleiding van het telefonisch onderhoud, sturen wij u deze informatie toe.
Verbeek en Rinzema Interieurs BV is een ISO 9001-2000 gecertificeerd bedrijf en is al 20 jaar gespecialiseerd in de totale afbouw en inrichting van projecten.

Wij zijn leverancier van hoogwaardige scheidingswanden geschikt voor vele toepassingsgebieden en passend in alle budgetten.

Op het gebied van systeemplafonds leveren wij alle gangbare fabricaten, zoals Armstrong, OWA, Ecofoon, Hunter Douglas, Nord-Profiel, lambri en Rockfon.

Naast het realiseren van een bestaande lay-out kunnen wij ook het gehele ontwerptraject verzorgen. In overleg met de opdrachtgever wordt een plan van eisen opgesteld. Op basis van dit eisenpakket maken wij een indelingsvoorstel van de ruimte.

Dit kan door middel van een eenvoudige plattegrond tot en met uitgebreide "artist-impressions" door onze interieurarchitecten. Alle projecten worden in Autocad uitgetekend. De tekeningen worden vooraf ter goedkeuring aan de opdrachtgever aangeboden.

Onze basiswand, de V&R Alu-100 bestaat uit hoogwaardige aluminium profielen voorzien van gipskartonplaten met een Durafort vinyl. De strakke afwerking van de standaardwand in combinatie met de geluidsisolatiewaarde van 45 dB en de gunstige prijsstelling maakt dat deze wand veel toegepast wordt in de kantorenmarkt.

Onze wanden worden als halffabricaten op de bouwplaats aangeleverd zodat binnen zeer korte tijdsbestekken ook omvangrijke projecten opgeleverd kunnen worden.

Door het grote assortiment in uitvoering en type kunnen plafond- en wandafwerking geheel op het overige interieur worden afgestemd.



Documentatie 2007
V&R Interieurs BV Oirschot

Deurkozijnen en glaspartijen zijn eenvoudig in de wand op te nemen.
Door te kiezen voor een afwerking in kleur met de deuren voorzien van een (hout)structuur geeft men de wand een geheel eigen gezicht afgestemd op bijvoorbeeld de huisstijl.

Naast het leveren en monteren van scheidingswanden en systeemplafonds verzorgen wij desgewenst de gehele bouwcoördinatie of complete inrichting inclusief bijvoorbeeld schilderwerken, stoffering en meubilair.

Tenslotte willen wij u erop wijzen dat wij over een eigen servicedienst beschikken waardoor wij ook kleinere verbouwingen en/of wijzigingen snel kunnen uitvoeren.

Voor het maken van een begroting kunt u de volgende richtprijzen aanhouden.

Gesloten wanden	€ 45,00 - € 75,00 p/m ²
Glaswanden	€ 110,00 - € 160,00 p/m ²
Mobiele wanden	€ 325,00 - € 375,00 p/m ²
Deurpaneel toeslag	€ 250,00 - € 400,00 p/st.
Kastenwanden	€ 400,00 - € 750,00 p/m ¹ (hoogte tot 3.000mm)
Systeemplafonds vanaf	€ 16,00 p/m ²
Geluidsbarrière	€ 30,00 - € 50,00 p/m

De genoemde prijzen zijn sterk afhankelijk van hoeveelheden en uitvoeringsniveau.

Bijgevoegd vindt u o.a. fotobladen die een indruk geven van onze wanden en een referentielijst van bedrijven die tot volle tevredenheid kozen voor de V&R-wanden.

Graag maken wij met u een afspraak voor een nadere toelichting en technisch advies.

Wij kunnen dan uw wensen doornemen zodat wij u een vrijblijvende op uw lay-out afgestemde offerte kunnen maken.

Meer informatie vindt u op onze website: www.verbeek-rinzema.nl.

Hoogachtend,

Rob van Mossel
V&R INTERIEURS BV



Bijlage 39: Inrichtingskosten tafels en stoelen.

Om enig inzicht te krijgen in de kosten voor het aanschaffen van tafels en stoelen voor het zitgedeelte van het restaurant is er een begroting gemaakt.

Bij het bepalen van de kosten is er uit gegaan van de kosten die Satelliet rekent voor de tafels en stoelen die door mij geselecteerd zijn. Het meubilair van Satelliet is van hoogwaardige kwaliteit. Dit houdt tevens in dat de prijzen van de tafels en stoelen iets hoger liggen.

Bij het selecteren van het meubilair is er o.a. gekeken naar de sfeer die er gecreëerd moet worden, de comfort van de stoelen en dat de tafels groot genoeg zijn om er een dienblad op te plaatsen. Naast deze aspecten is er tevens rekening gehouden met de prijs. Het aanschaffen van tafels en stoelen is namelijk een grote kostenpost. Er is dan ook een selectie gemaakt uit de goedkopere lijn die Satelliet aanbied. Voor de prijzen voor de barkrukken en statafels is er contact opgenomen met Horecameubilair Den Haag.¹¹⁵

Benodigdheden:

Rechthoekige tafels

zitplaatsen	Afmeting hxbxl	Prijs per stuk	Aantal	Totaal prijs
2 personen	80 cm x 80 cm	€ 207,00	27 stuks	€ 5.589,00
4 personen	120 cm x 80 cm	€ 265,00	15 stuks	€ 3.975,00
6 personen	140 cm x 80 cm	€ 350,00	26 stuks	€ 9.100,00
12 personen	300 cm x 120 cm	€ 1.150,00	4 stuks	€ 4.600,00

Ronde tafels

zitplaatsen	Doorsnede	Prijs per stuk	Aantal	Totaal prijs
4 personen	110 cm	€ 320,00	5 stuks	€ 3.200,00
8 personen	290 cm	€ 750,00	14 stuks	€ 10.500,00
Totaal				€ 36.964,00

Benodigd aantal stoelen: 450 stuks

Type stoel	Aantal	Prijs per stuk	Totaal prijs
Standaard stoel (zitting stof)	402 stuks	€ 114,00	€ 45.828,00
Stoel bij de leestafel	24 stuks	€ 150,00	€ 3.600,00
(multifunctionele stoel)	24 stuks	€ 140,00	€ 3.360,00
Tevens te gebruiken als vergaderstoel			
	450 stuks		€ 52.788,00

Take away meubilair

Type	Doorsnede	Prijs per stuk	aantal	Totaal prijs
Statafel	70 cm	€ 140,00	6 stuks	€ 840,00
barkrukken	210 cm	€ 79,00	18 stuks	€ 1.422,00
Totaal				€ 2.262,00

Totale kosten aanschaf van tafels en stoelen

Tafels	: €	36.964,00
Stoelen	: €	52.788,00
Statafels	: €	840,00
Barkrukken	: €	1.422,00
Totaal	: €	92.001,00
Korting -10%	: €	9.200,10
Totaal prijs excl. btw	: €	82.800,90

¹¹⁵ <http://www.barkruk.nl>

Bijlage 40: Kosten voor de benodigde vloeroppervlakten

Hieronder is een uitwerking weergegeven waarin aantoonbaar gemaakt wordt hoe aan het bedrag van € 1.950.480,00 per jaar gekomen is.

Kosten voor het gebruik van het aantal vierkante meters.

Het normbedrag voor nieuwbouw per vierkante meter is volgens het bouwcollege van het HagaZiekenhuis ongeveer € 2.150 per vierkante meter. Voor facilitaire meter geldt echter een percentage van 90%. Dit houdt in dat er voor het restaurant een prijs gerekend mag worden van € 1.935 per m² per jaar. Dit komt neer op een vierkante meter prijs van € 161,25 per maand.

Zoals in de bijlage 28 is terug te zien is er een totale oppervlakte van 1.008m² gewenst om het restaurant te realiseren. Naar aanleiding van dit gegeven zullen de jaarlijkse kosten voor het gebruik van 1.008m² op een bedrag komen van € 1.950.480,00 per jaar.

Indien de indeling toegepast wordt die uitgewerkt is in de aparte bijlage zal het toekomstige restaurant en totaal oppervlakte nodig hebben van +/- 1600 m². In deze situatie zullen de totale kosten voor de benodigde vierkante meters zullen dan komen op $1.600 \text{ m}^2 \times 1.935 \text{ m}^2 = € 3.096.000,00$

Bijlage 41: Personeelskosten van de oude en voor de nieuwe situatie

In deze bijlage wordt er inzicht gegeven in de huidige personeelskosten en de te verwachte toekomstige personeelskosten die gemaakt worden om het restaurant en de vergaderservices te verzorgen. Het gaat hier alleen om loonkosten die gemaakt worden naar aanleiding van het aantal benodigde full time medewerkers. Voor het bepalen van de personeelskosten voor het nieuwe restaurant is er bepaald hoeveel werkuren er nodig zijn en hoeveel full time medewerkers uiteindelijk nodig zijn om het nieuwe restaurant goed te laten functioneren.

Naast het achterhalen van de personeelskosten ofwel de te verwachte loonkosten per jaar is er tevens een overzicht weergegeven waarin terug te zien wat de kosten zullen zijn voor het aanschaffen van bedrijfskleding.¹¹⁶ De huidige personeelskosten zijn afkomstig uit het exploitatieoverzicht van 2006. De begrote personeelskosten zijn gebaseerd op de salarisschalen uit de CAO voor de Contractcateringbranche 1 april 2006.

1. Huidige situatie

➤ Huidige openingstijden

De openingstijden van het restaurant zijn:

Maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur - 19.00 uur.

Zaterdag en zondag van 12.00 – 14.00 en van 16.30 – 18.00 uur.

Werktijden personeel

	Werktijden	Per dag	Per week	Per jaar
Maandag tot en met vrijdag	08.30 – 19.30	11,0 uur	55 uur	2.860 uur
Zaterdag en zondag	11.00 – 18.30	7,5 uur	15 uur	780 uur
Totaal			70 uur	3.640 uur

Toelichting werktijden

Om ervoor te zorgen dat het restaurant er netjes uit ziet beginnen enkele restaurantmedewerk(st)ers een half uur voor openingstijd. De medewerkers houden zich met verschillende werkzaamheden bezig zoals het aanvullen van de uitgiften, afbakken van broodjes, schoonmaken van apparatuur, tafels en stoelen, de vergaderruimten voorzien van de gevraagde bestelling enzovoorts.

De werkzaamheden voor de vergaderruimten zijn onder andere het klaar maken van de bestelling (koffie/thee/frisdranken, broodjes, snacks et cetera) eventueel tijdig bestellen bij externe cateraar. Ook het wegbrengen, opdekken en afruimen van de vergaderruimten behoort tot één van de werkzaamheden van de restaurant medewerk(st)ers. In de tijden dat het restaurant gesloten is en in tijden wanneer het rustig is hebben de medewerk(st)ers de mogelijkheid om pauze te houden, ook worden er diverse werkzaamheden verricht om ervoor te zorgen dat het restaurant er netjes uit ziet.

Personeelskosten

Aantal fte's: 12 fte's (inclusief twee leidinggevenden)

Werkuren per fte per jaar: 1600¹¹⁷

Huidige loonschaal: 20

Huidige salariskosten per fte: € 1.930¹¹⁸ bruto per mnd. (excl. 28% sociale lasten)

Salaris per jaar: € 23.160

¹¹⁶ Bijlage 44: Kosten voor het aanschaffen van bedrijfskleding

¹¹⁷ Eén fte-er heeft een 36-uurige werkweek, min vakantie dagen, BGV dagen en overige extra dagen, werkt men 1600 uur per jaar

¹¹⁸ Het huidige salaris van het personeel is gebaseerd op schaalniveau 20. Men is hier ingeschaald op trede 10.

Kosten huidige situatie¹¹⁹:

<u>Personeelskosten</u>	<u>Kosten in €</u>
<u>Loonkosten</u> Bestaande uit - 12 FTE'S: - Vakantiegeld - Sociale lasten - Eindejaarsuitkering - Onregelmatigheidstoelagen	€ 400.000
<u>Overige personele kosten</u> - Kleding - Ontwikkeling/ ontspanning - Abonnementen op bladen	€ 10.000
Totale kosten per jaar	€ 410.000

2. Toekomstige situatie van het restaurant

Voor het bepalen van de te verwachte kosten is er een inschatting gemaakt van het in te zetten personeel. Dit is bepaald door rekening te houden met de te verrichte werkzaamheden in het restaurant en door rekening te houden met de ontwikkelingen die zich af zullen spelen in de directe omgeving zoals de komst van nieuwe senioren flats en een zorgboulevard en de aanbeveling om de lunchroom in de centrale hal weg te halen. Door deze ontwikkelingen zal de bezoekersstroom naar het restaurant groter worden. Ook moet er niet vergeten worden dat door het toegankelijk maken van het restaurant voor alle gebouwgebruikers (personeel, patiënten en gasten) de bezoekersstroom verhoogd zal worden.

In de nieuwe situatie is het aan te bevelen om 1 leidinggevende (hoofd restauratieve dienst) aan te wijzen. In de huidige situatie is er nog sprake van twee leidinggevendenden. In de nieuwe situatie is het aan te bevelen om 1 of twee restaurantmedewerkers een aansturende functie te geven. Het salaris van deze restaurantmedewerk(st)er(s) zal niet veel hoger liggen dan de andere restaurantmedewerkers. Voor het berekenen van de totale personeelskosten (exclusief hoofd restauratieve dienst) is er één vaste salarisprijs bepaald wat de meeste restaurantmedewerk(st)ers zullen gaan verdienen. Bij daadwerkelijke realisatie van het restaurant zal er per personeelslid gekeken worden welk salaris men toegewezen krijgt. Dit hangt af van de leeftijd en de tijdsduur dat men werkzaam is in het restaurant. Restaurantmedewerk(st)ers onder de 21 jaar zullen in schaal 25 lager ingeschaald worden waardoor de kosten per uur lager uit zal komen.

➤ Openingstijden en werktijden van het nieuwe restaurant

Openingstijden

De openingstijden van het nieuwe restaurant zijn:
Maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur – 21.00 uur.
Zaterdag en zondag van 11.00 – 21.00 uur.

Werktijden restaurant

<u>Dagen</u>	<u>Werktijden</u>	<u>Uren per dag</u>	<u>Uren per week</u>	<u>Uren per jaar</u>
Maandag t/m Vrijdag	07.30 – 21.30	14.0	70.0	3.640
Zaterdag & zondag	10.30 – 21.30	11.0	22.0	1.144
Totaal		23.0	92.0	4.784

¹¹⁹ Exploitatie voedingsdienst 2006, HagaZiekenhuis

➤ Benodigde restaurantmedewerk(st)ers

Hieronder wordt in een aantal schema's weergegeven welke werkzaamheden er plaats moeten vinden door de restaurantmedewerk(st)ers, hierbij wordt er tevens aangegeven hoeveel uur en hoeveel restaurantmedewerkers op het gewenste tijdstip ingezet moeten worden.

De te verrichte werkzaamheden zijn verdeeld in drie groepen namelijk, de kassa, het bereiden van à la minute bereiden maaltijden en als derde de overige werkzaamheden die verricht moeten worden om het restaurant goed te laten functioneren. Aan de hand van deze drie groepen is het mogelijk om inzicht te krijgen in hoeveel restaurantmedewerkers nodig zijn op welk tijdstip en is het uiteindelijk mogelijk om het aantal benodigde fte's te bepalen.

1.) Kassa bezetting medewerkers

Maandag t/m vrijdag

Dagdeel	Werktijden	Aantal uren	Aantal medewerkers	Totaal aantal uren per dag
Ochtend	08.00 – 11.30	3.5	1	3.5
	11.30 – 12.00	0.5	2	1.0
Middag	12.00 – 13.30	1.5	4	6.0
	13.30 – 14.00	0,5	3	1,5
	14.00 – 15.00	1	2	2.0
	15.00 – 17.00	2	1	2.0
Avond	17.00 – 19.00	2	2	4.0
	19.00 – 21.00	2	1	2.0
Totaal				22.0

Zaterdag & zondag

Dagdeel	Werktijden	Aantal uren	Aantal medewerkers	Totaal aantal uren per dag
Ochtend	11.00 – 12.00	1	1	1.0
Middag	12.00 – 14.00	2	1	2.0
	14.00 – 17.00	3	1	3.0
Avond	17.00 – 19.00	2	2	4.0
	19.00 – 21.00	1	1	2.0
Totaal				12.00

Toelichting:

In de ochtend zal tussen 08.00 en 11.30 één caissière ingezet worden. Tussen 11.30 en 12.00 zal vanwege de beginnende drukte een tweede caissière bij komen. Om de grote klantenstroom tussen 12.00 en 13.30 zo snel mogelijk door te laten stromen zal er een kassabezetting nodig zijn van 4 caissières. Vanaf 13.30 zal het iets rustiger worden en is een kassabezetting van 3 caissières voldoende. Na 14.00 zullen er nog maar 2 caissières nodig zijn en tussen 15.00 en 17.00 nog meer 1 caissière. Rond dit tijdstip is er nauwelijks bezoek van personeel en is er geen bezoeker waardoor er ook minder gasten het restaurant bezoeken. Rond dit tijdstip moet het restaurant het voornamelijk hebben van de mensen die een afspraak hebben bij een arts en de externe bezoekers. In verband met het avondeten zal de drukte weer toenemen en zijn er twee caissières nodig. Na 19.00 is de grootse drukte in de avond voorbij en zal er tot aan sluitingstijd 1 kassa bezet worden.

In het weekend zal tussen 11.00 en 17.00 één caissière ingezet worden. Eén caissière is voldoende omdat het in het weekend erg rustig is. Tussen 17.00 en 19.00 zal in verband met het nuttigen van een warme maaltijd door het personeel en enkele externe bezoekers zullen er 2 caissières nodig zijn. Na 19.00 uur tot aan sluitingstijd zal er vanwege afloop van bezoekers één caissière voldoende zijn. Mocht het voorkomen dat de er te lange rijen bij de kassa's staan, dan zijn er altijd restaurant medewerk(st)ers aanwezig die plaats kunnen nemen achter de kassa.

2.) Bezetting voor het à la minuut bereiden van voedingsmiddelen

Maandag t/m vrijdag

Dagdeel	Werkzaamheden	Werktijden	Aantal uren	Aantal medewerkers	Totaal aantal uren per dag
Middag	Wokken of grillplaat ¹²⁰	12.00 – 14.00	2.0	1	2.0
	Frituur	12.00 – 14.00	2.0	1	2.0
	Klaar maken van (luxe) verse broodjes ¹²¹	11.00 – 14.00	3.0	1	3.0
	warme maaltijd bereiden (convenience goods) ¹²²	12.00 – 14.00	2.0	1	2.0
Avond	Wokken of grillplaat	17.00 – 19.00	2.0	1	2.0
	Frituur	17.00 – 19.00	2.0	1	2.0
	Warme maaltijd bereiden (convenience goods)	17.00 – 19.00	2.0	1	2.0
Totaal					15.0

Zaterdag & zondag

Dagdeel	Werkzaamheden	Werktijden	Aantal uren	Aantal medewerkers	Totaal aantal Uren per dag
Middag	Wokken of grillplaat	12.00 – 14.00	2.0	1	2.0
	Frituur	12.00 – 14.00	2.0	1	2.0
	Klaar maken van (luxe) verse broodjes	11.30 – 14.00	2.5	1	2.5
	Warme maaltijd bereiden (convenience goods)	11.30 – 14.00	2.5	1	2.5
Avond	Wokken of grillplaat	17.00 – 19.00	2.0	1	2.0
	Frituur	17.00 – 19.00	2.0	1	2.0
	Warme maaltijd bereiden (convenience goods)	17.00 – 19.00	2.0	1	2.0
Totaal					15.0

Toelichting:

Om ervoor te zorgen dat het assortimentaanbod zo volledig mogelijk en zo snel mogelijk naar de klant aangeboden kan worden, zal er rond etenstijd (12.00- 14.00 en 17.00- 19.00) voor elke à la minuut bereide product, een vaste medewerk(st)er toegewezen worden die de verantwoordelijkheid draagt voor het bereiden en klaarmaken. Voor het bereiden van maaltijden met de wok of grillplaat zal 1 iemand ingezet worden die hierover de verantwoordelijkheid draagt. Dit houdt in dat men ervoor moet zorgen dat alle benodigde bereidingsmaterialen en voedingsmiddelen om 12.00 uur en tevens weer om 17.00 klaarstaan en na afloop netjes opgeruimd worden.

De medewerker die de verantwoordelijkheid draagt over de frituur moet zorg dragen dat tussen 12.00 en 14.00 het frituuraanbod (kroketten, frikadellen, frites) gelijkmatig aangevuld wordt om ervoor te zorgen dat de bezoekers geen koude frituurproducten aangeboden krijgen. Indien de bezoeker specifieke wensen heeft voor een bepaalde snack moet het mogelijk zijn om deze wens te vervullen zoals de wensen voor een kaassoufflé.

Voor het bereiden van broodjes begint men tussen de middag iets eerder om alvast wat extra broodjes klaar te hebben om de eerste klanten stroom op te kunnen vangen. Ook hier geldt dat indien de klanten specifieke wensen hebben, het mogelijk is om deze te beantwoorden zoals broodje met of zonder sla, wel of geen dressing en de keuze van een bepaald soort brood et cetera.

Naast de genoemde maaltijden zullen in tegenstelling tot de huidige situatie de restaurantmedewerkers zelf zorg gaan dragen voor het bereiden van warme maaltijden. Dit is mogelijk

¹²⁰ Er wordt gewokt of er wordt gebruik gemaakt van de grillplaat

¹²¹ medewerkster houdt zich bezig met het bereiden van verse broodjes, tussendoor kan men eventueel kleine andere werkzaamheden verrichten als er voldoende broodjes liggen, zoals aanvullen schappen et cetera.

¹²² Regenereren van de warme maaltijden

doordat er gewerkt wordt met convenience goods. Het zelf bereiden (regenereren) van de warme maaltijden is hierdoor erg gemakkelijk. Net zoals bij de andere maaltijden wordt er ook iemand aangesteld die zorg draagt voor het klaarmaken en het plaatsen van de warme maaltijden in de uitgifte. De maaltijden dienen enkele minuten voor 12.00 uur klaar te staan zodat deze om 12.00 uur in de uitgifte geplaatst kunnen worden. Om de warme maaltijd tussen 12.00 en 14.00 aan te bieden moet er tussentijds continu warme maaltijden aangevuld worden. Om deze reden zullen de maaltijden in shift bereid moeten worden om ervoor te zorgen dat de maaltijden vers en op temperatuur zijn.

3.) Bezetting overige werkzaamheden

	Werktijden	Aantal uren	Aantal medewerkers	Totaal aantal uren per dag
Maandag t/m Vrijdag	07.30 – 11.00	3.5	4	14.0
	11.00 – 14.00	3.0	5	15.0
	14.00 – 20.00	6.0	4	24.0
	20.00 – 21.30	1.5	2	3.0
Totaal				56.0
	Werktijden	Aantal uren	Aantal medewerkers	Totaal aantal uren per dag
Zaterdag & zondag	10.30 – 14.00	3.5	1	3.5
	14.00 – 20.00	6.0	1	6.0
	20.00 – 21.30	1.5	1	1.5
Totaal				11.0

Toelichting:

Hierbij kan er o.a. gedacht worden aan werkzaamheden als schoonmaken, aanvullen van dranken, gebak, broodbeleg en broodjes. In de ochtend kunnen werkzaamheden verricht worden als het voorbereiden van de warme maaltijden, frituren, voorbereiden van bestellingen voor de vergaderservices, wegbrengen van dranken en broodjes naar de vergaderruimten etc.

Overzicht van het totaal aantal uren voor het personeel

	Personeelsverdeling	Totaal aantal Uren per dag	Per week (x5 dagen)	Totaal aantal uren per jaar
Maandag t/m vrijdag	Kassawerkzaamheden	22.0	110	5.720
	A la minuut bereiden van voeding	15.0	75.0	3.900
	Overige werkzaamheden	56.0	280	14.560
Totaal				24.180
	Personeelsverdeling	Totaal aantal Uren per dag	Per week (x2 dagen)	Per jaar
Zaterdag & zondag	Kassawerkzaamheden	12.0	24	1.248
	A la minuut bereiden van voeding	15.0	30	1.560
	Overige werkzaamheden	11	22	1.144
Totaal				3.952

➤ **Totaal aantal benodigde uren en fte's voor het restaurant**

	Aantal uren per jaar	Aantal benodigde fte's
Maandag t/m vrijdag	24.180	15.1
Zaterdag & zondag	3.952	2.5
Totaal	28.132	17.6¹²³

➤ **Totale kosten voor de restaurantmedewerk(st)ers (exclusief Hoofd Restauratieve Dienst)**

Toekomstige salaris per fte : € 1.930 per mnd. (excl. 28% sociale lasten)
 Totale kosten per jaar 1 voor 1 fte : € 23.160 per jaar
 Aantal fte's¹²⁴ : 17.6 fte's
 Totale personeelskosten : € 407.616,00¹²⁵ per jaar (excl. 28% sociale lasten)

➤ **Personeelskosten voor Hoofd Restauratieve dienst**

Aantal werkuren per jaar : 1600 uur (1 fte)
 Loonschaal : Schaal 50
 Salaris per maand : € 2.700 (excl. 28% sociale lasten)
 Salaris per jaar : € 32.400¹²⁶ (excl. 28% sociale lasten)

Totale personeelskosten : € 440.016,00¹²⁷ (excl. 28% sociale lasten)

Personeelskosten voor het toekomstige restaurant:

<u>Personeelskosten</u>	Kosten in €
<u>Loonkosten</u>	
1. Restaurant medewerkers	€ 407.616,00
2. Hoofd Restauratieve dienst	€ 32.400,00
Totale kosten per jaar	€ 440.016,00
Bestaande uit	
- 18,6 FTE'S:	
- Vakantiegeld	
- Sociale lasten	
- Eindejaarsuitkering	
- Onregelmatigheidstoelagen	

¹²³ 28.132 uur / 1600 uur (1 fte) = 17,6 fte's

¹²⁴ Eén fte'er heeft een 36-uurige werkweek, min vakantiedagen, BGV dagen en overige extra dagen, werkt men 1600u. per jaar.

¹²⁵ € 23.160 x 17.6 fte's = € 407.616,00

¹²⁶ € 2.700 per maand x 12 maanden = € 32.400

¹²⁷ Salaris personeel + hoofd restauratieve dienst = € 32.400 + € 407.616,00 = € 440.016,00

Bijlage 42: Personeelskosten voor de (meeneem)-lunchvoorziening

Aangezien de (Meeneem)-lunchvoorziening een aanbeveling is om in te voeren zijn deze personeelskosten apart gehouden. Om de organisatie enig indruk te geven over de personeelskosten voor het tweede uitgifte punt zijn hieronder de benodigde werkuren weergegeven voor het personeel en de personeelsbezetting. Aan de hand van de personeelsbezetting kan er een inschatting gemaakt worden hoeveel full time medewerker(st)ers er nodig zijn. Aan de hand van deze gegevens is er bepaald dat er naar schatting € 45.162,00 per jaar nodig is aan personeelskosten.

➤ Openingstijden en werktijden van (meeneem)-lunchvoorziening Café en More

Openingstijden

De openingstijden van Cafée en More¹²⁸ zijn:
Maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur – 16.00 uur.
Zaterdag en zondag gesloten¹²⁹

Werktijden van het personeel

	Openingstijd	Per dag	Per week
Maandag tot en met vrijdag	07.30 – 16.30	9 uur	45 uur
Zaterdag & zondag	gesloten	0 uur	0 uur
Totaal			45 uur

Werkuren per week (meeneem)-lunchvoorziening

Dagen	Werktijden	Aantal uren	Aantal medewerkers	Per week (X 5 dagen)	Per jaar
Maandag t/m Vrijdag	07.30 - 14.00	6,5	1	32,5	1.690
	11.00 - 16.30	5,5	1	27,5	1.430
Totaal		12	2		3.120

Toelichting:

De (meeneem)-lunchvoorziening wordt door 1 restaurantmedewerker bezet, alleen tijdens lunchtijd, tussen 11.00 en 14.00 zal de lunchroom bezet worden door twee medewerkers.

➤ Benodigd personeel

Overzicht van het totaal aantal uren

	Aantal uren per jaar	Aantal benodigde fte's
Maandag t/m vrijdag	3.120	1,95
Zaterdag & zondag	0	0
Totaal	3.120	1,95¹³⁰

¹²⁸ Eventuele naam voor de (Meeneem)-lunchvoorziening

¹²⁹ Door de beperkte bezoekersstroom is het in het weekend gesloten

¹³⁰ 3.120/1600 uur= 1,95

Totale personeelskosten

Toekomstige salaris per fte	: € 1.930 per mnd. (excl. 28% sociale lasten)
Totale kosten per jaar 1 voor 1 fte	: € 23.160 per jaar ¹³¹
Aantal fte's	: 1,95 fte's
Totale personeelskosten	: € 45.162,00 per jaar (excl. 28% sociale lasten)

In de nieuwe situatie zullen de restaurantmedewerk(st)ers hetzelfde blijven verdienen alleen komt men in salarisschaal 25 terecht, dit betekent dat men de mogelijkheid heeft om te groeien met hun salaris.

Personeelskosten(meeneem)-lunchvoorziening Café en More

<u>Personeelskosten</u>	Kosten in €
<u>Loonkosten</u>	€ 45.162,00
Bestaande uit	
- 1,95 FTE's:	
- Vakantiegeld	
- Sociale lasten	
- Eindejaarsuitkering	
- Onregelmatigheidstoelagen	
Totale kosten per jaar	€ 45.162,00

¹³¹ € 1.930 x 12 = € 23.160,00

Bijlage 43: Investeringskosten apparatuur en uitgften

In deze bijlage worden de investeringskosten weergegeven. De benodigdheden voor het aanschaffen van apparatuur en diverse uitgften zijn bepaald aan de hand van de uitgewerkte plattegrond die vanwege de grote als een losse bijlage is toegevoegd. De uitwerking van het restaurant is in samenwerking met de Koksmaat Bedrijfskeukens gerealiseerd.

De plattegrond is volledig ingericht volgens de opgestelde wensen en eisen die weergegeven zijn in het programma van eisen. Bij de inrichting en het aanschaffen van apparatuur en het bepalen van de benodigde opslag is er o.a. rekening gehouden met de manier waarop producten bereid worden, het assortimentsaanbod, de frequentie van het leveren van producten en de te verwachte aantal gebruikers van het restaurant. Aan de hand hiervan is er een zo'n realistisch beeld proberen te scheppen wat het aanschaffen van dergelijke apparatuur voor het nieuwe restaurant zal gaan kosten.

Zoals in de onderstaande uitwerking terug te zien is alle kosten meegerekend, ook de kosten voor het aanschaffen van de take away ofwel de Café & More en het aanschaffen van de spoelkeuken. Ik heb ervoor gekozen om deze kosten toe te voegen om een zo'n compleet mogelijk beeld te geven van hoe restaurant naar mijn aanbeveling het beste gerealiseerd kan worden en welke investeringen hierbij van toepassing zijn. Wanneer de organisatie geen spoelkeuken wenst, wat overigens zeer af te raden is, zal het aanschaffen van afzuimkarren de meest geschikte optie zijn. Zie bijlage 33, vraag 8 voor de beargumentering voor het aanschaffen van een spoelkeuken

Resumé (samenvattend)

Locatie	Apparatuur/uitgifte	Kostprijs	Afschrijvingsperiode	Afschrijvingskosten
Positie 1	Opslag / ontvangst	€ 6.014,00	15 jaar	€ 400,93
Positie 2	Vriescel/ koelcel	€ 17.811,00	10 jaar	€ 1.781,10
Positie 3	Voorbereiding	€ 20.218,00	15 jaar	€ 1.347,87
Positie 4	Bereiding / Bakwand	€ 34.970,00	10 jaar	€ 3.497,00
Positie 5	Uitgiftebuffet	€ 83.876,00	15 jaar	€ 5.591,73
Positie 6	Ovenvers/ brooduitgifte	€ 34.536,00	15 jaar	€ 2.302,40
Positie 7	Wandkoelmeubelen	€ 28.186,00	10 jaar	€ 2.818,60
Positie 8	Soep uitgifte	€ 29.455,00	10 jaar	€ 2.945,50
Positie 8a	Soepwagen	€ 2.750,00	15 jaar	€ 183,33
Positie 9	Salade uitgifte	€ 25.025,00	10 jaar	€ 2.502,50
Positie 10	Melk/ sap uitgifte	€ 20.858,00	10 jaar	€ 2.085,80
Positie 11	Koffie uitgifte (excl. koffieapparaat)	€ 17.108,00	15 jaar	€ 1.140,53
Positie 12	Kassa meubelen	€ 26.596,00	10 jaar	€ 2.659,60
Positie 13	Spoelkeuken	€ 45.933,00	10 jaar	€ 3.062,20
Positie 14	Lunch corner (buffet + achterwand)	€ 23.450,00	15 jaar	€ 1.563,33
Positie 15	Dienbladenstapelaars	€ 3.006,00	15 jaar	€ 200,40
Positie 16	Bordenstapelaars	€ 3.510,00	15 jaar	€ 234,00
Positie 17	Gratis verstrekkingen meubels (2x)	€ 9.632,00	15 jaar	€ 642,13
Prijs totaal		€ 432.934,00		
Korting		€ 57.934,00 -		
Totaal per jaar				€ 34.958,95
Totaalprijs netto		€ 375.000,00 *		

*Exclusief B.T.W. en plaatsingskosten

Bijlage 44: Kosten voor het aanschaffen van bedrijfskleding

Net zoals in de huidige situatie zullen de restaurantmedewerkers ook bedrijfskleding gaan dragen. Aangezien het restaurant concept veranderd zal ook de bedrijfskleding voor het restaurant hier op aangepast worden.

Om te komen tot een gepaste samenstelling voor de nieuwe bedrijfskleding voor het toekomstige restaurant is er in eerste instantie gesproken met de 1^e restaurantmedewerker om te achterhalen wat de restaurantmedewerkers op dit moment dragen en hoeveel setjes kleding men op dit moment heeft.

De werkkleding voor de restaurantmedewerkers moet minimaal aan de volgende eisen te voldoen:

- Bedrijfskleding moet de beweging niet belemmeren en moest lekker soepel zijn.
- Er moet een brede keuze zijn, afgestemd op het seizoen, persoonlijke voorkeuren en de werksituatie.
- En er moest genoeg kleding zijn om zonodig iedere dag schone kleren aan te doen.
- De bedrijfskleding moet representatief en functioneel zijn.
- De kleding moet passen bij de uitoefening van hun functie.
- De medewerkers hebben een draagplicht voor het dragen van de bedrijfskleding tijdens werktijd.
- De bedrijfskleding in harmonie moet zijn met de uitstraling van het bedrijf als geheel.

Naast de genoemde eisen, dient er tevens rekening gehouden te worden met de toekomstige werkzaamheden die men in het restaurant moet gaan verrichten en zal er ook rekening gehouden moeten worden dat de kleuren van de kleding past bij de kleurstelling van het restaurant. Om tot een geschikte keuze te komen is er een bezoek gebracht aan de Werkman in de stad en is er samen met een medewerker gekeken naar de geschikte mogelijkheden. Na enige tijd rondgekeken te hebben, is er uiteindelijk een goede keuze gemaakt. Hieronder is het voorbeeld weergegeven van zowel de dames als de heren bedrijfskleding die geschikt zijn voor de restaurantmedewerkers.



Het is aan te bevelen om in ieder geval in dezelfde stijl te blijven. De kleurkeuze kan altijd veranderd worden., maar gezien de te verwachte situatie is de kleur blauw een kleur, wat gemakkelijk te combineren is bij diverse andere stijlen.

De reden voor deze keuze is omdat ik van mening ben dat deze bedrijfskleding in harmonie is met het uitgewerkte concept van het restaurant, tevens past het bij de organisatie als geheel. De kleuren van het HagaZiekenhuis zijn namelijk groen met blauw. Aangezien groen een moeilijke kleur is. Heb ik ervoor gekozen om voor diverse kleuren blauw te kiezen. Om de bedrijfskleding af te maken is het plaatsen van een klein logo op de giletjes aan te bevelen zodat men beter herkend kan worden. Het dragen van goede en gepaste werkkleding is belangrijk omdat je maar één keer een eerste indruk kan maken. Het imago van het restaurant als het HagaZiekenhuis in geheel wordt geschaad als de restaurantmedewerkers er slordig bijlopen. Maar omgekeerd: als het uiterlijk in harmonie is met dat imago, wordt het beeld alleen maar versterkt. Het gaat om een bewuste, totale uitstraling.' Om ervoor te zorgen dat de restaurantmedewerkers er netjes en verzorgd uit zien, zal men verschillende kledingstukken krijgen. Men heeft keuze uit een ruim keuzepakket wat bestaat uit verschillende basisstukken.

Aantal benodigde kledingstukken per medewerker

Het aantal kledingitems dat een restaurantmedewerker toegewezen krijgt is afhankelijk van het aantal dagen dat men per week werkt. Het is aan te bevelen om een fulltimer het recht te geven op 4 pantalons, 4 bloesjes of overhemden, 2 giletjes, 2 stropdassen of sjaaltjes en 1 of 2 paar schoenen.

De sloven en schorten zullen in het magazijn opgeslagen worden of een andere geschikte locatie waar de medewerkers gemakkelijk bij kunnen. Indien het personeel een short of sloof nodig heeft, kan men deze gewoon pakken.

Zoals aangegeven heeft een fulltimer recht op 4 blousjes of overhemden, hierbij heeft men keuze uit lange en korte mouwen.

De aangegeven hoeveelheid kledingstukken is noodzakelijk om het personeel de mogelijkheid te geven om iedere dag schone kleren aan te trekken.

Wanneer men minder dagen werkzaam is zal het aantal toegewezen kledingstukken minder worden.

In de hieronder staande tabel is een overzicht weergegeven van de benodigde kleding voor de restaurant medewerkers. Daarnaast zijn tevens de kosten van de kledingstukken weergegeven.

Aanschaffingskosten personeelskleding		Prijs per stuk	
	Kleur	Dames	Heren
Pantalon	diep donker blauw	€ 59,50	€ 69,50
Blouse korte mouwen	licht blauw	€ 30,00	€ 22,50
Blouse lange mouwen	licht blauw	€ 34,00	€ 22,50
Gilet	diep donker blauw	€ 60,00	€ 65,00
Stropdas	div. kleuren blauw	n.v.t.	€ 12,50
Sjaaltje	div. kleuren blauw	€ 4,95	n.v.t.
Schort	diep donker blauw	€ 10,50	€ 10,50
Sloof lang	diep donker blauw	€ 11,25	€ 11,25
Schoenen	diep donker blauw	€ 72,50	€ 72,50
Totaal De kosten zijn inclusief btw.		€ 282,70	€ 286,25

Aangezien het niet bekend is hoeveel medewerkers er in de toekomst werkzaam zullen zijn in het nieuwe restaurant en niet bekend is voor welke type blouse of overhemd men kiest en hoeveel sloven en schorten en dagelijks nodig zullen zijn, is alleen bepaald wat de kosten per item is en wat het kost om een dame en een heer geheel aan te kleden.

Zoals in het verslag als is aangegeven valt het bepalen van de personeelskleding buiten de opdracht maar is het gezien als een leuke toevoeging om het gehele concept voor het nieuwe restaurant meer compleet te maken.

Bijlage 45: Beknopte omschrijving van het restaurantconcept

Met behulp van alle verzamelde en uitgewerkte gegeven zoals het programma van eisen, de onderzoeksresultaten van de gehouden interviews, observaties en literatuuronderzoek wordt hieronder een aanbeveling gegeven van hoe het toekomstige restaurant er uit zou moeten zien. Hierbij kan er gedacht worden aan het aantal benodigde vierkante meters, type uitgifte assortimentsaanbod, openingstijden, et cetera. Naast het restaurant wordt ook de eventuele mogelijkheid voor een 'take away uitgifte' besproken.

Het toekomstige concept van het restaurant

Locatie/assortiment en doelgroep:

Het cateringconcept voorziet in één groot restaurant wat mogelijk gelokaliseerd zal worden op een centrale plaats nabij de toekomstige hoofdingang. In de huidige situatie is dat bij de Polikliniek. In bijlage 9 is terug te zien waar het restaurant een goede mogelijkheid heeft om zich te gaan vestigen. Het is nog niet helemaal zeker of het restaurant op deze gewenste locatie kan komen omdat het bestemmingsplan voor de inrichting van het ziekenhuis nog niet af is. Men is op dit moment aan het inventariseren hoeveel vierkante meter verschillende afdelingen nodig hebben en aan de hand hiervan wordt er een daadwerkelijke bevestiging geven of de gewenste locatie mogelijk is.

Aan de hand van de interviews en observaties is goed duidelijk geworden dat uitbreiding en opwaardering van het restaurant noodzakelijk is. Voor het realiseren van het restaurant is er rekening gehouden met drie aspecten waarvoor het restaurant moet staan namelijk; toegankelijkheid, kwaliteit en gezelligheid.

De doelgroep van het restaurant bestaat uit de medewerkers en gasten die alleen of in groepen in een ontspanen sfeer van een ontbijt, een goede lunch en/of een voordelige dagschotel willen genieten. Het assortiment wat in het restaurant aangeboden zal worden, bestaat uit een breed en relatief smal aanbod (maar wel breder dan in de huidige situatie). Net zoals in de huidige situatie zal het assortiment in de ochtend nog iets beperkt zijn, de uitbreiding van het assortiment zal rond 11.30 plaats vinden. De warme maaltijden zullen vanaf +/- 12.00 afgenomen kunnen worden.

Het assortiment zal bestaan uit een breed vast aanbod en een gedeelte waarin het aanbod elke dag veranderd wordt. Hierbij kan er gedacht worden aan de vers bereide broodjes en de diverse warme maaltijden. Het aanbieden van een wisselend aanbod wordt mogelijk gemaakt door gebruik te maken van het invoeren van het bereiden van verse broodjes, de wokgerechten¹³² en de bakplaat waarmee er mogelijkheden bestaan om een ei te bakken en andere gerechten die met de bakplaat bereid kunnen worden. Ook op het gebied van zoetig- en hartigheden als gebak, koeken en warme snacks als frikandelbroodje, saucijzenbroodje en worstenbroodje, bestaat er de mogelijkheid om een vast aanbod en een wisselend aanbod aan te bieden. Door zowel een combinatie van een standaard assortiment en een gevarieerd assortiment aan te bieden is het mogelijk om zoveel mogelijk in de behoefte van de bezoekers en personeel te voorzien.

Door deze combinatie wordt er bovendien beantwoordt in de veel gevraagde wens om meer diversiteit in het assortiment aan te brengen.

Functionaliteit, type uitgifte en de presentatie van het restaurant:

Voor het restaurant zal snelheid, een sterke productpresentatie, versuitstraling en front cooking¹³³ worden gecombineerd met een multifunctioneel zitgedeelte. Het zitgedeelte dienen voor diverse gelegenheden gebruikt te kunnen worden. Hierbij kan er gedacht worden aan het houden van recepties en presentaties. Door middel van gebruik van schuifwanden ontstaat er de mogelijkheid om bepaalde ruimten af te sluiten voor recepties, vergaderingen et cetera. Hierbij moet er rekening gehouden worden met de aanwezigheid van voldoende stroomaansluitingen en audiovisuele middelen. Het uitgiftegedeelte zal bestaan uit free-flow elementen in combinatie met lijnbuffetten. Een groot gedeelte van dit uitgiftegebied kan op rustige tijdstippen van de dag (buiten lunch en diner) worden afgesloten. Hierbij kan er gedacht worden aan het wokeiland en de grilplaat.

¹³² Bijlage 23: Voorbeelden van mogelijkheden op het gebied van wokgerechten

¹³³ Bereidingswijze waarbij de bereidingsfunctie, waar mogelijk, van achter de schermen is verplaatst naar de uitgifte en in het zicht van de gasten. Producten die zich daarvoor lenen worden in kleine hoeveelheden à la minute en in het zicht van de gast bereid. Hierbij wordt in grote mate gebruik gemaakt van halffabrikaten of eerder voorbereide mise en place

Voor de presentatie van de saladebar, soepen, melk, verse sappen, warme dranken en de front cooking maaltijden als de wokgerechte wordt er gebruik gemaakt van free-flow uitgifte. De producten die gekoeld moeten blijven zoals vleeswaren, kaas en frisdranken, zullen gepresenteerd worden in een lijnbuffet. In een aparte bijlage is een geschikte opzet voor het toekomstige restaurant uitgewerkt. Aan de hand van deze uitwerking is de indeling van het restaurant meer inzichtelijk gemaakt.

Aankleding van het restaurant:

Voor de aankleding van het restaurant zal er een warme en huiselijke sfeer gecreëerd te worden. Door het gebruik van rode en bruin tinten (note, kersen, mahonie tinten).

Kenmerken:

Free flow en lijnbuffetten, ruim aanbod, shoppen, zicht op de bereiding, multifunctioneel gebruik, disposables en servies.

Openstelling van het restaurant:

♦ Maandag tot en met vrijdag:

Restaurant 08.00 - 21.00 uur

Lunch 12.00 -14.00 uur

Diner 17.00 -19.00 uur

♦ Weekend:

Restaurant 11.00 – 21.00 uur

Lunch 12.00 -14.00 uur

Diner 17.30 -19.00 uur

Assortiment:

♦ Assortiment tijdens lunch en diner:

Breedte : groot (verschillend aanbod)

Diepte : groot (veel soorten)

♦ Assortiment buiten lunch en diner:

Breedte : beperkt

Diepte : beperkt

♦ Het assortiment bestaat globaal uit:

- Diverse soorten brood
 - Diverse soorten beleg
 - Vers belegde broodjes
 - Soep
 - Warme maaltijden
- Bestaande uit:*
- Voordelige dagschotel
 - Wokschotels(s)
 - Vers bereide grillmaaltijden zoals gebakken ei, gegrild vis of vlees.
- Salades
 - Zuiveldranken, vruchtensappen en frisdranken
 - Warme snacks (tosti's, saucijzenbroodje. kaasbroodje,)
 - Verse vruchtensappen
 - Frisdranken
 - Luxe koffie, cappuccino, warme chocomelk en diverse thee.
 - Snoep, gebak, koeken en versnaperingen (donuts, cake, brownies, muffins)





Aantal bezoekers:

Naar verwachting zullen dagelijks 1.350 klanten¹³⁴ van het lunchaanbod gebruik maken.

Benodigde capaciteit:

Groot uitgiftegebied, zitruimte voor circa 450 zitplaatsen en passende backoffice bestaande uit; opslagruimte (magazijn, koeling, vriezer), kantoorruimte, personeelsruimte, bereidingsruimte en een aparte ruimte voor de spoelkeuken.

Prijsstelling:

- bezoekersprijs
- personeelsprijs

Aantal benodigde vierkante meter vloeroppervlakte voor het restaurant.

Het restaurant zal in totaal 1008m²¹³⁵ meter vloeroppervlakte nodig hebben voor de zitcapaciteit, bewegingsruimte, de opslag van goederen, de kantoorruimte en personeelsruimte.

Aan de hand van de tekening hoe het restaurant er in de toekomst uit zou kunnen zien is een totale oppervlakte nodig van +/- 1.600 m².

Functionaliteit:

- nuttigen van ontbijt, lunch, diner, tussendoortje
- ontspannen door aanwezigheid van een leestafels en een leeshoek
- gebruik van ruimten voor vergaderingen, recepties en andere bijeenkomsten

Serviceverlening:

Zelfbediening

Afrekenen

- pinpas
- chipknip
- prepaid chipknip
- personeelspas
- Geen contante betalingen

Bereidingswijze:

Hoofdzakelijk regenereren/ afbakken van producten. Daarvoor is een assemblagekeuken¹³⁶ vereist men de volgende apparatuur;

- afbakoven
- magnetron
- combi oven

Voor het bereiden van de front cooking producten is de volgende apparatuur aan de voorzijde vereist:

- frituurpannen
- kookplaten (inductiekookplaten is wenselijk)
- bakplaat
- wokapparatuur
- Opwarmapparatuur voor o.a.snacks

¹³⁴ Bijlage 30: Verwachte aantal restaurantbezoekers en zitcapaciteit

¹³⁵ Bijlage 31: Uitwerking aantal benodigde vierkante meters voor het restaurant

¹³⁶ De assemblage keuken werk met kant-en-klare onderdelen, regeneert deze onderdelen apart of gezamenlijk in bulk of geportioneerd.

Afruimsysteem
Spoelkeuken

Extra faciliteiten:

Het toekomstige restaurant zal de mogelijkheid hebben om een specifieke functie voor de catering van vergaderingen, recepties en evenementen in het gehele ziekenhuis te verzorgen.

Door middel van gebruik van schuifwanden bestaat er de mogelijkheid om ruimtes te creëren waar recepties, presentaties of dergelijk gehouden kunnen worden. Aanwezigheid van voldoende stroom en audiovisuele middelen is hierbij gewenst.

2. De vergaderservices

Net zoals nu valt de vergaderservices onder het beheer en verantwoordelijkheid van het Hoofd van het restaurant. In de huidige situatie is er een speciale centrale waar de vergaderingen doorgegeven en ingevoerd worden zodat de coördinator van het restaurant kan zien welke vergaderingen, recepties zijn ingeboekt. De onderlinge communicatie tussen het restaurant en de service desk waar alles ingeboekt wordt, loopt nog niet geheel zoals het moet.¹³⁷

In de huidige situatie worden vrijwel alle bestellingen op het gebied van broodjes zelf bereid. Indien het te druk is wordt ervoor gekozen om de broodjes bij een externe cateraar te bestellen. Indien het nieuwe restaurant gerealiseerd word en frontcooking toegepast zal worden, is het mogelijk dat het uitbesteden van broodjes zo goed als uitgesloten wordt. Alleen in noodsituaties zoals bij te grote bestellingen of te grote drukte kan een externe cateraar benaderd worden voor het verzorgen van de broodjes. Door alles zoveel mogelijk in eigen beheer te doen bestaan er mogelijkheden om kosten te besparen. Bovendien wanneer er beleg over is kan overigens weer gebruikt worden in het restaurant. Bovendien kun je makkelijker inspelen op plotselinge veranderingen in een bestelling.

Conclusie van het toekomstige concept voor het restaurant:

Door het plaatsten van een open counter die ruimte biedt aan bekende lunchproducten als broodjes en soepen, à la minute bereide verse wokmaaltijden, salades en verse vruchtensappen, dient het toekomstige restaurant als een restaurant, ontvangstruimte, ontspanningsruimte voor het lezen van een krant of andere bladen en voor eventuele recepties en vergaderingen.

¹³⁷ Afkomstig van 1^e restaurantmedewerker HagaZiekenhuis

3. Aparte counter voor (Meeneem-)lunchvoorzieningen

Deze voorziening zal vooral gericht zijn op medewerkers en bezoekers die geen tijd hebben om rustig te lunchen in het restaurant. Aangezien wij in een haastige economie leven is dit een aanvullend concept op het restaurant wat naar waarschijnlijkheid veel gebruikt zal worden.

Bij deze uitgifte heeft het personeel de mogelijkheid om de koffie en broodje mee te nemen naar de werkplek. Naast het personeel hebben de bezoekers uiteraard ook de mogelijkheid om de broodjes mee te nemen voor als men bijvoorbeeld lang moet wachten in de hal of op ziekenbezoek komt. Daarnaast kunnen de bezoekers een broodje meenemen voor de patiënt (familielid, vriend/vriendin et cetera) die hij/ zij bezoekt. Naast het meenemen kan het personeel en de overige bezoekers die gebruik zullen maken van de take away (Cafee & More¹³⁸) gebruik kunnen maken van de statafeltjes, zodat men hun broodje en drankje rustig aan de statafels kan nuttigen. Om een inschatting te maken naar het aantal verwachte bezoekers zal er een onderzoek gehouden moeten worden. Puur gekeken naar de bezoekfrequentie van de lunchroom in de centrale hal, zou het haalbaar moeten zijn om 200 klanten per dag te hebben.

Gekeken naar het aanbod kan er een onderscheid gemaakt worden tussen een combinatie van voorverpakte producten en van ter plekke vers bereide producten.

Bij de uitgifte zal er een smaller en ondieper assortiment aangeboden worden in vergelijking met het restaurant. Bij het bepalen van het daadwerkelijke assortiment zal bij de Cafee & More ook ingespeeld kunnen worden op de voedingstrends. Op het gebied van voedingsaanbod kan er gedacht worden aan het simpele broodje ham en kaas en de iets luxere broodjes als filet american, eiersalade, zalmzalade panini's en snacks als warme saucijzenbroodjes, broodje kroket en wellicht unox soep of cup a soup. Daarnaast kan er gedacht worden om bijvoorbeeld een soort van Hema worst aan te bieden of kan men komen met een eigen specialiteit zoals een broodje gehaktbal. Naast de genoemde mogelijkheden zullen er ook enkele zoetigheden verkocht worden zoals muffins, gevulde koeken en gebak.



Naar verwachting voorziet dit take away concept in de wensen van de organisatie en in de wensen van het personeel en de gasten. Het voordeel van het concept is dat het assortimentsaanbod gemakkelijk aan te passen is. Wanneer het blijkt dat bepaalde broodjes niet in de smaak vallen bij de klant kan er gemakkelijk een ander assortiment aangeboden worden.

De openingstijden van Cafee en More¹³⁹ zijn:

Zoals al kort aangegeven is zal deze counter zich onderscheiden van het restaurant door de snelle bereidingstijd en wachttijd.

Kenmerken:

Balieverkoop: Combinatie van verse producten en voorverpakte producten. Snel en gemakkelijk. Volledige lunch beschikbaar maar ook bedoeld ter aanvulling van meegebrachte lunch.



Openstelling:

Maandag tot en met vrijdag
Van 08.00 tot 16.00 uur

Zaterdag en Zondag:
Gesloten

Gebruik:

+/- 200 klanten



Assortiment:

- Breedte: smal
- Diepte: groot



¹³⁸ Cafee & More: eventuele naam voor de nieuwe counter voor de (meeneem-)lunchvoorzieningen

¹³⁹ Eventuele naam voor de (Meeneem-)lunchvoorziening

Het assortiment bestaat globaal uit:

- Vers belegde broodjes
- Voorverpakte sandwiches
- Ovensnacks
- Verse vruchtensappen
- Vers fruit
- Zuiveldranken en frisdranken
- Luxe koffie en theesoorten
- soep
- Snoep, koeken en versnaperingen (donuts, brownies, bagels etc.)



Capaciteit:

Beperkt uitgiftegebied en een beperkt aantal krukken bij de statafels.

Serviceverlening:

Counterverkoop

Afrekenen:

- contant
- pinpas
- chipknip,
- prepaid Chipknip
- personeelspas.

Aantal benodigde vierkante meter voeroppervlakte voor de lunchroom:

De benodigde oppervlakte van de uitgifte van de take away zal niet groot zijn. De oppervlakte zal afhankelijk zijn van de ruimte die er op dat moment is. Aan de hand van de ruimte die nog beschikbaar is kan er gekeken worden hoe groot de uitgifte zal worden. Het gaat hierbij om een uitgifte en opslag ruimte van enkele vierkante meters met daarbij enkele statafels met krukken.

Bijlage 46: Fotocollage

Bijlage 46: Fotocollage