

Meer dan een maaltijd

Een onderzoek naar de thuisbezorgde maaltijd voor ouderen in Scheveningen



Marleen van der Zalm
Facility Management
Mei 2005

Meer dan een maaltijd

Een onderzoek naar de thuisbezorgde maaltijd voor ouderen in Scheveningen

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

Auteur:	Marleen van der Zalm
Docent-begeleider:	mw. B. A. Heemskerk-Nooij
Medebeoordelaar:	mw. M. C. Th. Harlaar
Opdrachtgever:	Schevenings Zorg Palet Vissershavenstraat 277 2853 DG Scheveningen
Mentor:	drs. S. Vogels
Periode onderzoek:	februari 2005 – mei 2005

Auteursreferaat

Onderzoek naar de **thuisbezorgde maaltijd** voor cliënten in het verzorgingsgebied van **Schevenings Zorg Palet**. Onderzoeksvraag is op welke manier Schevenings Zorg Palet, gelet op de **organisatorische, personele en financiële consequenties** een thuisbezorgde maaltijd aan haar cliënten kan aanbieden.

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn er een aantal onderzoeken gedaan: behoefteonderzoek onder de **zorgabonnees**, bezoek aan andere zorginstellingen, interview met extramuraal zorgmanager, ontwikkelingen in de markt geanalyseerd en aanbieders van maaltijden in Den Haag en Nederland in kaart gebracht. Daarnaast is de **voedingsdienst** geanalyseerd, is er een **integrale kostprijs** berekend van de warme maaltijd in het **verzorgingshuis** en is de **kostprijs en verkoopprijs** voor de thuisbezorgde maaltijd berekend.

Belangrijkste conclusie van het onderzoek is dat Schevenings Zorg Palet een **ontkoppelde, koelverse maaltijd** thuis kan bezorgen en het rendabel voor de organisatie en de cliënten in het verzorgingsgebied is.

In de bijlagen onder andere.: organisatiebeschrijving, onderzoeksresultaten, kostprijsberekening, productieschema.

Indexreferaat: Facility Management, scriptie, verzorgingshuis, thuisbezorgde maaltijd, ouderen, integrale kostprijs, verkoopprijs, zorgabonnees, behoefteonderzoek, voedingsdienst, ontkoppeld, koelvers, ontwikkelingen.

Managementsamenvatting

In opdracht van het Schevenings Zorg Palet (SZP) is er een onderzoek uitgevoerd. De probleemstelling die bij dit onderzoek is geformuleerd luidt:

“Hoe kan Schevenings Zorg Palet binnen de gegeven randvoorwaarden, een thuisbezorgde maaltijd aanbieden aan haar cliënten en wat zijn hiervan de organisatorische, personele en financiële consequenties?”

De vraag van de zorgabonnees naar een thuisbezorgde maaltijd en de ontwikkelingen in de branche zijn voor SZP de aanleiding om te onderzoeken op welke manier zij een thuisbezorgde maaltijd kunnen aanbieden.

SZP gaat in september 2005 fuseren met Bosch en Duin. De voedingsdiensten van beide zorginstellingen gaan ook fuseren. Om tot beantwoording van de probleemstelling te komen zijn er aantal onderzoeken gedaan: interview met extramuraal zorgmanager, ontwikkelingen in de markt in kaart brengen, aanbieders van maaltijden in Den Haag en Nederland analyseren, bezoek aan zorginstellingen en een behoefteonderzoek onder de zorgabonnees. Naar aanleiding van deze onderzoeken kunnen de volgende conclusies en adviezen worden gegeven:

- Vanuit de zorgabonnees is er een vraag van 121 maaltijden per week. Er zal voornamelijk ook een incidentele vraag naar de thuisbezorgde maaltijd zijn.
- Bosch en Duin kookt ontkoppeld en gaat in de keuken van SZP produceren. Zij hebben een capaciteit over van 140 maaltijden. Er zal daarom een koelverse maaltijd worden aangeboden.
- Er is dagelijks keus uit drie verschillende menu's die kruislings door elkaar gekozen kunnen worden. De ouderen hebben zelf de mogelijkheid om te beslissen of ze wel of geen voor-, of nagerecht willen.
- De koelvers maaltijden zijn 72 uur houdbaar. De maaltijden worden verpakt in magnetronbestendige, hardplastic, drievaksbordjes. Het ontkoppeld koken maakt het mogelijk dat er vier dagen gekookt gaat worden voor zeven dagen.
- De bezorging van de maaltijden wordt gedaan door een betaalde chauffeur. Er zal gebruik gemaakt worden van de geïsoleerde bus die SZP tot zijn beschikking heeft. Vijf dagen per week worden de maaltijden bezorgd. Om de maaltijden op de juiste temperatuur af te leveren zullen de maaltijden in een cambrobak (koelhoudbak voor maaltijden) worden gedaan.
- Bestellen en afzeggen van de maaltijden kan twee dagen van te voren. Om aan de incidentele vraag te voldoen zal er per dag een aantal maaltijden extra worden gemaakt.
- De receptie is het aanspreekpunt voor vragen telefonisch / persoonlijk of per mail, wijzigingen, bestellingen, nieuwe aanvragen en klachten. De voedingsadministratie verwerkt de maaltijdkeuzen en nieuwe aanvragen. De extramuraal zorgmanager behandelt de nieuwe aanvragen van de zorgabonnees.
- Betaling van de maaltijd vindt plaats door middel van een 4, 8 of 12 strippenkaart voor zorgabonnees. Particulieren (hebben geen zorgabonnement) zijn verplicht een 12 strippenkaart af te nemen.
- De kostprijs van de thuisbezorgde maaltijd bedraagt € 6,787. Deze kostprijs is gebaseerd op de integrale kostprijs van € 10,246 voor een warme maaltijd die in het verzorgingshuis wordt geserveerd. De verkoopprijs voor een thuisbezorgde maaltijd is voor de zorgabonnees: € 0,50 voor een voorgerecht of nagerecht en € 6,50 voor een hoofdgerecht. De verkoopprijs voor een hoofdgerecht voor particulieren bedraagt € 7,00. De verkoopprijs ligt boven de gemiddelde prijs die de concurrenten vragen.

De belangrijkste conclusie is dat het bezorgen van een maaltijd zowel voor SZP als voor de thuiswonende ouderen rendabel is!

Voorwoord

Vier jaar hard werken op de opleiding Facility Management wordt afgesloten met een afstudeeropdracht. Het rapport: "Meer dan een maaltijd" is het eindresultaat van mijn afstudeerperiode bij Schevenings Zorg Palet. Het adviesrapport is geschreven voor de Facility Manager, het hoofd voedingsdienst en de opleiding Facility Management.

In het bijzonder wil ik mijn begeleiders, Sander Vogels, Bernadette Heemskerk en Mariëtte Harlaar bedanken voor hun advies en begeleiding gedurende mijn afstudeerperiode. Tevens gaat mijn dank uit naar Ruud Overman (hoofd voedingsdienst SZP) en Paul Hoogmoed (hoofd voedingsdienst Bosch en Duin) voor het beantwoorden van de vragen en het geven van advies. Tot slot wil ik alle medewerkers van SZP bedanken voor hun interesse, hulp en gezelligheid tijdens mijn afstuderen.

Bedankt allemaal!

Marleen van der Zalm
Scheveningen, mei 2005

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Hoofdstuk 1 Onderzoeksbeschrijving	3
1.1 Aanleiding voor de opdracht.....	3
1.2 Doel	3
1.3 Doelgroep	4
1.4 Probleemstelling	4
1.4.1 Subprobleemstelling	4
1.5 Onderzoeksopzet.....	4
1.6 Onderzoeksverantwoording.....	5
1.6.1 Theoretisch onderzoek	5
1.6.2 Empirisch onderzoek	6
Hoofdstuk 2 Theoretische onderbouwing	8
2.1 Dienstverleningsmodel	8
2.2 Fasenplan	8
2.3 Goederen en diensten	9
2.4 Capaciteitsmanagement	9
2.5 Klantorderontkoppelpunt	10
Hoofdstuk 3 Schevenings Zorg Palet	11
3.1 Organisatie	11
3.1.1 Deo Gratias.....	11
3.1.2 Het Uiterjoon	11
3.1.3 Prins Willemhof	11
3.2 Fusie	12
3.2.1 Algemene zorgvisie	12
3.2.2 Toekomstvisie	12
3.2.3 Missie.....	12
3.3 Samenvatting.....	12
Hoofdstuk 4 Voedingsdienst.....	13
4.1 SZP	13
4.1.1 Doelgroep	13
4.1.2 Aantal personeelsleden	13
4.1.3 Aantal maaltijden	13
4.1.4 Bestellen maaltijd.....	14
4.1.5 Inkoop en opslag	14
4.1.6 Productie en portioneren	14
4.1.7 Bezorging.....	14
4.2 Bosch en Duin	14
4.2.1 Doelgroep	14
4.2.2 Aantal personeelsleden	15
4.2.3 Aantal maaltijden	15
4.2.4 Bestellen maaltijd.....	15
4.2.5 Inkoop en opslag	15
4.2.6 Productie en portioneren	15
4.2.7 Bezorging.....	15
4.3 Nieuwe situatie	16
4.3.1 Doelgroep	16
4.3.2 Aantal personeelsleden	16
4.3.3 Aantal maaltijden	16
4.3.4 Bestellen maaltijd.....	16
4.3.5 Inkoop en opslag	16
4.3.6 Productie en portioneren	17
4.3.7 Bezorging.....	17
4.4 Samenvatting.....	17

Hoofdstuk 5 Resultaten	18
5.1 Branche	18
5.2 Verzorgingsgebied.....	18
5.3 Doelgroepen	19
5.4 Enquête	20
5.5 Aanbieders van maaltijden in Den Haag en Scheveningen.....	20
5.6 DRETS	21
5.7 Samenvatting.....	22
Hoofdstuk 6 Thuisbezorgde maaltijd	23
6.1 Aantal maaltijden	23
6.2 Maaltijdbereiding	23
6.2.1 Bereidingsplaats	23
6.2.2 Bereidingmethode.....	23
6.2.3 Menu.....	24
6.2.4 Productie.....	25
6.2.5 Magnetron.....	25
6.3 Verpakking.....	25
6.3.1 Etiketten.....	26
6.4 Bestelwijze.....	26
6.5 Transport	27
6.5.1 Afleveringsfrequentie	27
6.5.2 Vervoer	27
6.6 Personeel	28
6.7 Administratie.....	29
6.8 Promotie	29
6.9 Klachtenafhandeling	30
6.10 Make-or-buy	30
6.11 Toekomst.....	31
6.12 Samenvatting.....	31
Hoofdstuk 7 Kosten	33
7.1 Integrale kostprijs warme maaltijd	33
7.2 Kostprijs thuisbezorgde maaltijd.....	33
7.3 Verkoopprijs thuisbezorgde maaltijd zorgabonnees	34
7.3.1 Verkoopprijs thuisbezorgde maaltijd particulieren	35
7.4 Kosten magnetron	35
7.5 Kosten en Baten analyse.....	35
7.6 Financiering	36
7.7 Samenvatting.....	36
Hoofdstuk 8 Conclusie	37
8.1 Organisatorische consequenties	37
8.2 Personele consequenties	38
8.3 Financiële consequenties	38
Hoofdstuk 9 Implementatie	39
9.1 Implementatieplan	39
9.2 Samenvatting.....	39
Literatuuropgave	40

Bijlagen

Inleiding

Het overheidsbeleid is er op gericht ouderen zolang mogelijk thuis te laten wonen. Dit met het oog op de groeiende vraag naar zorg en het beheersen van de kosten daarvan. Onder invloed van demografische, reguliere, economische, technologische en sociaal culturele ontwikkelingen verandert de zorgvraag. Er is sprake van een verschuiving van zorg binnen de muren (intramuraal) naar zorg buiten de muren (extramuraal). Een thuisbezorgde maaltijd is een van de diensten die de ouderen thuis kunnen ontvangen en voorziet in de trend om langer thuis te wonen.

In dit adviesrapport: "Meer dan een maaltijd: Een onderzoek naar de thuisbezorgde maaltijd voor ouderen in Scheveningen" wordt beschreven op welke manier Schevenings Zorg Palet (SZP) een maaltijd aan haar cliënten kan aanbieden. Het adviesrapport is geschreven in opdracht van SZP en bedoeld als afstudeeropdracht voor de Haagse Hogeschool opleiding Facility Management.

SZP is een verpleeg- en verzorgingshuis in Den Haag. SZP is de overkoepelende organisatie van Deo Gratias, het Uiterjoon en Prins Willemhof. In september 2005 gaat SZP fuseren met het verpleeghuis Bosch en Duin.

Aanleiding

Er zijn twee aanleiding voor het onderzoek naar de thuisbezorgde maaltijd. De eerste is van de extramuraal zorgmanager die een behoefte heeft signaleerd onder de zorgabonnees. Uit een enquête die door haar is afgenomen bleek dat er vraag was naar een thuisbezorgde maaltijd. Daarnaast worden veel ouderen voor korte duur opgenomen in SZP. Wanneer de ouderen weer naar huis gaan zou een thuisbezorgde maaltijd naast thuiszorg een goede aanvulling zijn. De tweede is van de brancheorganisatie Arcares. Volgens Arcares is het de komende jaren noodzakelijk om veel kleinschaliger en diverser te bouwen voor ouderen. In Den Haag verdwijnen daarom in de komende jaren 3080 plaatsen in verzorgingshuizen. Het hoofd voedingsdienst van SZP voorziet daarom in de toekomst een afname van het aantal interne maaltijden. Om deze afname op te vangen is het bezorgen van een maaltijd aan huis een goede oplossing.

Doelgroep

De doelgroep voor de thuisbezorgde maaltijd zijn de zorgabonnees, de ouderen die verpleegkundige zorg thuis krijgen en de overige ouderen in Scheveningen. In het rapport zal worden gesproken over cliënten wanneer deze totale doelgroep wordt bedoeld. Er wordt gestreefd om de cliënten die een maaltijd afnemen ook een zorgabonnement af te laten sluiten.

Probleemstelling

Na beschrijving van de aanleiding en de doelgroep is er de volgende probleemstelling geformuleerd:

"Hoe kan Schevenings Zorg Palet binnen de gegeven randvoorwaarden, een thuisbezorgde maaltijd aanbieden aan haar cliënten en wat zijn hiervan de organisatorische, personele en financiële consequenties?"

Verantwoording

Om antwoord te vinden op de probleemstelling is er theoretisch en empirisch onderzoek gepleegd. Er zijn diverse boeken, internetsites en artikelen geraadpleegd om inzicht te krijgen in de mogelijkheden van de thuisbezorgde maaltijd. De theorie ondersteunt het empirisch onderzoek. In het empirisch onderzoek worden er gegevens verzameld die bij het theoretische onderzoek niet naar boven zijn gekomen. Er is allereerst een oriëntatiebezoek aan de voedingsdiensten van SZP en Bosch en Duin gebracht om hun werkwijze in kaart te

brengen. Vervolgens is er een telefonische enquête onder de zorgabonnees gehouden om achter de behoefte naar een thuisbezorgde maaltijd te komen. Om de markt van de thuisbezorgde maaltijd te verkennen zijn een drietal bezoeken gebracht aan verpleeg-, verzorgingshuizen in Den Haag en Noordwijk. In Den Haag zijn ook alle aanbieders van thuisbezorgde maaltijden in kaart gebracht en er is een aantal grote aanbieders benaderd om te kijken of de mogelijkheid voor uitbesteden bestaat. Er is vooral gekeken naar de mogelijkheden die er voor de voedingsdienst zijn om een thuisbezorgde maaltijd aan te bieden. Hierop volgend is de integrale kostprijs voor de warme maaltijd berekend, de kostprijs en de verkoopprijs voor de thuisbezorgde maaltijd en de kosten die hieraan verbonden zijn. Door bovengenoemde onderzoeken zijn alle organisatorische, personele en financiële consequenties in kaart gebracht.

Met dit adviesrapport ligt er een advies over de manier waarop SZP een thuisbezorgde maaltijd aan haar cliënten kan aanbieden.

Leeswijzer

Om een beeld te krijgen van het onderzoek wordt in hoofdstuk 1 de onderzoeksbeschrijving gegeven. In hoofdstuk 2 wordt vervolgens de theoretische onderbouwing gegeven die is gebruikt om tot beantwoording van de probleemstelling te komen. SZP is de opdrachtgevende organisatie. Informatie over de organisatie en over de aankomende fusie met Bosch en Duin is te vinden in hoofdstuk 3. De voedingsdiensten van SZP en Bosch en Duin gaan ook fuseren. Een analyse van beide voedingsdiensten en de nieuwe situatie die ontstaat na de fusie is te lezen in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 geeft de analyse van de omgeving met daarin de branchebeschrijving, enquête, aanbieders van maaltijden en de ontwikkelingen in de markt. De daadwerkelijke beschrijving van de thuisbezorgde maaltijd is te vinden in hoofdstuk 6. Hier komen alle facetten aan de orde die nodig zijn om een maaltijd aan te bieden. De kosten, kostprijs en verkoopprijs die hierbij horen zijn te vinden in hoofdstuk 7. De conclusie is te lezen in hoofdstuk 8. Tot slot zal in hoofdstuk 9 het implementatieplan van de thuisbezorgde maaltijd worden weergegeven.

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

In de tekst wordt ook verwezen naar de bijlagen. De bijlagen zijn te vinden in het aparte bijlagenboek wat bij dit adviesrapport hoort.

Hoofdstuk 1 Onderzoeksbeschrijving

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van het te voeren onderzoek naar de thuisbezorgde maaltijd voor de cliënten van SZP. In §1.1 zal allereerst de aanleiding van de opdracht worden gegeven. Vervolgens wordt het doel van de opdracht gegeven in §1.2 en de daarbijbehorende doelgroepen in §1.3. In §1.4 wordt de probleemstelling gegeven die als leidraad geldt voor het gehele onderzoek. Om de probleemstelling te ondersteunen worden in §1.4.1 de subprobleemstellingen beschreven. De totale onderzoeksopzet wordt in §1.5 uitgesplitst volgens het tien stappenplan naar oriëntatiefase, onderzoeks- en oplossingsfase en invoeringsfase. Tenslotte wordt in §1.6 verantwoording afgelegd over het onderzoek.

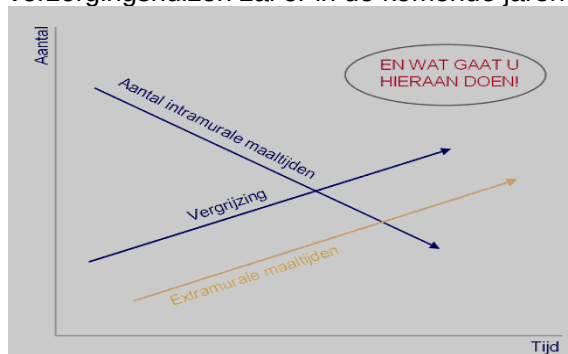
1.1 Aanleiding voor de opdracht

Er zijn twee aanleidingen om te onderzoeken of SZP een thuisbezorgde maaltijd kan aanbieden aan haar cliënten. De eerste is van de extramuraal zorgmanager. Met haar is een gesprek aangegaan. Een verslag van dit gesprek is te vinden in bijlage 1. De tweede aanleiding voor het onderzoek komt van de brancheorganisatie Arcares.

De extramuraal zorgmanager binnen SZP heeft aangegeven dat er onder de zorgabonnees behoefte is aan een thuisbezorgde maaltijd. Dit baseert zij op twee punten:

1. De extramuraal zorgmanager heeft in de zomer van 2004 steekproefsgewijs onder 44 zorgabonnees een enquête gehouden. De enquête is opgezet om het zorgabonnement te evalueren met de abonnees. Uit deze enquête kwam naar voren dat van de 44 abonnees er vier (= 11%) graag een maaltijd aan huis willen ontvangen.
2. Veel ouderen worden voor korte tijd opgenomen in SZP doordat zij tijdelijk niet voor zichzelf kunnen zorgen. Na een paar weken in SZP te hebben verbleven kunnen de ouderen vaak weer naar huis in combinatie met thuiszorg. Een thuisbezorgde maaltijd zou voor deze groep ouderen een oplossing zijn zodat zij optimale zorg in de thuissituatie krijgen.

De brancheorganisatie voor verzorgings- en verpleeghuizen Arcares gaat in op de brancheontwikkelingen die bijdragen aan meer zorg aan huis voor ouderen. Volgens Arcares is het de komende jaren noodzakelijk om veel kleinschaliger en diverser te bouwen voor ouderen. Circa de helft van de circa 100.000 plaatsen in verzorgingshuizen zou plaats moeten maken voor woonzorgcomplexen of andere kleinschalige wooneenheden waar mensen zelfstandiger kunnen wonen. De meerpersoonskamers zullen op termijn verdwijnen. Dit betekent dat het aantal bewoners in het verzorgingshuis ongeveer met de helft zal dalen. In de Gemeente Den Haag (waaronder Scheveningen valt) zal dit ook gaan plaats vinden. In verzorgingshuizen zal er in de komende jaren een afbouw plaats vinden van 3080 plaatsen.



De interne maaltijdverstrekking (intramurale maaltijd) zal daardoor ook met de helft dalen. Het hoofd van de voedingsdienst is daarom van mening dat externe maaltijdvoorziening (extramurale maaltijd) het capaciteitsverlies zou kunnen opvangen in de toekomst¹. Een tabel uit het congres: "Menu van morgen" maakt de ontwikkeling zichtbaar¹.

Tabel 1: Intra- en extramurale maaltijden

1.2 Doel

Het doel van de opdracht is het genereren van een adviesrapport met een bijbehorend implementatieplan. Het adviesrapport zal mogelijk leiden tot het opzetten van een maaltijddienst die zorgt voor een thuisbezorgde maaltijd.

1.3 Doelgroep

Het adviesrapport is geschreven voor SZP als afstudeeropdracht van de Haagse Hogeschool opleiding Facility Management.

De doelgroep waarvoor de thuisbezorgde maaltijd bedoelt is zijn de zorgabonnees, de ouderen die verpleegkundige zorg in de thuissituatie krijgen en de overig ouderen in stadsdeel Scheveningen. De doelgroep wordt in het rapport cliënten genoemd.

1.4 Probleemstelling

Na het beschrijven van de aanleiding en de doelgroep van de opdracht is de volgende probleemstelling geformuleerd:

“Hoe kan Schevenings Zorg Palet binnen de gegeven randvoorwaarden, een thuisbezorgde maaltijd aanbieden aan haar cliënten en wat zijn hiervan de organisatorische, personele en financiële consequenties?”

De randvoorwaarden bij de probleemstelling zijn:

- Geen vrijwilligers, alleen betaald personeel.

In het verleden heeft SZP getracht een maaltijd thuis te bezorgen aan haar cliënten in de wijk. Dit is toen gedeeltelijk mislukt door het feit dat de vrijwilligers niet kwamen verschijnen op hun werktijden. De Facility Manager wil een professionele dienst opzetten en daarbij wil hij alleen gebruik maken van betaald personeel.

- Minimaal rendabel voor de cliënten en SZP.

Er zal geen te hoge prijs gevraagd moeten worden voor de maaltijd anders zal het niet aantrekkelijk zijn om van deze dienst gebruik te maken. Voor SZP is het noodzakelijk om een product aan te bieden waarmee de kosten die gemaakt worden gedekt zijn.

- Gebruik van de bedrijfsauto.

SZP beschikt over twee bedrijfsauto's die voor de voedingsdienst zijn bedoeld. Aangezien deze niet de gehele dag gebruikt worden zal een van de auto's in de daluren voor de thuisbezorgde maaltijd gebruikt moeten worden.

1.4.1 Subprobleemstelling

Om deze probleemstelling te beantwoorden zijn er een aantal subprobleemstellingen opgesteld. De subprobleemstellingen zijn:

- Wat is Schevenings Zorg Palet?
- Hoe is de markt van de thuisbezorgde maaltijd georganiseerd?
- Wie zijn de cliënten van Schevenings Zorg Palet?
- Op welke manier heeft Schevenings Zorg Palet zijn voedingsdienst ingericht?
- Welke organisatorische consequenties zijn er aan de thuisbezorgde maaltijd verbonden?
- Welke personele consequenties zijn er aan de thuisbezorgde maaltijd verbonden?
- Welke financiële consequenties zijn er aan de thuisbezorgde maaltijd verbonden?
- Op welke manier zal de thuisbezorgde maaltijd geïmplementeerd kunnen worden?

1.5 Onderzoeksopzet

Om antwoord te kunnen geven op de subprobleemstellingen zijn er verschillende fasen doorlopen¹.

Oriëntatiefase

- Kennismaken met de organisatie;
- Oriëntatie in de keukens;
- Formuleren van probleemstelling en subprobleemstellingen;

¹ Kempen, P.M. en Keizer, J.A.: *Advieskunde voor praktijkstages. Organisatieverandering als leerproces*. Tweede druk. Groningen: Wolters Noordhoff, 2000. ISBN: 9001468225

- Methode van onderzoek bepalen;
- Opstellen van een tijdsplanning (omvang van het werk bepalen);
- Literatuur verzamelen.

Onderzoeks- en oplossingsfase

- Interview met extramuraal zorgmanager;
- Voedingsdienst beschrijven;
- Behoeftesonderzoek onder zorgabonnees door middel van een enquête;
- Theoretisch onderzoek;
- Analyse van de omgeving (branche, aanbieders van maaltijden, ontwikkelingen);
- Bekijken van mogelijkheden voor de voedingsdienst tot het vervaardigen van een thuisbezorgde maaltijd;
- Kostprijs en kosten bepalen;

Afrondingsfase

- Conclusie en aanbevelingen geven;
- Schrijven van adviesrapport;
- Inleveren van het (concept-) adviesrapport.

De oriëntatiefase is een fase waarin vooral kennis wordt gemaakt met de organisatie. Deze kennismaking heeft niet alleen betrekking op de organisatie zelf maar ook op de omgeving van de organisatie. Ook is het in deze fase mogelijk gesprekken aan te gaan met de opdrachtgever om zoveel mogelijk informatie te verzamelen met betrekking tot de mogelijkheden van een thuisbezorgde maaltijd. Aan de hand van deze informatie is het mogelijk een probleemstelling te formuleren en deze uit te splitsen in een aantal subprobleemstellingen. Vervolgens wordt er in deze fase een tijdsplanning opgesteld. Zo ontstaat er een schematisch overzicht van de te ondernemen acties alvorens aan de onderzoeksfase te beginnen. In de onderzoeksfase wordt er begonnen met het beantwoorden van de diverse subprobleemstellingen door middel van theoretisch en empirisch onderzoek. In de onderzoeksbeschrijving wordt een overzicht gegeven van de daarbij gebruikte onderzoeksmethoden. Deze fase neemt van alle fasen de meeste tijd in beslag. In deze fase moet immers op elke vraag een antwoord gevonden worden om tot beantwoording van de probleemstelling te komen. In de afrondingsfase worden alle onderzoeksgegevens verzameld om uiteindelijk tot de conclusie te komen. Hiermee wordt antwoord gegeven op de probleemstellingen en ontstaat er een onafhankelijk adviesrapport.

1.6 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek kan in twee hoofdvormen worden ingedeeld, namelijk het theoretisch en empirisch onderzoek. Bij het theoretisch onderzoek wordt er gebruik gemaakt van bestaande informatie. Deze gegevens kunnen worden verkregen door middel van literatuur (boeken, artikelen, teksten van websites etc). Bij het empirisch onderzoek worden de gegevens verkregen door middel van onderzoek, dat zelf wordt verricht aan de hand van vragen en/of observaties. Voor het empirisch onderzoek zal er een beroep gedaan worden op de organisatie en de doelgroep².

1.6.1 Theoretisch onderzoek

Het theoretisch onderzoek (deskresearch) is al voor aanvang van de afstudeerperiode begonnen. Theoretisch onderzoek kan worden gezien als een kwalitatieve onderzoeksvorm³. In boeken, publicaties, onderzoeksrapporten en internetpagina's is relevante informatie verzameld om als eerst een beeld te vormen over de mogelijkheden die er zijn om een

² Bouter, R.F.: *Handleiding voor de afstudeeropdracht 2004-2005*. Tiende herziene druk. Zoetermeer: Drukkerij Ribberink van der Gang, 2004. ISBN: 9073077095

³ Genet, C.M.: *Methoden van onderzoek en de markt 2001-2002*. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management, 2001. Code: 2384

maaltijd thuis te bezorgen. Tijdens de afstudeerperiode is deze informatie gebruikt om de adviezen te onderbouwen.

Om het antwoord op de probleemstelling te ondersteunen is er in hoofdstuk 2 een aantal begrippen nader toegelicht. Deze begrippen zijn: dienstverleningsmodel, fasenplan, goederen en diensten, capaciteitsmanagement, klantorderontkoppelpunt (KOOP).

1.6.2 Empirisch onderzoek

Het empirisch onderzoek is bedoeld om de gegevens te verzamelen die bij het theoretisch onderzoek niet naar boven zijn gekomen. Er is zowel van kwalitatieve als kwantitatieve gegevens gebruikt gemaakt. De onderzoeken die zijn gedaan om tot beantwoording van de probleemstelling te komen worden hieronder vermeld.

- Oriëntatiebezoek

Om inzicht te krijgen in de voedingsdiensten is er in de eerste week van de afstudeerperiode een bezoek gebracht aan zowel de voedingsdienst van SZP en Bosch en Duin. Het oriëntatiebezoek had tot doel om kennis te maken met de hoofden van de voedingsdienst en de werkwijze in kaart te brengen.

- Interview

Om inzicht te krijgen in de doelgroep voor de thuisbezorgde maaltijd is er een interview gehouden met de extramuraal zorgmanager van SZP. Tevens heeft dit interview informatie opgeleverd over de ontwikkelingen in de zorg.

- Verhuisteam

SZP gaat met Bosch en Duin fuseren. De voedingsdiensten van de twee instellingen gaan ook fuseren. Om te bepalen op welke manier dit het beste vormgegeven kan worden is er een verhuisteam samengesteld. In het verhuisteam hebben het hoofd van de voedingsdienst van SZP en Bosch en Duin, twee koks van beide voedingsdiensten, stagiair bij Bosch en Duin en ikzelf deelgenomen. In het verhuisteam is de afgelopen maanden vergaderd over de verschillende manieren waarop de voedingsdiensten kunnen gaan samenwerken. Uit deze vergaderingen is naar voren gekomen dat de voedingsdiensten zich gaan vestigen in de keuken van SZP, locatie het Uiterjoon.

- Enquête

Het doel van de enquête is om achter de behoefte van de cliënten te komen met betrekking tot een thuisbezorgde maaltijd. Hiervoor zijn de zorgabonnees van SZP geënquêteerd. De reden om de zorgabonnees te benaderen is het feit dat de gegevens van deze personen bekend zijn bij SZP.

De enquête is bedoeld om een behoefte nader te onderzoeken om daar vervolgens de maaltijddienst op af te stemmen. De enquête is telefonisch afgenomen. Dit is een bewuste keuze geweest aangezien de zorgabonnees een leeftijd hebben vanaf 55+. Een deel van deze groep mensen kan het moeilijk vinden om een enquête in te vullen. Door de zorgabonnees telefonisch te benaderen kan er toelichting worden gegeven op de vragen en is er ook direct respons, wat tijd bespaart. De opzet van de enquête is om van de 550 zorgabonnees er 120 te benaderen (30 per wijk). Na 50 enquêtes te hebben afgenomen is besloten om met deze respons verder te gaan omdat verder enquêteren geen nieuwe informatie opleverde. De respondenten die aangaven gebruik te willen gaan maken van de thuisbezorgde maaltijd staan representatief voor de gehele doelgroep om onder andere aannames voor de verwachte afzet van de maaltijden te bepalen. De gegevens van de enquête zijn verwerkt in Excel en in Word zijn de belangrijkste resultaten opgenomen om de adviezen te onderbouwen.

- Aanbieders maaltijden

Om de 'concurrenten' van SZP te bepalen op het gebied van de thuisbezorgde maaltijd is er telefonisch contact gelegd met een aantal verpleeg- en verzorgingshuizen. In totaal zijn er zeven (samenwerkende) huizen achterhaald die een maaltijd bezorgen aan huis. Om tot deze resultaten te komen zijn er een aantal vragen gesteld om te bepalen welke prijs zij vragen voor een thuisbezorgde maaltijd en hoe zij deze maaltijd aanleveren. De gegevens zijn in Word verwerkt. Op deze manier is er een goed beeld ontstaan van de markt van de thuisbezorgde maaltijd in Den Haag. Op deze manier weet SZP of zij met haar thuisbezorgde maaltijd concurrerend is tegenover de andere zorginstellingen.

Naast de analyse van de aanbieders in Den Haag zijn er ook een aantal grotere leveranciers van kant-en-klare maaltijden benaderd om te bekijken of het aantrekkelijker is om de maaltijd uit te besteden. Deze aanbieders zijn: Deli XL, Apetito, Koelvers Groep en Lekker Thuis Maaltijdservice. Bij deze leveranciers is er een informatiepakket aangevraagd om te analyseren wat de kosten zijn en op welke manier zij de maaltijd aanleveren.

- Bezoek zorginstellingen

Er is een bezoek gebracht aan drie zorginstellingen die een maaltijd bezorgen aan ouderen in hun wijk. De bezochte zorginstellingen zijn:

- Groot Hoogwaak, Noordwijk;
- Vrederust-West, Den Haag;
- Wijndaelercentrum, Den Haag.

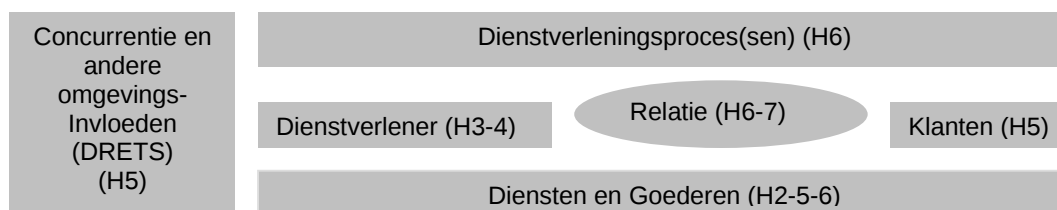
De bezoeken hadden als doel om een beeld te krijgen hoe andere aanbieders van maaltijden hun proces hebben ingericht en van welke middelen zij gebruik maken. Uit deze bezoeken zijn ideeën naar voren gekomen die voor de thuisbezorgde maaltijd van SZP kunnen gelden. Een verslag van deze bezoeken is te vinden in bijlage 2.

In dit hoofdstuk is een beschrijving gegeven van het onderzoek dat is gedaan om tot beantwoording van de probleemstelling te komen. In het volgende hoofdstuk wordt het onderzoek onderbouwd met de theorie.

Hoofdstuk 2 Theoretische onderbouwing

Om het onderzoek te onderbouwen is er diverse literatuur geraadpleegd om antwoord op de probleemstelling te geven. In §2.1 wordt het dienstverleningsmodel besproken dat inzichtelijk maakt hoe de organisatie zijn dienstverlening het beste kan inrichten. Om de dienstverleningsprocessen uit dit model in kaart te brengen wordt gebruikt gemaakt van het fasenplan (§2.2). Het fasenplan kent een aantal stappen die doorlopen worden om een thuisbezorgde maaltijd aan te bieden. In §2.3 worden de begrippen goederen en diensten nader toegelicht. Het begrip capaciteitsmanagement wordt in §2.4 besproken. Om te bepalen waarneer het product klantspecifiek wordt en in welke mate de klant kan doordringen in het productieproces wordt het begrip klantorderontkoppelpunt in §2.5 toegelicht.

2.1 Dienstverleningsmodel



Model 1: Facetten van dienstverlening

Het basismodel: “Facetten van dienstverlening” vormt een basismodel om inzicht te krijgen in het dienstverleningsproces van de organisatie. Deze facetten zijn gebaseerd op inzichten en theorieën uit de dienstenmarketing. Niet alleen de afzonderlijke facetten zijn van belang, maar ook de samenhang tussen de onderdelen verdient aandacht.

De diensten en goederen kunnen worden gezien als het *wat*, terwijl het dienstverleningsproces valt te karakteriseren als het *hoe*. Na het afsluiten van een eventuele eerste transactie kan dit vervolgens resulteren in een relatie tussen de klant en de dienstverlener. Het wordt dan belangrijk *wie* de dienst levert. Deze relatie wordt door beide partijen aangegaan om risico's te verlagen, onzekerheid te verminderen en sociale voldoening te bevorderen⁴.

Aan het dienstverleningsmodel zijn twintig andere modellen verbonden. Deze zullen in dit rapport niet benoemd worden. Het model wordt naar eigen inzicht en kennis ingevuld. Om de dienstverleningsprocessen in kaart te brengen zal er gebruik gemaakt gaan worden van een fasenplan (§2.2), ontwikkeld door het voedingscentrum. De verschillende facetten van het model zullen door het gehele adviesrapport in de hoofdstukken terug komen.

2.2 Fasenplan

De hele opzet van een maaltijdvoorziening voor thuiswonende ouderen kent verschillende fasen⁵. Deze fasen worden doorlopen om een zo goed mogelijke dienst neer te zetten voor de ouderen.

Fase 1: Inventarisatiefase

Wie is mijn consument?

Fase 2: Organisatiefase met betrekking tot het aanbod

Wat bieden we de consument aan?

Fase 3: Organisatiefase met betrekking tot de bereiding

Hoe worden de maaltijden bereid? en Wie gaat de maaltijden bereiden?

Fase 4: Organisatiefase met betrekking tot de distributie

Hoe worden de maaltijden gedistribueerd?

⁴ Vries, W. de, en Goud, A.P.J.: *Strategische dienstverlening: 20 modellen ter ondersteuning*. Groningen: Wolters-Noordhoff, 2003. ISBN: 902073248

⁵ Kuijpers, M.J.E. e.a.: *Maaltijdvoorziening voor thuiswonende ouderen*. Den Haag: Voorlichtingsbureau voor de Voeding, 1992. ISBN: 905177026

Fase 5: Financiële fase

Wat zijn de kosten?

Fase 6: Administratieve fase

Hoe verloopt de administratieve organisatie?

Fase 7: Implementatieplan

Hoe verloopt de uitvoering?

2.3 Goederen en diensten

Het leveren van een thuisbezorgde maaltijd is een dienst. De daadwerkelijke maaltijd is een goed. Door deze mix van een dienst en een goed te leveren wordt de dienst niet 100% ontastbaar. Deze twee begrippen zullen daarom worden uitgelegd omdat er zo bepaald kan worden hoe er mee omgegaan moet worden⁶.

Goederen	Diensten
Materieel object	Activiteit of proces
Tastbaar	Ontastbaar
Scheiding tussen productie en consumptie	Gelijktijdige productie en consumptie: klanten zijn betrokken bij de productie
Homogeen	Heterogeen
Kan in voorraad worden gehouden	Beperkt houdbaar

Diensten zijn ontastbaar. Dit betekent dat de dienst niet tastbaar is voor de cliënt. Zeithaml heeft drie kwaliteiten beschreven die ervoor zorgen dat de dienst zichtbaar wordt. Deze drie kwaliteiten zijn:

- Search qualities: brochure, prijs, ruiken, proeven van de maaltijd.
- Experience qualities: kunnen alleen waargenomen worden en beoordeeld worden tijdens en na het dienstenproces.
- Credence qualities: diensten worden geleverd op basis van vertrouwen.

Wanneer de maaltijddienst wordt opgezet zullen deze kwaliteiten aanwezig moeten zijn zodat de dienst tastbaar wordt en daarmee de thuisbezorgde maaltijd aantrekkelijk wordt gemaakt voor de cliënten.

2.4 Capaciteitsmanagement

Doordat diensten vergankelijk zijn vraagt dit een goede afstemming van vraag en aanbod. Ook wel capaciteitsmanagement genoemd. Bij capaciteitsmanagement staan er twee vragen centraal:

1. Wat is de aard van capaciteitsmanagement?

De aard van capaciteitsmanagement is, zoals eerder vermeld, het afstemmen van vraag en aanbod op elkaar. Hierbij kunnen een aantal problemen gesignaleerd worden. Deze zijn:

- Diensten zijn vergankelijk: de maaltijden kunnen niet in voorraad worden gehouden;
- Maximale capaciteit in dienstenorganisatie is niet flexibel: er kan een bepaald aantal maaltijden in een productieproces gemaakt worden;
- Vraag naar diensten is moeilijk te voorspellen: het aanbieden van een thuisbezorgde maaltijd is een nieuwe dienst. Het is mogelijk om een prognose te maken van het aantal af te nemen maaltijden maar het is onzeker of aan de prognose voldaan kan worden;
- Variëteit in servicetijd: bijv. de bezorgtijd kan per keer verschillen;
- Diensten zijn veelal plaatsgebonden: de maaltijden worden in een keuken gemaakt en vanuit daar gedistribueerd.

2. Waarom is capaciteitsmanagement belangrijk?

Capaciteitsmanagement is belangrijk omdat onbalans in vraag en aanbod zichtbaar is voor de klant. Daarnaast wordt capaciteit als onderdeel van de dienst gezien. Onzekerheid is inherent aan capaciteitsmanagement.

⁶ Looy, B. van e.a. : *Services Management: An integrated approach*. London: Financial Times/Pitman, 1998. ISBN: 0273635255

2.5 Klantorderontkoppelpunt

Het klantorderontkoppelpunt (KOOP) is het punt dat aangeeft hoe ver (stroomopwaarts in bedrijfskolom) een klantenorder doordringt in het productie- of distributieproces van de aanbieder van een product of dienst. Het KOOP wordt aangegeven met een driehoek.

Er kunnen vijf soorten klantorderontkoppelpunten worden onderscheiden:

KOOP 1: maken en zenden naar voorraad. Hierbij worden de producten gefabriceerd en gedistribueerd naar voorraadopunten die verspreid en dichtbij de nog onbekende klant liggen.

KOOP 2: maken van voorraad (centrale voorraad). Bij dit KOOP worden de eindproducten in voorraad gehouden aan het eind van het productieproces en van daaruit direct verzonden naar vele geografisch verspreide klanten.

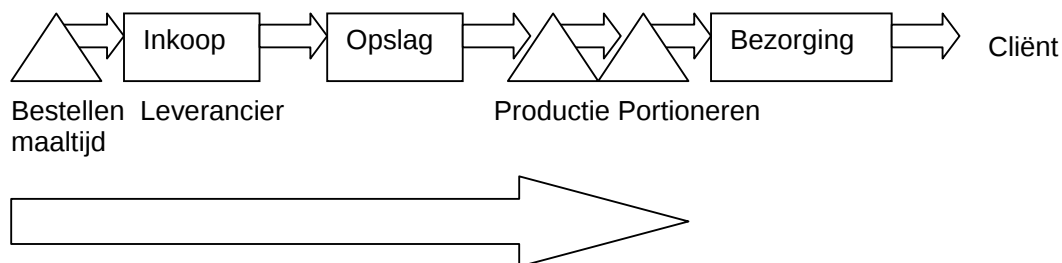
KOOP 3: assembleren op order (maken voor een specifieke klant). Men houdt hierbij alleen die producten in voorraad, waarvan productie, samenstellingen en aflevering langer duren dan de gewenste levertijd. De rest van de producten wordt specifiek op order aangemaakt.

KOOP 4: maken op order (bij een bekend ontwerp). De grondstoffen en onderdelen worden alleen op voorraad gelegd. Elke order is een klantspecifiek project.

KOOP 5: inkopen en maken op order. Er wordt in het geheel geen voorraad aangehouden. Alle verwervingen gebeuren op basis van klantspecifieke klantenorders. De order wordt vaak voor slecht één klant uitgevoerd.

Het goederenstroomtraject vóór het KOOP wordt aangestuurd op basis van een prognose, vaak een voorspelling. Met de producten die vóór het KOOP gemaakt worden, loopt de producent een voorraadriscico. Met de producten die na het KOOP gemaakt worden, loopt de producent geen enkel voorraadriscico. Om het KOOP te beschrijven dient er eerst een grondvorm gekozen te worden. In het geval van de thuisbezorgde maaltijd is de grondvorm de keten. In de keten zitten breuklijnen omdat de productie door verschillende partijen wordt gedaan (bijv. leverancier, voedingsdienst, chauffeur)⁷.

Voor de voedingsdienst zal het KOOP er als volgt uit zien:



KOOP 3: assembleren op order

De cliënt heeft in het proces een aantal momenten waarop hij/zij invloed heeft. Deze punten hebben te maken met de bestelling, productie en portioneren. Op de KOOP-punten wordt de maaltijd klantspecifiek gemaakt. De producten die voor de maaltijd zijn bedoeld kunnen niet allemaal in voorraad worden gehouden. Ook al wordt de maaltijd in bulk gemaakt, het wordt daarna per klant geportioneerd. Daarom kan men spreken van KOOP 3: assembleren op order.

Na de onderzoeksbeschrijving en de daarbijbehorende theoretisch onderbouwing is er een goed beeld ontstaan van het te voeren onderzoek. In het volgende hoofdstuk zal er een organisatiebeschrijving gegeven worden van SZP.

⁷ Visser, H.M. en Goor, A.R.: *Werken met logistiek*. Houten: Educatieve Partners Nederland, derde druk, 1999. ISBN: 9011053567

Hoofdstuk 3 Schevenings Zorg Palet

In dit hoofdstuk zal er antwoord worden gegeven op de subprobleemstelling: *Wat is Schevenings Zorg Palet?* In §3.1 wordt er eerst een beschrijving gegeven van de opdrachtgevende organisatie, Schevenings Zorg Palet (SZP). SZP gaat in september officieel fuseren met Bosch en Duin. Informatie over de fusie staat in §3.2.

3.1 Organisatie

SZP is in 1997 ontstaan uit een fusie tussen Deo Gratias, het Uiterjoon en later in 2001 Prins Willemhof. In totaal biedt de organisatie plaats aan 500 mensen die niet meer geheel zelfstandig kunnen wonen. De zorg in de huizen is gebaseerd op een protestants christelijke inslag. Dit komt onder meer naar voren in de wekelijkse kerkdienst die gehouden wordt in de zorginstellingen. Naast de zorg binnen de muren van het huis (intramurale zorg) biedt SZP ook service buiten de muren (extramurale zorg) aan haar zorgabonnees in de wijk. Sinds de fusie in 1997 hebben er al diverse operationele veranderingen plaats gevonden. Zo kunnen de personeelsleden roulerende werkzaamheden uitvoeren op verschillende locaties⁸. Hieronder een korte beschrijving van de verschillende locaties die onder SZP vallen⁹.

3.1.1 Deo Gratias

Deo Gratias is een Protestants Christelijk zorgcentrum dat open staat voor alle gezindten. Deo Gratias is in 1978 gebouwd. Van medewerkers wordt verwacht dat zij respect hebben voor en rekening houden met het geloof van de bewoners. De naam Deo Gratias betekent 'Dank aan God'. Het huis ligt op ± 1 kilometer van het Scheveningse strand, met in de directe omgeving de Scheveningse bosjes en het Westbroekpark. Het Kurhaus, de terrasjes en de zee bevinden zich op ± 15 minuten loopafstand, diverse winkels bevinden zich op ± 10 minuten loopafstand. Deo Gratias heeft 121 éénpersoonsskamers, 9 tweepersonsskamers en er zijn 3 logeerkamers beschikbaar om ouderen op te vangen die tijdelijk structurele zorg nodig hebben. De openbare ruimten beslaan in Deo Gratias 3244m².

3.1.2 Het Uiterjoon

Het Uiterjoon is een zorgcentrum met een Protestants Christelijke signatuur. De bouw van Het Uiterjoon werd afgerond in 1979. Het woord Uiterjoon is afkomstig uit de haringvisserij. Als vroeger bij de haringvisserij de vleet van zo'n 120 netten bijna was binnengehaald, verscheen het laatste baken; het Uiterjoon. Een teken dat het zware werk haast was gedaan en dat men spoedig van een welverdiende rust kon gaan genieten. Het Uiterjoon ligt vlak achter de Scheveningse boulevard tussen de vuurtoren en de eerste binnenhaven, met zicht op het strand, de zee, het havengebeuren en de stad. Het Uiterjoon heeft 114 éénpersoonsskamers, 10 tweepersonsskamers en 6 logeerkamers om ouderen op te vangen die tijdelijk structurele zorg nodig hebben. De openbare ruimten beslaan in Het Uiterjoon 4056 m².

3.1.3 Prins Willemhof

Seniorencomplex Prins Willemhof bestaat sinds 1975. Prins Willemhof ligt midden in het centrum van Scheveningen. In Prins Willemhof bevinden zich 75 seniorenwoningen, die door zowel echtparen als alleenstaanden worden bewoond. De woningen zijn in principe bestemd voor zelfstandig wonende ouderen met een Gereformeerde of Nederlands Hervormde achtergrond, zonder indicatie voor een bijzondere woonvorm. De bewoners van deze woningen maken gebruik van een dienstverlenings- en zorgbemiddelingspakket van het Schevenings Zorg Palet.

SZP is de opdrachtgevende organisatie voor de opdracht met betrekking tot de thuisbezorgde maaltijd. Verder informatie over de organisatie, inclusief de organogrammen

⁸ Jaarverslag 2003: *Samen werken aan zorgverlening*. Schevenings Zorg Palet, 2003.

⁹ <http://www.scheveningszorgpalet.nl> (14 februari 2005, 11.30)

van SZP en de Facilitaire Dienst, is te vinden in bijlage 3. In §2.3 wordt ingegaan op de fusie tussen SZP en Bosch en Duin.

3.2 Fusie

Vanaf begin 2003 werkt SZP steeds meer samen met Stichting Bosch en Duin.

Vanaf 1 september 2005 zullen de twee organisatie met elkaar officieel fuseren. Bosch en Duin is een verpleeghuis en biedt zorg aan mensen die thuis of in het ziekenhuis niet (meer) optimaal verzorgd kunnen worden.

3.2.1 Algemene zorgvisie

SZP en Bosch en Duin hebben veel ervaring in het verplegen, verzorgen en huisvesten van ouderen binnen de muren van hun instelling. Met de fusie zal deze ervaring worden gedeeld en de krachten worden gebundeld. Het doel van de krachtenbundeling is dat ouderen hun autonomie kunnen behouden waarbij de nadruk ligt op ouderen uit het stadsdeel Scheveningen. Daarbij staat de kwaliteit van leven centraal. Om deze kwaliteit te waarborgen hebben SZP en Bosch en Duin een aantal speerpunten ontwikkeld. Deze speerpunten zijn:

- Een zorgvisie die zich oriënteert op de vraag in plaats van het aanbod;
- Zorg op maat op de gewenste plek;
- Een centrale plaats voor kwaliteit van zorg;
- Leveren van een kwalitatief goede woonfunctie.

3.2.2 Toekomstvisie

SZP en Bosch Duin willen samen woonzorgzones realiseren in hun gezamenlijke verzorgingsgebied Scheveningen, zodat diverse vormen van intra- en extramurale zorg in de directe sociale woonomgeving geleverd kunnen worden. Het verzorgingsgebied bestaat uit vier verschillende wijken: Scheveningen, Belgisch Park / Hartsenhoekkwartier, Geuzen-Statenviertel en Duindorp. In het verzorgingsgebied willen SZP en Bosch en Duin steunpunten inrichten, van waaruit zorg en diensten verleend kunnen worden. De steunpunten worden gefaciliteerd door het verpleeghuis. Verpleeghuis Bosch en Duin is het expertisecentrum. De specialisten in het expertisecentrum stellen hun kennis en vaardigheden ter beschikking voor de cliënten thuis en in de steunpunten, waarbij de cliënt zoveel mogelijk op de door hem gewenste plek wordt ondersteund.

3.2.3 Missie

Vanuit de algemene en de toekomstvisie kan er een missie worden geformuleerd. Deze luidt: *SZP en Bosch en Duin bieden huisvesting, verpleging, verzorging, begeleiding, behandeling, diensten en service in Scheveningen aan ouderen en verpleeghuis geïndiceerde jongeren. Zij doet dit met respect, betrokkenheid en aandacht voor het individu en zijn omgeving¹⁰.*

3.3 Samenvatting

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op de subprobleemstelling: *Wat is Schevenings Zorg Palet?* SZP is een zorginstelling met drie huizen: Deo Gratias, Het Uiterjoon en Prins Willemhof. In september 2005 gaat SZP fuseren met het verpleeghuis Bosch en Duin. In totaal zijn er vier wijken te onderscheiden waarin zij hun zorg verlenen aan de ouderen. Er is een missie ontwikkeld die de nieuwe organisatie nastreeft. Deze missie luidt: *SZP en Bosch en Duin bieden huisvesting, verpleging, verzorging, begeleiding, behandeling, diensten en service in Scheveningen aan ouderen en verpleeghuis geïndiceerde jongeren. Zij doet dit met respect, betrokkenheid en aandacht voor het individu en zijn omgeving.*

In het volgende hoofdstuk zal de voedingsdienst van SZP en Bosch en Duin centraal staan.

¹⁰ Document: *Samen sterk in klantgerichte zorg. Visie op samenwerking tussen Schevenings Zorg Palet en Bosch en Duin*. Versie: 5 juli 2004.

Hoofdstuk 4 Voedingsdienst

In dit hoofdstuk zal de voedingsdienst worden besproken. Hiermee wordt antwoord gegeven op de subprobleemstelling: *Op welke manier heeft Schevenings Zorg Palet zijn voedingsdienst ingericht?*

Omdat de voedingsdiensten van SZP en Bosch en Duin gaan fuseren, komt eerst in §4.1 de voedingsdienst van SZP aan bod en vervolgens in §4.2 de voedingsdienst van Bosch en Duin. De nieuwe situatie die ontstaat na de fusie tussen de voedingsdiensten wordt besproken in §4.3. De voedingsdiensten worden geanalyseerd aan de hand van het KOOP model zoals besproken in § 2.5.

4.1 SZP

SZP heeft een gekoppelde keuken. De bewoners krijgen een warme maaltijd tussen de middag. Hieronder zal een beschrijving worden gegeven van de inrichting van de voedingsdienst.

4.1.1 Doelgroep

De consument c.q. de gebruiker staat centraal in het voedingsbeleid. De doelgroep van de voedingsdienst kan in verschillende groepen ingedeeld worden. Deze zijn¹¹:

“Eten en drinken zijn voor de klanten van SZP heel belangrijk. Het bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van hun leven.”
Hoofd voedingsdienst SZP

- Interne consumentgroepen (bewoners);
- Personeel;
- Bezoek;

De voedingsdienst wil de doelgroep uitbreiden met:

- Externe consumentengroepen; cliënten die binnen het verzorgingsgebied wonen.

4.1.2 Aantal personeelsleden

De voedingsdienst staat onder leiding van een hoofd voeding. De personele bezetting bedraagt 13,78 fte's, inclusief de diëtiste, maar exclusief de restaurantmedewerkers.

4.1.3 Aantal maaltijden

De voedingsdienst is gevestigd in het Uiterjoon. Naast de dagelijkse maaltijd voor bewoners in het Uiterjoon wordt er ook gekookt voor de bewoners van Deo Gratias. Beide verzorgingshuizen hebben een maaltijdproject dat toegankelijk is voor bewoners van de zorgservice- en aanleunwoningen en uit de wijk van 55 jaar en ouder. Er wordt 52 weken per jaar een warme maaltijd geserveerd. Aan de receptie worden kant-en-klare maaltijden en literverpakking soep uit de vriezer verkocht. In onderstaande tabel zijn de gegevens van het aantal versterkte maaltijden af te lezen¹².

Verstreckte maaltijden	Deo Gratias	Het Uiterjoon	
Maaltijdprojecten (incl. in- en aanleunwoningen)	4.084	7.532	
Losse verkoop	474	761	
Kortdurend verblijf	1.292	1.749	
Reguliere bewoners	47.506	47.151	
Totaal	53.356	57.193	110.549

Tabel 2: aantal maaltijd per jaar van SZP

Uit de tabel is te lezen dat Deo Gratias minder maaltijden in de losse verkoop heeft dan het Uiterjoon. Dit komt doordat zij geen vriezer bij de receptie hebben staan.

¹¹ Oosten, H.M., Vries-Pels, F. de: *Voedingsbeleid in instellingen*. Den Haag: Voorlichtingsbureau voor de Voeding, 1998. Brochure nr. 414

¹² *Jaarverslag 2003: Samen werken aan zorgverlening*. Schevenings Zorg Palet, 2003

4.1.4 Bestellen maaltijd

De bewoners hebben per dag de keuze uit 3 menu's die kruislings door elkaar gekozen kunnen worden. Aan de hand van de menulijsten uit CuliCart kiezen de bewoners zelf wat zij willen eten. De maaltijdkeuze wordt twee weken van tevoren doorgegeven en verwerkt in CuliCart. Het nagerecht bestaat uit fruit of een toetje. De toetjes worden in de keuken zelf geportioneerd. Dit is een arbeidsintensieve taak waardoor het hoofd van de voedingsdienst heeft besloten om over te gaan op kant-en-klare toetjes. In de menucyclus van de voedingsdienst staan alle gerechten en voedingmiddelen voor een bepaalde periode. Naast het dagelijkse aanbod wordt er tijdens de feestdagen en met verjaardagen een speciale maaltijd aangeboden. De receptie van het Uiterjoon is voor de bewoners het aanspreekpunt om wijzigingen door te geven over de warme maaltijd.

De aan- en inleunwoningen kunnen bij de voedingsdienst een maaltijd bestellen. Betaling gebeurt via een strippenkaart. Een strippenkaart kan gekocht worden bij de receptie in 4, 8 of 12 strippen.

4.1.5 Inkoop en opslag

Aan de hand van de bestelling van de bewoners worden de producten besteld. De koks van de voedingsdienst plaatsen de bestelling bij de leverancier digitaal. De producten worden één dag van tevoren besteld tenzij men weet dat een product moeilijk leverbaar is. De bewerkte en onbewerkte producten worden opgeslagen in de koeling of vriezer. Zowel de koeling als de vriezer hebben een kleine oppervlakte.

4.1.6 Productie en portioneren

Het Uiterjoon werkt met een gekoppeld bereidingssysteem. Dit betekent dat de consumptie aansluitend is aan het bereidingsproces. In totaal bereid het Uiterjoon ongeveer 340 maaltijden per dag. Dit is de maximale grens die de keuken aan kan in een productieproces. Tussen de middag worden via de lopende band de maaltijden geportioneerd. Door middel van een bandkaart uit CuliCart wordt zichtbaar wat de bewoner heeft besteld.

Naast het bereiden van de warme maaltijd voor Het Uiterjoon wordt er ook gekookt voor Deo Gratias. Tussen de middag wordt het eten naar Deo Gratias gebracht in cambro bakken (bak om eten te transporteren op de gewenste temperatuur; zowel warm als koud)

4.1.7 Bezorging

De warme maaltijd wordt tussen de middag op porselein servies opgediend. Deze manier van aanbieden heet plate service; de maaltijd wordt op een dienblad aangeboden. De bewoners krijgen hun eten op hun eigen afdeling en kamer uitgeserveerd. Wanneer de bewoners klaar zijn met eten komen de dienbladen weer terug en wordt alles gereinigd.

Het totale productieoverzicht van de voedingsdienst van het Uiterjoon is opgenomen in bijlage 4.

4.2 Bosch en Duin

Bosch en Duin werkt met het ontkoppelde bereidingssysteem 'meals on wheels'. Hieronder zal een beschrijving worden gegeven van de inrichting van de voedingsdienst.

4.2.1 Doelgroep

In het strategisch beleid van Bosch en Duin staat de cliënt en de kwaliteit van leven centraal. Bosch en Duin maakt op basis hiervan de volgende onderscheiding in de doelgroep¹³:

"Een goede voedings- en vochtvoorziening draagt bij aan de kwaliteit van leven."

*Hoofd voedingsdienst
Bosch en Duin*

- Externe cliënten; de cliënten van buiten de organisatie: de bewoners, familie en sociale betrekking, de dagbehandelingbezoekers, bezoekers.
- Interne cliënten; de medewerkers, stagiaires en vrijwilligers.

¹³ Hoogmoed, P.: *De visie op omgang met voeding in Bosch en Duin*. Versie: juni 2004.

4.2.2 Aantal personeelsleden

De voedingsdienst staat onder leiding van een hoofd voeding. De personele bezetting bedraagt 14,19 fte's. De dienst omvat de keuken, restauratie, magazijn en de voedingsadministratie.

4.2.3 Aantal maaltijden

Bosch en Duin verzorgt 52 weken per jaar, zeven dagen per week een maaltijd voor haar bewoners. In totaal worden er voor de bewoners 180 maaltijden per dag gemaakt. Voor de ouderen van de dagbehandeling wordt er een maaltijd verzorgd voor vijf dagen per week. In totaal worden er per dag 20 maaltijden voor de dagbehandeling gemaakt. In onderstaande tabel zijn de gegevens van het aantal verstrekte maaltijden af te lezen.

Verstrekte maaltijden	Bosch en Duin
Bewoners	65.700
Dagbehandeling	5.200
Totaal	70.900

Tabel 3: Verstrekte maaltijden per jaar Bosch en Duin

4.2.4 Bestellen maaltijd

De bewoners maken hun maaltijdkeuzen op het moment van consumptie. Er worden daarom geen menulijsten op naam uitgedraaid. De afdelingen ontvangen een menukeuze lijst om een keuze (prognose) van het vleesgerecht door te geven. Deze keuze wordt twee weken van tevoren bekend gemaakt. Overige gerechten worden op basis van 50% van het totaal ingevoerd.

4.2.5 Inkoop en opslag

De voedingsadministratie koopt de producten in. Omdat er een dag van tevoren wordt gekookt zal er twee dagen van te voren besteld moeten worden bij de leverancier. De producten worden opgeslagen in de koeling of de vriezer. De vriezer is heel smal en klein. De koeling is wat ruimer maar heeft geen grote oppervlakte.

4.2.6 Productie en portioneren

Bosch en Duin werkt met het ontkoppelde kookstelsel 'meals on wheels'. Dit betekent dat de componenten warm of koud worden bereid, geseald in een disposable witte schaal, teruggekoeld en vervolgens geregenereerd op de afdelingen in speciale buffetwagens. Dagelijks is er keuze uit twee soorten vlees, groente, aardappelen. Doordat het een ontkoppeld kookstelsel is blijven de maaltijden na bereiding 72 uur houdbaar. Daardoor ziet het productieproces er als volgt uit:

Productiedag	Maaltijd voor:
Maandag	Maandag en Dinsdag
Dinsdag	Woensdag
Woensdag	Donderdag en Vrijdag
Donderdag	Zaterdag
Vrijdag	Zondag

Tabel 4: Productiedagen maaltijden

De maaltijden worden op de afdelingen uitgeserveerd door een kok uit de keuken. De bewoner bepaalt zelf wat hij/zij wil eten.

4.2.7 Bezorging

Zoals hierboven is beschreven worden de maaltijden op de afdelingen geregenereerd en uitgeserveerd door een kok uit de keuken. Twee afdelingen eten tussen de middag en de overige afdelingen eten in de avond hun warme maaltijd. De bewoner bepaalt zelf wat hij/zij wil eten. Er wordt gezamenlijk gegeten in de huis / woonkamers die er op elke afdeling zijn.

Het productieoverzicht van de keuken van Bosch en Duin is opgenomen in bijlage 5.

4.3 Nieuwe situatie

In hoofdstuk 3 is aangegeven dat SZP en Bosch en Duin gaan fuseren. Dit geldt ook voor de voedingsdienst. Een rapport met de afwegingen en adviezen op welke manier de voedingsdiensten samen kunnen gaan wordt geschreven door een stagiair bij Bosch en Duin van de opleiding Facility Management. In dit rapport: "Meer dan een maaltijd" gaat de voorkeur naar het samengaan van de twee keukens in het Uiterjoon. Deze voorkeur is gebaseerd op de vergaderingen van het verhuisteam. In de nieuwe situatie zal ook, indien rendabel, de thuisbezorgde maaltijd gemaakt worden. Hieronder een beschrijving over de inrichting van de nieuwe voedingsdienst. In hoofdstuk 6 wordt de organisatie met betrekking tot de thuisbezorgde maaltijd weergegeven.

4.3.1 Doelgroep

De doelgroep van beide voedingsdiensten blijft hetzelfde. Met dit rapport wordt ook de externe consumentengroepen; cliënten die binnen het verzorgingsgebied wonen tot de doelgroep gerekend.

4.3.2 Aantal personeelsleden

De twee voedingsdiensten gaan fuseren. Er kan worden aangenomen dat er een overschot aan personeel ontstaat. In het eerste jaar vallen er zeker geen ontslagen. De totale personele bezetting is daarom: 27,97 fte.

4.3.3 Aantal maaltijden

SZP kan in een productieproces 340 maaltijden vervaardigen en benut deze capaciteit ook volledig voor de bewoners in het verzorgingshuis. Bosch en Duin produceert 200 maaltijden per dag. Dit betekent dat er een overcapaciteit is in het productieproces van Bosch en Duin. Zij kunnen per dag 140 maaltijd extra maaltijden produceren.

Aantal maaltijden	SZP	Bosch en Duin	Totaal
Per dag	+/- 340 maaltijden	+/- 200 maaltijden	540 maaltijden
Per jaar	110.549 maaltijden	70.900 maaltijden	181.449 maaltijden

Tabel 5: Aantal maaltijden SZP en Bosch en Duin

4.3.4 Bestellen maaltijd

De bestelprocedure zal voor beide zorginstellingen hetzelfde blijven. De bewoners van SZP geven hun maaltijdkeuze door via de menulijsten van CuliCart, twee weken van tevoren. In Bosch en Duin ontvangen de afdelingen een menukeuze lijst waarop een prognose van het eten wordt gemaakt. Zij geven hun prognose ook twee weken van tevoren door. De bewoners in Bosch en Duin maken hun maaltijdkeuze bekend op het moment van consumeren. De voedingsadministratie verwerkt de bestelkeuzes van de bewoners en afdelingen in CuliCart. Met de fusie van de twee voedingsdiensten zal er een nieuwe versie van CuliCart gebruikt gaan worden. Dit systeem heet CuliCart Multi-Klant. Dit is speciaal ontwikkeld voor organisatie die meerdere klantenomgevingen naast elkaar voeren en deze centraal willen beheren¹⁴.

4.3.5 Inkoop en opslag

SZP en Bosch en Duin hebben voornamelijk dezelfde leveranciers. Deze contracten kunnen eenvoudig samen worden gevoegd. In het eerder genoemde rapport van de stagiair bij Bosch en Duin zal meer aandacht worden besteed aan de contracten van de leverancier. De voedingsadministratie zal in samenwerking met de koks verantwoordelijk worden voor de inkoop van de producten.

SZP heeft zoals eerder geschreven weinig opslagruimte (koeling en vriezer). Door het verhuisteam is voorgesteld om een extra koeling te plaatsen zodat de bewerkte en

¹⁴ Pink Roccade informatie folder: *Centraal beheer van decentrale klantenomgevingen*.

onbewerkte producten gescheiden opgeslagen kunnen worden. Bosch en Duin beschikt over een blastchiller die nodig is om de maaltijden terug te koelen. Deze zal ook in de keuken van SZP geplaatst worden. Tevens zal er een koude keuken komen. Deze is nodig om de maaltijden te portioneren voor de bewoners van Bosch en Duin. De keuken van SZP wordt door het plaatsen van een extra koeling en een koude keuken geschikt voor het ontkoppelde bereidingssysteem. De disposable verpakkingen die Bosch en Duin gebruikt voor het portioneren van de maaltijden kunnen in een aparte ruimte in de keuken worden opgeslagen. In deze ruimte staan alle non-food producten van de keuken.

4.3.6 Productie en portioneren

SZP kent een gekoppeld bereidingssysteem en zal haar productie in de ochtend hebben met aansluitend het portioneren. SZP kookt zeven dagen per week. Bosch en Duin kent een ontkoppeld bereidingssysteem en zal haar productie zowel in de ochtend als in de middag hebben. Bosch en Duin kookt vijf dagen in de week, een of twee dagen voor het consumeren. Het eten voor de bewoners van Bosch en Duin wordt in bulk teruggekoeld en vervolgens op een later tijdstip geportioneerd. In een gesprek met het hoofd voedingsdienst van Bosch en Duin liet hij weten het productieproces anders in te willen richten. Zijn idee is om elke dag te gaan koken aangezien dit in SZP ook gebeurt. Er zal dan ook in het weekend gekookt gaan worden. Een advies over deze nieuwe werkwijze is te vinden in hoofdstuk 6. SZP en Bosch en Duin zullen ook zo ver mogelijk dezelfde menucyclus gaan voeren zodat er eenheid in de productie ontstaat. Als uitgangspunt zal de menucyclus van SZP gebruikt worden.

4.3.7 Bezorging

De maaltijden van SZP worden tussen de middag bij de bewoners op de kamers gebracht. De maaltijden voor Bosch en Duin worden een of twee dagen van te voren bereid. Door het ontkoppelde bereidingssysteem van Bosch en Duin wordt het tijdstip van bezorgen flexibel. De maaltijden kunnen in de koeling van Bosch en Duin worden geplaatst en van daaruit in de regenereerwagens worden gezet. Of de maaltijden kunnen op de dag van consumeren naar Bosch en Duin worden gebracht en direct in de regenereerwagens worden gezet. Om de maaltijden bij Bosch en Duin te bezorgen zal, waar mogelijk, gebruikt gemaakt gaan worden van de auto van SZP.

4.4 Samenvatting

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op de probleemstelling: *Op welke manier heeft Schevenings Zorg Palet zijn voedingsdienst ingericht?* SZP werkt met een gekoppeld bereidingssysteem wat betekent dat de bewoners hun warme maaltijd direct na productie consumeren. Naast de warme maaltijd voor Het Uiterjoon, waar de voedingsdienst is gevestigd, wordt er ook gekookt voor Deo Gratias. De componenten worden in bulk verpakt en getransporteerd naar Deo Gratias waar het vervolgens geportioneerd wordt. In september zal ook de voedingsdienst van Bosch en Duin zijn productie draaien in het Uiterjoon. Bosch en Duin werkt met het ontkoppelde bereidingssysteem 'meals on wheels'. De keuken van SZP zal geschikt worden gemaakt voor het ontkoppelde bereidingssysteem van Bosch en Duin door het plaatsen van een extra koeling en een koude keuken. Daarnaast zal er ook een nieuwe versie van CuliCart worden aangeschaft; CuliCart Multi-Klant. In CuliCart wordt de menukeuze van de bewoner verwerkt. Doordat de twee voedingsdiensten gaan fuseren wordt er kennis gedeeld en kan er door het samenvoegen van werkzaamheden efficiënter gewerkt worden.

In het volgende hoofdstuk worden de resultaten van de onderzoeken besproken.

Hoofdstuk 5 Resultaten

In dit hoofdstuk zal er een analyse van de omgeving gegeven worden. Hiermee wordt antwoord gegeven op de subprobleemstellingen: *Hoe is de markt van de thuisbezorgde maaltijd georganiseerd?* en *Wie zijn de cliënten van Schevenings Zorg Palet?*

In §5.1 wordt de branche waartoe SZP behoort beschreven. Vervolgens wordt in §5.2 het verzorgingsgebied van SZP nader toegelicht. In het verzorgingsgebied is de doelgroep voor de thuisbezorgde maaltijd gevestigd; de cliënten van SZP. Een beschrijving van de doelgroep is te lezen in §5.3. Er is een enquête gehouden onder de zorgabonnees. De resultaten zijn te vinden in §5.4. Een onderdeel van het dienstverleningsmodel zoals besproken in hoofdstuk 2 is een concurrentieanalyse (§5.5) en het in kaart brengen van de omgevingsinvloeden, de zogenoemde DRETS (§ 5.6).

5.1 Branche

SZP behoort tot de branche gezondheidszorg. De stichting biedt verzorging, huisvesting en dienstverlening aan ouderen. De zorg- en dienstverlening worden zowel intramuraal (zorg binnen de muren) als extramuraal (zorg buiten de muren) geleverd. Volgens de bedrijfsindeling 1993 versie 2004 van het CBS¹⁵ valt SZP onder de indeling gezondheids- en welzijnszorg met de subsectie: 'welzijnszorg waarbij huisvesting wordt aangeboden'. De totale kosten van verpleeghuizen in Nederland bedragen in totaal 3.961 miljoen euro. Personeelskosten daarvan zijn 69%¹⁶.

In de branche is een aantal belangrijke ontwikkelingen gaande. Het kabinet Balkenende-2 gaat ook in 2005 weer bezuinigen op de gezondheidszorg. Ouderen blijven en moeten door de bezuinigingsmaatregel langer zelfstandig wonen en kiezen ervoor zorg en diensten in de thuissituatie aangeboden te krijgen. De overheid is erop uit de zorg in de thuissituatie te verbeteren en te versterken, niet in de laatste plaats, omdat zij hiermee in staat hoopt te zijn de kosten van de gezondheidszorg zo laag mogelijk te houden. Dit is vooral van belang in verband met de vergrijzing van de bevolking. Hoe meer ouderen er in de toekomst thuis kunnen blijven, met de nodige professionele steun, des te minder uitgaven men behoeft te doen aan dure intramurale zorg. Daarnaast wordt gestreefd naar extramuralisering van de zorg van verpleeg- en verzorgingshuizen. Instellingen moeten daarop inspelen door het aanbieden van meer extramurale zorgconcepten en meer kleinschalige levensloopbestendige bouw¹⁷.

5.2 Verzorgingsgebied

Het verzorgingsgebied van SZP kan worden onderverdeeld in vier wijken:

1. Scheveningen (stadsdeel);
2. Belgisch Park / Hartsenhoekkwartier;
3. Geuzen- Statenkwartier;
4. Duindorp.

Op de plattegrond op de volgende pagina zijn de verschillende wijken weergegeven. De wijken hebben hun eigen karakteristieke kenmerken die in bijlage 6 zijn opgenomen.

¹⁵ http://www.cbs.nl/nl/standaarden/classificaties/sbi/sbi1993_2004.asp?%28Sub%29sectiecode=N (1 maart 13.38)

¹⁶ http://www.arcares.nl/arcares/documenten/arcares_cijfers.pdf (10 maart 2005, 15:51)

¹⁷ Leeuwen, F. van: *Een Facilitair Dienstenarrangement. Een behoeftepeiling onder ouderen*. Den Haag: Woon- en zorgcentrum Tabitha, 2001.



Afbeelding 1: Plattegrond verzorgingsgebied SZP

5.3 Doelgroepen

De doelgroep van de thuisbezorgde maaltijd zijn de cliënten in het verzorgingsgebied. In de eerste plaats is de thuisbezorgde maaltijd bedoeld voor de cliënten die een zorgabonnement hebben afgesloten. Het zorgabonnement is onderdeel van de overkoepelende organisatie Zeker Thuis. Vijf verschillende centra's voor wonen, zorg en welzijn waaronder SZP zijn verenigd in Zeker Thuis West¹⁸. Het zorgabonnement is bedoeld voor mensen die 55 jaar of ouder zijn. Het geeft recht op advisering en bemiddeling over hulpverleningsvragen, 24 uur noodhulp thuis, voordeel en comfort en actieve deelname door middel van het klantenpanel. SZP biedt naast het basispakket ook nog een aantal andere producten en diensten aan tegen betaling (bijvoorbeeld wasserette, bad-doucheservice). In totaal zijn er 550 zorgabonnees. Deze zorgabonnees zijn verspreid over de vier wijken in het verzorgingsgebied van SZP. Het aantal zorgabonnees per wijk is¹⁹:

- | | |
|---|-----|
| 1. Scheveningen (stadsdeel): | 220 |
| 2. Belgisch Park / Hartsenhoekkwartier: | 110 |
| 3. Geuzen- Statenkwartier: | 42 |
| 4. Duindorp: | 178 |

De kosten voor het zorgabonnement zijn voor alleenstaanden € 6,65 per maand en voor samenwonende € 9,30 per maand.

De zorgabonnees hebben eerder, in de enquête van de extramuraal zorgmanager, aangegeven de mogelijkheid te willen hebben tot het krijgen van een thuisbezorgde maaltijd. Van de 45 personen gaf 11% aan een maaltijd thuis te willen ontvangen.

De doelgroep voor de thuisbezorgde maaltijd kan zich in de loop van de tijd gaan uitbreiden. Op dit moment is SZP en Bosch en Duin bezig met het bieden van verpleegkundige zorg aan cliënten in de wijk. Er is telefonisch contact geweest met de verantwoordelijke voor de verpleging van ouderen in de wijk²⁰. Zij gaf aan dat er op dit moment twintig personen verpleegkundige zorg aan huis krijgen. Dit zal in de komende maanden en jaren zeker gaan toenemen. Deze twintig personen krijgen op verschillende wijze hun warme maaltijd. Een aantal van de ouderen eet in het Uiterjoon of krijgt hun dagelijkse warme maaltijd via een andere instantie. De verantwoordelijke voor de verpleging in de wijk ziet zeker een markt voor de thuisbezorgde maaltijd aan de groeiende groep ouderen die verpleegkundige zorg in de thuissituatie krijgt.

Naast de zorgabonnees en de ouderen die verpleegkundige zorg thuis krijgen is het uiteraard ook mogelijk om een maaltijd aan te bieden voor de ouderen vanaf 55+ in Scheveningen. Deze groep ouderen in Scheveningen bestaat, zo blijkt uit de DRETS in §5.6

¹⁸ Informatiebrochure Zeker Thuis West Den Haag

¹⁹ Document: Samen sterk in klantgerichte zorg. Visie op samenwerking tussen Schevenings Zorg Palet en Bosch en Duin. Versie: 5 juli 2004.

²⁰ Maandag 4 april 2005

uit 15.652 personen. Hierin ligt een kans voor de thuisbezorgde maaltijd. Het streven is om de ouderen een zorgabonnement te laten afsluiten zodat zij aan de organisatie worden verbonden.

5.4 Enquête

Onder de zorgabonnees is een telefonische enquête gehouden om de behoefte met betrekking tot de thuisbezorgde maaltijd te achterhalen. Van deze 50 respondenten gaven er vier aan gebruik te willen maken van een thuisbezorgde maaltijd (8%). De lage respons op de enquête komt doordat de respondenten op dit moment niet kunnen aangeven of zij wel of geen maaltijd willen ontvangen. Zij gaven aan in de toekomst of incidenteel, wanneer er ziekte optreedt, zeker van de thuisbezorgde maaltijd gebruik te gaan maken. Naar aanleiding van de lage respons zal er daarom in plaats van op een behoefte in te spelen een behoefte gecreëerd worden. De respondenten die aangaven gebruik te willen maken van de thuisbezorgde maaltijd zullen representatief staan voor de gehele doelgroep om bijvoorbeeld aannames te kunnen maken voor de productie van de maaltijden. In bijlage 7 is de enquête opgenomen en de verwerking van de antwoorden van de respondenten. Een aantal punten die uit de enquête naar voren zijn gekomen worden hieronder vermeld:

- Het aantal keer per week dat de respondenten de maaltijd thuis willen ontvangen varieert van 2, 4 en 5 keer per week. Een persoon gaf aan zeker incidenteel gebruik te gaan maken van de maaltijd. Op basis van het aantal keer per week kan gesteld worden dat er zeker 11 maaltijden per week op 50 personen afgezet kunnen worden. Dit betekent op de gehele doelgroep zeker 121 maaltijden per week (exclusief de incidentele maaltijd).
- Over het aantal gangen per menu zijn de behoeftes ook verdeeld. Een persoon wil een hoofdgerecht en twee personen willen zowel een hoofd- als nagerecht. De persoon die incidenteel een maaltijd wil afnemen gaf aan één driegangen maaltijd te willen ontvangen. De prijs die men wil betalen varieert tussen de € 6,- en € 7,- gaven twee respondenten aan. Twee respondenten gaven aan geen idee te hebben wat redelijk is voor een maaltijd. Gesteld kan worden dat er op de gehele doelgroep 6292 hoofdgerechten afgezet kunnen worden en 312 nagerechten.
- Alle respondenten hebben aangegeven een koelvers maaltijd te willen ontvangen. Ook de diepvries maaltijd of de warme maaltijd (allebei twee respondenten) zijn een mogelijkheid.
- De respondenten beschikken allemaal over verschillende apparatuur om de maaltijd in op te slaan of te verwarmen.

Deze resultaten worden gebruikt om in hoofdstuk 6 de organisatie van de thuisbezorgde maaltijd in te richten.

5.5 Aanbieders van maaltijden in Den Haag en Scheveningen

Om inzicht te krijgen in de aanbieders van maaltijden in Den Haag en Scheveningen is er telefonisch contact gelegd met een aantal verpleeg- en / of verzorgingshuizen. De vragen die zijn gesteld en de antwoorden hierop zijn terug te vinden in bijlage 8. In totaal zijn er 7 (samenwerkende) verpleeg-, verzorgingshuizen achterhaald die maaltijden bezorgen aan huis. De gemiddelde prijs van een maaltijd met zorgabonnement is € 6,41. De maaltijd zonder zorgabonnement is gemiddeld € 7,17. De maaltijden worden veelal bezorgd in de wijk waarin het verpleeg-, verzorgingshuis zich bevindt. Het is opvallend dat de overige zorginstellingen geen maaltijden thuis bezorgen en ook niet bij een organisatie zijn aangesloten die dit wel doet.

De gemeente Den Haag biedt in samenwerking met vier andere verpleeg-, verzorgingshuizen ook een warme maaltijd aan. In samenwerking met *Apetito* worden er ook diepvriesmaaltijden geleverd²¹. De prijs van deze maaltijd bedraagt € 3,34. De ouderen moeten dan wel in het bezit zijn van een ooievaarspas. De ooievaarspas is een pas waarmee de inwoners van Den Haag met een minimuminkomen veel korting krijgen op verschillende diensten. Voor mensen met een bijstandsuitkering is de pas gratis. Niet alleen

²¹ Brochure ouderinformatie in zakformaat: Een selectie van belangrijke adressen en telefoonnummers in Den Haag. CIPO, Den Haag.

mensen met een uitkering, maar ook mensen met een baan komen in aanmerking voor de ooievaarspas. Belangrijk is dat het netto gezinsinkomen niet hoger is dan 130% van het minimumloon. De ooievaarspas kost € 11,34 per gezinslid²².

Naast de zorginstellingen die een maaltijd aanbieden zijn er ook de supermarkten die een kant-en-klaar maaltijd in hun assortiment hebben. Albert Heijn is onder de supermarkten een van de bekendste aanbieders van kant-en-klaar maaltijden. De prijs die zij vragen voor een maaltijd ligt gemiddeld rond de € 3,99.

5.6 DRETS

DRETS staat voor demografische, reguliere, economische, technologische, sociaal-culturele ontwikkelingen. De DRETS²³ zullen worden toegepast op de maaltijdvoorziening voor de cliënten in Scheveningen. In bijlage 9 is er een uitgebreidere toelichting op de DRETS te lezen inclusief de uitgebreide bronvermelding. Hieronder zijn een aantal bronnen vermeld.

Demografische ontwikkelingen

- Omvang bevolking neemt toe; in Scheveningen zal het aantal 55-64, 65+ en 75+ de komende jaren stijgen met 1160 inwoners.
- Inkomen; er is een diversiteit te onderscheiden in de vier wijken tussen de inkomens en het aantal laag inkomensontvangers. Het gemiddelde inkomen van de wijken ligt rond de € 17.100,- en het percentage laag inkomensontvangers ligt gemiddeld rond de 40%²⁴.
- Samenstelling huishoudens verandert; toename eenpersoonshuishoudens en ouderen blijven langer zelfstandig thuis wonen.

Reguliere ontwikkelingen²⁵

- Modernisering van de AWBZ; wanneer iemand zorg wil ontvangen zal er eerst geïndiceerd worden op basis van zeven functies. Op basis van de indicatie wordt er een budget gegeven die alleen aan de geïndiceerde zorg uitgegeven mag worden.
- Afschaffen contracteerplicht; aanbieders van zorg mogen zelf gekozen worden.

Economische ontwikkelingen²⁶

- Stagnatie; de economie zal de komende jaren minder hard groeien.
- Conjunctuur; er is geen hoogconjunctuur meer te herkennen. Toch is er koopkracht van de consument naar gemak en luxe.
- Verdergaande schaalvergroting; organisaties gaan steeds vaker samenwerken of fuseren. In september 2005 zal SZP gaan fuseren met Bosch en Duin.
- Groei kant-en-klaar maaltijden; de bestedingen aan kant-en-klaar maaltijden groeien nog steeds. Vooral alleenstaanden en welgepensioneerden ouderen maken gebruik van de kant-en-klaar maaltijden.

Technologische ontwikkelingen

- Informatie en communicatietechnologie; er komen steeds meer nieuwe ontwikkelingen waardoor vraag en aanbod beter op elkaar gestemd kunnen worden. CuliCart is voor de voedingsdienst een voorbeeld waarin verbeterd wordt.
- Nieuwe producten en diensten; het ontkoppeld koken maakt een goede ontwikkeling door waardoor het moment van bereiden en consumeren losgekoppeld kan worden.

Sociaal culturele ontwikkeling²⁷

- Individualisering van de samenleving; er is een denkwijze ontstaan waarbij de

²² <http://www.denhaag.nl/smartsite.html?id=21578> (3 mei 2005, 14:59)

²³ Peters, J.H.: *Kompas voor beleid contract catering*. Zoetermeer: Bedrijfschap Horeca en Catering, 1999. ISBN: 9055310700

²⁴ *Integrale stadsdeelbeschrijvingen Scheveningen2002-2003*. <http://ris.denhaag.nl/cgi-bin/WebView.bat?oid=100639> (10 februari 2005, 18:39)

²⁵ <http://www.minvws.nl/dossiers/wmo-awbz/wmo-en-awbz-in-vogelvlucht/veranderingen-awbz/default.asp> (17 januari 2005, 11:16)

²⁶ <http://www.bhenc.nl/bhc/frameset.asp?sessionid=1t!cnlb9o!M9xXGwuyBTegM75YuYC!RV1DyOvofBaqys3h50uVxzYXp1K38HdWzi&objectid=> (1 maart, 15:59)

²⁷ Oosten, H.M., Vries-Pels, F. de: *Voedingsbeleid in instellingen*. Den Haag: Voorlichtingsbureau voor de Voeding, 1998. Brochure nr. 414

individueel centraal staat. Er ontstaat een groeiende vraag naar een breder, creatiever en gevarieerder producten- en dienstenaanbod.

- Toenemend aantal wensen op voedingsgebied; er ontstaat een stijgende behoefte aan luxe vormen van dienstverleningsconcepten zoals de maaltijdvoorziening aan huis waarin er een ruime keuzemogelijkheid is voor de consument.

Uit de analyse van de markt aan de hand van de DRETS blijkt dat er vooral door de demografische en sociaal culturele ontwikkelingen een markt is voor de thuisbezorgde maaltijd. Er is in Scheveningen een grote doelgroep die de maaltijd kan afnemen en er is een stijgende behoefte te herkennen naar luxe dienstverleningsconcepten.

5.7 Samenvatting

In dit hoofdstuk is er antwoord gegeven op de vraag: *Hoe is de markt van de thuisbezorgde maaltijd georganiseerd?* en *Wie zijn cliënten van Schevenings Zorg Palet?*

SZP heeft haar verzorgingsgebied onderverdeeld in een aantal wijken. Deze vier wijken zijn:

1. Scheveningen (stadsdeel);
2. Belgisch Park / Hartsenhoekkwartier;
3. Geuzen- Statenkwartier;
4. Duindorp.

Binnen deze wijken zijn de cliënten gevestigd waarop SZP zijn dienstverlening richt. Dit zijn in het bijzonder de 550 zorgabonnees. Zij zijn, in eerste instantie, de doelgroep voor de thuisbezorgde maaltijd. De doelgroep kan zich uitbreiden met de ouderen die verpleegkundige zorg krijgen en de ouderen uit Scheveningen van 55 jaar en ouder. Uit het behoefteonderzoek onder de zorgabonnees is een prognose van 121 maaltijden per week naar voren gekomen en een incidentele vraag naar de thuisbezorgde maaltijd.

In Den Haag en Scheveningen zijn er zeven (samenwerkende) verpleeg- en verzorgingshuizen die een thuisbezorgde maaltijd aanbieden. Zij vragen voor een maaltijd voor ouderen met een zorgabonnement € 6,41 en voor de ouderen zonder zorgabonnement € 7,17. De Gemeente Den Haag is daarnaast ook actief op de markt van de thuisbezorgde maaltijd. In samenwerking met vier zorginstellingen en Apetito biedt zij een maaltijd aan voor € 3,34 (met ooievaarspas). Albert Heijn vraagt gemiddeld € 3,99 voor een kant-en-klaar maaltijd.

De markt van de maaltijdvoorziening wordt ook gekenmerkt door een aantal demografische, reguliere, economische, technologische en sociaal culturele ontwikkelingen. De zogenoemde DRETS. Deze DRETS zijn afkomstig uit het dienstverleningsmodel. Samenvattend zijn er de volgende DRETS:

Demografische ontwikkelingen

- Omvang bevolking neemt toe;
- Inkomen per wijk in Scheveningen verschilt;
- Samenstelling huishoudens verandert;

Reguliere ontwikkelingen

- Modernisering van de AWBZ;
- Afschaffen contracteerplicht;

Economische ontwikkelingen

- Stagnatie van de economie;
- Conjunctuur;
- Verdergaande schaalvergroting;
- Groei kant-en-klaar maaltijden;

Technologische ontwikkelingen

- Nieuwe mogelijkheden op het gebied van informatie en communicatietechnologie;
- Nieuwe producten en diensten;

Sociaal culturele ontwikkeling

- Individualisering van de samenleving;
- Toenemend aantal wensen op voedingsgebied;

In het volgende hoofdstuk wordt de organisatie van de thuisbezorgde maaltijd weergegeven.

Hoofdstuk 6 Thuisbezorgde maaltijd

In dit hoofdstuk wordt er beschreven op welke manier SZP een maaltijd kan aanbieden aan haar cliënten. Hiermee wordt antwoord gegeven op de vraag: *Welke organisatorische consequenties zijn er aan de thuisbezorgde maaltijd verbonden?* en *Welke personele consequenties zijn er aan de thuisbezorgde maaltijd verbonden?* Het fasenmodel uit §2.2 heeft als basis gediend voor de invulling van de organisatie. Het aantal thuisbezorgde maaltijden die door de voedingsdienst afgezet wordt is te lezen in §6.1. De maaltijdbereiding staat in §6.2. De verpakking waarin de maaltijd aangeboden staat in §6.3. Vervolgens komt in §6.4 het bestellen van de maaltijd aan de orde. De manier waarop de maaltijd bij de cliënten wordt bezorgd en hoe vaak staat in §6.5. De personele consequenties van de thuisbezorgde maaltijd is beschreven in §6.6. §6.7 staat in het teken van de administratieve zaken. De manier waarop de nieuwe dienst gepromoot gaat worden staat in §6.8. De klachtenafhandeling is te lezen in §6.9. Er is vooral gekeken naar het maken van een thuisbezorgde maaltijd door SZP. Ook zijn er mogelijkheden om de maaltijd uit te besteden. Deze mogelijkheden zijn te vinden in §6.10. Tot slot zal in §6.11 een aantal adviezen voor de toekomst worden gegeven.

6.1 Aantal maaltijden

SZP en Bosch en Duin willen hun zorgcapaciteit in de toekomst meer over het verzorgingsgebied verspreiden en steunpunten inrichten, van waaruit zorg en diensten verleend kunnen worden. De thuisbezorgde maaltijd draagt bij aan de dienstenuitbreiding die SZP en Bosch en Duin samen willen realiseren.

Het bezorgen van de maaltijd aan huis is een nog op te zetten dienst. In hoofdstuk 2 is het begrip capaciteitsmanagement nader toegelicht. Capaciteitsmanagement heeft betrekking op de thuisbezorgde maaltijd. De vraag naar deze dienst is moeilijk te voorspellen, is vergankelijk en de maaltijden kunnen niet in voorraad worden gehouden. In §5.4 is er naar aanleiding van de enquête een prognose gemaakt van 121 maaltijden per week (exclusief de incidentele order). Op basis van deze prognose wordt de dienst ingericht en worden in het volgende hoofdstuk de kosten berekend.

“We moeten naar de wijk toe gaan cateren.
Daar ligt onze toekomst!”
Hoofd voedingsdienst SZP

6.2 Maaltijdbereiding

De maaltijdbereiding wordt bepaald door drie aspecten: de bereidingsplaats, bereidingsmethode en de productiedagen.

6.2.1 Bereidingsplaats

In hoofdstuk 4 is beschreven dat de voedingsdiensten van Bosch en Duin en SZP zich gaan vestigen in de keuken van SZP, locatie het Uiterjoon.

6.2.2 Bereidingmethode

Voor de bereiding van de maaltijden zal er een afweging gemaakt moeten worden tussen een gekoppelde of een ontkoppelde maaltijd. De verschillende bereidingsmethoden staan uitgelegd in bijlage 10.

Om de keuze te maken voor een gekoppelde of ontkoppelde maaltijd zal er eerst worden gekeken naar een aantal vastgestelde feiten ten aanzien van de voedingdienst en het productieproces.

- Doordat de voedingsdiensten van SZP en Bosch en Duin gaan fuseren wordt de keuken optimaal gebruikt. Opslagruimte is nu in de huidige situatie maar zeker ook in de nieuwe situatie schaars.
- SZP heeft een gekoppelde bereidingsmethode. Bosch en Duin kookt ontkoppeld.
- SZP bereidt in de ochtend 340 maaltijden. Dit is de maximale grens die de keuken in een productieproces aan kan. Bosch en Duin bereidt, zowel in de ochtend als middag, 200 maaltijden per dag en heeft een capaciteit over van 140 maaltijden.
- Als Bosch en Duin in de keuken van SZP komt produceren zal de keuken worden aangepast aan het ontkoppelde proces.

Na het vaststellen van de bovenstaande feiten kan er worden gekeken naar de gekoppelde en ontkoppelde maaltijd.

Gekoppelde maaltijd

Om een warme maaltijd (gekoppeld) te bezorgen is een serveerset (isolatiebox) nodig zodat de maaltijd op temperatuur blijft. Om een snel en doelmatig transport van maaltijden en materialen te realiseren is het efficiënt dat per maaltijdgebruiker minimaal twee serveersets beschikbaar zijn²⁸. Dit betekent dat er veel opslagruimte nodig is. Elke m² die in de keuken gebruikt wordt voor het neerzetten van kasten, apparatuur e.d. gaat van de productieruimte af. De investeringskosten van de serveersets (inclusief porselein servies) bedragen €108,90. In bijlage 11 is er een toelichting op dit bedrag te vinden. Met het aanbieden van een gekoppelde maaltijd is er altijd een retourstroom van serveersets en eventueel ook porselein servies.

In het productieproces van SZP is, in de ochtend, geen ruimte over om maaltijden voor de cliënten te vervaardigen. In de middag zal Bosch en Duin zijn maaltijden bereiden volgens het ontkoppelde systeem.

Ontkoppelde maaltijd

Bij de ontkoppelde maaltijd zijn er een aantal mogelijkheden voor de bereiding. Deze zijn:

- Diepvries;
- Pasteuriseren;
- Gasverpakt;
- Sous-vide;
- Koelvers.

De vriezer in het Uiterjoon is klein en biedt niet veel ruimte voor opslag. Wanneer de keuken van Bosch en Duin ook van deze vriezer gebruik gaat maken zal alle ruimte nodig zijn voor het opslaan van de goederen die nodig zijn voor het bereiden van de maaltijden.

De bereidingsmethoden: pasteuriseren, gasverpakken, sous-vide vragen om nieuwe apparatuur en kennis over deze bereidingsmethode. Naast de extra ruimte die deze nieuwe apparatuur vraagt zal er ook geïnvesteerd moeten worden.

De mogelijkheid om de maaltijd gekoeld aan te bieden is van de vijf bereidingsmethoden de meeste efficiënte. Bosch en Duin werkt met deze ontkoppelde bereidingsmethode, heeft capaciteit over in het productieproces en beschikt over de apparatuur en kennis.

Het voordeel van het aanbieden van een ontkoppelde maaltijd is de flexibiliteit. De maaltijd kan door de keuken 72 uur van te voren gemaakt worden en de cliënten kunnen zelf beslissen wanneer zij hun maaltijd te eten.

Gekeken naar de mogelijkheden om een maaltijd gekoppeld of ontkoppeld aan te bieden wordt er geadviseerd om de maaltijd koelvers aan te bieden. Bosch en Duin werkt met deze bereidingsmethode en beschikt in haar productieproces over capaciteit om de thuisbezorgde maaltijd te vervaardigen.

6.2.3 Menu

De maaltijden voor de cliënten in de wijk worden in hetzelfde productieproces van Bosch en Duin bereid. Het is daarom ook mogelijk om één driegangen menu aan te bieden.

De cliënten krijgen dezelfde menucyclus als de ouderen in het verzorgingshuis. De menucyclus bestaat uit drie menu's die kruislings door elkaar gekozen kunnen worden. De cliënten kunnen zelf beslissen wat zij wensen te eten en hoeveel gangen zij willen. De menukeuze wordt verwerkt in CuliCart. In hoofdstuk 4 is aangegeven dat met de samenvoeging van de twee

Menu

Voorgerecht: soep

Hoofdgerecht: 3 menu's

Nagerecht: voorverpakt toetje

²⁸ Kuijpers, M.J.E. e.a.: *Maaltijdvoorziening voor thuiswonende ouderen*. Den Haag: Voorlichtingsbureau voor de Voeding, 1992. ISBN: 905177026

voedingsdiensten een nieuwe versie van CuliCart wordt aangeschaft; CuliCart Multi-Klant. Hierin krijgen de cliënten een aparte module waarin hun gegevens staan vermeld. In hoofdstuk 4 is beschreven dat de voedingsdienst over gaat op kant-en-klare toetjes. De cliënten zullen deze nagerechten ook krijgen. Het voordeel van deze toetjes is dat de HACCP beter wordt gewaarborgd tijdens het vervoer.

6.2.4 Productie

In de nieuwe situatie wil Bosch en Duin iedere dag gaan koken, dus ook in het weekend. In het weekend liggen de personeelskosten 45% hoger dan doordeweeks. Met de huidige capaciteit en de personele bezetting is het mogelijk om vier of dagen te produceren. Het is daarom aan te raden om op donderdag en vrijdag de productie van zaterdag en zondag mee te nemen om op deze manier de kosten te drukken. Uiteraard kan het keukenpersoneel dat in het weekend werkt alvast voorbereidingen treffen voor de maaltijd van Bosch en Duin voor maandag wanneer de werkzaamheden dit toelaten. De productie zou er als volgt uit kunnen zien:

Productiedag	Maaltijd voor:
Maandag	Maandag en Dinsdag
Dinsdag	Woensdag
Woensdag	Donderdag en Vrijdag
Donderdag	Geen productie
Vrijdag	Zaterdag en Zondag

Tabel 6: Productiedagen maaltijden

Door de productiedagen op deze manier in te richten wordt de ontkoppelde bereidingsmethode het meest benut. Er wordt in plaats van vijf dagen nu vier dagen gekookt. Op deze dagen worden de maaltijden voor de bewoners van Bosch en Duin geproduceerd en voor de cliënten in de wijk.

De componenten van de maaltijd zullen koud of warm worden bereid en in bulk worden teruggekoeld. Wanneer de bulk op de juiste temperatuur is worden de maaltijden voor zowel Bosch en Duin als voor de thuisbezorgde maaltijd geportioneerd. Na het portioneren worden de maaltijden in de koelcel gezet om getransporteerd te worden.

Er is geconcludeerd dat er een incidentele vraag zal ontstaan naar de thuisbezorgde maaltijd. Omdat er een of twee dagen van tevoren wordt gekookt zal om de incidentele vraag op te vangen een aantal extra maaltijden gemaakt worden.

6.2.5 Magnetron

De cliënten zullen de maaltijd zelf moeten opwarmen. De snelste manier is om de magnetron te gebruiken. Wanneer de cliënten geen magnetron tot hun beschikking hebben kan er de mogelijkheid worden geboden om er een te huren van SZP. De bezorger van de maaltijden kan de magnetron installeren en uitleggen bij de ouderen. De huurtermijn wordt opgesplitst in: 1 kwartaal, ½ jaar en 1 jaar. Wanneer iemand een jaar achter elkaar de magnetron heeft gehuurd, wordt de magnetron automatisch zijn of haar eigendom. Hiermee wordt voorkomen dat SZP verouderde magnetrons moet opslaan. De kosten voor de magnetron worden berekend in het volgende hoofdstuk.

6.3 Verpakking

De keuze voor een verpakking wordt beïnvloed door de bereidingsmethode van de maaltijd. Er is geadviseerd dat er een ontkoppelde koelverse maaltijd bereid gaat worden voor de cliënten. De keuze van de verpakking wordt daardoor een disposable (wegwerp) verpakking. Om de keuze voor de verpakking te vereenvoudigen zullen er een aantal eisen gesteld worden.

- 3-vaks;
- disposable;
- magnetronbestendig;
- makkelijk hanteerbaar en stevig;

- passend in cambrobak (zie §6.6.2).

In bijlage 11 zijn er vier mogelijkheden van driebaks, disposable verpakkingen op een rij gezet; aluminium, magnetronbestendige hardplastic bakje, achthoekig bord met sluitbare deksel en de disposable bakjes van Bosch en Duin. Deze bakjes zijn beoordeeld op de bovengestelde eisen en ook op de kosten en representativiteit. Uit deze analyse blijkt dat de magnetronbestendig, hardplastic bakje het beste naar voren komen. Om de maaltijden te verpakken zal van deze bakjes gebruik gemaakt gaan worden. SZP beschikt over een sealapparaat om deze bakjes af te sluiten. Extra investering worden hiermee voorkomen. De soep kan geserveerd worden in een kartonnen soepbeker met deksel. Dit is een goedkope manier en tijdbesparend aangezien er alleen een deksel op gedaan hoeft te worden.

6.3.1 Etiketten

Het Algemeen Aanduidingenbesluit van de Warenwet geeft aan dat koelverse maaltijden die door een instelling worden verzorgd, van een etiket moeten zijn voorzien. Daarop moet vermeld staan²⁹:

- de naam van de consument;
- eventueel van dieetsoort;
- voor uitbrengmaaltijden moeten koude componenten eveneens worden voorzien van bewaartemperatuur;
- Gebruiksaanwijzing of richtlijnen voor het regenereren;
- Echter een ingrediëntendeclaratie is niet verplicht.

De datum van de bereiding van de maaltijd hoeft volgens het besluit er niet op te staan. Toch is aan te raden te vermelden wanneer de maaltijd gemaakt is omdat de gekoelde maaltijd maar 72 uur houdbaar is. Wanneer de maaltijd wordt ingevroren is het wel verplicht om de datum van invriezen op het etiket te vermelden. Een voorbeeld van een etiket die SZP kan gebruiken voor de thuisbezorgde maaltijd is te vinden in bijlage 12.

6.4 Bestelwijze

Met betrekking tot het bestellen en afzeggen van de maaltijd kunnen er een aantal feiten worden vastgesteld:

- De maaltijden worden een of in het geval van de maaltijd voor de vrijdag en zondag twee dagen van te voren bereid.
- De bewoners van SZP en Bosch en Duin geven twee weken van tevoren hun menukeuze door aan de voedingsdienst. Wijzigingen kunnen worden doorgegeven aan de receptie.
- Om de incidentele vraag op te vangen worden er per dag een aantal maaltijden extra geproduceerd.
- De voedingsdienst koopt de producten een dag voor bereiding in.

Naar aanleiding van bovengestelde feiten kan de bestelwijze worden bepaald.

Clënten in de wijk die zich willen aanmelden voor een thuisbezorgde maaltijd kunnen zich door middel van een inschrijfformulier aanmelden. Op het inschrijfformulier worden de persoonsgegevens genoteerd met daarbij de vermelding of de persoon wel of geen zorgabonnee is. Clënten in de wijk die nog geen zorgabonnement hebben worden op deze mogelijkheid gewezen. Er kan, indien gewenst, direct een abonnement worden afgesloten bij de extramuraal zorgmanager of er kan informatie over worden opgestuurd. Het voordeel van een zorgabonnement met betrekking tot de thuisbezorgde maaltijd is dat de maaltijd voor zorgabonnees goedkoper zal zijn. In het volgende hoofdstuk wordt dit nader toegelicht.

De bestelwijze van de thuisbezorgde maaltijd ziet er als volgt uit:

²⁹ Herzieningen en aanvullingen bij de 'Hygiëncode voor de voedingsverzorging in woonvormen, kinderdagverblijven dienstencentra en bij uitbrengmaaltijden'. http://www.voedingscentrum.nl/content/documents/Herzieningen_en_aanvullingen_2004.pdf (14 april 2005, 11:07)

- Het streven is om de cliënten minimaal twee dagen van te voren te laten bestellen of af te zeggen zodat er rekening gehouden kan worden met de inkoop van de producten.
- De gegevens van de zorgabonnees kunnen door de voedingsdienst in CuliCart al ingevuld worden omdat deze gegevens bij SZP bekend zijn. Wanneer iemand zorgabonnee is en een maaltijd wil ontvangen staan deze gegevens al in de computer.
- De vaste afnemers van een thuisbezorgde maaltijd krijgen twee weken van te voren een menulijst die zij kunnen invullen, deze kunnen zij aan de bezorger mee terug geven. Wanneer het niet mogelijk is om de menulijst aan de bezorger mee te geven dan kan de menukeuze ook doorgebeld, opgestuurd of afgegeven worden bij de receptie.
- De cliënten in de wijk die incidenteel een maaltijd willen kunnen een menulijst opvragen bij de receptie. Deze kan opgestuurd worden (evt. met meer informatie over de thuisbezorgde maaltijd) of de keuze kan direct worden doorgegeven.
- Per dag worden een aantal maaltijden extra gemaakt om de incidentele vraag op te vangen. Dit kan betekenen dat niet altijd alle varianten van een maaltijd aanwezig zullen zijn. Een lijst met de maaltijden die extra zijn gemaakt komt te liggen bij de receptie zodat zij de cliënt goed kunnen informeren over de te leveren maaltijden.
- Uit de enquête is gebleken dat de zorgabonnees geen beschikking hebben over een computer met internet. Toch zal er een emailadres worden geopend waar cliënten hun vragen kunnen stellen en wijzigingen doorgeven. Het emailadres komt bij de receptie uit en zij handelen de mails af.

6.5 Transport

Het transport betreft de afleverfrequentie, de bezorgdagen en het vervoer. Met betrekking tot het transport kunnen er een aantal feiten worden vastgesteld. Deze zijn:

- De aanbieders van thuisbezorgde maaltijden in Den Haag bieden aan haar klanten de mogelijkheid om voor zeven dagen een maaltijd te bestellen.
- Uit de enquête is naar voren gekomen dat er naast de 121 maaltijden per week er ook een onvoorspelbare incidentele vraag zich zal voordoen.
- Bosch en Duin zal na de fusie met SZP vier productiedagen hebben.
- De gekoelde maaltijden zijn 72 uur houdbaar. Als het transport niet gekoeld wordt uitgevoerd dan is de tijdsduur van het transport maximaal 30 minuten.
- In het weekend zijn de personeelskosten 45% hoger.
- Er zijn twee auto's beschikbaar bij SZP. Er is een geïsoleerde grote bus en een personenauto met ruimte voor opslag. Deze auto's worden om 11.30 gebruikt en komen om 15.30 terug. In de tussentijd worden de auto's niet gebruikt.

Naar aanleiding van de bovengestelde feiten kan de afleveringsfrequentie en het vervoer worden bepaald.

6.5.1 Afleveringsfrequentie

SZP zal aan de cliënten in de wijk de mogelijkheid aanbieden om voor zeven dagen een maaltijd te bestellen. De maaltijden zullen vijf dagen per week worden bezorgd. Er zal niet in het weekend bezorgd gaan worden omdat de kosten (personeel) voor de maaltijd te hoog komen te liggen. Door het aanbieden van een maaltijd van zeven dagen per week en bezorgen van vijf keer per week gaat SZP in op de incidentele vraag en wordt de concurrentie aan gegaan met de aanbieders van thuisbezorgde maaltijden in Den Haag.

6.5.2 Vervoer

De maaltijden worden vervoerd in cambrobakken omdat binnen 30 minuten een maaltijd bezorgen een korte en kritieke tijd is. SZP beschikt over cambrobakken. Deze bakken zijn voor 11.00 uur beschikbaar en na 15.30 uur. In een cambrobak wordt de temperatuur gewaarborgd van de koelverse maaltijden. Onderstaande tabel maakt het temperatuurverloop van een maaltijd inzichtelijk³⁰. De starttemperatuur van een thuisbezorgde maaltijd bedraagt 4°C. De temperatuur mag tijdens het vervoer niet hoger dan 7°C zijn.

³⁰ Cambro: Productcatalogus 2005

Koud	Begin	1 uur	2uur	3uur	4uur
Temperatuur	4°C	5°C	6°C	6°C	6,5°C

Tabel 7: Temperatuur maaltijd in een cambrobak

De temperatuur van de maaltijden wordt in de cambrobakken gewaarborgd aangezien de temperatuur onder de 7°C. In de cambrobakken passen zes magnetronbestendige hardplastic bakjes. Er blijft dan ook ruimte over om toetjes of soep ernaast te zetten. Omdat er van cambrobakken gebruik gemaakt gaat worden is het aan te raden om voor het bezorgen van de maaltijden de grote bus te gebruiken. In deze auto is er voldoende ruimte (ruimte voor 12 cambrobakken) om de maaltijden op te slaan en door de isolatiewand verliezen de maaltijden weinig temperatuur bij het openen van de cambrobak.

Er is vastgesteld dat er twee auto's zijn die om 11.30 worden gebruikt en om 15.30 weer terug komen. Het is niet efficiënt om de maaltijden tussen deze tijd te bezorgen omdat de cambrobakken en auto's bij Deo Gratias zijn en de maaltijden in het Uiterjoon staan. Logistiek gezien is dit geen efficiënte manier. De maaltijden kunnen voor 11.00 en na 15.30 bezorgd worden. Er wordt aangenomen dat er in een uur tijd twaalf maaltijden bezorgd kunnen worden. Hieronder is een overzicht gegeven van de productiedagen en bezorgdagen.

Bezorgdag	Maaltijd voor:	Bezorgtijd	Productiedagen
Maandag	Maandag	Na 15.30	Maandag
Dinsdag	Dinsdag	V.a. 9.00	Maandag
Woensdag	Woensdag	V.a. 9.00	Dinsdag
Donderdag	Donderdag Vrijdag	V.a. 9.00	Woensdag
Vrijdag	Zaterdag Zondag	Na 15.30	Vrijdag

Tabel 8: Productiedagen en bezorgdagen thuisbezorgde maaltijd

In §6.3 is er geconcludeerd dat de thuiswonende ouderen dezelfde menucyclus gaan volgen als de bewoners in het verzorgingshuis. De maaltijd die er voor maandag wordt besteld, volgens het menuplan, moeten zij ook maandag ontvangen. Daarom wordt er maandagmiddag bezorgd aangezien er in het weekend niet wordt gekookt. Op vrijdagmiddag wordt er ook bezorgd maar deze maaltijden zijn niet voor de dag zelf maar voor het weekend. Cliënten die een maaltijd voor vrijdagochtend willen en dit op donderdag laten weten kunnen een van de extra maaltijden krijgen die worden geproduceerd voor de incidentele vraag. Deze maaltijd zal dan op vrijdagmiddag worden bezorgd.

6.6 Personeel

- Keukenpersoneel

De maaltijd wordt gemaakt door het personeel dat in de keuken aanwezig is. De maaltijd kan in het normale productieproces geproduceerd worden waardoor er geen extra personeel voor aangesteld hoeft te worden. Door de fusie van de voedingsdienst kan er aangenomen worden dat er een overschot aan personeel is. In het eerste jaar zullen er zeker geen ontslagen vallen.

- Chauffeur

De Facilitair Manager heeft aangegeven dat de chauffeur die de maaltijden gaat bezorgen geen vrijwilliger mag zijn. De chauffeur heeft naast het bezorgen van de maaltijden ook een sociale functie en vertegenwoordigd de organisatie. Dit draagt bij aan de credence qualities waar het gaat om het opbouwen van vertrouwen. Hij heeft contact met de cliënten en signaleert wanneer het niet goed gaat en kan dan maatregelen nemen. De chauffeur zou ook ingezet kunnen worden om de maaltijden naar Bosch en Duin te transporteren die voor de bewoners daar bedoeld zijn.

De voedingsadministratie zal voor de chauffeur uit CuliCart een bezorglijst uitdraaien. De uitrusting van de chauffeur staat beschreven in bijlage 13. De chauffeur is bij indiensttreding algemeen verzekerd door SZP. Tevens is er bij het leasen van de auto's een inzittende verzekering afgesloten.

- Voedingsadministratie

De voedingsadministratie van beide zorginstellingen wordt ook samengevoegd en kan de bestelde maaltijden verwerken in CuliCart en nieuwe aanmeldingen invoeren. De voedingsadministratie is in staat dit in haar huidige werktijd te doen.

- Receptie

De receptie krijgt er door de thuisbezorgde maaltijd een taak bij. Zij zijn voor de cliënten het aanspreekpunt voor vragen, doorgeven of afzeggen van maaltijden en het aannemen van nieuwe aanmeldingen. Bij de receptie komt een lijst te liggen met de extra maaltijden, menulijsten uit CuliCart en informatiemappen over de thuisbezorgde maaltijd (zie §6.9) die opgestuurd kunnen worden.

- Extramuraal zorgmanager

De extramuraal zorgmanager is verantwoordelijk voor de nieuwe aanmeldingen voor een zorgabonnement. Zij kan daarnaast ook de zorgabonnees attenderen op de mogelijkheid tot het nemen van een thuisbezorgde maaltijd.

6.7 Administratie

De betaling van de maaltijden zal via een strippenkaart gebeuren. Een strippenkaart houdt in dat de cliënten een strippenkaart kopen bij de receptie of bezorger en bij aflevering van de maaltijd wordt er een strip afgestreept. SZP heeft eerder, voor de betaling van de maaltijden van de aan- en inleunwoningen, gewerkt met automatische incasso. Het bleek dat de automatische incasso niet goed werkte. Er moet nauwkeurig bij worden gehouden wanneer iemand wel of niet een maaltijd heeft gehad en daarbij ging het vaak fout. De strippenkaart biedt het voordeel dat er geen administratief circuit hoeft worden opgezet. SZP heeft eerder het geld van de maaltijden binnen aangezien er nu vooruit betaald wordt in plaats van achteraf. De strippenkaarten kunnen worden verkocht in 4, 8 en 12 strippen die een jaar geldig zijn. Er zal een strippenkaart komen voor het hoofdgerecht en een strippenkaart voor het voor- en nagerecht. Het is efficiënter om een prijs te rekenen voor een voorgerecht of nagerecht zodat er niet drie strippenkaarten in omloop komen. Door een strippenkaart vanaf vier strippen te verkopen zijn de cliënten verplicht om een minimum aantal maaltijd af te nemen.

De cliënten die geen zorgabonnement hebben (hierna te noemen: particulieren) worden verplicht om een 12 strippenkaart af te nemen. Hiermee wordt gelijk de incidentele maaltijd ingedekt aangezien mensen altijd een strippenkaart in huis hebben. De ouderen kunnen zelf bepalen wanneer het noodzakelijk is om een maaltijd thuis bezorgd te krijgen.

De kosten van de strippenkaart voor zorgabonnees en particulieren wordt berekend in het volgende hoofdstuk. In bijlage 14 is een voorbeeld van een strippenkaart opgenomen.

6.8 Promotie

Het leveren van de thuisbezorgde maaltijd is een dienst en dus ontastbaar. Door het toevoegen van search qualities kan de dienst tastbaar gemaakt worden en zal er een behoefte gecreëerd worden. Dit kan onder andere door promotie van het product en op deze manier de vraag naar de thuisbezorgde maaltijd te stimuleren. De voedingsdienst kan om de dienst aantrekkelijk te maken een proefmaaltijd aanbieden zodat de ouderen weten wat voor maaltijd ze kunnen verwachten. Daarnaast zijn er nog diverse communicatiekanalen waar men gebruik van kan maken. Deze zijn:

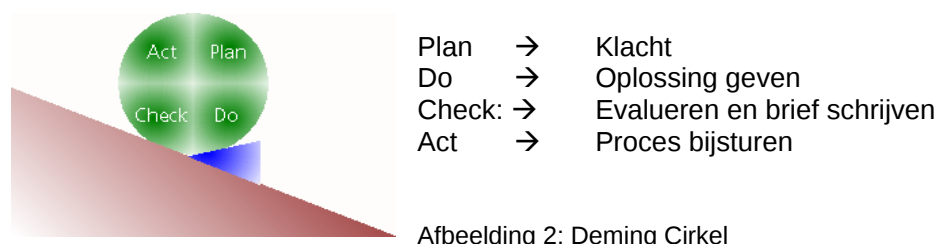
- Informatiebrief aan de zorgabonnees waarin de nieuwe dienst gepresenteerd wordt;
- Op de internetsite kan de nieuwe dienst benoemd worden;
- Informatiefolder waarin alles beknopt staat. SZP maakt de informatiefolders zelf op voorbedrukt papier;
- Advertentie in de krant;
- Palet Gazet, twee maandelijks bulletin uitgegeven door het SZP bedoeld voor bewoners en zorgabonnees;

- Mond-tot-mond reclame.

De extramuraal zorgmanager of verpleegster kunnen de cliënten die zorg in de thuissituatie krijgen attenderen op de mogelijkheid om een maaltijd thuisbezorgd te krijgen.

6.9 Klachtenafhandeling

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid van een klant over een geleverd product of geleverde dienst. Mensen klagen niet zo snel. De klaagdrempel moet daarom zo laag mogelijk gehouden worden³¹. Dit kan bereikt worden door voldoende informatie te geven maar ook uitnodigen tot klagen door in de informatiemap een klachtenformulier bij te voegen of het op de achterkant van de bandkaart te zetten. Op de bandkaart staat het adres van de klant en de maaltijd die er besteld is. Uiteraard kan de klacht ook telefonisch of via het emailadres door worden gegeven. De receptie van het Uiterjoon zal de eerst verantwoordelijke zijn voor de klachtenafhandeling. Een juiste afhandeling van de klacht is een vereiste. De receptie zal snel moeten reageren op een klacht en waar mogelijk ook snel afhandelen. Wanneer de receptie geen oplossing kan vinden dan wordt de klacht doorgestuurd naar de voedingsdienst. Zij zorgen dan voor een correcte afhandeling. Te allen tijde zal de thuiswonende ouderen een brief moeten ontvangen met informatie over de afhandeling en oplossing van de klacht. Wanneer de klacht niet direct kan worden opgelost zal het streven zal zijn om binnen twee weken te reageren op de klacht. Door de klachtenafhandeling op deze manier in te richten wordt de Deming cirkel doorlopen. Het voortdurend doorlopen van deze cyclus geeft aanleiding tot continu verbeteren.



Afbeelding 2: Deming Cirkel

De heuvel staat voor een steeds betere kwaliteit, ofwel het steeds beter voldoen aan steeds toenemende verwachtingen van klanten. Door de Deming-cirkel steeds maar weer te doorlopen, kan de kwaliteitsheuvel worden beklommen. Het plaatje laat tevens een wig onder de Deming-cirkel zien. De wig voorkomt dat de cirkel weer van de kwaliteitsheuvel afrolt. De wig symboliseert de kwaliteitsborging, ofwel het minimum kwaliteitsniveau dat een bedrijf op zeker moment wil halen.

Op deze manier werkt SZP aan een klantvriendelijke organisatie waar de klant en klacht wordt gewaardeerd en er geen negatieve reclame komt over de thuisbezorgde maaltijd. De experience qualities waarbij het gaat om waarnemingen na het dienstenproces worden hiermee positief beïnvloed³².

6.10 Make-or-buy

In dit hoofdstuk is vooral gekeken naar de mogelijkheid om de maaltijd zelf te vervaardigen. In deze paragraaf worden de mogelijkheden voor uitbesteding beschreven. Er is contact gezocht met vier grote aanbieders van maaltijden in Nederland. Zij hebben hun informatiemap opgestuurd met de prijzen en mogelijkheden. Een verwerking van deze gegevens zijn te vinden in bijlage 15. De vier bedrijven die benaderd zijn:

1. Lekker Thuis Maaltijdservice (diepvries);
2. Apetito (diepvries);
3. Deli XL (koelvers en diepvries).
4. Koelvers Groep (koelvers);

³¹ Looy, B. van e.a. : *Services Management: An integrated approach*. London: Financial Times/Pitman, 1998. ISBN: 0273635255

³² Bij, H. van der e.a.: *Kwaliteitsmanagement in beweging: Van blauwdruk naar contingenties en dynamiek*. 2^e herz. Druk. Deventer: Kluwer, 1999. ISBN: 9014080891

In hoofdstuk 5 is onder de DRETS al geconcludeerd dat de wensen van de consument zijn veranderd. De consument wil meer dan een maaltijd, ze willen iets beleven. Service en sfeer zijn elementen die bijdragen aan de belevenis. Wanneer de thuisbezorgde maaltijd wordt uitbesteed gaat het onderdeel service achteruit. De thuiswonende ouderen moeten hun bestelling minimaal één week (bij Lekker Thuis Maaltijdservice, minimaal 3 weken) van tevoren doorgeven i.v.m. met het bestellen bij de maaltijdleverancier. De incidentele gebruikers van de thuisbezorgde maaltijd kunnen dan niet optimaal bediend worden. De bestelde maaltijden worden door alle aanbieders in een keer geleverd en moeten daarna in de koeling of vriezer worden opgeslagen. Opslag in de koeling of vriezer in het Uiterjoon is schaars zo is eerder vermeld. Na levering van de maaltijden bij SZP is directe bezorging bij de ouderen noodzakelijk. Een nadeel voor de klant is dat zij voor de hele week maaltijden krijgen en hiervoor veelal geen ruimte in de koelkast of vriezer hebben. *Apetito* stelt daarnaast een minimale bestelling van zes maaltijden per week. Uit de enquête is gebleken dat er ook een vraag van twee, vier of vijf keer per week naar een thuisbezorgde maaltijd is. Het voordeel van uitbesteden is voor de klant dat de prijs van de maaltijd lager ligt. Voor deze prijzen kan SZP niet produceren. Het advies is om de thuisbezorgde maaltijden niet uit te besteden. Het serviceniveau gaat omlaag die door SZP en Bosch en Duin wel gewaarborgd kan worden.

6.11 Toekomst

SZP kan in de toekomst zijn dienstverlening optimaliseren. Hieronder zullen de verschillende mogelijkheden worden besproken.

Er zijn verschillende mogelijkheden om de thuisbezorgde maaltijd in de toekomst aantrekkelijker te maken. Het zou mogelijk kunnen zijn om ook luxe maaltijden of wereldgerechten aan te bieden, waar eventueel een iets hogere prijs tegenover staat. Op deze manier wordt in de behoefte van de 55+ ook voorzien. Deze doelgroep blijft groeien en heeft andere wensen en behoeften als de ouderen die 75+ zijn. Hierop kan de voedingsdienst in de toekomst inspelen. De voedingsdienst kan zijn dienstenaanbod naast het leveren van een thuisbezorgde maaltijd ook uitbreiden met catering van verjaardagen, feesten en dergelijke.

SZP kookt nog gekoppeld. De verbeterde apparatuur maakt het mogelijk om een goede, smakelijke ontkoppelde maaltijd te bieden. Bosch en Duin kookt ontkoppeld en de keuken van SZP wordt hier geschikt voor gemaakt. Het is voor SZP ook aan te raden om in de toekomst op deze bereidingsmethode over te stappen omdat zij op deze manier meer flexibel worden en de tijd van produceren beter over de dag kunnen verspreiden.

SZP kan de losse verkoop van maaltijden in Deo Gratias uitbreiden. In hoofdstuk 4 is uit tabel 2 af te lezen dat Deo Gratias veel minder losse maaltijden verkoopt dan het Uiterjoon. Het is aan te raden om een vriezer bij de receptie neer te zetten van waaruit de maaltijden worden verkocht. Wanneer de maaltijden voor de bewoners naar Deo Gratias worden vervoerd kunnen de extra maaltijden voor de losse verkoop worden meegenomen. De verkoop van de maaltijd zal wel gepromoot moeten worden.

Met de beschrijving van de thuisbezorgde maaltijd ligt er een serviceconcept. Het serviceconcept is een kritisch element in het weten en definiëren van wat de organisatie verkoopt en de cliënt koopt en gebruikt. Het serviceconcept is een primaire taak in het managen van de werkzaamheden die de dienst met zich meebrengt³³.

6.12 Samenvatting

In dit hoofdstuk is er antwoord gegeven op de vraag: *Welke organisatorische consequenties zijn er aan de thuisbezorgde maaltijd verbonden?* en *Welke personele consequenties zijn er aan de thuisbezorgde maaltijd verbonden?*

De organisatie van de thuisbezorgde maaltijd komt er als volgt uit te zien:

Aantal maaltijden: 121 maaltijden per week exclusief de incidentele order.

³³ Johnston, R., Clark, C.: *Service operations management*. Harlow: Pearson Education Limited, 2001. ISBN: 0273683675

Maaltijdbereiding: Bosch en Duin gaat in de keuken van SZP produceren. De maaltijden zullen in hun productieproces worden meegenomen omdat Bosch en Duin een capaciteit over heeft van 140 maaltijden per dag. De maaltijden worden ontkoppeld bereid en koelvers aangeboden.

Menu: Mogelijkheid tot het afnemen van één driegangen menu: soep, hoofdgerecht, voorverpakt toetje. De ouderen kunnen zelf beslissen of zij een voor-, hoofd-, of nagerecht willen. De thuiswonende ouderen krijgen dezelfde menucyclus als de bewoners in het verzorgingshuis.

Verpakking: Disposable, hard plastic, rechthoekige, magnetron bestendige verpakking dat na portioneren gesealt wordt. Soep gaat in een kartonnen soepbeker met deksel. Op de verpakking komt een etiket.

Bestellen: Het streven is om de cliënten minimaal twee dagen van te voren de maaltijd te laten bestellen in verband met de inkoop van de producten. Per dag zullen er een aantal maaltijden extra gemaakt worden voor de cliënten die een dag of ochtend van tevoren bestellen. De maaltijd kan minimaal twee weken van te voren besteld worden via de menulijst uit CuliCart. Deze lijst kan aan de bezorger mee worden gegeven. De menukeuze kan ook via de receptie bekend worden gemaakt.

Transport: Transport van de maaltijden gebeurt in een cambrobak. Er zal vijf keer per week een maaltijd thuis worden bezorgd. Op vrijdag zullen de maaltijden van zaterdag en zondag worden meegenomen. SZP beschikt over een geïsoleerde bus. Vanaf 9.00 of op maandag en vrijdag na 15.30 zullen de maaltijden worden thuisbezorgd omdat de auto en de cambrobakken dan aanwezig zijn. De chauffeur zal een tas met de benodigde uitrusting krijgen.

Personeel: De maaltijden voor de cliënten in de wijk kunnen door het huidige keukenpersoneel gemaakt worden. De maaltijden worden afgeleverd door een betaalde chauffeur. De voedingsadministratie voert de maaltijden in en verwerkt nieuwe aanmeldingen. De receptie is het aanspreekpunt voor de cliënten met betrekking tot de thuisbezorgde maaltijd. Cliënten kunnen een zorgabonnement afsluiten bij de extramuraal zorgmanager.

Administratie: Betaling van de maaltijd vindt plaats door middel van een 4, 8, 12 strippenkaart voor het hoofdgerecht of voor het voor- en nagerecht. De strippenkaarten kunnen gekocht worden bij de receptie of bij de chauffeur. De voedingsadministratie zal de maaltijdkeuzes van de cliënten verwerken.

Promotie: Er zijn diverse communicatiekanalen (krant, informatiefolder, internet, mond-op-mond reclame, Palet Gazet, informatiebrief) waardoor de dienst herkenbaar kan worden. Er kan aan de cliënt een proefmaaltijd aan worden geboden zodat zij weten wat voor maaltijd ze kunnen verwachten.

Klachtenafhandeling: De receptie is de eerst verantwoordelijke om klachten op te lossen. Wanneer men geen passende oplossing kan vinden dan kan de klacht worden doorgestuurd naar de voedingsdienst. De voedingsdienst handelt het dan verder af. Binnen twee weken zal de klant een brief thuis ontvangen met de afhandeling van de klacht. Op deze manier wordt de Deming Cirkel gevolgd en de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd.

Het is niet aan te raden de maaltijd uit te besteden aan derde. SZP is in staat zelf de maaltijden te vervaardigen en kunnen daarbij ook service leveren. Bij de bedrijven die kant-en-klaar maaltijden leveren moeten de maaltijden een aantal weken van te voren al besteld worden waardoor het voor de incidentele gebruiker onmogelijk wordt om een keer een maaltijd af te nemen. Daarnaast is het voor SZP en ook voor de cliënten niet mogelijk om voor een hele week maaltijd op te slaan.

In de toekomst kan SZP zijn dienstverlening uitbreiden door het beter inspelen op de doelgroep 55+, ontkoppeld gaan koken, losse verkoop van maaltijden in Deo Gratias en het verzorgen van de catering bij verjaardagen of feestjes.

In het volgende hoofdstuk wordt de kostprijs van de maaltijd voor de bewoners, de kostprijs en verkoopprijs van de thuisbezorgde maaltijd en de daarbijbehorende kosten bepaald.

Hoofdstuk 7 Kosten

In het vorige hoofdstuk is de organisatie van de thuisbezorgde maaltijd bepaald. In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de vraag: *Welke financiële consequenties zijn er aan de thuisbezorgde maaltijd verbonden?* Aan de maaltijd zit een kostprijs verbonden die in dit hoofdstuk bepaald wordt. Allereerst zal in §7.1 de integrale kostprijs van de warme maaltijd voor de bewoners in het verzorgingshuis worden berekend. Deze kostprijs dient als basis voor de berekening van de kostprijs van de thuisbezorgde maaltijd, die te vinden is §7.2. De verkoopprijs van de thuisbezorgde maaltijd voor zorgabonnees en particulieren staat in §7.3. In §7.4 zijn de kosten voor de magnetron berekend. Vervolgens is in §7.5 de kosten en batenanalyse weergegeven. Tot slot in §7.6 zijn er verschillende mogelijkheden onderzocht voor financiering van de maaltijd voor de thuiswonende ouderen.

7.1 Integrale kostprijs warme maaltijd

SZP heeft geen inzicht in de kostprijs van de warme maaltijd die aan de bewoners wordt geserveerd. Er is daarom besloten een integrale kostprijs te berekenen voor deze maaltijd. De integrale kostprijs voor een warme maaltijd uitgeserveerd in het verzorgingshuis bedraagt **€ 10,246**. Deze prijs is berekend aan de hand van de kostprijsberekening uit het rapport: "Maaltijdprijs onder het mes" (2004). Dit rapport is geschreven door een studente van de opleiding Facility Management³⁴. Zij berekent aan de hand van vijftien kostenposten de integrale kostprijs. De kostenposten zijn voor SZP terug gebracht naar dertien kostenposten. Dit was noodzakelijk omdat niet alle kostenposten bij SZP zichtbaar zijn of de kosten zijn al ondergebracht bij een andere kostenpost. De uitgebreide berekening van de integrale kostprijs is te vinden in bijlage 16.

De integrale kostprijs is gebaseerd op de 110549 maaltijden die SZP in een jaar produceert. In onderstaande tabel zijn alle dertien kostenposten weergegeven uitgesplitst in vast, variabele en vaste / variabele kosten. Tevens valt uit de tabel de kosten per maaltijd af te lezen.

Vaste kosten	€	Variabele kosten	€	Vast en variabel	€	Totaal €
Afschrijvingen	0,647	Overhead	0,308	Personeelskosten	3,99	
Huisvestingskosten	0,285	Ingrediënten	3,49	Energiekosten	0,363	
Onderhoudskosten	0,283	Transportkosten	0,218	Schoonmaakkosten	0,171	
Algemene kosten	0,073	Afvalkosten	0,065			
Interestkosten	0,009	Overige kosten	0,344			
Totaal	1,297		4,425		4,524	10,246

Tabel 9: Vaste en variabele kosten per maaltijd

De ingrediëntenkosten liggen ongeveer € 0,39 hoger dan de gemiddelde ingrediëntenprijs die Advance Foodservice heeft berekend. Tijdens het congres: "Menu van Morgen" hebben zij een kostprijs gepresenteerd van € 3,10³⁵.

7.2 Kostprijs thuisbezorgde maaltijd

De maaltijden die voor de cliënten in de wijk zijn bedoeld worden in het bestaande productieproces vervaardigd. In dat geval mag aangenomen worden dat de vaste kosten niet veranderen als de nog beschikbare capaciteit wordt gebruikt voor de thuisbezorgde maaltijd. In deze situatie zijn alleen de verkoopprijs en de variabele kosten van belang. De variabele kosten worden in dit geval beschouwd als proportioneel variabele kosten. Dit betekent dat de kosten rechtsevenredig variëren met de omvang van de productie³⁶.

³⁴ Borghart, M. *De maaltijdprijs onder het mes. Inzicht in de kosten van de voedingsdienst*. Leiden: Stichting zorgcentra Vlietlanden, 2004.

³⁵ Goor, T. van: *Congres Menu van Morgen*; powerpoint presentatie, 9 maart 2005

³⁶ Boer, P. en Brouwer, M.P.: *Bedrijfseconomische thema's*. Groningen: Wolters Noordhoff, tweede druk, 2000. ISBN: 9001093582

Als basis voor de kostprijs van de thuisbezorgde maaltijd dient de integrale kostprijs van de warme maaltijd die aan de bewoners in het verzorgingshuis wordt opgediend. Voor de thuisbezorgde maaltijd is hierboven gesteld dat alleen de variabele kosten van belang zijn. De vaste / variabele kosten worden niet in deze kostprijs meegenomen omdat deze niet toenemen doordat de maaltijden in hetzelfde productieproces vervaardigd worden. De kostprijs voor de thuisbezorgde maaltijd is gebaseerd op de 121 maaltijden die zeker in één week worden afgezet.

De totale variabele kosten zijn: € 4,425. Omdat de cliënten in de wijk een voorverpakt toetje krijgen bedraagt de inkoopprijs hiervan € 0,34. Deze prijs moet in de kostprijs worden meegenomen in plaats van de € 0,143 voor het zelf te portioneren toetje. De transportkosten worden in de prijs van de thuisbezorgde maaltijd apart berekend. De € 0,202 per maaltijd aan transportkosten tussen Deo Gratias en het Uiterjoon worden niet meegerekend. De totale variabele kosten komen hiermee op: € 4,42 per maaltijd. Er komen dan nog een aantal kosten bij die alleen voor de thuisbezorgde maaltijd gelden. De berekening van de kostprijs voor de thuisbezorgde maaltijd is te vinden in bijlage 17. Hieronder een overzicht van de verschillende kostenposten en bijbehorende kostprijs voor een thuisbezorgde maaltijd.

Kostenposten	Kosten per maaltijd
Variabele kosten	€ 4,42
Transportkosten	€ 0,350
Chauffeurskosten	€ 1,40
Verpakkingskosten	€ 0,489
Etiketten	€ 0,128
Totale kostprijs	€ 6,787

Tabel 10: Kostprijs thuisbezorgde maaltijd

In hoofdstuk 6 is er aangegeven dat de thuisbezorgde maaltijd ook gepromoot zal worden. In de variabele kosten zijn de overige kosten meegenomen. Hierin is het drukwerk (o.a. uitdraaien uit CuliCart) berekend. De kosten die overblijven komen voor rekening van de voedingsdienst en worden niet doorberekend aan de cliënten. Hiermee komt de kostprijs van de thuisbezorgde maaltijd op **€ 6,787**.

7.3 Verkoopprijs thuisbezorgde maaltijd zorgabonnees

Alle kosten voor het maken van de maaltijd worden met de kostprijs van € 6,787 gedekt. Deze kostprijs is gebaseerd op een drie gangen menu. SZP zal de cliënten de keuze bieden om zelf te bepalen of hij/zij een voorgerecht of nagerecht wil hebben. Er zal altijd een hoofdgerecht besteld moeten worden. Daardoor komen er drie prijzen beschikbaar. De kostprijs zonder de ingrediëntenkosten komt neer op € 3,297. Dit is de zogenoemde startprijs die altijd betaald wordt voor het hoofdgerecht. Op deze kostprijs van de thuisbezorgde zit nog geen (winst-) marge. De (winst-)marge zal komen te liggen op de prijs voor een voor-, hoofd-, of nagerecht.

De verkoopprijs van het voorgerecht en het nagerecht wordt gebaseerd op de verkoopprijs die zowel SZP en Bosch en Duin hanteren in hun restaurant. Voor zowel een voor- als nagerecht betaalt men € 0,50. Dit is in verband met de strippenkaart ook een makkelijke hanteerbare prijs. In onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de prijzen voor een voor-, hoofd-, en nagerecht uitgesplitst in ingrediëntenprijs, winst en verkoopprijs die de zorgabonnees betalen.

Gerecht	Startprijs	Ingrediëntenprijs	Verkoopprijs	Winst
Voorgerecht		€ 0,238	€ 0,50	€ 0,262
Hoofdgerecht	€ 3,297	€ 3,109	€ 6,50	€ 0,094
Nagerecht		€ 0,143	€ 0,50	€ 0,160

Tabel 11: Opbouw verkoopprijs zorgabonnees

In de tabel hieronder zijn de verkoopprijzen weergegeven van de gerechten uitgesplitst in de keuze die de zorgabonnees hebben: voor-, hoofd-, en/of nagerecht.

Gerecht	Verkoopprijs	Totale prijs abonnement
Hoofdgerecht	€ 6,50	€ 6,50
Voorgerecht + Hoofdgerecht	€ 0,50 + € 6,50	€ 7,00
Voorgerecht + Hoofdgerecht + Nagerecht	€ 0,50 + € 6,50 + € 0,50	€ 7,50
Hoofdgerecht + Nagerecht	€ 6,50 + € 0,50	€ 7,00

Tabel 12: Verkoopprijzen

De verkoopprijs van € 6,50 voor een hoofdgerecht en € 7,50 voor een driegangen maaltijd ligt boven de gemiddelde prijs die de 'concurrenten' vragen in Den Haag. Deze prijs ligt zoals in hoofdstuk 5 berekend rond de € 6,41 voor zorgabonnees en € 7,17 voor particulieren. SZP is, naast het Wijndaelercentrum, de enige die de mogelijkheid gaat bieden aan de ouderen om zelf te kiezen tussen het nemen van een voor-, of nagerecht. De ouderen kunnen hiermee de prijs die zij willen uitgeven voor een maaltijd zelf bepalen. Er zal worden betaald via een strippenkaart. SZP zal een strippenkaart uitgeven voor 4, 8 of 12 voor-, hoofd-, nagerecht. De prijzen zien er als volgt uit per strippenkaart.

Strippenkaart	Hoofdgerecht zorgabonnement	Voorgerecht of Hoofdgerecht
4	€ 26,00	€ 2,00
8	€ 52,00	€ 4,00
12	€ 78,00	€ 6,00

Tabel 13: Kosten strippenkaart

7.3.1 Verkoopprijs thuisbezorgde maaltijd particulieren

De particulieren zullen € 0,50 meer betalen voor een hoofdgerecht. De verkoopprijs van een hoofdgerecht voor particulieren is € 7,00. Er is geadviseerd om aan de particulieren alleen de mogelijkheid aan te bieden tot het afnemen van een 12 strippenkaart. De kosten van deze kaart komen hiermee op € 84,-. De verkoopprijs van een voor- en nagerecht bedraagt € 0,50. Als de particulier na aankoop van de 12 strippenkaart alsnog besluit om zorgabonnee te worden dan wordt de twaalfde maaltijd gratis gegeven waardoor het verschil in verkoopprijs met de zorgabonnees gecompenseerd wordt.

Het is rendabel om een zorgabonnement af te sluiten voor alleenstaanden bij dertien maaltijden per maand en voor echtparen bij negentien maaltijden per maand.

7.4 Kosten magnetron

De gemiddelde prijs van een magnetron is € 60,-. Het advies is om drie termijnen te stellen voor het huren van een magnetron: kwartaal, ½ jaar, 1 jaar. De kosten van de huur van de magnetron zijn per termijn:

Termijn	Kosten per maand
Kwartaal	€ 10,-
½ jaar	€ 9,-
1 jaar	€ 8,-

Tabel 14: Kosten magnetron

7.5 Kosten en Baten analyse

De kosten en baten worden berekend aan de hand van de 121 maaltijden die worden afgezet onder de zorgabonnees. Een toelichting op deze kosten is te vinden in bijlage 18.

Kosten		Baten	
Promotiekosten	€ 1.737,40	Omzet	€ 41.054
Etiketten	€ 1.656,96		
Verpakking	€ 900,48		
Chauffeur	€ 8.819,29		
Totaal	€ 13.114,13		€ 41.054,-

Tabel 15: Kosten en baten analyse

De kosten zijn verwerkt in de verkoopprijs van de thuisbezorgde maaltijd en worden terugverdiend. De kosten voor de promotie, etiketten en verpakking zijn duurzame goederen en kunnen in voorraad worden gehouden. Deze kosten kunnen dus als investeringen worden gezien. Uit de kosten en baten analyse blijkt dat er bij een afzet van 121 maaltijden per week een winst wordt behaald van **€ 641,37** op jaarbasis. Bij het afzetten van meer maaltijden wordt er meer winst geboekt omdat de kostprijs gebaseerd is op de 121 maaltijden.

7.6 Financiering

Om de maaltijd qua kosten aantrekkelijker te maken voor de cliënten zijn er verschillende mogelijkheden voor financiering onderzocht. Er is contact gelegd met de Gemeente Den Haag en met de Welzijnsorganisatie Scheveningen. De Gemeente Den Haag geeft geen subsidies meer op maaltijden wegens bezuinigingsredenen. Welzijnorganisatie Scheveningen heeft geen beleid om subsidie op maaltijden te geven. Meldpunt Maaltijden, die in samenwerking met de Gemeente Den Haag maaltijden verstrekt voor € 3,34, vermeld op de site dat zij de klanten meer keuzemogelijkheden willen gaan bieden met betrekking tot de maaltijd³⁷. Er is daarom contact gezocht met de vraag of SZP misschien ook onder deze organisatie kan gaan vallen zodat er een maaltijd voor € 3,34 aangeboden kan worden. Dit kon echter niet omdat ze de postcodes willen gaan uitbreiden waar bezorgd wordt. De postcodes worden toegewezen aan de huidige aanbieders die onder de organisatie vallen. Cliënten die de maaltijd niet kunnen betalen en niet meer in staat zijn om zelf een maaltijd te vervaardigen komen in aanmerking voor bijzondere bijstand. Per persoon zal er gekeken worden wat de maximum vergoeding is per maaltijd.

7.7 Samenvatting

In dit hoofdstuk is er antwoord gegeven op de vraag: *Welke financiële consequenties zijn er aan de thuisbezorgde maaltijd verbonden?* Allereerst is er een integrale kostprijs berekend voor de warme maaltijd van de bewoners in het verzorgingshuis. Deze integrale kostprijs is opgebouwd uit dertien kostenposten waarmee de kostprijs op € 10,246 uit is gekomen. Deze kostprijs heeft als basis gediend voor het berekenen van de kostprijs voor de thuisbezorgde maaltijd. Omdat de maaltijden in het huidige productieproces worden vervaardigd zijn alleen de variabele kosten meegenomen in de berekening. Hiermee is de kostprijs voor de thuisbezorgde maaltijd op € 6,787 uitgekomen. De cliënten in de wijk krijgen de mogelijkheid om het voor-, hoofd-, nagerecht apart te bestellen. Hierdoor komen er drie verkoopprijzen. Voor zowel het voor-, als nagerecht betaalt men € 0,50 en voor het hoofdgerecht zal er € 6,50 betaald worden. Betaling vindt plaats door middel van een 4, 8, 12 strippenkaart. De particulieren betalen voor een hoofdgerecht € 7,00 en hebben alleen de mogelijkheid om een 12 strippenkaart af te nemen. Het is niet mogelijk om de maaltijdprijs aantrekkelijker te maken door middel van financiering door de Gemeente of de Welzijnsorganisatie Scheveningen. Ouderen met een minimuminkomen kunnen in aanmerking komen voor bijzondere bijstand.

Om de maaltijd op te warmen zal er de mogelijkheid komen om een magnetron te huren. De termijnen van betaling zijn: kwartaal, ½ jaar en 1 jaar met respectievelijk € 10,-, € 9,-, en € 8,- als kosten per maand.

De kosten voor het eerste jaar worden berekend op € 13.144,13 met een omzet van € 41.054,-. De winst in het eerste jaar komt op € 641,37 uit.

³⁷ <http://www.vraagwijzerdenhaag.nl/> (15 april 2005, 16:06)

Hoofdstuk 8 Conclusie

In dit hoofdstuk wordt de conclusie gegeven op welke manier SZP een thuisbezorgde maaltijd kan aanbieden. De conclusie zal worden gegeven aan de hand van de organisatorische (§8.1), personele (§8.2) en financiële (§8.3) consequenties. Hiermee wordt antwoord gegeven op de vooraf geformuleerde probleemstelling.

Na de verschillende onderzoeken; interview extramuraal zorgmanager, behoefteonderzoek zorgabonnees, bezoek aan andere zorginstellingen, aanbieders van maaltijden in Den Haag en Nederland in kaart brengen en de ontwikkeling in de markt analyseren, kan er antwoord worden gegeven op de probleemstelling. De probleemstelling luidt:

“Hoe kan Schevenings Zorg Palet binnen de gegeven randvoorwaarden, een thuisbezorgde maaltijd aanbieden aan haar cliënten en wat zijn hiervan de organisatorische, personele en financiële consequenties?”

8.1 Organisatorische consequenties

SZP gaat in september 2005 fuseren met Bosch en Duin. De voedingsdiensten van beide zorginstellingen gaan ook fuseren. SZP kookt gekoppeld en Bosch en Duin kookt ontkoppeld. Wanneer Bosch en Duin in de keuken van SZP gaat produceren hebben zij een capaciteit over van 140 maaltijden. Deze capaciteit zal gebruikt worden voor het vervaardigen van de thuisbezorgde maaltijd. Naar aanleiding van de enquête onder de zorgabonnees is er een behoefte gedefinieerd van 121 maaltijden per week. De voedingsdienst zal een koelverse maaltijd aanbieden en zal geproduceerd worden in het productieproces van Bosch en Duin. De ouderen krijgen de mogelijkheid tot het apart bestellen van het voor-, hoofd-, en nagerecht. De keuze wordt verwerkt in het programma CuliCart Multi-Klant.

Er zal vier dagen gekookt en vijf dagen worden bezorgd voor zeven maaltijden. In het weekend wordt er niet gekookt, waardoor de maaltijd voor het weekend vrijdag na 15.30 uur wordt bezorgd en de maaltijd voor maandag wordt dezelfde dag ook na 15.30 uur bezorgd. Van dinsdag tot en met donderdag wordt er bezorgd na 9.00 uur. Donderdag is er geen productiedag voor Bosch en Duin. Per dag worden er een aantal extra maaltijden geproduceerd om zo op de incidentele vraag in te springen. De maaltijden worden vervoerd in de geïsoleerde bus van SZP in cambrobakken zodat de temperatuur van de maaltijd gewaarborgd blijft.

Het voordeel van de koelverse maaltijd is dat de cliënt zelf kan beslissen wanneer hij/zij de maaltijd wil verwarmen. De meest snelle methode om de maaltijd op te warmen is de magnetron. SZP zal de mogelijkheid bieden aan de cliënten om een magnetron te huren in periode van 3 maanden, ½ jaar of 1 jaar. Wanneer iemand een jaar lang de magnetron heeft gehuurd wordt de magnetron automatisch zijn of haar eigendom.

De maaltijd wordt gesealt in een driefaks disposable, hard plastic, magnetronbestendige verpakking. Op de verpakking komt een etiket met daarop de benodigde informatie over de maaltijd.

Er zal worden gestreefd om de cliënten twee dagen van te voren te laten bestellen en af te zeggen. De menulijsten zijn twee weken van te voren beschikbaar en kunnen door de vaste cliënten van de thuisbezorgde maaltijd worden meegegeven aan de chauffeur. Daarnaast is er ook de mogelijkheid om de menulijst op te vragen bij de receptie, daar af te geven of op te sturen.

Betaling van de maaltijd vindt plaats door middel van een strippenkaart. De strippenkaart is te koop in 4, 8 en 12 strippen voor de zorgabonnees. De particulieren (zonder zorgabonnement) zijn verplicht een 12 strippenkaart af te nemen. De strippenkaart kan gekocht worden bij de receptie en bij de chauffeur.

Door diverse communicatiekanalen (krant, informatiefolder, Palet Gazet, internet, mond-tot-mond reclame, informatiebrief) kan de thuisbezorgde maaltijd gepromoot worden. De extramuraal zorgmanager kan de zorgabonnees er daarnaast op attenderen dat er de

mogelijkheid tot het afnemen van een thuisbezorgde maaltijd is. Op deze manier zal er geprobeerd worden een behoefte te creëren voor de thuisbezorgde maaltijd. De cliënten kunnen met hun klachten terecht bij de receptie. Zij zijn de eerst verantwoordelijke voor de afhandeling van de klachten en het zoeken naar een passende oplossing. Te alle tijde zal de cliënt bericht thuis ontvangen met informatie over de afhandeling van de klacht.

8.2 Personele consequenties

De maaltijd zal door het huidige keukenpersoneel worden geproduceerd. Het is mogelijk om dit in de huidige werktijd te doen. Door de samenvoeging van de twee voedingsdiensten kan er aangenomen worden dat er een overschot aan personeel is. De voedingsadministratie is ook in staat om in haar huidige tijd de maaltijden en nieuwe aanmeldingen van de thuiswonende ouderen te verwerken. Voor het bezorgen van de maaltijd zal er een betaalde chauffeur in dienst worden genomen.

De receptie is voor de ouderen het aanspreekpunt. Zij kunnen bij de receptie terecht voor vragen, wijzigingen, klachten en nieuwe aanmeldingen. Aanmeldingen voor een zorgabonnement worden door de extramuraal zorgmanager behandeld.

8.3 Financiële consequenties

SZP had geen inzicht in de kostprijs van de warme maaltijd voor de bewoners. Er is daarom eerst aan de hand van dertien kostenposten een kostprijs van € 10,246 bepaald. De kostprijs van de warme maaltijd heeft als basis gediend voor het bepalen van de kostprijs voor de thuisbezorgde maaltijd. Deze kostprijs komt op € 6,787. SZP zal aan de thuiswonende ouderen de keuze bieden tot het nemen van een voor-, hoofd-, of nagerecht. De kostprijs zal hierdoor uitgesplitst worden en er zal een (winst-)marge op komen. De verkoopprijs van een voor-, en nagerecht voor zorgabonnees komt op € 0,50. Het hoofdgerecht voor een zorgabonnee kost € 6,50. Betaling vindt plaats door middel van een strippenkaart (4,8 of 12 strippen). Particulieren (cliënten zonder zorgabonnement) kunnen ook een maaltijd bestellen maar betalen voor het hoofdgerecht € 7,00. Door een hogere prijs te vragen wordt het voor particulieren aantrekkelijker om een zorgabonnement af te sluiten. De prijs voor een voor-, of nagerecht blijft hetzelfde voor particulieren.

De kosten bedragen voor het eerste jaar € 13.114,13 en zijn, met uitzondering van de promotiekosten, verwerkt in de kostprijs/verkoopprijs. Het eerste jaar wordt de omzet geschat op € 41.054,-. Dit is gebaseerd op een afzet van 121 maaltijden per week. De winst zal hierdoor € 641,37 bedragen.

Geconcludeerd kan worden dat:

De thuisbezorgde maaltijd voor zowel de cliënten als voor Schevenings Zorg Palet rendabel is!

Hoofdstuk 9 Implementatie

In dit hoofdstuk zal er antwoord worden gegeven op de vraag: *Op welke manier zal de thuisbezorgde maaltijd geïmplementeerd kunnen worden?* Er zal een schematisch overzicht worden gegeven van wat er gedaan moet worden, door wie en wanneer dit zal gaan gebeuren.

9.1 Implementatieplan

Het implementatieplan voor de thuisbezorgde maaltijd ziet er als volgt uit:

Wat	Wie	Wanneer
Informatiefolders maken en drukken	Voedingsadministratie i.s.m. Secretariaat	Augustus 2005
Informatiebrief maken en verspreiden onder zorgabonnees	Voedingsadministratie i.s.m. Secretariaat en Extramuraal zorgmanager	Augustus 2005
Strippenkaart maken	Voedingsadministratie	Augustus 2005
Advertentie plaatsen	Facilitair Manager i.s.m. Secretariaat	Augustus 2005
Informatiemap maken	Voedingsdienst	Augustus 2005
Etiketten maken en bestellen	Voedingsadministratie	Augustus 2005
Emailadres maken	Systeembeheerder	Augustus 2005
Chauffeur werven	Personeelszaken	Juni / Juli 2005
Samenvoegen voedingsdienst	Facilitair Manager, Hoofden voedingsdienst	September 2005
Vriezer plaatsen in Deo Gratias	Technische Dienst	Juni 2005
Leveren van thuisbezorgde maaltijd	Voedingsdienst	September 2005
Bestellen verpakkingen	Voedingsadministratie	Augustus 2005
Invoeren gegevens zorgabonnees	Voedingsadministratie	Augustus 2005
Uitrusting van chauffeur in orde maken	Voedingsdienst	Augustus 2005

Bij de implementatiefase zijn een aantal groepen betrokken, die uiteindelijk bepaalde beslissingen in dit proces moeten nemen. De meest betrokken personen zijn de Facility Manager, het hoofd van de voedingsdienst en de daarbijbehorende voedingsadministratie. Alle drie hebben ze hun eigen taken. De totale implementatie zal ongeveer binnen vier maanden plaatsvinden. Na de implementatie van de thuisbezorgde maaltijd zullen de betrokkenen verantwoordelijk blijven voor de taak die zij hebben gekregen. Er zal continu gewerkt worden aan verbetering en optimalisering van de dienst.

9.2 Samenvatting

In dit hoofdstuk is er antwoord gegeven op de vraag: *Op welke manier zal de thuisbezorgde maaltijd geïmplementeerd kunnen worden?* Door middel van het implementatieplan wordt er een schematisch overzicht gegeven van de te ondernemen acties. Wanneer deze gevolgd worden door de verantwoordelijke persoon en op de juiste tijd, zal binnen vier maanden de thuisbezorgde maaltijd geïmplementeerd worden. De verantwoordelijke personen blijven na de implementatie ook verantwoordelijk voor het bijhouden van hun taak.

Literatuuropgave

Artikelen/folders

Informatiebrochure Zeker Thuis West Den Haag

Brochure ouderinformatie in zakformaat: Een selectie van belangrijke adressen en telefoonnummers in Den Haag. CIPO, Den Haag.

Pink Roccade informatie folder: *Centraal beheer van decentrale klantenomgevingen.*

Boeken

Bij, H. van der e.a.: *Kwaliteitsmanagement in beweging: Van blauwdruk naar contingenties en dynamiek.* 2^e herz. Druk. Deventer: Kluwer, 1999. ISBN: 9014080891

Boer, P. en Brouwer, M.P.: *Bedrijfseconomische thema's.* Groningen: Wolters Noordhoff, tweede druk, 2000. ISBN: 9001093582

Bouter, R.F.: *Handleiding voor de afstudeeropdracht 2004-2005.* Tiende herziene druk. Zoetermeer: Drukkerij Ribberink van der Gang, 2004. ISBN: 9073077095

Johnston, R., Clark, C.: *Service operations management.* Harlow: Pearson Education Limited, 2001. ISBN: 0273683675

Krimpen, J. van: *Facility Management in perspectief, het organiseren van maatwerk in facilitaire dienstverlening.* Alphen aan de Rijn: Kluwer, 2003. ISBN 9013000436

Kuijpers, M.J.E. e.a.: *Maaltijdvoorziening voor thuiswonende ouderen.* Den Haag: Voorlichtingsbureau voor de Voeding, 1992. ISBN: 905177026

Looy, B. van e.a. : *Services Management: An integrated approach.* London: Financial Times/Pitman, 1998. ISBN: 0273635255

Oosten, H.M., Vries-Pels, F. de: *Voedingsbeleid in instellingen.* Den Haag: Voorlichtingsbureau voor de Voeding, 1998. Brochure nr. 414

Peters, J.H.: *Kompas voor beleid contract catering.* Zoetermeer: Bedrijfschap Horeca en Catering, 1999. ISBN: 9055310700

Visser, H.M. en Goor, A.R.: *Werken met logistiek.* Houten: Educatieve Partners Nederland, derde druk, 1999. ISBN: 9011053567

Vries, W. de, en Goud, A.P.J.: *Strategische dienstverlening: 20 modellen ter ondersteuning.* Groningen: Wolters-Noordhoff, 2003. ISBN: 902073248

Interne documenten

Document: *Samen sterk in klantgerichte zorg. Visie op samenwerking tussen Schevenings Zorg Palet en Bosch en Duin.* Versie: 5 juli 2004.

Geurtzen, M.: *Presentatie demografische gegevens:* oktober 2004.

Hoogmoed, P.: *De visie op omgang met voeding in Bosch en Duin.* Versie: juni 2004.

Jaarverslag 2003: *Samen werken aan zorgverlening:* Schevenings Zorg Palet, 2003.

Internetsites

http://www.arcares.nl/arcares/documenten/jaarverslag_arcares_2003.pdf (14 maart 2005)

http://www.arcares.nl/arcares/documenten/arcares_cijfers.pdf (10 maart 2005, 15:51)

http://www.artsennet.nl/content/dossiers/506993284/1298879600/AMGATE_6059_1_TICH_R132163961445292/ (19 februari 2004, 12:11)
<http://www.bhenc.nl/bhc/frameset.asp?sessionid=1t!cnlb9o!M9xXGwuyBTegM75YuYC!RV1DyOvofBaqys3h50uVxzYXp1K38HdWzi&objectid=> (11 maart, 15:59)
<http://catalogus.gelpa.nl/prijs/product/weten.do> (15 april 2005, 10:33)
http://www.cbs.nl/nl/standaarden/classificaties/sbi/sbi1993_2004.asp?%28Sub%29sectiecode=N (1 maart 13:38)
<http://www.delixl.nl> (4 april 2005, 14:21)
<http://www.denhaag.nl/smartsite.html?id=21578> (3 mei 2005, 14:59)
Dossier Koelvers: De markt. <http://www.zibb.nl/food/zoekinzibbdetail/asp/portalnaam/food/artnr/726375/artsrtnr/475/knooppunt/0/index.html> (18 februari 2005, 14:51)
Herzieningen en aanvullingen bij de 'Hygiëncode voor de voedingsverzorging in woonvormen, kinderdagverblijven dienstencentra en bij uitbrengmaaltijden'.
http://www.voedingscentrum.nl/content/documents/Herzieningen_en_aanvullingen_2004.pdf (14 april 2005, 11:07)
Integrale stadsdeelbeschrijvingen Scheveningen2002-2003. <http://ris.denhaag.nl/cgi-bin/WebView.bat?oid=100639>
<http://www.minvws.nl/dossiers/wmo-awbz/wmo-en-awbz-in-vogelvlucht/veranderingen-awbz/default.asp> (17 januari 2005, 11:16)
http://www.nibud.nl/consum/consum.php?url=/consum/consum_inh/Besparen.php?sub=Voe ding (17 maart 15:18)
(10 februari 2005, 18:39)
<http://www.scheveningszorgpalet.nl> (14 februari 2005, 11:30)
<http://www.vandale.nl> (3 maart 2005 12:09)
<http://www.vraagwijzerdenhaag.nl/> (15 april 2005, 16:06)

Rapporten

Leeuwen, F. van: *Een Facilitair Dienstenarrangement. Een behoeftepeiling onder ouderen.* Den Haag: Woon- en zorgcentrum Tabitha, 2001.

Syllabi

Borghart, M. *De maaltijdprijs onder het mes. Inzicht in de kosten van de voedingsdienst.* Leiden: Stichting zorgcentra Vlietlanden, 2004.

Genet, C.M.: *Methoden van onderzoek en de markt 2001-2002.* Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management, 2001. Code: 2384

Mante, Y.A.: *Handleiding schriftelijke rapportage 2004-2005.* Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management, 2004. Code: 2318.

Overige documenten

Cambro: *Productcatalogus 2005*

Kostenoverzicht voor thuisbezorgde maaltijd: Wijndaelercentrum, Pascal vd Kraaij

Goor, T. van: *Congres Menu van Morgen;* powerpoint presentatie, 9 maart 2005

Meer dan een maaltijd

Een onderzoek naar de thuisbezorgde maaltijd voor ouderen in Scheveningen

Bijlagen



Marleen van der Zalm
Facility Management
Mei 2005

Inhoudsopgave

Bijlage 1:	Gesprek met extramuraal zorgmanager	1
Bijlage 2:	Verslag bezoek zorginstellingen	2
Bijlage 3:	Schevenings Zorg Palet.....	5
Bijlage 4:	Productieoverzicht SZP	9
Bijlage 5:	Productieoverzicht Bosch en Duin	10
Bijlage 6:	Korte karakteristiek van de wijken	11
Bijlage 7:	Enquête behoefteonderzoek thuisbezorgde maaltijd.....	13
	zorgabonnees en antwoorden.....	13
Bijlage 8:	Telefonische enquête en antwoorden aanbieders van	20
	thuisbezorgde maaltijden	20
Bijlage 9:	DRETS.....	23
Bijlage 10:	Technieken in ontkoppeld en gekoppeld systeem	27
Bijlage 11:	Kostenraming disposable verpakking	29
Bijlage 12:	Etiket.....	31
Bijlage 13:	Uitrusting chauffeur.....	32
Bijlage 14:	Strippenkaart	33
Bijlage 15:	Grote aanbieders maaltijden.....	35
Bijlage 16:	Berekening integrale kostprijs.....	37
Bijlage 17:	Berekening verkoopprijs thuisbezorgde maaltijd	45
Bijlage 18:	Berekening kosten en baten analyse.....	46

Bijlage 1: Gesprek met extramuraal zorgmanager

Naam: Margriet de Lange

Functie: Extramuraal zorgmanager

Het doel van het gesprek is om kennis te maken met elkaar, mijn afstudeeropdracht voor te leggen en inzicht te krijgen in de zorgabonnees.

Twee jaar geleden is er onder alle zorgabonnees een enquête gehouden. 60-70% heeft op deze enquête gereageerd. Hieruit kwam onder andere naar voren dat een aantal zorgabonnees een maaltijd aan huis zou willen.

De zorgabonnees zijn over 4 wijken verdeeld. Iedere wijk heeft zijn eigen kenmerken. Er wordt iedere maand in het SZP voor een gezamenlijke maaltijd gezorgd voor de bewoners. 30% van de zorgabonnees schuiven ook aan bij deze maaltijd. Iedere dag is er in de huizen open tafel waar onder andere de bewoners van de aan/inleunwoningen gebruik van kunnen maken. Vrijwilligers / mantelzorgers zorgen ervoor dat de bewoners van deze woningen hun maaltijd krijgen.

Het zorgabonnement is van Zeker Thuis. Bij deze organisatie zijn in totaal 5 organisaties bij aangesloten waarvan het SZP er een is.

Er kan nu al elke dag een warme maaltijd worden afgehaald bij de receptie van het Uiterjoon maar van deze mogelijkheid wordt nauwelijks gebruik gemaakt.

Een belangrijk iets bij het opzetten van de maaltijdvoorziening is de portiegrootte; niet te veel, niet te weinig. Iedereen heeft zijn eigen wensen en eisen.

Voordat er iemand een zorgabonnement afsluit wordt er door de extramuraal zorgmanager een bezoek gebracht om zo een totaal beeld van de abonnee te krijgen. De meeste abonnees zijn mobiele mensen en kunnen zichzelf goed redden. De zorgmanager constateert ook dat er veel familiehelp voor de zorgabonnees. Er wordt voor hun familieleden gekookt. Als SZP maaltijden wil aanbieden moet de kwaliteit dus goed zijn en niet te duur.

Maandelijks wordt het geld van het zorgabonnement geïncasseerd.

Een toekomstplan is dat er in de 4 wijken loketten komen. Voor 1 loket is er subsidie. De loketten zijn bedoeld als vraagbaak / hulp over diverse zaken. Het is de bedoeling dat deze loketten in het centrum van de wijk komen met diverse voorzieningen (bijv. supermarkt) in de buurt. Zo moet er een soort van voorzieningencentrum komen.

In het stadsdeelkantoor zit een maatschappelijk werker die zich actief bezig houdt met de ouderen en boodschappen met hen doet en dergelijke.

Er zijn nieuwe veranderingen op komst met betrekking tot de AWBZ, WMO, PGB.

De extramuraal zorgmanager zou kunnen zorgen voor de verspreiding van het zorgmateriaal mbt de maaltijden. De maaltijden zouden gecombineerd kunnen worden met het moment waarop zij thuiszorg kunnen krijgen zodat er structuur in het leven komt. Voeding is erg belangrijk voor oudere mensen. Een tekort aan vocht, vitamine veroorzaakt medische klachten en het functioneren van de mensen. Dit wordt vaak door mensen onderschat. Eten wordt aantrekkelijker als het er gezellig uit ziet.

Bijlage 2: Verslag bezoek zorginstellingen

Bezoek aan Groot Hoogwaak, Noordwijk

Hoofd Keuken: Jacco van Duyn

Groot Hoogwaak is een woon-zorg centrum. Er wordt zorg en dienstverlening geboden aan ruim 300 ouderen van 55 jaar en ouder.

De keuken is 12 jaar oud en beslaat een groot oppervlakte. Er worden in de keuken maaltijden bereid voor mensen in de aan-inleunwoning (ongeveer 50). Deze worden door de huishoudelijke dienst lopend bezorgd. Groot Hoogwaak heeft een samenwerkingsverband met Coördinatie Ouderen Noordwijk (CON). De keuken van Groot Hoogwaak maakt de maaltijden voor de ouderen in Noordwijk en het CON is het aanspreekpunt voor de ouderen. In totaal worden ongeveer 15 maaltijden bezorgd bij ouderen in Noordwijk.

De bezorgmaaltijden worden gekoppeld bereid, dit betekent dat de personen een warme maaltijd aangeleverd krijgen. De maaltijd wordt in aluminiumbakjes verpakt en in een warmhouddoos van piepschuim met verschillende vlakken opgeslagen. De maaltijd bestaat uit 3 gangen. Er kan per maaltijd gekozen worden uit 3 componenten. Soep wordt van tevoren gemaakt en geportioneerd in een aluminiumbakje, teruggekoeld en geregenereerd in de steamer. Toetjes zijn uiteraard van tevoren geportioneerd. Het hoofdgerecht wordt op een drielaks, aluminiumbord geserveerd. Het bakje wordt afgesloten door een speciaal zilverfolie. Dit wordt door een klein sealapparaat vastgemaakt. Dit gebeurt aan de portioneerband en is een paar seconde werk. Tussen de piepschuimdoos wordt het papier gedaan met daarop het eten en de persoon voor wie de maaltijd is. De maaltijd blijft in een gesloten doos een half uur op temperatuur. Wanneer de maaltijd niet direct wordt genuttigd, kan de verpakking worden geopend en in de koeling worden geplaatst en door middel van de magnetron worden opgewarmd. Ondanks dat het aluminium is kunnen de bakjes toch in de magnetron. Merk van het sealapparaat: Plus Pack. Leverancier: Deli XL.

In de keuken is ook een blasterchiller aanwezig. Hierin kunnen ongeveer 40 maaltijden in. In 2 uur tijd kan de temperatuur van + 70 graden naar – 18 graden.

De maaltijden kunnen uiterlijk één dag van tevoren voor 12 uur bij de receptie worden besteld of afbesteld. Wanneer er op een later tijdstip wordt afbesteld wordt er € 1,80 in rekening gebracht.

De prijs voor een maaltijd voor bewoners van Groot Hoogwaak (aan-inleunwoning) betalen € 4,70 voor de maaltijd. Ouderen in Noordwijk betalen per maaltijd € 6,00 (= integrale kostprijs)

De maaltijden worden rond 12.15 bezorgd bij de ouderen in Noordwijk. Er zijn 2 routes waarop 2 vrijwilligers met hun eigen auto de maaltijden rondbrengen. Zij krijgen een onkostenvergoeding hiervoor. De vrijwilligers maken voor sommige mensen hun eten ook open. Bijzonderheden van de ouderen worden op een apart papier vermeld zodat de vrijwilliger daar rekening mee kan houden.

Op de eerstvolgende dag dat er een maaltijd wordt bezorgd, wordt de warmhouddoos weer opgehaald. De aluminiumbakjes moeten worden weggegooid. In geval van beschadiging, vermissing of niet retourneren van de doos wordt € 4,55 in rekening gebracht.

Jacco van Duyn heeft een eigen invoersysteem ontwikkeld in EXCEL. Hij heeft daar alle gegevens in staan wat de mensen per week bestellen en print dit uit op de desbetreffende dag. De receptie voert deze gegevens in. Door het netwerk kan hij deze gegevens ook direct bekijken. Tip: Sponsorauto om de kosten te drukken

Bezoek aan verpleeghuis Vrederust-West, Den Haag

Hoofd Keuken: Pascal vd Kraaij

Vrederust-West is een verpleeghuis waar 120 cliënten wonen. Er verblijven uitsluitend somatische cliënten voor reactivering, revalidatie of chronische zorg. Vrederust is onderdeel van de Stichting Meavita. Deze stichting kent in totaal 10 huizen.

Vrederust kent een gekoppeld kookstelsel. In Vrederust wordt er voor de bewoners gewerkt met het meals on wheels systeem. In totaal worden er ongeveer 30 maaltijden per dag bezorgd aan ouderen die op loopafstand wonen. Dit zijn voornamelijk de aanleunwoningen van Vrederust. De maaltijden worden bezorgd door de schoonmaakdienst. Met vrijwilligers werken werkt niet zo zegt Pascal vd Kraaij.

Er wordt gebruik gemaakt van de Combi-Cater plus box. De leverancier is: Jos ten Berg. De maaltijd bestaat uit 3 gangen met soorten componenten. Er wordt gekeken naar de mogelijkheid om de ouderen zelf te laten beslissen hoeveel gangen zij willen. De maaltijd wordt geserveerd op porselein. Pascal vd Kraaij heeft bij de keuze van een geschikt box 3 verschillende soorten met elkaar vergeleken:

1. Tafeltje dekje systeem germinox
2. Jos ten Berg combi-cater plus
3. Menu mobil food systeem

De combi-cater plus met porselein servies kwam als goedkoopste uit zijn berekeningen.

Op de portioneerband wordt de doorlooptijd van de maaltijd zo kort mogelijk gehouden. De deksel wordt zo snel mogelijk op de maaltijd gedaan om zo geen warmte te verliezen. Soep wordt voor geportioneerd en opgeslagen in een soort van au-bain marie. In eerste instantie was er een soepkom van 100cc aangeschaft maar later is er overgegaan op een soepkom van 200cc. Ten eerste omdat daar meer in kan en ten tweede blijft een grotere kom beter in de box zitten. De toetjes zijn uiteraard ook voor geportioneerd. Er is ook de mogelijkheid om een koeldekkel op de toetjes te doen. Dit werkt heel erg goed maar erg kostbaar aldus Pascal vd Kraaij.

Door het gebruik van porselein servies is er wel een retourstroom. De boxen zijn dubbel aangeschaft.

De integrale kostprijs komt neer op € 8,25. De prijs die er wordt gevraagd aan de ouderen voor het bezorgen van de maaltijd is met een zorgabonnement € 5,67. Zonder een zorgabonnement bedraagt de prijs: € 7,00. Een zorgabonnement is € 11,- . Bij het afnemen van 3 maaltijden per week is het al rendabel om een zorgabonnement te nemen. De ouderen moeten bonnen kopen bij de receptie voor hun maaltijd. Als de maaltijd wordt afgeleverd moet er een bon worden ingeleverd.

Het registratiesysteem is Mars metior maar er zal worden overgegaan op het XL food systeem.

Uitbesteden van de maaltijd is vooralsnog geen optie. De keuken wil en kan het zelf maken. Over Apetito is Pascal vd Kraaij niet te spreken. De maaltijd die hun leveren is niet lekker.



Combi Cater Plus

Bezoek aan Wijndaelercentrum

Hoofd Keuken: Ronald Hooglander

Wijndaelercentrum is een woon, zorg en welzijn in Den Haag, stadsdeel Loosduinen.

Wijndaelercentrum biedt een koelvers maaltijd aan. Er kan geen voorrecht besteld worden. Wel kan er een voorverpakt toetje besteld worden. De doelgroep zijn de wijkbewoners. Onder deze doelgroep vallen ook de zorgabonnees van 55+.

Het hoofd keuken wilde een thuisbezorgde maaltijd aanbieden omdat er op deze manier een derde geldstroom ontstaat, maar er mocht niet veel geld geïnvesteerd worden. Het moest allemaal low-budget. Een warme maaltijd aanbieden is daarom ook uitgesloten omdat er per persoon twee setjes van boxen nodig zijn wat een grote investering is. De maaltijden worden warm geportioneerd, samen met de maaltijd voor de bewoners in het huis, en dan teruggekoeld in de blast chiller. In de ochtend wordt de maaltijd bereid en in de middag wordt de maaltijd door een vrijwilliger bezorgd. Door de maaltijd koelvers aan te leveren kan de HACCP beter gewaarborgd worden, flexibel en klantvriendelijk. De verpakking van de maaltijd is een achthoekig bakje met deksel. Door middel van een koelbox met koelelementen wordt de maaltijd bij de ouderen afgeleverd. Tot twee dagen van te voren kan de maaltijd besteld worden in verband met de inkoop van de producten. In totaal zijn er 30 ouderen die regelmatig een maaltijd afnemen. Per dag zijn er ongeveer tussen de 10 en 15 ouderen die een maaltijd ontvangen. Er wordt zeven dagen per week bezorgd.

De maaltijd kost € 6,55. Een toetje is €0,50. Bezorgkosten bedragen €1,- (€0,85 onkostenvergoeding, €0,15 administratiekosten).

De maaltijdkeuze van de ouderen worden verwerkt in CuliCart. In Excel is er een bestand aangemaakt om alle namen te verwerken van de ouderen die een maaltijd afnemen zodat het geld geïncasseerd kan worden aan het einde van de maand.

Tip: Promotiedag houden.

Bijlage 3: Schevenings Zorg Palet

In deze bijlage staat informatie over SZP inclusief de organogrammen van SZP en van de Facilitaire Dienst.

Doel

SZP heeft tot doel: het bieden van intra- en extramurale zorg in de ruimste zin des woords ten einde de zelfstandigheid, het welzijn en de waardigheid van de medemens in eigen of een passende omgeving te waarborgen met in achtneming van de grondslag, al dan niet in samenwerking met andere instellingen op het gebied van ouderen- en gezondheidszorg en alles wat daarmee in de ruimste zin verband houdt.

Missie

De Protestants Christelijke Stichting Schevenings Zorg Palet biedt huisvesting, verzorging, verpleging, diensten en service in Scheveningen. Zij doet dit met respect, betrokkenheid en aandacht voor het individu en zijn omgeving.

Visie

De visie is dat inwoners van Scheveningen van 55 jaar en ouder zo lang mogelijk zelfstandig in hun vertrouwde leefomgeving moeten kunnen blijven wonen. SZP legt de nadruk op de zelfredzaamheid en de eigen verantwoordelijkheid van haar cliënten. Zij bieden cliënten – al dan niet met een AWBZ-indicatie woonruimte, zorg, service en diensten. Zij hechten belang aan de welzijnsfunctie met betrekking tot sociale veiligheid en recreatieve activiteiten.

Cultuur

Er is sprake van een informele open sfeer. Dat blijkt onder andere uit de wijze waarop men elkaar aanspreekt. Hierbij is weinig tot geen onderscheid te maken tussen de niveaus. Zo gaan alle personeelsleden vrij met elkaar om. De zorgmanagers en Facilitair Manager zijn voor iedereen aanspreekbaar, zonder dat hiervoor een afspraak gemaakt hoeft te worden. Veel mensen zijn al geruime tijd werkzaam bij SZP.

Structuur

SZP is een functionele organisatie. Dit houdt in dat de taken en bevoegdheden van de werknemers gegroepeerd zijn rond een bepaalde bedrijfsfunctie. SZP wordt gekenmerkt door een meerhoofdige leiding; het managementteam. Zij nemen met elkaar strategische beslissingen.

SZP heeft een hiërarchische indeling die “topdown” verloopt. Deze opzet komt duidelijk naar voren in de functieomschrijvingen van de afdelingshoofden. Hierin staat omschreven dat een hoofd hiërarchisch leiding ontvangt van de directeur en hiërarchisch leiding geeft aan de afdelingsmedewerkers.

Facilitaire dienst

De Facilitaire Dienst is een ondersteunende dienst die ervoor zorgt dat het primaire proces goed verloopt. Er zijn 54 medewerkers (circa 35 fte's) die zorgen voor het welzijn van de klanten en het welzijn van de medewerkers op de werkplek. De schoonmaak van de algemene ruimten is uitbesteed. Het hoofd van de Facilitaire Dienst heeft de leiding over 4 afdelingen, namelijk:

- **Hoteldiensten**

De afdeling hoteldiensten is opgesplitst in vier afdelingen, namelijk verhuur, linnenkamer, schoonmaak en vrijwilligers. De schoonmaak is grotendeels uitbesteed maar er is ook een deel in beheer van SZP.

- **Voedingsdienst**

De voedingsdienst is verantwoordelijk voor het bereiden van de maaltijden van SZP. Verder koopt zij ook in voor de restaurants binnen SZP.

- **Technisch team**

Het technische team is verantwoordelijk voor het onderhouden en controleren van de technische installaties en onderhoudswerkzaamheden. Tevens zijn zij verantwoordelijk voor de storingen die voorkomen en een correcte afhandeling ervan.

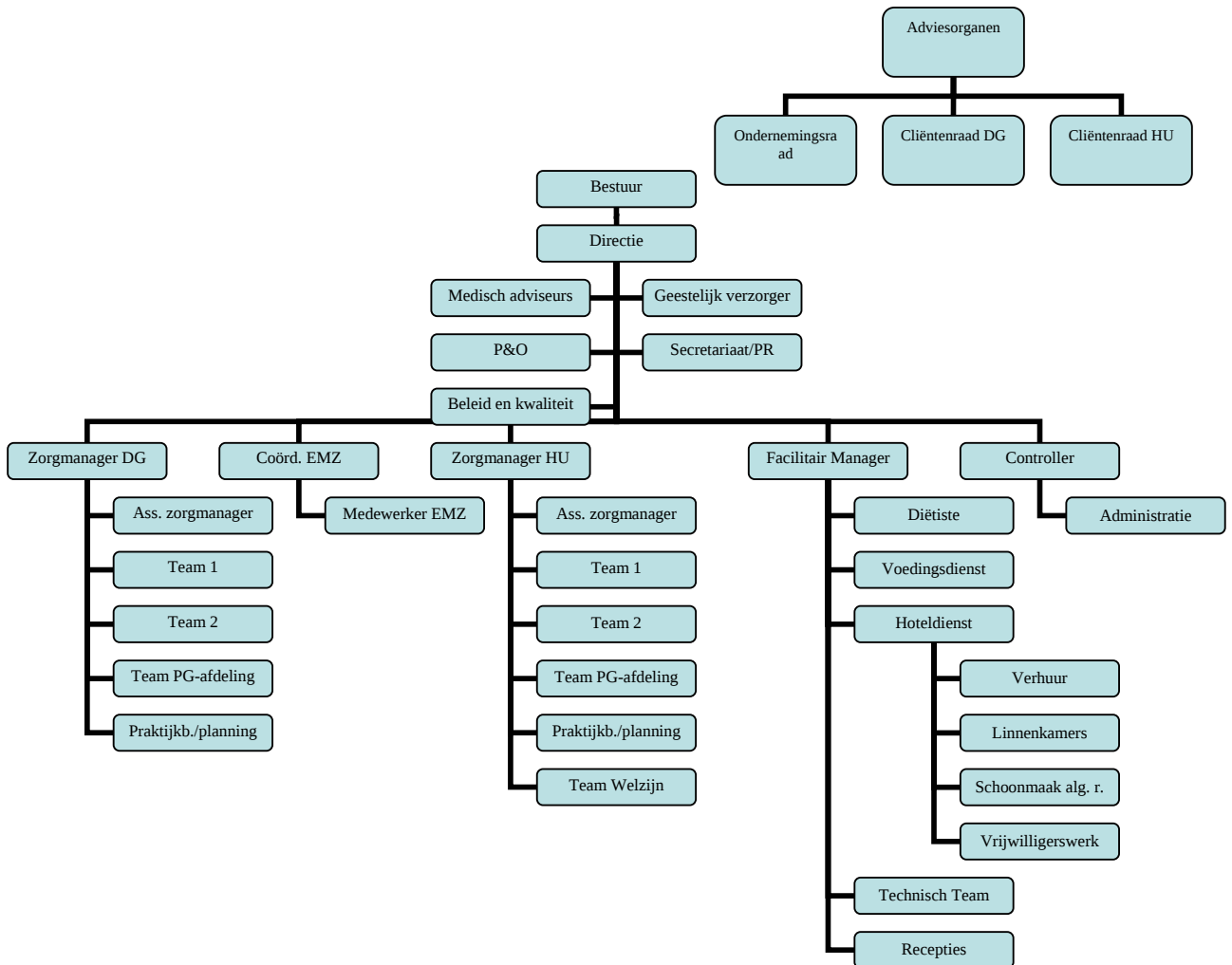
- **Recepties**

De recepties van de huizen zijn het front office van SZP. Zij zijn het aanspreekpunt voor zowel de interne als de externe klant. Zij ontvangen alle inkomende telefoontjes en post en zijn verantwoordelijk voor een correcte afhandeling ervan.

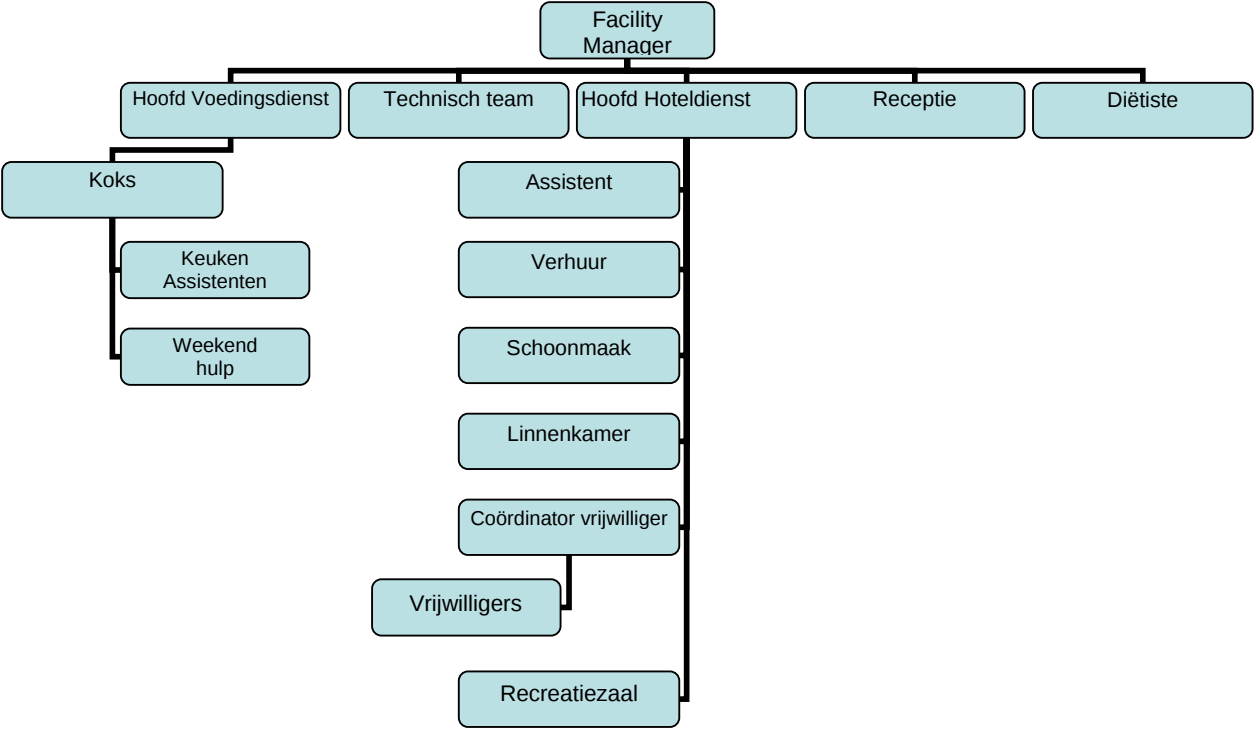
De Facilitaire Dienst maakt een belangrijk deel uit van het primaire proces van SZP. Er is daarom ook een groot afbreukrisico binnen deze organisatie¹. Dit betekent dat de voortzetting van het primaire proces afhankelijk is van de ondersteunende diensten van de Facilitaire Dienst. Als één van deze diensten wegvalt, heeft dit sterke gevolgen voor het verlenen van optimale zorg voor de patiënten van de organisatie.

¹ Krimpen, J. van: *Facility Management in perspectief, het organiseren van maatwerk in facilitaire dienstverlening*. Alphen aan de Rijn: Kluwer, 2003. ISBN 9013000436

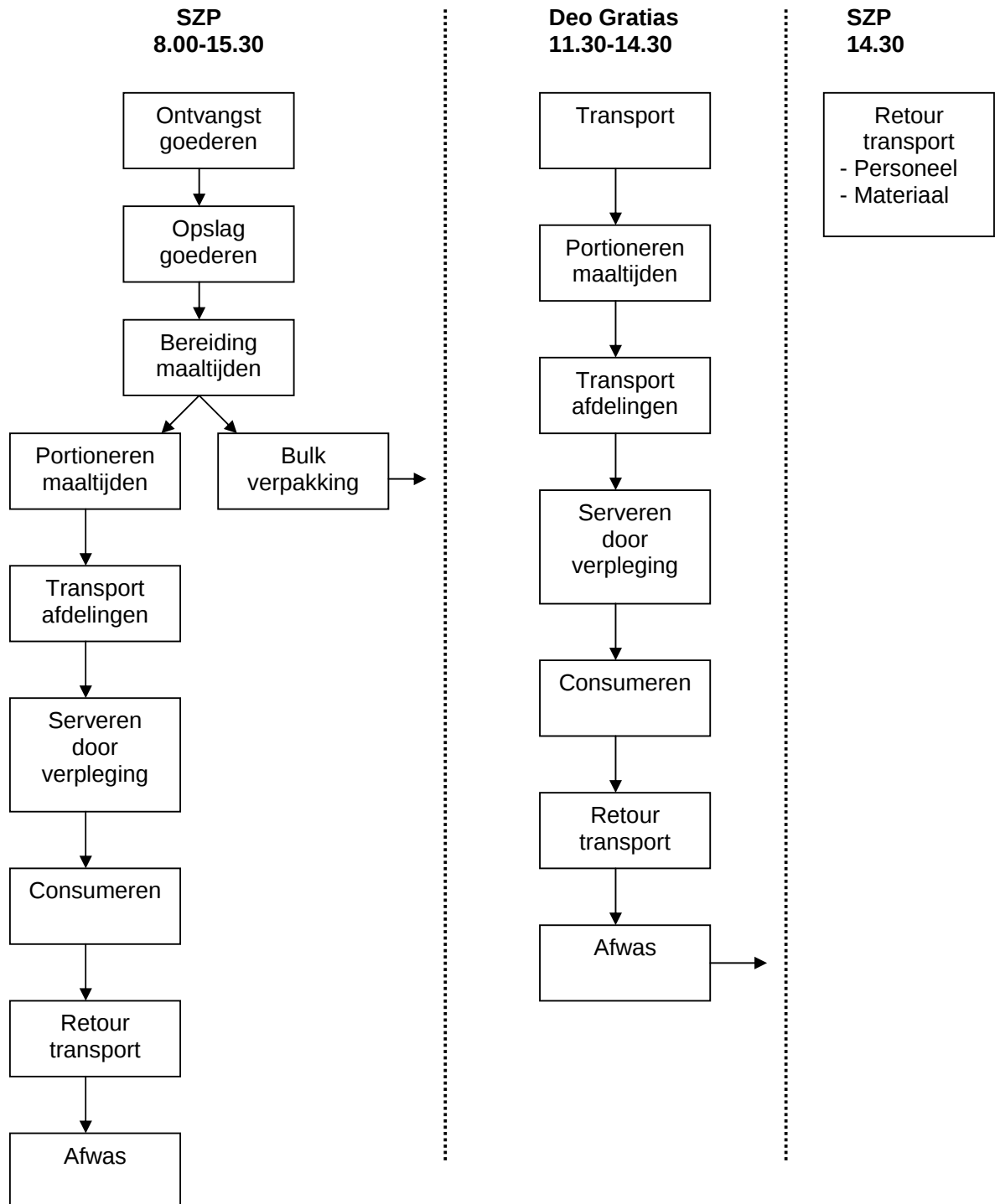
Organogram SZP



Organogram Facilitaire Dienst

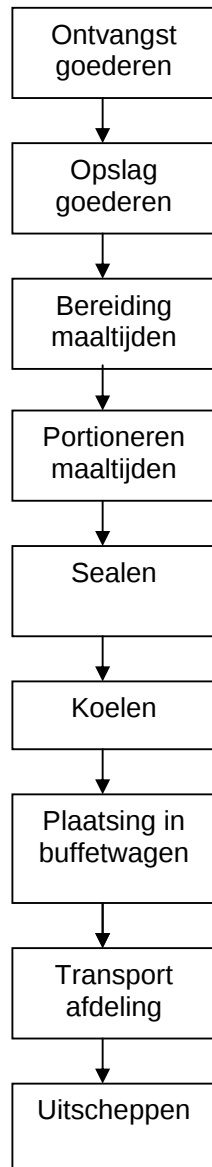


Bijlage 4: Productieoverzicht SZP



Bijlage 5: Productieoverzicht Bosch en Duin

Twee afdelingen in Bosch en Duin eten tussen de middag. De overige afdeling eten hun maaltijd in de avond. Het proces vanaf plaatsing in de buffetwagen vindt plaats om ongeveer 11.00 en om 16.00 plaats.



Bijlage 6: Korte karakteristiek van de wijken

Iedere wijk in het stadsdeel Scheveningen heeft zijn eigen karakteristiek en eigen identiteit. Hieronder worden de vier wijken met de belangrijkste eigenschappen besproken:

Scheveningen

De wijk Scheveningen omvat een groot deel van de kuststrook en bestaat uit de buurten Vissershaven, Oud-Scheveningen, Scheveningen-badplaats, Rijslag, Visserijbuurt. Door de dichte bebouwing is er weinig ruimte voor groen. Parken en plantsoenen ontbreken. De bebouwing is heel divers. De meeste buurten dateren uit het begin van de 20e-eeuw. In Scheveningen-Dorp heeft de stadsvernieuwing gezorgd voor veel nieuwbouw van sociale huurwoningen. De grootscheepse herontwikkeling van Scheveningen Haven zal eveneens gepaard gaan met veel nieuwbouw (appartementen, bedrijfsruimten, toeristische functies). De grote aantallen toeristen en dagjesmensen die Scheveningen aandoen, hebben hun invloed op het woon- en leefklimaat. De bewoners ondervinden op drukke dagen allerlei vormen van overlast, zoals verkeersdruk, parkeerproblemen, geluidsoverlast en vervuiling. Scheveningen in vergelijking met het gemiddelde van het stadsdeel

- gevarieerde woningvoorraad van sociale huurwoningen tot luxe appartementen;
- grote verscheidenheid aan functies (wonen, toerisme, visserij en bedrijvigheid);
- internationale badplaats.

Belgisch Park / Harstenhoekkwartier

Het Belgisch Park is een groene wijk dankzij de vele straatbomen en de aangrenzende Nieuwe Scheveningse Bosjes en Oostduinen. De bebouwing dateert uit de periode 1870 - 1940. De woningen in Belgisch Park zijn voornamelijk particulier bezit en bevinden zich in de duurdere prijsklassen. Het Harstenhoekkwartier bestaat vooral uit gestapelde bebouwing van rond 1900. Hier concentreert zich de goedkopere woningvoorraad van de wijk.

Belgisch Park / Harstenhoekkwartier in vergelijking met het gemiddelde van het stadsdeel:

- veel groen in en om de wijk;
- gedifferentieerde woningvoorraad (zowel in woningtype als prijsklasse);

Een onderdeel van deze wijk is ook de statistische wijk en vooral duingebied Oostduinen. Het is vrijwel geheel in beheer bij het Duinwaterleidingbedrijf Zuid Holland.

Geuzen- en Statenkwartier:

Het Statenkwartier is befaamd om zijn schitterende architectuur uit het begin van de 20e-eeuw met invloeden van Jugendstil en Art Nouveau. Het is een royaal opgezette woonwijk met brede lanen en straten waaraan grote herenhuizen staan. Imposante straatbomen versterken het monumentale beeld. De kleine buurt het Geuzenkwartier bestaat uit smallere straten en kleinere woningen.

Het Geuzen- en Statenkwartier in vergelijking met het gemiddelde van het stadsstadsdeel

- boven gemiddeld inkomen;
- grotere, duurdere woningen;
- landelijk bekende winkelstraat (*de Fred*);
- relatief veel kamerbewoning.

Duindorp

Duindorp is een vrij geïsoleerd gelegen wijk die bijna geheel wordt omsloten door het groen van het Westduinpark, de Bosjes van Poot en de duinen. Binnen de wijk is nauwelijks groen. De huizen dateren voornamelijk uit de jaren 1916 - 1930. De afgelopen tien jaar werd een klein aantal nieuwbouwprojecten uitgevoerd. Inmiddels is echter de grootscheepse herstructurering van Duindorp begonnen. Circa 1.000 zeer kleine en verouderde woningen maken plaats voor 750 nieuwe woningen (vooral eengezinswoningen en seniorenappartementen). Ook de openbare ruimte ondergaat een grondige herinrichting.

Duindorp in vergelijking met het gemiddelde van het stadsdeel

- veel lagere inkomens;
- wijkplan in uitvoering;
- ingrijpende herstructurering (veel sloop/nieuwbouw);
- hoog percentage (sociale) huurwoningen.

Bijlage 7: Enquête behoefteonderzoek thuisbezorgde maaltijd zorgabonnees en antwoorden

Naam:

Vrouw / Man

Leeftijd:

Aantal bewoners: 1 / 2

Wijk:

- ☐ Scheveningen Haven / Oud Scheveningen
- ☐ Belgisch Park / Hartsenhoekkwartier / Scheveningen
- ☐ Van Stolkpark / Geuzen- en Statenkwartier
- ☐ Duindorp

1. Op welke manier komt u dagelijks aan uw warme maaltijd?

- ☐ Zelf maken
- ☐ Maaltijd bij de supermarkt
- ☐ Familie / vrienden brengen het
- ☐ Tafeltje Dekje (ga naar vraag **1a**)
- ☐ Anders namelijk:.....

1a. Door welke organisatie wordt deze maaltijd bezorgd?

.....

1b. Wat betaalt u voor deze maaltijd? €

1c. Kunt u op de schaal van 1-10 een cijfer geven voor uw tevredenheid over deze organisatie?

.....

2. Wanneer eet u nu de warme maaltijd?

- ☐ Middag
- ☐ Avond

3. Zou u op dit moment behoefte hebben aan een thuisbezorgde maaltijd?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag **12**)

4. Volgt u een dieet?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

5. Bent u vegetarisch?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

6. Kunt u aangeven hoe vaak u ongeveer denkt per week van deze maaltijddienst gebruik te willen maken? U kunt kiezen van 1 tot en met 7 keer per week.

...1	...3	...5	...7
...2	...4	...6	

7. Waar gaat u voorkeur naar uit voor de bezorgtijd van de maaltijd?

- ☐ Ochtend
- ☐ Middag
- ☐ Avond
- ☐ Geen voorkeur

8. Zou het voor u ook een mogelijkheid zijn om de maaltijd niet thuisbezorgd te krijgen maar dat u deze maaltijd zelf op haalt?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

9. Een maaltijd bestaat veelal uit 3 gangen. Kunt u aangeven wat u graag zou willen hebben?

- ☐ 1. Voorgerecht – Hoofdgerecht – Nagerecht
- ☐ 2. Voorgerecht – Hoofdgerecht
- ☐ 3. Hoofdgerecht
- ☐ 4. Hoofdgerecht - Nagerecht

9a. Welke prijs zou u hiervoor willen betalen inclusief de bezorgkosten? €

10. Er zijn diverse mogelijkheden om de maaltijd aan te leveren. Kunt u bij elke methode aangeven of u deze methode wel of niet zou willen?

Diepvries	Wel / Niet	(bezorging ong. 1x per week)
Koelvers	Wel / Niet	(ong. 2-3 keer per week bezorging)
Warm	Wel / Niet	(elke dag bezorging, direct opeten)

11. Kunt u aangeven of u beschikt over de volgende apparaten?

Koelkast	Ja / Nee
Diepvries	Ja / Nee (ga naar vraag 11a)
Fornuis	Ja / Nee
Oven	Ja / Nee
Magnetron	Ja / Nee (ga naar vraag 11b)

11a. Zou u geïnteresseerd zijn een **diepvries** te huren of te kopen indien de maaltijd opgewarmd moet worden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

11b. Zou u geïnteresseerd zijn een **magnetron** te huren of te kopen indien de maaltijd opgewarmd moet worden?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

12. Maakt u wel eens gebruik van een maaltijd bij het Schevenings Zorg Palet (bijvoorbeeld open tafel, gezamenlijke maaltijd)?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga naar vraag **15**)

13. Voordat u besluit om uw aan te melden voor de maaltijd aan huis zou u dan eerst een maaltijd willen proberen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

14. Een mogelijkheid is om ook een luxe maaltijd (bijvoorbeeld varkenshaas) aan te bieden waar uw dan een hogere prijs voor betaalt. Zou u hier interesse in hebben?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

15. Zou u ook interesse hebben om met bijvoorbeeld verjaardagen hapjes, salades e.d. bezorgd te krijgen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee **Bedankt voor uw medewerking!**

16. Beschikt u over een computer met internetverbinding?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bedankt voor uw tijd en medewerking!

Enquête verwerking

Van de 50 respondenten gaven er 46 aan geen behoefte te hebben aan een maaltijd thuis bezorgd. 42 maken de maaltijd zelf. Bij 5 respondenten wordt de maaltijd door familie gemaakt. 1 respondent maakt gebruik van de tafeltje dekje dienst bij Lanscheiding. Van de overige 2 personen eet 1 respondent een aantal keer per week bij Deo Gratias en bij de dagbehandeling. 1 respondent eet nauwelijks een warme maaltijd, deze respondent heeft daarom ook aangegeven van de maaltijddienst gebruik te gaan maken. De warme maaltijd wordt vooral 's avonds gegeten, geven 32 respondenten aan. Slechts 9 respondenten maken wel eens gebruik van de maaltijd bij het SZP. Eveneens 9 respondenten geven aan interesse te hebben om met verjaardagen hapjes e.d. bezorgd te krijgen.

De vier respondenten die aangaven een maaltijd willen hebben de gehele enquête ingevuld. Zij gaven de volgende punten aan:

- 2 respondenten zijn nog in staat om regelmatig een warme maaltijd op tafel te zetten. Voor 1 van de respondenten wordt door familie gekookt en eveneens 1 van de respondenten gaf aan zelden een warme maaltijd te eten omdat haar ziekte dit belemmert.
- De warme maaltijd wordt nu door de respondenten in de avond gegeten met uitzondering van bovengenoemde respondent die door haar ziekte hier niet in staat toe is.
- De respondenten volgen geen dieet, 1 van de respondenten heeft suiker maar thuis wordt daar met het bereiden van het eten niet speciaal voor gekookt. Ook zijn de respondenten niet vegetarisch
- De frequentie per week is verschillend per respondent. De genoemde antwoorden over de frequentie per week is: 2 x, 4 x, 5 x, incidenteel (bv. Ziekte, slecht weer)
- Over het aantal gangen per menu zijn de behoeftes ook verdeeld. 1 persoon geeft aan een compleet 3-gangen menu te willen hebben. 1 persoon wil een hoofdgerecht en 2 personen willen zowel een hoofd- als nagerecht. De prijs die men wil betalen varieert tussen de € 6 en 7 geven 2 respondenten aan. 2 respondenten gaven aan geen idee te hebben wat redelijk is voor een maaltijd.
- Er zijn verschillende manieren om de maaltijd aan te leveren, te weten diepvries, koelvers of warm. De respondenten hebben alle 4 aangegeven dat een koelvers maaltijd willen ontvangen. Ook de diepvries maaltijd of de warme maaltijd (allebei 2 respondenten) zijn een mogelijkheid voor de respondenten.
- De respondenten beschikken allemaal over verschillende apparatuur om de maaltijd in op te slaan of te verwarmen. Hieronder een kort overzicht.
 - o Koelkast: 4
 - o Diepvries: 3 (andere respondent wil er niet 1 huren)
 - o Fornois: 3
 - o Oven: 2
- Magnetron: 3 (wil er niet een huren omdat er andere mogelijkheden voor eventueel verwarmen zijn)
- De respondenten hebben nog nooit gebruik gemaakt van een maaltijd bij het SZP. Zij zijn dus niet bekend met de smaak van het eten van het SZP. 3 respondenten geven aan een maaltijd eerst te willen proberen voordat er besloten wordt tot regelmatig afnemen.
- De optie om regelmatig ook een luxe maaltijd aan te bieden spreekt 2 respondenten aan. Zij zijn dan ook bereid om daar een duurdere prijs voor te betalen.
- geen van de respondenten beschikt over een computer met internetverbinding.

In het Excel overzicht zijn alle antwoorden opgenomen.

Toelichting bij de tabel:

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. Scheveningen (stadsdeel); | 3. Geuzen- Statenkwartier; |
| 2. Belgisch Park / Hartsenhoekkwartier; | 4. Duindorp. |

Enquete verwerking in EXCEL

	1	2	3	4	Tot.
Vrouw	12	9	8	13	42
Man	4	0	0	4	8
	16	9	8	17	50

1 bewoner	12	9	8	12	41
2 bewoners	4	0	0	5	9

1. Op welke manier komt u dagelijks aan uw warme maaltijd?

Zelf maken	13	8	6	15	42
Maaltijd bij de supermarkt	0	0	0	0	0
Familie / vrienden brengen het	2	1	1	1	5
Tafeltje Dekje (ga naar vraag 1a)	1	0	0	0	1
Anders namelijk:	0	0	1	1	2

kan het niet zelf maken,
eet brood of haalt iets
2x DG,
deeltijdbehandeling

1a. Door welke organisatie wordt deze maaltijd bezorgd?

Lancheiding

1b. Wat betaalt u voor deze maaltijd?

?

1c. Kunt u op de schaal van 1-10 een cijfer geven voor uw tevredenheid over deze organisatie?

9

afwijken doordat
iemand de maaltijd
niet zelf kan bereide

2. Wanneer eet u nu de warme maaltijd?

Middag	4	2	1	10	17
Avond	12	7	6	7	32

3. Zou u op dit moment behoefte hebben aan een thuisbezorgde maaltijd?

Ja	1	1	1	1	4
Nee (ga naar vraag12)	15	8	6	16	45

4. Volgt u een dieet?

Ja	0	0	0	1	1
Nee	1	1	1	0	3

5. Bent u vegetarisch?

Ja	0	0	0	0	0
Nee	1	1	1	1	4

6. Kunt u aangeven hoe vaak u ongeveer denkt per week van deze maaltijddienst gebruik te willen maken?

1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	1	1
3	0	0	0	0	0
4	0	0	1	0	1
5	0	1	0	0	1
6	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0
incidenteel	1	0	0	0	1

7. Waar gaat u voorkeur naar uit voor de bezorgtijd van de maaltijd?

Ochtend	0	0	0	0	0
Middag	0	0	0	1	1
Avond	1	0	1	0	2

1 2 3 4 Tot

8. Zou het voor u ook een mogelijkheid zijn om de maaltijd niet thuisbezorgd te krijgen maar dat u deze maaltijd zelf op haalt?

Ja	0	0	0	0	0
Nee	1	1	1	1	4

9. Een maaltijd bestaat veelal uit 3 gangen.
Kunt u aangeven wat u graag zou willen hebben?

1. Voorgerecht – Hoofdgerecht – Nagerecht	1	0	0	0	1
2. Voorgerecht – Hoofdgerecht	0	0	0	0	0
3. Hoofdgerecht	0	1	0	0	1
4. Hoofdgerecht - Nagerecht	0	0	1	1	2

9a. Welke prijs zou u hiervoor willen betalen inclusief de bezorgkosten?

	0	0	0	0	0
6-7,-	0	1	0	1	2
weet niet	1	0	1	0	2

10. Er zijn diverse mogelijkheden om de maaltijd aan te leveren.

Diepvries					
Wel	0	1	1	0	2
Niet	1	0	0	1	2
Koelvers					
Wel	1	1	1	1	4
Niet	0	0	0	0	0
Warm					
Wel	0	0	1	1	2
Niet	1	1	0	0	2

1 2 3 4 Tot

11. Kunt u aangeven of u beschikt over de volgende apparaten?

Koelkast					
Ja	1	1	1	1	4
Nee	0	0	0	0	0
Diepvries					
Ja	1	1	0	1	3
Nee	0	0	1	0	1
Fornuis					
Ja	1	1	1	0	3
Nee	0	0	0	1	1
Oven					
Ja	1	1	0	0	2
Nee	0	0	1	1	2
Magnetron					
Ja	0	1	1	1	3
Nee	1	0	0	0	1

11a. Zou u geïnteresseerd zijn een **diepvries** te huren of te kopen indien de maaltijd opgewarmd moet worden?

Ja	0	0	0	0	0
Nee	0	0	1	0	1

11b. Zou u geïnteresseerd zijn een **magnetron** te huren of te kopen indien de maaltijd opgewarmd moet worden?

Ja	0	0	0	0	0
Nee	1	0	0	0	1

12. Maakt u wel eens gebruik van een maaltijd bij het Schevenings Zorg Palet?

Ja	1		2	6	9
Nee (ga naar vraag 15)	15	9	6	11	41

13. Voordat u besluit om uw aan te melden voor de maaltijd aan huis zou u dan eerst een maaltijd willen proberen?

Ja	1	1	0	1	3
Nee	0	0	1	0	1

14. Een mogelijkheid is om ook een luxe maaltijd (bijvoorbeeld varkenshaas) aan te bieden waar uw dan een hogere prijs voor betaalt.

Zou u hier interesse in hebben?

Ja	0	1	0	1	2
Nee	1	0	1	0	2

15. Zou u ook interesse hebben om met bijvoorbeeld verjaardagen hapjes, salades e.d. bezorgd te krijgen?

Ja	4	1	1	3	9
Nee	12	8	7	14	41

16. Beschikt u over een computer met internetverbinding?

Ja	0	0	0	0	0
Nee	1	1	1	1	4

Heeft u verder nog opmerkingen over dit onderwerp?

Erg plezierig als het wordt aangeboden, vindt maaltijd gezamenlijk niet fijn.

Toen mw. In DG was opgenomen beviel het eten haar zeer goed.

Fijn dat het wordt aangeboden.

Bijlage 8: Telefonische enquête en antwoorden aanbieders van thuisbezorgde maaltijden

Telefonische enquête

De enquête is gehouden onder de verschillende verzorgingshuizen, verpleeghuizen in Den Haag en Scheveningen Door middel van onderstaande vragenlijst zijn de belangrijkste gegevens aan de orde gekomen.

1. Verstrekt u ook Tafeltje-dek-je maaltijden?
☐ Ja
☐ Nee, ga verder naar vraag 6
2. Wat is de prijs die de klant moet betalen?

€
3. Waaruit bestaat deze maaltijd?
☐ Voorgerecht / Hoofdgerecht / Nagerecht
☐ Voorgerecht / Hoofdgerecht
☐ Hoofdgerecht / Nagerecht
☐ Hoofdgerecht
4. Hoe worden deze maaltijden geleverd?
☐ Koelvers
☐ Diepvries
☐ Warm
5. Hoeveel keer per week worden de maaltijden geleverd?
..... x per week
6. Zijn jullie aangesloten bij een organisatie die dat wel doet?
☐ Ja, ga door met vraag 7
☐ Nee
7. Bij welke organisatie zijn jullie aangesloten?
.....

Bedankt voor de informatie!

Aanbieders

In onderstaande tabel zijn de verpleeg,- verzorgingshuizen opgenomen die een maaltijd aan huis aanbieden. Door middel van de telefonische enquête is getracht zoveel mogelijk aanbieders in kaart te brengen.

In de tabel wordt gesproken van V / H / N. Dit betekent:

V= Voorgerecht
H= Hoofdgerecht
N = Nagerecht

Naam	Soort	Prijs	Frequentie	Wat
Stichting Zorgvoorzieningen 's-Gravenhage West (Uitzicht – Dekkersduin)	Warme maaltijd	€ 6,15 met zorgab. € 7,15 particulier	7 x	V / H / N
Zorgkruispunt	Warme maaltijd	€ 6,30 € 3,34 ooiervaarspas	7x	V / H / N
Duinrust	Warme maaltijd	€ 5,50	7 x	V / H / N
Lanscheiding	Warme maaltijd	€ 6,50 met zorgab. € 7,50 particulier	7 x	V / H / N
Wijndaelercentrum	Koelvers	€ 7,55 € 0,50 € 0,50	7x	H V N
Stichting Saffier (lozerhof, prevastichting, zorgknooppunt loosduinen, selto:swaene- ,state, hove, steijn)	Koelvers	€ 6,50 met zorgab. € 8,00 particulier € 6,00 met zorgab. € 7,50 particulier € 3,34 ooiervaarspas	7 x	V / H / N H
Florence ^{*1}				
Gemiddelde prijs^{*2}		Particulier: € 43,- / 6 = 7,17 Zorgabonement 25,65 / 4 = 6,41	7x	V / H / N

^{*2} In de gemiddelde prijs is de maaltijdprijs van Florence niet meegenomen aangezien zij hun thuisbezorgde maaltijd uitbesteed hebben.

^{*1} Florence maakt de maaltijden niet zelf maar werkt samen met twee bedrijven

1. Petit Menu: minimaal 5 maaltijden bestellen (diepvries).

- Menubox met 7 maaltijden: prijs voor leden: € 32,65 (€ 4,66 per maaltijd)
Niet leden: € 35,92 (€ 5,13 per maaltijd)
- Menubox met 5 maaltijden: prijs voor leden: € 23,65 (€ 4,73 per maaltijd)
Niet leden: € 26,02 (€ 5,20 per maaltijd)
- Geen bezorgkosten

2. Apetito: minimaal één dinerdoos bestellen bestaande uit 7 maaltijden (diepvries).

- Dinerdoos (7 maaltijden) prijs voor leden: vanaf € 32,20 (€ 4,60 per maaltijd)
Niet leden: vanaf € 35,42 (€ 5,06 per maaltijd)
- Dessertdoos (minimaal 14 stuks) prijs voor leden: € 7,35 (€ 0,53 per dessert)
Niet leden: € 8,09 (€ 0,58 per dessert)
- Geen bezorgkosten

Onderdeel van Florence in Den haag zijn:

- Gulden Huis, verpleeghuis
- Het Schakelpunt, Zorg op Maat complex

- Houthaghe, zorgcentrum
- Jonker Frans, zorgcentrum
- Loevestein, zorg- en verpleegcentrum
- Loosduinse Hof, verzorgingshuis
- Mariahoeve, verpleeghuis
- Marterrade, woonzorgcomplex
- Oostduin, verzorgingshuis
- Waalsdorp, particuliere serviceflat
- Wenckebach, verzorgingshuis

Gebeld maar geen thuisbezorgde maaltijd:

- Bezuidenhout Verzorgingscentrum
- Centrum Carel van den Oever
- Coornhert Centrum
- Eshoeve
- Huize Henriella
- Huize Roell
- Huize Zonnehoek Benoordenhout
- Meavita Woonzorg
- Mr. L.E. Vissershuis
- Nebo verpleeghuis
- PaWoZo
- Residence Bel Park + Rachel
- Residence Huizing
- Rudolf Steiner verpleeghuis
- Sammersbrug verpleeghuis
- Wijndaelercentrum
- Woonzorghuis Nieuw Park
- Zorggroep Residentie: Huize Royal, Maison Gaspard de Coligny, Mechropa

Gemeente Den Haag

De warme maaltijden aan huis voor ouderen en gehandicapten in Den Haag worden bereid door vier verzorgingstehuizen en een cateringbedrijf. De verzorgingstehuizen zijn:

- o Stichting Eykenburg (Laak)
- o Van Limburg Stirumhuis (Centrum)
- o Verzorgingshuis Transvaal
- o Zorgknooppunt Loosduinen (Kraaijensteijn, Kijkduin en eigen aanleunwoningen).

Het cateringbedrijf Apetito (levert aan inwoners van de stadsdelen Segbroek, Scheveningen, Escamp, Haagse Hout en een gedeelte van Loosduinen)

De ouderen kunnen voor €3,34 een maaltijd thuis bezorgd krijgen door één van deze bedrijven. Men moet dan wel in bezit zijn van een ooievaarspas.

Bijlage 9: DRETS

In deze bijlage wordt er toelichting geven op de DRETS zoals deze in hoofdstuk 5 kort zijn weergegeven.

Demografische ontwikkelingen

- Omvang bevolking neemt toe

In de komende jaren zal de vergrijzing van de bevolking nog zichtbaarder worden. Hieronder zal worden ingegaan op het totale inwonersaantal dat de wijken uit het verzorgingsgebied hebben en een splitsing van drie leeftijdscategorieën (55-64, 65+, 75+) met een prognose voor 2020².

Wijken	Totaal aantal inwoners 2004	Stijging Daling	Totaal aantal inwoners 2020	55- 64 2004	55- 64 2020	65+ 2004	65+ 2020	75+ 2004	75+ 2020
1. Scheveningen	16302	+862	17164	2021	2283	2771	3072	1565	1339
2. Belgisch Park / Hartsenhoekkwartier	7863	+225	8088	1022	1043	1195	1148	558	348
3. Geuzen- Statenkwartier	13795	+107	13902	1642	1863	2152	2266	1076	779
4. Duindorp	5541	-34	5507	565	617	803	677	282	132
Totaal	43501		44661	5250	6281	6921	7163	3481	2598

Tabel: Aantal inwoners 2004-2020 onderverdeeld naar leeftijd

Het aantal inwoners in het verzorgingsgebied van SZP neemt in 16 jaar toe met ongeveer 1160 inwoners. De leeftijdscategorie van 55-64 jaar stijgt in de komende jaren in alle wijken. Het aantal 65 plussers neemt in totaal toe maar er is een afname te zien in de wijken Belgisch Park / Hartsenhoekkwartier en Duindorp. Het aantal 75 plussers neemt de komende jaar met 883 personen af. De oorzaak van deze daling zou kunnen liggen in het feit dat er in de jaren direct volgend op de Tweede Wereldoorlog veel baby's werden geboren. Ook wel de babyboom genoemd. Deze generatie groeide op, wat in de jaren zestig en zeventig tot een tweede babyboom leidde³. Dit verklaart tevens waarom het aantal 55 plussers toeneemt in de komende jaren. Vooralsnog blijft er een grote groep ouderen in Scheveningen. Dit betekent dat er een markt is voor de thuisbezorgde maaltijd als er wordt gekeken naar het aantal inwoners van 55+ en ouder.

- Inkomen

Naast dat de wijken in hun karakteristiek van elkaar verschillen zijn er ook verschillen inkomens per wijk te herkennen⁴.

Hieronder een overzicht van het gemiddelde inkomen per in wijk en daarvan het percentage lage inkomens.

² Geurtzen, M.: *Presentatie demografische gegevens*: oktober 2004.

³ http://www.artsennet.nl/content/dossiers/506993284/1298879600/AMGATE_6059_1_TICH_R132163961445292/ (19 februari 2005, 12:11)

⁴ *Integrale stadsdeelbeschrijvingen Scheveningen 2002-2003*. <http://ris.denhaag.nl/cgi-bin/WebView.bat?oid=100639> (10 februari 2005, 18:39)

Wijken	Gemiddeld inkomen per wijk	% laag inkomensontvangers (< € 13.000)
1. Scheveningen	€ 14.000 - € 20.000	30% - 50%
* Vissershaven	€ 14.000 - € 15.000	45% - 50%
* Oud - Scheveningen	€ 15.000 - € 16.000	40% - 45%
* Visserijbuurt	€ 15.000 - € 16.000	40% - 45%
* Scheveningen Badplaats	€ 18.000 - € 20.000	30% - 35%
* Rijslag	€ 16.000 - € 18.000	40% - 45%
2. Belgisch Park / Harstenhoekkwartier	€ 20.000 - € 22.000	30% - 35%
3. Geuzenkwartier	€ 15.000 - € 16.000	40% - 45%
Statenkwartier	> € 22.000	25% - 30%
4. Duindorp	< € 14.000	45% - 50%

Tabel: Inkomen per wijk

Het gemiddelde inkomen van de wijken ligt rond de € 17.100,- en het percentage laag inkomensontvangers ligt gemiddeld rond de 40%. Scheveningen en Duindorp hebben inkomens onder de € 20.000 en hebben het hoogste percentage lage inkomens. Statenkwartier is de wijk met de hogere inkomens daarop volgend komt het Belgisch Park. Voor ouderen met een inkomen rond het minimum kan de maaltijdprijs niet te hoog komen te liggen anders komen zij in financiële problemen.

- Samenstelling huishoudens verandert

Er is een toename te verwachten van het aantal eenpersoonshuishoudens. Hierbij speelt ook de verwachting dat ouderen tot steeds hoger leeftijd zelfstandig zullen blijven wonen. Het budget van deze ouderen zal ruimer zijn, omdat ouderen steeds vaker niet alleen over hun AOW beschikken, maar ook over aanvullende pensioensvoorzieningen.

Reguliere ontwikkelingen⁵

- Modernisering van de AWBZ

AWBZ staat voor Algemene Wet Bijzonder Ziektekosten. AWBZ is een volksverzekering. Iedereen die in Nederland rechtmatig woont of verblijft heeft recht op AWBZ-zorg. De modernisering van de AWBZ past in het beleid om 'zorg op maat' te leveren; cliënten kunnen kiezen voor de zorgvoorziening of -aanbieder die ze zelf wensen. De zorgverlening gaat daarom niet meer uit van het bestaande aanbod, maar van de zorg die een individu nodig heeft.

Door uit te gaan van zeven functies komt de juiste zorg sneller bij de juiste persoon.

- 1) Huishoudelijke verzorging;
- 2) Persoonlijke verzorging;
- 3) Verpleging;
- 4) Ondersteunende begeleiding;
- 5) Activerende begeleiding;
- 6) Behandeling;
- 7) Verblijf.

Om voor AWBZ-zorg in aanmerking te komen moet er eerst een indicatie komen. Indiceren is nodig om te bepalen of er zorg nodig is die binnen de AWBZ valt. En vervolgens wordt er gekeken wat voor zorg en voor hoe lang het nodig is.

Als de indicatie is gesteld zijn er twee keuze mogelijkheden om de gewenste zorg te krijgen:

⁵ <http://www.minvws.nl/dossiers/wmo-awbz/wmo-en-awbz-in-vogelvlucht/veranderingen-awbz/default.asp> (17 januari 2005, 11:16)

1. Zorg in natura; de zorg wordt rechtstreeks door een zorgverlener geleverd;
2. Persoonsgebonden budget (PGB): er wordt een budget gegeven waarmee zelf zorg ingekocht kan worden. Dit bedrag mag uitsluitend worden besteed aan de geïndiceerde zorg bij een eigen gekozen zorgverlener.

- Afschaffen contracteerplicht

Op 1 september 2004 is de contracteerplicht voor de extramurale AWBZ-aanbieders komen te vervallen. Als gevolg van deze maatregel kunnen zorgkantoren ook aanbieders van zorg weigeren, bijvoorbeeld indien zij te weinig kwaliteit leveren of te duur zijn. Hiermee wordt het leveren van kwaliteit tegen een acceptabel tarief nog meer als voorheen een kritische succesfactor, aangezien deze nu direct gerelateerd is aan de continuïteit van de instelling. Doordat er nu zelf een aanbieder van zorg gekozen kan worden is het belangrijk dat er een goede kwaliteit en service wordt geboden. Het aanbieden van een thuisbezorgde maaltijd kan in deze service tegemoet komen.

Economische ontwikkelingen⁶

- Stagnatie

De economie verloopt sinds 2000 niet goed. In 2002 groeide de Nederlandse economie slechts met 0,3%, ofwel de laagste groei van het bruto binnenlands product in de afgelopen 20 jaar. Er is sprake van een dalend consumenten- en producentenvertrouwen. In 2003 was er een inflatie van 2,5%. In de komende jaren wordt rekening gehouden met beduidend mindere groeicijfers dan in de achterliggende periode.

- Conjunctuur

Aan de opeenvolgende jaren van hoogconjunctuur is een einde gekomen. Er is echter geen sprake van een recessie. Particuliere consumenten hebben nog een goede koopkracht en er is ruimte voor uitgaven aan gemak en luxe. Inkomensverschillen maken dat er een markt is voor zowel producten en diensten in het luxe segment als in het lowbudget-segment.

- Verdergaande schaalvergroting

Verpleeg- en verzorgingshuizen in Den Haag gaan steeds meer met elkaar samenwerken of fuseren. Op deze manier ontstaan er grote organisaties die streven naar kennisvoorsprong en voordelen in kosten. Om de 'concurrentie' voor te blijven zal per 1 september 2005 SZP officieel gaan fuseren met Bosch en Duin. Door de fusie ontstaat er een grote organisatie waarin diensten worden samengevoegd zoals de voedingsdienst. Door een goede afweging van 'make or buy' kan de organisatie besparen op de factor arbeid en dus in de kosten.

- Groei kant-en-klaarmaaltijden

De bestedingen aan kant-en-klaarmaaltijden groeien in de supermarkten nog steeds. Dit is te danken aan de goede kwaliteit van kant-en-klaarmaaltijden en de snelheid waarmee ze op tafel kunnen worden gezet. De koelverse maaltijden worden vooral door alleenstaanden en welgestelde gepensioneerden gebruikt. De verkoop van koelversmaaltijden is redelijk gespreid over de dagen van de week. Deze maaltijden worden veel verkocht tussen 17.00 en 20.00 uur en kunnen tegelijkertijd met de overige boodschappen aangeschaft worden (one stop shopping)⁷.

Technologische ontwikkelingen

- Informatie en communicatietechnologie

De technologische mogelijkheden van de informatie- en communicatietechnologie en de automatisering van productieprocessen zijn bijna eindeloos en creëren nieuwe markten voor nieuwe diensten en producten. Technologie kan helpen het spanningsveld tussen vraag en

⁶<http://www.bhenc.nl/bhc/frameset.asp?sessionId=1t!cnlb9o!M9xXGwuyBTegM75YuYC!RV1DyOvofBaqs3h50uVxzYXp1K38HdWzi&objectid=> (1 maart, 15:59)

⁷ *Dossier Koelvers: De markt.* <http://www.zibb.nl/food/zoekinzibbdetail.asp?portalnaam=food/artnr/726375/artsrtnr/475/knooppunt/0/index.html> (18 februari 2005, 14:51)

aanbod te stroomlijnen. Het toenemende gebruik van internet speelt een belangrijke rol in de communicatie tussen aanbieder en consumenten. Snelheid en servicegraad worden bevorderd. Een voorbeeld voor de voedingsdienst van verbeterde technologie is het systeem CuliCart. In hoofdstuk 4 is er over het nieuwe systeem van CuliCart geschreven.

- **Nieuwe producten en diensten**

Er verandert veel in de productietechnologie en in de productiesfeer. De techniek maakt het vandaag de dag mogelijk om het voedingsproces op te delen in goed af te bakenen deelprocessen die zowel fysiek als in tijd relatief onafhankelijk van elkaar zijn; het ontkoppeld koken. Dit zal leiden tot een verschuiving naar een efficiënte bedrijfsvoering, logistiek en perfecte productiepresentatie.

Door het toepassen van ontkoppeld koken kan er een hoger serviceniveau toegepast worden. De aandacht voor het productieproces verschuift naar aandacht voor het te bereiken resultaat. Flexibiliteit, kwaliteit en consumentgerichtheid zijn hierbij de belangrijkste uitgangspunten. Loskoppeling van de momenten van bereiding en consumptie leidt tot betere spreiding van de productie en dus tot verminderen van piekbelastingen.

Sociaal culturele ontwikkelingen

- **Individualisering van de samenleving**

Individualisering blijft een belangrijk kenmerk van de moderne samenleving. Oude collectieve waarden zijn ingeruild voor een denkwijze en mentaliteit waarbij het individu centraal staat. Er ontstaat een groeiende vraag naar een steeds breder, creatiever en gevarieerder producten- en dienstenaanbod. De vraag varieert en verschilt niet alleen van individu tot individu maar ook van moment tot moment.

- **Toenemend aantal wensen op voedingsgebied**

Een groot deel van de senioren van de toekomst vormt een kapitaalkrachtige consumentengroep, is kritisch, is langer gezonder wil bij voorkeur zijn zelfstandigheid zo lang mogelijk bewaren. Er ontstaat een stijgende behoefte aan luxe vormen van dienstverleningsconcepten zoals de maaltijdvoorziening aan huis⁸. De consument en de aandacht voor zijn of haar wensen is veranderd. Er is meer vraag naar kwalitatief betere voeding (waar men ook voor wil betalen), naar meer variatie en meer keuzemogelijkheden (in menu of componenten), naar keuzemogelijkheden in het moment van nuttigen van de warme maaltijd ('s middags of 's avonds) en naar een aantrekkelijkere prestatie. Daarnaast speelt toegevoegde waarde aan de maaltijd een belangrijke rol. Niet alleen toegevoegde waarde voor het product zelf maar vooral ook voor de service en sfeer waarmee het voedingsproduct wordt omgeven. Veel consumenten willen daarom meer dan een product: zij willen iets beleven. Belevissen zijn persoonlijk en een zelfde dienst kan heel anders beleefd worden door verschillende consumenten⁹.

⁸<http://www.bhenc.nl/bhc/frameset.asp?sessionid=1t!cnlb9o!M9xXGwuyBTegM75YuYC!RV1DyOvofBaqs3h50uVxzYXp1K38HdWzi&objectid=> (1 maart, 15:59)

⁹ Oosten, H.M., Vries-Pels, F. de: *Voedingsbeleid in instellingen*. Den Haag: Voorlichtingsbureau voor de Voeding, 1998. Brochure nr. 414

Bijlage 10: Technieken in ontkoppeld en gekoppeld systeem

Gekoppeld bereidingssysteem

Warme maaltijd

Bij dit systeem worden de maaltijden direct na de bereiding gedistribueerd. Tijdens het moment van aflevering is de temperatuur van koude gerechten < 7 °C en van warme gerechten > 60 °C.

De maaltijdcomponenten die samen de warme hoofdmaaltijd vormen, kunnen in driebakschalen worden verpakt, maar een component kan ook apart in een schaal of pannetje worden verpakt. Deze verpakking kan bestaan uit duurzaam materiaal of wegwerpmateriaal. Om de verpakking van de maaltijd komt nog een goede isolerende verpakking die dient om de maaltijd tijdens het vervoer tegen afkoeling te beschermen. Om de maaltijd smakelijk af te leveren is een zo kort mogelijke distributie- (en transport-)tijd gewenst. De meeste warmhoudsets kunnen, mits goede voorzorgsmaatregelen zijn getroffen, de maaltijd ongeveer een half uur op temperatuur houden.

Uit het oogpunt van smaak, hygiëne, en voedingswaarde is het wenselijk, dat de warme maaltijd dagelijks wordt aangereden en genuttigd. De maaltijd voor de volgende dag bewaren verdient geen aanbeveling.

(toetsingsrapport)

Ontkoppeld bereidingssysteem

Het ontkoppelde bereidingssysteem is gebaseerd op het langer houdbaar houden van voedingsmiddelen door deze, onmiddellijk na bereiding geforceerd te koelen. Er zijn vijf technieken waardoor de bewaartermijn wordt verlengd¹⁰.

Koelen

De voedingsmiddelen en de gerechten worden na bereiding, geforceerd gekoeld en koud bewaard. Vervolgens worden ze koud geportioneerd en samengesteld tot éénpersoonsgerechten, weer koud opgeslagen en vlak voor consumptie geregenereerd. Het is ook mogelijk om de voedingsmiddelen en gerechten direct na het bereiden eerst warm te portioneren en ze vervolgens geforceerd te koelen. De voorkeur gaat uit naar het koud portioneren. **Bij het warm portioneren worden de efficiencyvoordelen van een ontkoppeld systeem tenietgedaan, omdat de piekbelasting enerzijds en de leegloop anderzijds in belangrijke mate worden gehandhaafd.** Daarnaast is het risico groot dat een aantal componenten te lang warm gehouden wordt aan de portioneerband. **Bij het toepassen van koud portioneren is winst te behalen door het doelmatig aanwenden van ruimten en outillage en het optimaal inzetten (van de deskundigheid) van het personeel.** Gekoelde maaltijden worden na de bereiding zo snel mogelijk (liefst binnen 2 uur) afgekoeld tot 4°C en daarna gekoeld opgeslagen (liefst bij een temperatuur van 2°C.) De componenten, die samen de hoofdmaaltijd vormen, kunnen op driebakschalen worden verpakt, maar elke component kan ook afzonderlijk verpakt worden. Ook kan de verpakking uit duurzaam materiaal of wegwerpmateriaal bestaan. De keuze van het materiaal hangt samen met de verwarmingsmethode.

De maaltijden kunnen gekoeld bij de bejaarden worden afgeleverd. Ze moeten tijdens het transport gekoeld blijven of binnen 30 minuten worden bezorgd. Gekoelde gerechten kunnen bij een temperatuur van 2-3°C drie dagen worden bewaard. Bij het transporteren op de dag van uitgifte gebeurt, mogen de maaltijdcomponenten tot het moment van regenereren oplopen tot ten hoogste 7°C

¹⁰ Oosten, H.M., Vries-Pels, F. de: *Voedingsbeleid in instellingen*. Den Haag: Voorlichtingsbureau voor de Voeding, 1998. Brochure nr. 414

Pasteuriseren

Pasteuriseren betekent dat de (hoofd) gerechten na bereiding, warm luchtdicht worden verpakt en gedurende 2 minuten worden nagepasteuriseerd bij een kerntemperatuur van 70°C.

Vervolgens dienen de (hoofd)gerechten conform de Hygiëne code voor de producten, distributie en verkoop van gekoelde, lang houdbare gepasteuriseerde maaltijden te worden behandeld. **Deze procedure vraagt om strikte controle op de bacteriologische gesteldheid van het bereide product.**

Bij een temperatuur van 2 à 3°C kunnen gepasteuriseerde (hoofd)gerechten eventueel meer dan 20 dagen maximaal 6 weken worden bewaard.

Gasverpakken

Het gasverpakken houdt in dat de gerechten, na bereiding en koeling, koud met een gasmengsel van koolzuur en stikstof, luchtdicht worden verpakt. Voor het koelen gelden de tijd- en temperatuurrichtlijnen uit de Hygiënecode voor de productie, distributie en verkoop van gekoelde, lang houdbare gepasteuriseerde maaltijden.

De techniek van gasverpakken van maaltijden is nog nieuwe en brengt bepaald risico's met zich mee. Doordat na de bereiding nog handelingen met de producten plaatsvinden, bestaan een risico op herbesmetting. De producten worden vervolgens niet meer verhit (pasteuriseren); daarvoor in de plaats komt de bescherming door het gasmengsel.

Op de juiste wijze gasverpakte producten kunnen bij een temperatuur van 2 à 3°C in principe meer dan 10 dagen worden bewaard. De maximale bewaartijd is afhankelijk van het product.

Sous-vide bereiden

Bij dit systeem worden de rauwe, verse ingrediënten in speciale hittebestendige zakken verpakt. Aansluitend worden de zakken vacuüm getrokken verhit. Temperatuur en verhittingstijd lopen per voedingsmiddel uiteen, maar voor de bacteriologische gesteldheid is het belangrijk dat het effect van de verhitting gelijk is aan het effect van 10 minuten bij 90°C in de kern. **Werken met een lagere kerntemperatuur vraagt om zeer strikte controle op de bacteriologische gesteldheid van het bereide product.**

Voor het koelen van sous-vide bereide gerechten geldt de tijd- en temperatuurrichtlijnen uit de Hygiëne code voor de productie, distributie en verkoop van gekoelde, lang houdbare gepasteuriseerde maaltijden.

Gemengde gerechten, zoals soep en aardappelpuree worden sous vide bereid door ze na menging vacuüm te verpakken.

Sous-vide (hoofd)gerechten kunnen bij een temperatuur van 2 à 3°C eventueel meer dan 10 dagen tot maximaal 6 weken worden bewaard.

Vriezen

Diepvriesmaaltijden zijn, mits ze bij een temperatuur van -18°C worden bewaard, lang houdbaar (enkel maanden). Voor het behoud van een goede kwaliteit is het noodzakelijk dat de temperatuur van de maaltijd constant blijft. De maaltijden kunnen in drierivakschalen of in aparte componenten worden afgeleverd, beide verpakt in wegwerpmateriaal. De materiaalsoort is afhankelijk van de verwarmingsmethode. Door de langer houdbaarheids i het niet noodzakelijk om de maaltijden dagelijks af te leveren.

Het zelf invriezen is af te raden. Vanwege de kleinschaligheid ontbreekt het de instellingen aan voldoende kennis en/óf apparatuur.

Bijlage 11: Kostenraming disposable verpakking

Bij de kostenraming wordt er uitgegaan van een 3-gangen menu: Soep, hoofdgerecht, nagerecht. Aangezien er kant-en-klare toetjes worden ingekocht zijn er geen verpakkingskosten van dit product.

Warme maaltijd¹¹

Benodigdheden:

• Servies porselein	€	
<u>Voorgerecht:</u>		
Porseleinen soepkom	2,10	
Kunststof deksel soepkom	1,85	
<u>Hoofdgerecht:</u>		
Porselein plat bord	3,75	
Kunststof deksel	5,70	
<u>Saus/Jus:</u>		
Saus/juskom	2,40	
Saus/juskom deksel	<u>1,15</u>	
	16,95	
<u>Extra gerecht:</u>		
Schaaltje	1,65	
Deksel schaal	<u>0,90</u>	
	19,50	Dubbelskosten
		39,00
• Serveerset (isolatiebox)	34,95	65,90
	54,45	108,90

Koelversmaaltijd

- Disposable (voor zowel warme-, koelvers-, diepvries maaltijd)
- Sealmachine is aanwezig.

Aluminium (rechthoekig)¹²

<u>Voorgerecht:</u>	
Aluminium bakje	0,072
Aluminium sealdeksel	0,041
<u>Hoofdgerecht:</u>	
Aluminium schaal 3 vaks	0,170
Aluminium sealdeksel	<u>0,061</u>
	0,344

Hard plastic (magnetronbestendig, rechthoekig)¹³

<u>Voorgerecht:</u>	
Soepbeker met deksel	0,197
<u>Hoofdgerecht:</u>	
3-vaks bord	0,231
Doorzichtige sealdeksel	<u>0,061</u>
	0,489

Magnetron drievaksbord achthoekig (sluitbare deksel erop) 0,356

¹¹ Kostenoverzicht voor thuisbezorgde maaltijd: Wijnhaelercentrum, Pascal vd Kraaij

¹² www.delixl.nl (4 april 2005, 14:21)

¹³ <http://catalogus.gelpa.nl/prijs/product/weten.do> (15 april 2005, 10:33)

Bij sommige gerechten kan het voorkomen dat er bijvoorbeeld een salade bij zit of een saus. De extra kosten van de verpakking hiervan zijn:

Extra gerecht (salade / saus):

Bakje	0,057
Deksel	<u>0,047</u>
	0,104

Disposable bakjes Bosch en Duin

Bosch en Duin gebruikt om de maaltijden te regenereren een disposable verpakking en heeft daarvoor een speciaal sealapparaat. Er is contact gezocht met de leverancier¹⁴ om informatie op te vragen over de mogelijkheid tot het leveren van een drievaksbakje voor het portioneren van één maaltijd. De leverancier heeft deze 3-vaksbakjes niet in zijn assortiment. De mogelijkheid is er om deze bakjes te laten maken maar de leverancier heeft laten weten dat de kosten voor de afnemer te hoog worden aangezien er naast de kosten voor de bakjes ook € 1500,- aan kosten voor het ontwikkelen van een speciaal drievaks-mal zijn.

In onderstaande tabel worden de disposable verpakking beoordeeld aan de hand van een aantal criteria: - Representatief

- Hanteerbaarheid voor ouderen
- Hanteerbaarheid voor keukenpersoneel
- Kosten
- Magnetronbestendig
- Passend in cambrobak

	Aluminium	Hard plastic	Achthoekig	Bosch en Duin
Representatief	+/-	+	+	+
Hanteerbaarheid voor ouderen	+/-	+	+	+
Hanteerbaarheid voor keukenpersoneel	-	+	+	+
Stevig	--	+	+	+
Kosten	+	+/-	+	--
Magnetronbestendig	+	+	+	+
Passend in cambrobak	+	+	-	+

¹⁴ Temp-rite:14 april 2005

Bijlage 12: Etiket

Vissershavenstraat 277
2583 DG Scheveningen
070-3529292
www.scheveningszorgpalet.nl

Koelverse maaltijd Eet smakelijk!!

Geconditioneerde gekoelde maaltijd bereid uit dagverse producten.
Consumeren op onder vermelde datum. Bewaren in koelkast.

Bereidingsadvies

-  Magnetron: In gesloten verpakking verwarmen gedurende :
3 minuten (800 Watt), 2 ½ minuut (900 Watt), 2 minuten (1000 Watt)
-  Au bain marie: In gesloten verpakking in een grote pan (hapjespan) gedurende 15 minuten in water verwarmen.
-  Koekenpan: Schep de inhoud over in de koekenpan en verwarm de maaltijd naar behoefte.

Bijlage 13: Uitrusting chauffeur

De uitrusting van de chauffeur bestaat uit het volgende:

- Bezorglijst;
- Telefoon;
- Lijst met belangrijke telefoonnummers;
- Informatie over de thuisbezorgde maaltijd;
- Menuplan voor de aankomende week/weken;
- Eventueel bijzonderheden over de ouderen;
- Plattegrond van Scheveningen;
- Portemonnee met geld;
- Strippenkaart 3 stuks: € 0,50 voor-, nagerecht en hoofdgerecht € 6,50 en € 7,00
- Pen.

Autosleutels kunnen gevonden worden in het sleutelkastje in de keuken.

Na het bezorgen van de maaltijden de tas achter slot en grendel achterlaten in de keuken.

Bijlage 14: Strippenkaart

Voorbeeld strippenkaart: hoofdgerecht voor de zorgabonnees. Voor de particulieren komt er een strippenkaart met bedragen van € 7,00. Wanneer iemand een 4 of 8 strippenkaart wil worden de overige rijen weggestreept.

 Protestants Christelijke Stichting Schevenings Zorg Palet Deo Gratias-Het Uiterjoon-Prins Willemhof		Maaltijd Strippenkaart met bezorgen. De strip wordt doorgestreept bij het ontvangen van de maaltijd. Te koop per 4, 8, 12 strippen bij bezorger of receptie. HOOFDGERECHT € 6,50
€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50
€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50
€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50
€ 6,50	€ 6,50	€ 6,50
4 strippen € 26,00	8 strippen € 52,00	12 strippen € 78,00
Paraaf SZP	Datum aankoop	Stempel

Voorbeeld strippenkaart: voorgerecht - nagerecht voor de zorgabonnees. De particulieren betalen ook € 0,50 voor een voorgerecht of nagerecht.

 Protestants Christelijke Stichting Schevenings Zorg Palet Deo Gratias-Het Uiterjoon-Prins Willemhof		Maaltijd Strippenkaart met bezorgen. De strip wordt doorgestreept bij het ontvangen van de maaltijd. Te koop per 4, 8, 12 strippen bij bezorger of receptie. VOORGERECHT - NAGERECHT € 0,50
€ 0,50	€ 0,50	€ 0,50
€ 0,50	€ 0,50	€ 0,50
€ 0,50	€ 0,50	€ 0,50
€ 0,50	€ 0,50	€ 0,50
4 strippen € 2,00	8 strippen € 4,00	12 strippen € 6,00
Paraaf SZP	Datum aankoop	Stempel

Bijlage 15: Grote aanbieders maaltijden

1. Lekker Thuis maaltijdservice

Lekker Thuis maaltijdservice is een zelfstandig initiatief van de stichting Lekker Thuis. Lekker Thuis vervaardigt diepvriesmaaltijden. Lekker Thuis werkt voor de distributie samen met IJspaleis. IJspaleis heeft een landelijk dekkend fijnmazig netwerk van diepvriesauto's, uitermate geschikt voor bezorging van de Lekker Thuis producten. Verkoop en levering van de Lekker Thuis producten gebeurt door IJspaleis vanuit twee vestigingen.

Er zijn 2 mogelijkheden voor levering;

1. direct bij de thuiswonende ouderen;
2. bij het bedrijf, de distributie moet dan zelf geregeld worden.

Prijzen

- Maaltijd: van € 3,25 – € 5,35.

In totaal kunnen er 43 soorten maaltijden besteld worden. De minimale bestelhoeveelheid is 6 maaltijden.

- Assortimentsdozen van € 28,00 – € 34,78

In totaal zijn er 4 verschillende soorten dozen. In de assortimentsdozen zitten 6 maaltijden.

- Nagerechten (4 soorten): van € 3,20 – 4,45

In totaal zijn er 4 verschillende soorten nagerechten. De nagerechten worden geleverd in een doos van 6 of 8 stuks (afhankelijk van de keuze).

Op de maaltijden wordt een etiket geplakt met daarop informatie over de maaltijd.

Één week voorafgaand aan de routedatum moet de bestelling worden opgegeven. De bezorging is gratis. Bezorging vindt 1 keer in de 3 weken plaats. De maaltijden moeten in de vriezer worden opgeslagen.

2. Apetito

Apetito is de grootste leverancier van maaltijden in Nederland. Apetito vervaardigt diepvriesmaaltijden.

Prijzen

A la carte menu: € 5,17

A la carte soep: € 0,92

Menudozen (7 maaltijden): van € 31,17 – € 36,17

Dessertdoos: € 8,17

Soepassortiment (12 soepen): € 11,07

De bestelling moet binnen 1 week voor levering bij Apetito geplaatst worden. De maaltijddozen worden thuisbezorgd en moeten in de vriezer worden opgeslagen. Voor de bereiding van de maaltijden kan er gebruik gemaakt worden van een magnetron, oven of een servtherm (warm water apparaat). De magnetron en servtherm kunnen door Apetito geleverd worden.

De gemeente Den Haag werkt samen met Apetito. Zelfstandig wonende ouderen van 65 jaar of ouder en gehandicapten die in het bezit zijn van een ooievaarspas, die (tijdelijk) niet meer zelf kunnen koken, kunnen tegen betaling van € 3,18 voor een vriesverse maaltijd of voor € 3,34 een warme maaltijd (ook dieetmaaltijden) thuis bezorgd krijgen. De warme maaltijd levert Apetito aan inwoners van de stadsdelen Segbroek, Scheveningen, Escamp, Haagse Hout en een gedeelte van Loosduinen.

3. Koelvers Groep

De Koelvers Groep produceert maaltijden, maaltijdcomponenten en soepen. De Koelvers Groep levert niet direct aan de consument maar aan instellingen, bedrijven e.d. De weekbestelling is per afnemer verpakt in een kartonnen doos voorzien van een etiket met de adresgegevens van de afnemer en een routecodering door de opdrachtgever aangegeven. De totale bestelling wordt vervolgens éénmaal per week bij het bedrijf afgeleverd.

De producten worden bewaard in de koelkast en verwarmt in de magnetron.

Prijzen

De Koelvers Groep heeft alle menu's ook voor speciale diëten gemaakt. De prijzen van dieetmaaltijden zijn iets hoger dan normale maaltijden.

Hoofdgerecht (20 soorten): € 3,30

Soepen (20 soorten): € 0,55

Nagerechten (10 soorten): € 0,50

Menu (20 soorten): € 3,30

4. Deli XL

Deli XL is één van de leverancier van SZP. Zij bieden ook koelvers en diepvriesmaaltijden aan. Er zijn verschillende mogelijkheden tussen de maaltijden.

De prijs van de maaltijd varieert tussen de € 3,50 en € 4,50. Deze prijs is afhankelijk van het aantal voedingscomponenten die in de maaltijd zijn verwerkt.

Bijlage 16: Berekening integrale kostprijs

Alvorens te beginnen met de berekening van de kostprijs zal er eerst een toelichting worden gegeven op de dertien kostenposten die worden gehanteerd. De dertien kostenposten zijn:

1) Afschrijvingskosten

De totale afschrijvingskosten van SZP bestaan uit de afschrijvingskosten van de installaties, inventaris en de verbouwing. Aangezien deze kosten voor het hele gebouw worden berekend, kunnen ze niet in totaal worden meegenomen in de kostprijs. Het is daarom van belang uit te rekenen wat het percentage oppervlakte voedingsdienst is ten opzichte van de totale oppervlakte van SZP. Uit de berekening blijkt dat de keuken een oppervlakte van 3,14 % heeft ten opzichte van het totale gebouw van SZP. Naast deze algemene afschrijvingskosten zijn ook de afschrijvingskosten bepaald van de voedingsdienst. De totale afschrijvingskosten per maaltijd bedragen € 0,647.

2) Huisvestingskosten

Het Uiterjoon en Deo Gratias zijn allebei huurpanden. Hierover moeten kosten betaald worden. Om de huisvestingskosten van de voedingsdienst te berekenen wordt gebruik gemaakt van het eerder berekende percentage van 3,14% bij de afschrijvingskosten. De totale huisvestingskosten per maaltijd bedragen € 0,285.

3) Onderhoudskosten

De onderhoudskosten bestaan uit kosten voor keukenapparatuur en artikelen, vaatwasinstallatie, kookgroepinstallatie. Dit zijn allemaal kosten die direct gerelateerd zijn aan de voedingsdienst. Het onderhoud aan het gebouw wordt wederom door het berekende percentage aan de voedingsdienst toegekend. De totale onderhoudskosten per maaltijd bedragen € 0,283.

4) Interestkosten

Ook hier wordt de regel van de 2,46 % weer toegepast, omdat de interestkosten alleen over de keuken moeten worden berekend. De totale interestkosten per maaltijd bedragen € 0,009.

5) Schoonmaakkosten

De schoonmaakkosten zijn direct toe te kennen aan de voedingsdienst. De kosten zijn vrij hoog wat veroorzaakt wordt door de schoonmaakartikelen van de vaatwasser. De totale schoonmaakkosten per maaltijd bedragen € 0,171.

6) Algemene kosten

De algemene kosten bestaan uit kosten die in het algemeen gemaakt worden bij het beheer van een gebouw of organisatie. De kosten die hieronder vallen zijn:

- Assurantiën;
- Publieke heffingen, zoals lozingsrecht e.d.

De posten worden berekend over het totale gebouw, maar om deze kosten voor de voedingsdienst te berekenen, moet er rekening worden gehouden met de 4,81 %. De totale algemene kosten per maaltijd bedragen € 0,285. De berekening is terug te vinden in bijlage

7) Personeelskosten voedingsdienst

De totale personeelskosten van de voedingsdienst kunnen direct worden toegerekend aan de maaltijd. De totale personeelskosten per maaltijd bedragen € 3,99.

8) Overheadkosten

Overheadkosten zijn kosten die niet uit een transactie of de vervaardiging van een bepaald product zelf voortvloeien¹⁵. Wel maken ook deze kosten een belangrijk deel uit van de

¹⁵ www.vandale.nl (3-3-2005 12:09)

integrale kostprijs. Een voorbeeld van overheadkosten zijn de concerndiensten. Deze diensten hebben allemaal indirect iets te maken met de totstandkoming van een maaltijd. Er is een percentage berekend om de overheadkosten uit te rekenen. Uit deze berekening blijkt dat 1,57% overheadkosten van het gebouw en het loon van de concerndiensten toe te kennen zijn aan de maaltijd. De totale overheadkosten per maaltijd bedragen € 0,308.

9) Ingrediëntenkosten

De voedingsdienst zorgt alleen voor de warme maaltijd voor de bewoners. De totale ingrediëntenkosten per maaltijd zonder de koffiekosten en de omzet van het restaurant bedragen € 3,49. Deze prijs is opgebouwd uit een voor-, hoofd, - en nagerecht.

10) Transportkosten

De transportkosten bestaan uit de leasekosten voor de twee bussen die er zijn voor de voedingsdienst. De totale transportkosten per maaltijd bedragen € 0,218.

11) Energiekosten

Uit de cijfers blijkt dat 13,85% van de totale energiekosten bestemd zijn voor de voedingsdienst. De totale energiekosten per maaltijd bedragen € 0,363.

12) Afvalkosten

De afvalkosten voor de voedingsdienst bestaan uit het restafval, de swill en de vetputten. Het restafval is een verzamelnaam voor al het overige afval in het verzorgingshuis. Daarom wordt hier weer de 3,14% toegepast, omdat het bij deze berekening alleen om de keuken gaat. De swill en de vetputten behoren beide tot de keuken. De totale afvalkosten per maaltijd bedragen € 0,065.

13) Overige kosten

Buiten de bovengenoemde kostensoorten zijn er nog een aantal andere posten die een aandeel hebben in de integrale kostprijs. Deze kosten zijn op zichzelf geen grote posten, maar ze hebben allemaal te maken met het bereiden van de maaltijden. De totale overige kosten per maaltijd bedragen € 0,344.

Op de volgende pagina is de uitgebreide berekening van de integrale kostprijs te vinden.

Berekening afschrijvingskosten

De keukens hebben een oppervlakte van 407 m². Het totale gebouw van Deo Gratias en het Uiterjoon bedragen in totaal € 12.959 m². Op dit aantal vierkante meters moet worden afgeschreven. Dit betekent dat: $(407 / 12.959) * 100 = 3,14\%$ van de totale afschrijvingskosten komen voor rekening van de voedingsdienst. De afschrijvingskosten worden verdeeld naar de algemene afschrijvingskosten en de afschrijvingskosten van de voedingsdienst.

De algemene afschrijvingskosten per maaltijd bestaan uit de volgende kostenposten:

1. Afschrijving installaties	€ 63.551,-
2. Afschrijving inventaris	€ 96.487,-
3. Afschrijving verbouwing	€ 60.145,-
Totale algemene afschrijving	€ 220.183,-
Afschrijvingskosten voedingsdienst	€ 66.698,-

De algemene afschrijvingskosten van Deo Gratias en het Uiterjoon bedragen:

- € 220.183,- - € 66.698,- = € 153.485,-
- $3,14\% * € 153.485,- = € 4819,43$ jaar voor de voedingsdienst
- € 4819,43 / 110.549 maaltijden per jaar = **€ 0,044 afschrijvingskosten per maaltijd**

Afschrijvingskosten voor de voedingsdienst bedragen:

- € 66.698,- per jaar
- € 66.698,- / 110549 maaltijden per jaar = **€ 0,603 afschrijvingskosten per maaltijd**

Afschrijvingen	Afschrijvingskosten per maaltijd
Algemene afschrijvingskosten	€ 0,044
Afschrijvingskosten voedingsdienst	€ 0,603
Totaal	€ 0,647

Berekening huisvestingskosten

Deo Gratias en het Uiterjoon zijn allebei huurpanden. De huisvestingskosten worden voor deze twee locaties hetzelfde berekend als de afschrijvingskosten.

De huisvestingskosten van Deo Gratias en het Uiterjoon bedragen:

- € 1.003.870,- per jaar
- $3,14\% * € 1.003.870 = € 31528,29$ per jaar voor de voedingsdienst
- € 31528,29 / 110549 = **€ 0,285 huisvestingskosten per maaltijd**

Huisvestingskosten	Huisvestingskosten per maaltijd
Huur gebouwen	€ 0,285

Berekening onderhoudskosten

1. Onderhoud keukenapparatuur en artikelen	€ 8133,- per jaar
2. Onderhoud vaatwasinstallatie	€ 6500,- per jaar
3. Onderhoud kookgroepinstallatie	€ 16075,- per jaar
4. Onderhoud gebouw ($3,14\% * € 19171,-$)	€ 602,- per jaar
	€ 31310,- per jaar

De onderhoudskosten van Deo Gratias en het Uiterjoon bedragen:

- € 31310,- per jaar
- Het totale aantal maaltijden voor Deo Gratias en het Uiterjoon per jaar is 110549
- € 31310,- / 110549 = **€ 0,283 onderhoudskosten per maaltijd**

Onderhoud	Onderhoudskosten per maaltijd
Keukenapparatuur en artikelen	€ 0,074
Vaatwasinstallatie	€ 0,059
Kookgroepinstallatie	€ 0,145
Gebouw	€ 0,005
Totale kosten	€ 0,283

Berekening interestkosten

De interestkosten moeten alleen berekend zijn over het deel van de voedingsdienst. Eerder is hier het percentage van 3,14% voor berekend. Met dit percentage zijn ook de interestkosten berekend.

De interestkosten per maaltijd voor Deo Gratias en het Uiterjoon bedragen:

- € 32999,- per jaar
- $3,14\% \times € 32999,- = € 1036,39$
- $€ 1036,39 / 110549 \text{ maaltijden per jaar} = \underline{\underline{€ 0,009 \text{ interestkosten per maaltijd}}}$

Interest	Interestkosten
Interest	€ 0,009

Berekening schoonmaakkosten

De schoonmaakkosten voor de keuken zijn vrij hoog. Dit komt voornamelijk door de hoge schoonmaakkosten voor de afwasmachines in de keuken. Deze hebben speciale schoonmaakmiddelen nodig, die erg kostbaar zijn.

De schoonmaakkosten voor Deo Gratias en het Uiterjoon bedragen:

- € 30.614,- per jaar aan schoonmaakkosten, waarvan €18.928,- per jaar voor de voedingsdienst
- Deo Gratias en het Uiterjoon hebben op jaarbasis 110549 maaltijden
- $€ 18.928 / 110.549 = \underline{\underline{€ 0,171 \text{ schoonmaakkosten per maaltijd}}}$

Schoonmaakkosten	Schoonmaakkosten per maaltijd
Schoonmaakkosten	€ 0,171

Berekening algemene kosten

De algemene kosten bestaan uit twee verschillende posten die alles te maken hebben met het beheer van het gebouw:

- Assurantiën € 19.792,-
- Publieke heffingen € 57.187,-
- € 76.979,-

Deze berekening heeft te maken met het aantal FTE's in de keuken van de totale organisatie. Deo Gratias en het Uiterjoon hebben 128,91 FTE's waarvan 13,56 FTE's voor de voedingsdienst. Dat betekent: $13,56 / 128,91 \times 100\% = 10,52\%$

De algemene kosten per maaltijd voor Deo Gratias en het Uiterjoon bedragen:

- € 76.979 per jaar
- $10,52\% \times € 76.979,- = € 8098,40$ per jaar voor de voedingsdienst
- $€ 8098,40 / 110549 \text{ maaltijden per jaar} = \underline{\underline{€ 0,073 \text{ algemene kosten per maaltijd}}}$

Algemene kosten	Algemene kosten per maaltijd
Assurantiën	€ 0,019
Publieke heffingen	€ 0,054
Totale kosten	€ 0,073

Berekening personeelskosten voedingsdienst

De personeelskosten in onderstaande tabel zijn de lonen van de voedingsdienst per jaar. In totaal zijn er bij de voedingsdienst 13,78 FTE's. De sociale lasten zijn apart in een kolom vermeld.

Functie	Loon (incl. vakantiegeld)	Sociale lasten	Totaal Netto loon
Voedingscoördinator	€ 34.558,-	€ 10.022,-	€ 44.580,-
Kok	€ 101.695,-	€ 29.491,-	€ 131.186,-
Diëtiste	€ 7.518,-	€ 2.180,-	€ 9.699,-
Keukenassistenten	€ 170.511,-	€ 49.448,-	€ 219.960,-
Vakantiehulp	€ 1.091,-	€ 316,-	€ 1.407,-
Onregelmatigheid	€ 26.396,-	€ 7.655,-	€ 34.051,-
Totaal	€ 341.769,-	€ 99.113,-	€ 440.882,-
Totaal per maaltijd	€ 3,09	€ 0,90	€ 3,99

Berekening overheadkosten

De overheadkosten van de voedingsdienst bestaan uit de volgende conerndiensten:

- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1. Raad van Bestuur (RvB) | 3,34 FTE's |
| 2. Administratie Dienst | 3,49 FTE's |
| 3. Personeel en Organisatie (P&O) | 1,22 FTE's |
| 4. Technische Dienst (TD) | 4,00 FTE's |
| 5. Facilitaire Dienst (FD) | 13,51 FTE's |
| 6. Ondernemingsraad (OR) | 0,4 FTE's |
| | 25,96 FTE's |

De overheadkosten van het gebouw voor de verschillende maaltijden bedragen:

- 200m² van het hele gebouw is van de conerndiensten
- 12959m² totaal oppervlakte – 200m² = 12759m²
- 200m² / 12959 m² = **1,57% overhead van het gebouw**

Soorten kosten	Overheadkosten van het gebouw
Afschrijvingskosten	1,57% * € 212.561,- = € 3331,94
Huisvestingskosten	1,57% * € 1.003.870 = € 15735,87
Onderhoudskosten gebouw	1,57% * € 19.171,- = € 300,51
Interestkosten	1,57% * € 32.999,- = € 517,27
Algemene kosten	1,57% * € 76.979,- = € 1206,66
Totaal	€ 21092,25

De totale overheadkosten van het gebouw per maaltijd zijn: € 21092,25 / 110549 = **€ 0,191**

De overheadkosten van het loon voor de verschillende maaltijden bedragen:

- De bovengenoemde diensten bestaan uit 25,96 FTE's
- De loonkosten van deze 25,96 FTE's bedragen in totaal € 824.689,- per jaar
- € 824.689,- * 1,57% = **€ 0,117 overheadkosten van het loon per maaltijd**

Overheadkosten	Overheadkosten per maaltijd
Gebouw	€ 0,191
Loon	€ 0,117
Totaal	€ 0,308

Berekening ingrediëntkosten

De ingrediëntenkosten worden berekend aan de hand van de ingekochte goederen bij de leverancier. Van deze kosten moeten dan nog wel de kosten van de koffievoorziening en de omzet van het restaurant worden gehaald.

Koffie

- € 16482,26,- totale koffiekosten per jaar
- € 16482,26,- / 110549 = € 0,149

Omzet restaurant

- € 7948,40 totale omzet per jaar
- € 7948,40 / 110549 = € 0,072

Ingrediëntenkosten

- € 410250,- totale ingrediëntenkosten per jaar
- € 410250,- / 110549 = € 3,711
- € 3,711 - € 0,149 - € 0,072 = **€ 3,49 ingrediëntenkosten per maaltijd**
- Van deze € 3,49 is € 0,238 voor het voorgerecht en € 0,143 voor een zelf geportioneerd toetje. Het hoofdgerecht komt daarmee op € 3,109.

Ingrediëntkosten	Ingrediëntkosten per gang
Voorgerecht	€ 0,238
Hoofdgerecht	€ 3,109
Nagerecht (zelf geportioneerd)	€ 0,143
Totaal	€ 3,49

Berekening transportkosten

De transportkosten bestaan uit de leasekosten voor de twee bussen die er zijn voor de voedingsdienst. Er zijn alleen transportkosten voor de maaltijden van Deo Gratias.

De transportkosten per maaltijd voor Deo Gratias en het Uiterjoon bedragen:

Leasekosten

- € 10.800,- per jaar
- Totaal aantal maaltijden per jaar: 110549 – 53356 = 57193 maaltijden per jaar
- € 10.800 / 57193 = **€ 0,202 leasekosten per maaltijd**

Benzinekosten

- Kleine auto: 35 liter, 10 keer per jaar getankt.
- Prijs liter benzine (15-4-2005): € 1,31
- 35 liter * 10 keer per jaar = 350 liter
- 350 liter * € 1,31 = 458,50
- 458,50 / 57193 maaltijden = **€ 0,008 benzinekosten per maaltijd**
- Grote auto: 45 liter, 9 keer per jaar getankt.
- Prijs liter diesel (15-4-2005): € 0,99
- 45 liter * 9 keer per jaar = 405 liter
- 405 liter * € 0,99 = 400,95
- 400,95 / 57193 maaltijden = **€ 0,007 benzinekosten per maaltijd**

Transportkosten	Transportkosten per maaltijd
Leasekosten	€ 0,202
Benzinekosten	€ 0,016
Totaal	€ 0,218

Berekening energiekosten

De energiekosten per maaltijd voor Deo Gratias en het Uiterjoon bedragen:

- € 289.913 per jaar
- 13,85% is bestemd voor de keuken, dit komt neer op € 40152,95
- € 40152,95 / 110549 maaltijden per jaar = **€ 0,363 energiekosten per maaltijd**

Energiekosten	Energiekosten per maaltijd
Energiekosten	€ 0,363

Berekening afvalkosten

De afvalkosten voor de voedingsdienst bestaan uit het restafval, de swill en de vetputten. Het restafval is een verzamelnaam voor al het overige afval in het verzorgingshuis. Daarom wordt hier weer de 3,14% toegepast, omdat het bij deze berekening alleen om de keuken gaat. De swill en de vetputten behoren beide tot de keuken.

De afvalkosten per maaltijd voor Deo Gratias en het Uiterjoon bedragen:

- € 37274,- restafval, € 5000,- swill afval en € 1000,- aan vetputten per jaar
- 3,14% * € 37274,- = € 1170,40 aan restafval voor de keuken
- € 1170,40 + € 5000,- + € 1000,- = € 7170,65
- € 7170,65 / 10549 maaltijden per jaar = **€ 0,065 afvalkosten per maaltijd**

Afvalkosten	Afvalkosten per maaltijd
Afvalkosten	€ 0,065

Berekening overige kosten

De overige kosten per maaltijd bestaan uit de volgende kostenposten:

- Dienstkleding (schorten enz.) € 8003,-
- Toiletbenodigdheden (zoals keukenrollen enz.) € 283,-
- Meubilair (bureau, stoelen e.d.) € 100,-
- Overige kosten huis en inrichting € 8596,-
- Linnengoed (theedoeken en schoonmaakdoekjes) € 1500,-
- Disposable textiel (papieren schorten enz.) € 6719,-
- Kantoormiddelen (pennen, papier enz.) € 1767,-
- Drukwerk menukeuze € 2195,-
- Algemeen drukwerk (roosters enz.) € 100,-
- Software € 4965,-
- Contributie € 1751,-
- Overig algemeen beheer € 2004,-
- € 37983,-
- € 37983,- / 110549 maaltijden per jaar = **€ 0,344 overige kosten per maaltijd**

Algemene kosten	Algemene kosten
Algemene kosten	€ 0,344

Totaal overzicht

Kostensoorten	Kostprijs per maaltijd
Afschrijvingskosten	€ 0,647
Huisvestingskosten	€ 0,285
Onderhoudskosten	€ 0,283
Interestkosten	€ 0,009
Schoonmaakkosten	€ 0,171
Algemene kosten	€ 0,073
Personeelskosten	€ 3,99
Overheadkosten	€ 0,308
Ingrediëntkosten	€ 3,49
Transportkosten	€ 0,218
Energiekosten	€ 0,363
Afvalkosten	€ 0,065
Overige kosten	€ 0,344
Totaal	€ 10,246 → € 10,25

Bijlage 17: Berekening verkoopprijs thuisbezorgde maaltijd

- Transportkosten (deel leasekosten en benzine auto)

Leasekosten

121 maaltijden per week * 52 weken = 6292 maaltijden per jaar

57193 maaltijden voor transport naar Deo Gratias

De thuisbezorgde maaltijd bedraagt 11 % van de maaltijden die met de grote bus worden bezorgd.

De leasekosten van de bus bedragen € 576,91 per maand (€ 6922,92 per jaar)

€ 6922,92 / 57193 maaltijden = € 0,121 per maaltijd

11 % van € 0,121 = **€ 0,013 leasekosten per thuisbezorgde maaltijd**

Benzinekosten

Eerder is vastgesteld dat er 12 maaltijden in 1 uur tijd bezorgd kunnen worden. In totaal zullen er zeker 121 maaltijden per week worden afgezet. Dit betekent dat er 5 minuten voor iedere maaltijd staat. Er zal uitgegaan worden van ongeveer 40 km per uur. De berekening is daardoor als volgt:

121 maaltijden * 5 minuten = 605 minuten = 10,08 uur

10,08 uur * 40 km per uur = 403,33 km per week

403,33 / 10 (bus rijdt ongeveer 1 op 10) = 40,33 km

40,33 km * € 0,99 per liter = € 40,74

€ 40,74 / 121 maaltijden = **€ 0,337 benzinekosten per thuisbezorgde maaltijd**

Transportkosten € 0 ,350

- Chauffeurskosten

De chauffeur zal in het CAO van de Verpleging en Verzorging (V&V) vallen. Op basis van een 36-urige werkweek zal de chauffeur ongeveer (leeftijd, ervaring afhankelijk) € 1511,62 verdienen.

€ 1511,62 / 156 uur per maand = € 9,69

€ 9,69 * 1,08 (vakantiegeld) * 1,04 eindejaarsuitkering * 1,29 sociale lasten = € 14,02

€ 14,02 * 20% (vakantie dagen e.d.) = € 2,80

€ 14,02 + € 2,80 = **€ 16,82 per uur**

Het aantal maaltijden dat een chauffeur zou kunnen bezorgen in 1 uur tijd wordt gesteld op 12. Dit aantal is afhankelijk van de verspreiding van de ouderen in Scheveningen. Wanneer er bijvoorbeeld 5 mensen in een serviceflat een maaltijd afnemen kunnen er vanzelfsprekend meer maaltijden afgezet worden in 1 uur.

€ 16,82 / 12 maaltijden = **€ 1,40 chauffeurskosten per thuisbezorgde maaltijd**

- Verpakkingskosten (disposable drievaksbord)

Voorgerecht:

Soepbeker met deksel € 0,197

Hoofdgerecht:

3-vaks bord € 0,231

Doorzichtige sealdeksel € 0,061

€ 0,489 verpakkingskosten per thuisbezorgde maaltijd

- Etiketten

€ 43,51 / 200 stuks = **€ 0,128 per thuisbezorgde maaltijd**

Bijlage 18: Berekening kosten en baten analyse

De prijzen die hieronder zijn vermeld zijn inclusief 19% BTW.

• Promotiekosten	
Informatiemap 1 doos à 1000 exemplaren	€ 500,99
Informatiefolder / brief 1 doos à 10.000 blaadjes	€ 1162,63
Advertentie 1 keer per maand	<u>€ 73,78</u>
	€ 1.737,40
• Etiketten	
6292 maaltijden	
32 setjes etiketten à € 51,78	€ 1.656,96
• Verpakking	
Afzet: 6292 hoofdgerechten	
3 dozen à 2400 stuks =	€ 329,62
Deksel: 7 dozen à 1000 stuks =	€ 509,30
Uit het onderzoek is de vraag naar soep niet naar voren gekomen. Er zullen toch soepbekers aangeschaft gaan worden aangezien er incidenteel naar gevraagd kan worden.	
1 doos à 250 stuks =	<u>€ 61,56</u>
	€ 900,48
• Chauffeur	
6292 maaltijden / 12 maaltijden per uur = 524,33 uur	
524,33 * € 16,82 =	€ 8.819,29
Totale kosten	€ 13.114,13
Baten	
• Omzet	
Hoofdgerechten:	
6292 per jaar * € 6,50:	€ 40.898,-
Nagerechten:	
6 per week * 52 weken = 312 per jaar	
312 * € 0,50 =	<u>€ 156,-</u>
	€ 41.054,-
In de omzet is de winst meegenomen. Hieronder is de winst uitgesplitst:	
Winst	
Hoofdgerecht:	
€ 0,094 * 6292 =	€ 591,45
Nagerecht:	
€ 0,160 * 312 =	<u>€ 49,92</u>
	€ 641,37