Samen aan Tafel

Cindy van Vliet
mei 2004

Samen aan Tafel

Businessplan voor de realisatie van een seniorenrestaurant

Cindy van Vliet
mei 2004

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

Afstudeerprofiel	FM & Innovatie
Docent-begeleider	Mw. K.F. Aba
Medebeoordelaar	Mw. B.A. Heemskerk-Nooij
Opdrachtgever	Stichting Bronovo-Nebo Bronovolaan 5 2597 AX Den Haag
Mentor	Dhr. F.J. van Riel
Periode onderzoek	september 2003 tot en met mei 2004

Auteursreferaat

‘Samen aan Tafel’ met als ondertitel ‘Businessplan voor de realisatie van een seniorenrestaurant’ is een adviesrapport over het opzetten van een seniorenrestaurant bij verpleeghuis Nebo. De doelstelling van het onderzoek is inzicht te krijgen in de behoeften en wensen van wijkbewoners omtrent een seniorenrestaurant en in kaart te brengen hoe het seniorenrestaurant opgezet kan worden.

De probleemstelling die als leidraad voor dit onderzoek diende, luidt als volgt:
In hoeverre is er belangstelling van de wijkbewoners voor een seniorenrestaurant en op welke wijze kan verpleeghuis Nebo een seniorenrestaurant opzetten?

Om inzicht te krijgen in de behoeften van de **wijkbewoners** is een **behoefteonderzoek** uitgevoerd. Bij de uitvoer van het behoefteonderzoek moet naar voren komen of er voldoende belangstelling is voor een **seniorenrestaurant**; het moet voor de organisatie aantrekkelijk zijn een seniorenrestaurant op te zetten. Aansluitend op het behoefteonderzoek is een **businessplan** geschreven dat inzicht geeft in het inhoudelijke plan om een seniorenrestaurant op te kunnen zetten. Dit adviesrapport geeft een onderbouwing van het businessplan. Het seniorenrestaurant is gericht op mensen van **65 jaar en ouder** uit het Benoordenhout in Den Haag.
Door een seniorenrestaurant op te zetten voor ouderen uit de wijk speelt verpleeghuis Nebo in op de trend waarbij ouderen **langer zelfstandig thuis** willen **wonen** en gaat Nebo zich op de **extramurale** markt begeven. De interne reden is dat de ruimte van het huidige restaurant optimaal gebruikt wordt bij het opzetten van een seniorenrestaurant en daarnaast is de verwachting dat de komst van een seniorenrestaurant het sociale klimaat van de bewoners kan verhogen.

Indexreferaat

Adviesrapport, scriptie, businessplan, ondernemingsplan, behoefteonderzoek, enquête, verpleeghuis, verpleeghuis Nebo, Den Haag, Benoordenhout, wijkbewoners, senioren, seniorenrestaurant, wijkrestaurant en extramuraal.

Managementsamenvatting

De maaltijdvoorziening voor thuiswonende ouderen is een groeiende markt. Nederland telt 240.000 geïsoleerde ouderen en dit aantal neemt alleen maar toe. Ondertussen blijven ouderen steeds langer thuis wonen. Het gevolg: een stijgende vraag naar maaltijdvoorzieningen voor ouderen. Niet alleen de behoefte aan een maaltijdvoorziening is groot maar ook aan sociaal contact. Een eetpunt combineert beiden; tijdens een betaalbare driegangen maaltijd kan een gezellig praatje gemaakt worden met andere senioren.[1]

Aanleiding
In heel Nederland neemt de vergrijzing toe. Ook in de wijk Benoordenhout (gemeente Den Haag) is meer dan vijfentwintig procent 65 jaar of ouder. De bewoners van de wijk hebben aan een aantal instanties kenbaar gemaakt dat er behoefte is aan een seniorenrestaurant.
De overheid en het zorgkantoor verlangen van zorginstellingen dat men doelmatiger te werk gaat. Hiermee komt men tegemoet aan de ontwikkeling waarbij ouderen langer zelfstandig thuis willen wonen. Daarnaast kunnen zorginstellingen dure voorzieningen die aangeschaft zijn bij de inrichting van hun gebouw, optimaler gebruiken. Een half jaar geleden is verpleeghuis Nebo verhuisd naar een nieuw pand in het Benoordenhout. In verpleeghuis Nebo is restaurant 'Het Plein' in de avonduren vrijwel leegstaand. Wanneer men hier een seniorenrestaurant zou opzetten zou de ruimte optimaal worden gebruikt en wordt het sociale klimaat van de bewoners verhoogd.
Vanuit dit oogpunt wil verpleeghuis Nebo een seniorenrestaurant opzetten. De Facility Manager van de Stichting Bronovo-Nebo heeft mij gevraagd een business plan op te zetten. Hiermee wil de Facility Manager een seniorenrestaurant realiseren.

De probleemstelling die als leidraad voor dit onderzoek diende, luidt als volgt:

In hoeverre is er belangstelling van de wijkbewoners voor een seniorenrestaurant en op welke wijze kan verpleeghuis Nebo een seniorenrestaurant opzetten?

Hoofdlijnen opzet
Veel verzorgingshuizen zijn, als nevenactiviteit, een seniorenrestaurant gaan organiseren. De maaltijdvoorziening wordt door ouderen ook als één van de belangrijkste redenen genoemd om thuis te blijven wonen. Verpleeghuizen hebben zich in mindere mate met deze ontwikkeling beziggehouden; er zijn maar enkele verpleeghuizen die een seniorenrestaurant hebben.
De overheid wil de extramurale zorg[2] stimuleren, omdat dit goedkoper is dan intramurale zorg. Er zijn daarom financiële voorzieningen getroffen voor extramurale zorg. De maaltijdvoorziening en vervoersvoorziening zijn hierin achtergebleven. Veel subsidies zijn ingetrokken. Over het algemeen zijn er alleen nog subsidies voor mensen met een laag inkomen, gehandicapten en mensen ouder dan tachtig jaar. Dit heeft verzorgingshuizen niet tegengehouden deze trend te blijven ondersteunen. Seniorenrestaurants zijn in veel vormen en maten te vinden. Bij de invulling wordt rekening gehouden met de organisatie en de gebruiker. De invulling moet bij beiden groepen aansluiten.

Maaltijdvoorzieningen Benoordenhout
In het Benoordenhout zijn echter maar enkele maaltijdenvoorzieningen voor ouderen. Deze maaltijdvoorzieningen worden kleinschalig gebruikt. Dit komt vooral doordat verzorgingshuizen zich er niet op hebben gericht hebben en men er geen of weinig bekendheid aan heeft gegeven

Verpleeghuis Nebo
Verpleeghuis Nebo wil ook een maaltijdvoorziening aan ouderen uit het Benoordenhout bieden. Het opstarten van een seniorenrestaurant zorgt ervoor dat wijkbewoners kennis maken met Nebo. Daarnaast krijgt Nebo de gelegenheid om een bredere positie te krijgen in de wijk. Het behoefteonderzoek bevestigde dat senioren naast een maaltijdvoorziening ook wel degelijk behoefte hebben aan andere voorzieningen.

---

[1] Grootkeuken 2003
[2] Extramurale zorg: is het aanbieden van zorg aan mensen die zich bevinden buiten de muren van de instelling.

Behoefteonderzoek
De groep die gereageerd heeft op de enquête, reageerde positief. Hiervan kan gezegd worden dat zij potentiële klanten zijn. In de buurt Uilennest bevindt zich de grootste groep van belangstellenden; men zoekt de voorzieningen dicht bij huis. De behoefte aan een warme maaltijd in de avond is het grootst, hier zal Nebo zich dan ook op richten.

Businessplan
Het businessplan geeft aan hoe invulling gegeven kan worden aan het seniorenrestaurant. Bij de opzet van het seniorenrestaurant is gekozen om de warme avondmaaltijd in buffetvorm te presenteren. Er zal keuze zijn uit twee menu's bestaande uit drie gangen. Deze menu's zullen aangevuld worden met een aantal 'luxere' gerechten. De keuken van het seniorenrestaurant zal geopend zijn van maandag tot en met vrijdag van vijf tot zeven uur 's avonds. De prijzen van het restaurant moeten vooral kostendekkend zijn, een driegangen menu zal rond de € 10,00 bedragen.

Conclusies en adviezen.
De belangrijkste conclusies en aanbevelingen zijn:

- In Uilennest bevindt zich de grootste groep belangstellenden*: Nebo zal bij het aantrekken van restaurantgasten zich vooral moeten richten op de buurt Uilennest*. *Dit kan gerealiseerd worden door het verspreiden van flyers in de buurt Uilennest betreffende het seniorenrestaurant;*
- Het seniorenrestaurant moet vooral kostendekkend zijn. Ligt het aantal restaurantgebruikers meer dan vijfentwintig procent onder het verwachte aantal van veertig personen, dan is het minder rendabel om het seniorenrestaurant op te starten: *aangeraden wordt een proefperiode van zes maanden aan te houden waarin bepaald kan worden of het realiseerbaar en rendabel is, door de kosten en baten tegen elkaar op te wegen*;
- Bij andere verzorgingshuizen is gebleken dat bij een inactieve benadering van de doelgroep het seniorenrestaurant geen succes kent: *een goede marketing aanpak is een vereiste voor het succes van het seniorenrestaurant*. *De organisatie moet bij de opzet van het seniorenrestaurant bezig blijven met het aantrekken van gasten en moet vooral blijven luisteren naar de gasten;*
- Het toekomstperspectief van Nebo is om zich extramuraal te gaan oriënteren: *belangrijk hierbij is dat Nebo vaker de publiciteit opzoekt en zich hiermee positief als organisatie profileert. Daarnaast moet de Facilitaire Dienst op deze primaire ontwikkelingen inspelen, door deze ontwikkelingen nauwlettend in de gaten te houden;*
- De maaltijden van Nebo worden tot op heden geleverd door de voedingsdienst van het Bronovo ziekenhuis. De keuken van het Bronovo is niet flexibel en kan daardoor niet inspelen op alle ontwikkelingen. Daarnaast heeft het Bronovo weinig aansluiting met de doelgroep van Nebo: *aangeraden wordt om een andere leverancier te zoeken die flexibel maaltijden kan leveren en aansluit op de doelgroep van Nebo;*
- 'Het Plein' functioneert niet optimaal. Tot op heden valt 'Het Plein' onder de voedingsdienst van Bronovo. Tussen beiden partijen vindt geen goede aansluiting plaats. Ook is er geen dagelijkse aansturing wat tot een aantal problemen leidt. Er kan geen nieuwe voorziening gecreëerd worden zonder dat de huidige voorziening optimaal functioneert: *'Het Plein' zal onder verantwoording moeten vallen van het hoofd Facilitaire afdeling Nebo en zal een dagelijkse aansturing moeten krijgen om 'Het Plein' te professionaliseren;*
- Om onduidelijkheden te voorkomen moet er bij het realiseren van een seniorenrestaurant eenduidigheid bestaan over het gebruik van het restaurant. Dit geldt zowel voor het personeel, de wijkbewoners, het bezoek en de bewoners: *dit kan gerealiseerd worden door het opstellen van beleid met daarin onder andere een klachtenprocedure, procedureomschrijving, huisregels en spelregels.*

Doelverwezenlijking
Door het seniorenrestaurant op te zetten zal Nebo voorzien in een maaltijdvoorziening voor wijkbewoners. Voor een groot deel zullen de wensen en behoeften, verkregen uit onderzoek, aansluiten bij de opzet van het seniorenrestaurant. De organisatie wil met het seniorenrestaurant bereiken dat de bewoners meer gezelligheid zullen ervaren bij Nebo. Het seniorenrestaurant geeft de gelegenheid om met de bewoner op 'Het Plein' gezellig iets te komen drinken in plaats van op de eigen kamer of in de gezamenlijke woonkamer. Daarnaast biedt het perspectieven voor de organisatie om zich extramuraal te oriënteren.

Voorwoord

De hoofdfase van de opleiding Facility Management wordt in het vierde jaar afgerond met een afstudeeropdracht. Hierbij staat het zelfstandig oplossen van een facilitair beleidsprobleem in opdracht van een organisatie centraal[3]. Het onderwerp van de afstudeeropdracht dient gebruikt te kunnen worden door de opdrachtgever, alsmede relevant te zijn voor de opleiding.

De opdracht van dit adviesrapport is uitgevoerd bij verpleeghuis Nebo. Verpleeghuis Nebo valt onder de Stichting Bronovo-Nebo.

Allereerst wil ik Frans van Riel en Hassan Gomaa bedanken voor de mogelijkheid om bij Stichting Bronovo-Nebo mijn afstudeeropdracht uit te kunnen voeren. Ook wil ik hen bedanken voor de begeleiding en de tijd die zij voor mij hebben vrijgemaakt gedurende mijn afstudeerperiode.

Voor dit rapport is contact opgenomen met verschillende gemeentelijke instanties en zorginstellingen. Via deze weg wil ik de personen die meegewerkt hebben aan het onderzoek bedanken voor hun hulp en bijdrage.

Daarnaast wil ik Karina Aba, mijn docentbegeleidster vanuit de opleiding Facility Management bedanken voor haar begeleiding, haar adviezen en de tijd die zij voor mij heeft vrijgemaakt. Ook wil ik mijn medebeoordelaar Bernadette Heemskerk bedanken.

Verder wil ik alle medewerkers van Nebo bedanken voor hun medewerking en de prettige en gezellige samenwerking. Als laatste wil ik de familie thuis bedanken voor de steun en hulp die zij mij gegeven hebben tijdens deze periode.

Cindy van Vliet
Wateringen, mei 2004

[3] Bouter, Handleiding voor de afstudeeropdracht, 2003-2004

Inhoudsopgave

INLEIDING

1 ONDERZOEKSOPZET VAN HET ADVIESRAPPORT 4

1.1 ACHTERGROND VAN DE OPDRACHT 4
1.2 THEORETISCH ONDERZOEK 5
1.3 EMPIRISCH ONDERZOEK 5

2 TRENDS EN ONTWIKKELINGEN VAN SENIORENVOORZIENINGEN 7

2.1 EXTERNE ONTWIKKELINGEN OP HET GEBIED VAN MAALTIJDVOORZIENINGEN 7
2.2 TRENDS BIJ SENIORENRESTAURANTS 7
2.2.1 SENIORENRESTAURANT 'LEKKERRIJK'
2.2.2 SENIORENRESTAURANT 'WIJNDAELERCENTRUM'
2.2.3 SENIORENRESTAURANT 'ZORGCENTRUM SIMNIA'
2.2.4 VERZORGINGSHUIS 'LANDSCHEIDING'
2.3 EXTRAMURAAL FACILITAIRE DIENST 9
2.4 OUDERENBELEID DEN HAAG 9
CONCLUSIE 10

3 STICHTING BRONOVO-NEBO UITGELICHT 11

3.1 STICHTING BRONOVO-NEBO 11
3.2 VERPLEEGHUIS NEBO 11
3.3 FACILITAIRE DIENST 11
3.4 HUIDIGE SITUATIE 'HET PLEIN' 12
3.4.1 PERSONEEL
3.4.2 ORGANISATIE
3.4.3 FINANCIËLE ZAKEN
CONCLUSIE 14
AANBEVELINGEN 14

4 DE EIGENSCHAPPEN VAN BENOORDENHOUT 15

4.1 OUDEREN IN DE WIJK BENOORDENHOUT 15
4.1.1 ALGEHEEL BEELD 'BENOORDENHOUTERS'
4.2 CONCURRENTIE 17
CONCLUSIE 19

5 BEHOEFTEONDERZOEK BIJ WIJKBEWONERS 20

5.1 RESULTATEN 20
5.1.1 DE LIGGING VAN HET RESTAURANT IS BEPALEND VOOR DE REACTIE
5.1.2 BEHOEFTE AAN WARME AVONDMAALTIJD IS GROOT

5.1.3 BEDIENING EN ASSORTIMENTSKEUZE IS BEPALEND VOOR DE PRIJSINDICATIE
5.1.4 PRIJS VAN DE MAALTIJD
5.1.5 WEINIG BEHOEFTE AAN VERVOERSVOORZIENING
5.1.6 LEVERING VAN ANDERE VOORZIENINGEN BIEDT PERSPECTIEF
5.1.7 INTERVIEW NON RESPONS
CONCLUSIE **24**

6 THEORIE EN ACHTERGRONDEN VAN HET BUSINESSPLAN **25**

6.1 DE ONDERNEMER **25**
6.2 ORGANISATIEPLAN **25**
6.2.1 POSITIE IN DE ORGANISATIE
6.2.2 HET BEOOGDE DOEL
6.2.3 65 JAAR EN OUDER
6.2.4 ONDERNEMINGSVORM
6.2.5 VERZEKERINGEN
6.2.6 VERGUNNINGEN
6.2.7 ALGEMENE VOORWAARDEN
6.3 MARKETING PLAN **28**
6.3.1 MISSIE SENIORENRESTAURANT
6.3.2 DOELSTELLING
6.3.3 DE CONCURRENTIE
6.3.4 MIX VAN MARKTINSTRUMENTEN
6.4 PERSONEELSPLAN **29**
6.5 FINANCIEEL PLAN **30**
6.5.1 VERKLARING UITGANGSPUNTEN BEREKENING
6.5.2 RESULTAAT
6.6 SWOT ANALYSE **31**
6.6.1 INTERNE ANALYSE
6.6.2 EXTERNE ANALYSE

CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN **33**

IMPLEMENTATIE **38**

LITERATUURLIJST **41**

KERNBEGRIPPEN **43**

BIJLAGEN **44**

Inleiding

De maaltijdvoorziening voor thuiswonende ouderen is een groeiende markt. Nederland telt 240.000 geïsoleerde ouderen en dit aantal neemt alleen maar toe. Ondertussen blijven ouderen steeds langer thuis wonen. Het gevolg: een stijgende vraag naar maaltijdvoorzieningen voor ouderen. Niet alleen de behoefte aan een maaltijdvoorziening is groot, maar ook aan sociaal contact. Een eetpunt combineert beiden; tijdens een betaalbare driegangen maaltijd kan een gezellig praatje worden gemaakt met andere senioren.[4]

Aanleiding

In heel Nederland neemt de vergrijzing toe. Ook in de wijk Benoordenhout (gemeente Den Haag) is meer dan vijfentwintig procent vijfenzestig jaar of ouder. De bewoners van de wijk hebben aan een aantal instanties kenbaar gemaakt dat er behoefte is aan een seniorenrestaurant.
Een half jaar geleden is verpleeghuis Nebo verhuisd naar een nieuw pand in het Benoordenhout. Bij de bouw van het verpleeghuis was er veel protest vanuit de wijk. Men wilde geen verpleeghuis in de wijk. Om de bewoners van de wijk tegemoet te komen wil het management (extramurale[5]) zorg aan de wijk bieden. Hierdoor zou een win- win situatie gecreëerd worden.
De overheid en het zorgkantoor verlangen van zorginstellingen dat de bedrijven commerciëler te werk gaan. Enerzijds wordt hiermee tegemoet gekomen aan de nieuwe ontwikkeling die zich voortzet waarbij ouderen langer zelfstandig thuis willen wonen en aan de andere kant kunnen de dure voorzieningen die zorginstellingen hebben aangeschaft bij de inrichting van hun gebouw, optimaler gebruikt worden. In verpleeghuis Nebo is restaurant 'Het Plein' in de avonduren vrijwel leegstaand. Wanneer men hier een seniorenrestaurant zou opzetten, zou de ruimte optimaal gebruikt worden en brengt het tegelijkertijd meer levendigheid in het gebouw. Daarnaast zijn de wijkbewoners de klanten en zullen zij in de toekomst misschien meer gebruik maken van andere diensten van Nebo. Hierdoor krijgt Nebo meer inkomsten en dat kan weer gebruikt worden voor andere investeringen.

Vanuit dit oogpunt wil verpleeghuis Nebo een seniorenrestaurant opzetten. De Facility Manager van de Stichting Bronovo-Nebo heeft mij gevraagd een business plan op te zetten. Hiermee wil de Facility Manager het seniorenrestaurant realiseren.

Probleemstelling

Naar aanleiding van bovenstaande gegevens is de volgende probleemstelling geformuleerd:

In hoeverre is er belangstelling van de wijkbewoners voor een seniorenrestaurant en op welke wijze kan verpleeghuis Nebo een seniorenrestaurant opzetten?

Nadere toelichting op de probleemstelling:
Belangstelling kan uitgelegd worden als iets waarvoor men interesse heeft[6]. Een wijkbewoner is iemand die een gedeelte, een wijk, van een stad bewoont. Een seniorenrestaurant is een gelegenheid waar mensen vanuit de wijk een koude en warme maaltijd kunnen nuttigen. In het geval van verpleeghuis Nebo richt het restaurant zich op senioren. Het opzetten van een seniorenrestaurant wordt vertaald naar het schrijven van een businessplan. Het businessplan moet een weerspiegeling geven van de mate waarin het seniorenrestaurant succes zou opleveren voor de organisatie.

[4] Grootkeuken 2003
[5] Extramurale zorg: is het aanbieden van zorg aan mensen die zich bevinden buiten de muren van de instelling.
[6] Geerst en Heestermans: van Dale woordenboek 1992

Sub- probleemstelling
Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden is er een aantal sub- probleemstellingen geformuleerd. Het doel van de sub- probleemstellingen is dat na beantwoording van deze vragen antwoord gegeven kan worden op de probleemstelling in zijn geheel.

1. Hoe ziet de organisatie eruit?
   - Hoe ziet de organisatie van stichting Bronovo-Nebo eruit?
   - Hoe ziet de organisatie van verpleeghuis Nebo eruit?
   - Hoe ziet de organisatie van de Facilitaire Dienst eruit?
   - Hoe ziet de huidige situatie van de restauratieve dienst eruit?

2. In hoeverre is er belangstelling van de wijkbewoners voor een seniorenrestaurant?
   - Wie zijn de wijkbewoners in de wijk Benoordenhout?
   - Wat zijn de wensen en behoeften van de wijkbewoners?
   - Wat zijn de ontwikkelingen en trends op dit gebied?

3. Hoe kan een seniorenrestaurant opgezet worden in verpleeghuis Nebo?
   - Wat is een business plan en welke onderwerpen komen daarin voor?
   - Hoe is het seniorenrestaurant opgezet bij andere verpleeghuizen en verzorgingshuizen en wat voor concept hebben zij?
   - Welk beleid moet er geschreven worden voor de opzet van een seniorenrestaurant?
   - Welke stappen moeten er ondernomen worden om het seniorenrestaurant succesvol op te zetten?

Doelstelling
Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de behoefte en wensen van wijkbewoners omtrent een seniorenrestaurant en om in kaart te brengen hoe het seniorenrestaurant opgezet kan worden.

Om inzicht te krijgen in de behoeften van de wijkbewoners wordt een behoefteonderzoek uitgevoerd. Bij de uitvoer van het behoefteonderzoek moet naar voren komen of er voldoende belangstelling is voor een seniorenrestaurant; het moet voor de organisatie aantrekkelijk zijn een seniorenrestaurant op te zetten. Aansluitend op het behoefteonderzoek wordt een businessplan geschreven dat inzicht geeft in het inhoudelijke plan om een seniorenrestaurant op te kunnen zetten. Dit adviesrapport geeft een onderbouwing van het businessplan.

Het rapport zal gericht zijn op het seniorenrestaurant het bestaande restaurant zal deels in de beschrijving meegenomen worden. Bij de uitvoer moeten vanzelfsprekend beide componenten geïntegreerd worden.

Opbouw scriptie
Het eerstvolgende hoofdstuk geeft een overzicht van de aanpak van het onderzoek en daarin met name de achtergrond van de opdracht en de onderzoeksinstrumenten die gebruikt zijn.

Hoofdstuk twee is een omschrijving van de trends en ontwikkelingen op het gebied van ouderen voorzieningen. Hierin staan onder andere de externe ontwikkelingen omschreven, hoe andere organisaties invulling gegeven hebben aan een seniorenrestaurant en het ouderenbeleid van Den Haag. Dit hoofdstuk geeft een algemeen beeld van seniorenrestaurants in zijn geheel en geeft een aanvulling op de aanleiding van de opdracht.

Hoofdstuk drie geeft een schets van de organisatie en vervolgens is een omschrijving van de structuur van de Facilitaire Dienst en de huidige situatie van restaurant ‘Het Plein’ in kaart gebracht. Dit onderwerp wordt als tweede behandeld, zodat men zich een beeld kan vormen van de organisatie waarin het seniorenrestaurant opgezet zal worden. Dit hoofdstuk geeft antwoord op de eerste sub- probleemstelling.

Na de organisatie zal de wijk beschreven worden en hoofdstuk vier geeft deels antwoord op de tweede sub- probleemstelling. Dit hoofdstuk geeft een breder beeld van de omgeving waar het seniorenrestaurant gepositioneerd zal worden. Hierin wordt de doelgroep behandeld, het ouderenbeleid van Den Haag en de concurrentie in de wijk.

Hier opvolgend wordt in hoofdstuk vijf het behoefteonderzoek omschreven, met daarin de resultaten van het onderzoek. Dit hoofdstuk geeft antwoord op de vraag wat de wensen en behoeften zijn van de wijkbewoners betreffende een seniorenrestaurant.

Wanneer deze hoofdstukken behandeld zijn, wordt in hoofdstuk zes een onderbouwing gegeven van het businessplan, dit geeft de theorieën en achtergronden weer. Dit hoofdstuk geeft antwoord op de derde sub- probleemstelling. Dit hoofdstuk geeft weer hoe het seniorenrestaurant opgezet kan worden. In de opzet van het seniorenrestaurant worden de wensen en behoeften van de wijkbewoners meegenomen. Het businessplan zelf is in de bijlage toegevoegd.

Aan het einde van het adviesrapport komen de conclusies, de aanbevelingen en de implementatie aan de orde.

Na de literatuurlijst worden een aantal kernbegrippen nader uitgelegd, die in het verslag voorkomen.

1 Onderzoeksopzet van het adviesrapport

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de aanpak van het onderzoek. Als eerst wordt de aanleiding van het onderzoek uitgebreid omschreven, vervolgens is er een overzicht van de probleemstelling en de subprobleemstellingen. Daarnaast wordt een beschrijving gegeven van de onderzoeksmethoden die gebruikt zijn voor het adviesrapport en op welke wijze de onderzoeksinstrumenten gebruikt zijn.

1.1 Achtergrond van de opdracht

Om een beeld te krijgen van het waarom van de opdracht, is deze paragraaf toegewijd aan de interne aanleiding.

Inrichting verpleeghuis Nebo

Een half jaar geleden is verpleeghuis Nebo verhuisd naar een nieuw pand in de wijk Benoordenhout. Bij de entree van het pand is een restaurant met daarin een ontmoetingsruimte gevestigd. Dit restaurant heeft een open karakter. Tot op heden wordt er door bezoekers, personeel en bewoners gebruik gemaakt van het restaurant. Vooral in het weekend wordt het restaurant druk bezocht door bewoners van verpleeghuis Nebo en familie van de bewoners. Er worden dan ook veel activiteiten georganiseerd in het restaurant. Het restaurant biedt in zijn huidige vorm verschillende dranken, broodjes met beleg en op de dag een warme maaltijd aan waar het bezoek en het personeel tegen een kleine vergoeding gebruik van kunnen maken. Het restaurant presenteert deze consumpties in buffetvorm.

Ouderen in de wijk Benoordenhout

In heel Nederland neemt de vergrijzing toe ook in de wijk Benoordenhout (gemeente Den Haag), meer dan vijfentwintig procent is vijfenzestig jaar of ouder. De bewoners van de wijk hebben aan een aantal instanties kenbaar gemaakt dat er behoefte is aan een seniorenrestaurant. Deze instanties, de wijkvereniging Benoordenhout, belangenbehartiging ouderen Benoordenhout en Welzijn Haagse Hout, hebben samen met de stichting Bronovo-Nebo een initiatiefgroep Benoordenhout opgericht om zo de mogelijkheden in kaart te brengen om te voldoen naar de vraag in de wijk.

Interne ontwikkeling voor de opzet van het seniorenrestaurant

Bij de bouw van het verpleeghuis was er veel protest vanuit de wijk. Men wilde geen verpleeghuis in de wijk (Benoordenhout). De wijk had hier verschillende redenen voor. De wijkvereniging maakte bezwaar omdat een deel van stedelijke natuur plaats zou moeten maken voor bebouwing. De wijkvereniging wil juist het groen zoveel mogelijk behouden. De buurt (Uilennest) waarin Nebo is gelegen maakte bezwaar, omdat bij de komst van een verpleeghuis er meer bedrijvigheid zou komen in de buurt. Terwijl men zeer gesteld is op de rust en die zoveel mogelijk wil behouden. Om de bewoners van de wijk tegemoet te komen wilde het management (extramurale) zorg aan de wijk bieden. Hierdoor zou een win- win situatie gecreëerd worden. Daarnaast wil de overheid en het zorgkantoor dat zorginstellingen commerciëler te werk gaan. Enerzijds kom je hiermee tegemoet aan de nieuwe ontwikkeling die zich voortzet waarbij ouderen langer zelfstandig thuis willen wonen en aan de andere kant kunnen zorginstellingen die dure voorzieningen hebben aangeschaft optimaler gebruikt worden. In verpleeghuis Nebo is restaurant ‘Het Plein’ in de avonduren vrijwel leegstaand. Wanneer men hier een seniorenrestaurant zou opzetten zou de ruimte optimaal gebruikt kunnen worden en brengt het ook meer levendigheid in het gebouw. Daarnaast is de wijk de klant van de toekomst en gaan de wijkbewoners in de toekomst misschien meer gebruik maken van andere diensten van Nebo. Hierdoor krijgt Nebo meer inkomsten en dit kan weer gebruikt worden voor andere investeringen in verpleeghuis Nebo.

Voor het beantwoorden van de probleemstelling is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksinstrumenten. Het onderzoek is opgesplitst in theoretisch en empirisch onderzoek.

1.2 Theoretisch onderzoek

Bij theoretisch onderzoek wordt gebruik gemaakt van bestaande informatie. Deze gegevens worden verkregen door middel van literatuur en deskresearch.

Deskresearch

Bij deskresearch maak je gebruik van bestaande gegevens bestanden, hierbij gaat het niet om literatuur[7].
Voor de omschrijving van de wijkbewoners en het ouderenbeleid is gebruik gemaakt van deskresearch. De buurtmonitor van Den Haag heeft veel inzichten verschaft in statische gegevens van Benoordenhout, waaronder de verschillende leeftijdsgroepen en inkomensgroepen.
Voor de omschrijving van de organisatie is gebruik gemaakt van het Jaarverslag van Stichting Bronovo-Nebo.

Literatuurstudie

Alvorens het onderzoek van start ging is gekeken welke informatie bekend is over het betreffende onderzoek. Hiervoor is een externe oriëntatie gedaan door middel van literatuur. Dit gaf mij inzicht in wat de ontwikkelingen omtrent het onderwerp zijn. Voor informatie omtrent een seniorenrestaurant is er gebruik gemaakt van tijdschriften. Met name grootkeuken besteed veel aandacht aan dit onderwerp.
Voor de opzet van het businessplan is er ook gebruik gemaakt van literatuur. Deze literatuur vormt de basis van het businessplan. Voor de indeling van 'Hoofdstuk 6: Theorie en achtergronden van het Businessplan' is er gebruik gemaakt van reeds verschenen adviesrapporten over de opzet van een bedrijf. Inhoudelijke informatie bij de ontwikkeling van het businessplan is verkregen via internet. Hiervoor is de zoekmachine www.google.nl gebruikt. Er is onder andere gezocht op: businessplan, ondernemingsplan en marketingplan. Voor het rapport is onder andere gezocht op: extramurale zorg, ouderenzorg, ouderenbeleid, seniorenrestaurant, wijkrestaurant, vergunningen, omzetbelasting en Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten.

1.3 Empirisch onderzoek

Bij empirisch onderzoek worden gegevens verworven door middel van onderzoek, dat wordt verricht aan de hand van vragen en/ of observaties.[8]

Oriënterende interviews

Alvorens er met het onderzoek gestart werd, zijn er oriënterende interviews gehouden. Deze interviews hebben inzichtelijk gemaakt waarom de organisatie een seniorenrestaurant wil opzetten. Tevens heeft het inzichtelijk gemaakt hoe de verschillende functies binnen de organisatie tegenover de opzet van het seniorenrestaurant staan en wat de meerwaarde is van een seniorenrestaurant in een verpleeghuis. Verder is er gevraagd hoe zij invulling willen geven aan het seniorenrestaurant en wat zij willen dat de organisatie uitstraalt naar de wijk. Deze gegevens zijn gebruikt bij de invulling van de marketingmix. Voorafgaand aan de interviews is een lijst met onderwerpen opgesteld ook wel een topic- lijst genoemd. Hierdoor zijn er open interviews gehouden, welke niet volledig gestructureerd zijn.

[7] Baarde en de Goede: Basisboek Methoden en Technieken, 1997
[8] Bouter: Handleiding voor de afstudeeropdracht, 2003-2004

Enquêtes

Om antwoord te geven op de eerste sub- probleemstelling is een behoefteonderzoek gehouden bij de wijkbewoners.

Interviewen leent zich goed voor het in kaart brengen van attitudes, opinies, verwachtingen, behoeften en kennis[7]. Het behoefteonderzoek moet antwoord geven op de volgende twee vragen:

- *In hoeverre hebben wijkbewoners belangstelling voor een seniorenrestaurant?*
- *Wat zijn de wensen en behoeften van de wijkbewoners?*

Er is gekozen voor een gesloten, schriftelijk en individueel interview; dit is een gestructureerde manier om data te verzamelen[7]. Deze manier van dataverzameling wordt ook wel de *enquête* genoemd. Op deze manier wordt de belangstelling voor een seniorenrestaurant en de behoeften in kaart gebracht.

Alvorens de enquête opgesteld werd is een lijst met aandachtspunten[9] gemaakt. Deze aandachtspunten zijn tot stand gekomen met een oriënterend vooronderzoek. In dit vooronderzoek is gebruik gemaakt van bestaande informatie en observatie. Deze observatie is uitgevoerd bij een verzorgingshuis waar men een succesvol seniorenrestaurant heeft opgezet. De enquêtes zijn verspreid in de wijk Benoordenhout. De enquête heeft alle bewoners van vijfenzestig jaar en ouder bereikt dit betekend dat er een populatieonderzoek is uitgevoerd.

De enquête is van tevoren getoetst bij een aantal personen op duidelijkheid, leesbaarheid en volledigheid. Dit waren personen uit de organisatie, een ouderenwerker en een persoon van tachtig jaar.

Bij de enquêtes gaat het vooral om de respons en niet om de non respons. Het aantal mensen dat reageert en geïnteresseerd is in een seniorenrestaurant moet voldoende zijn om het seniorenrestaurant op te zetten. Dat wil zeggen dat het uiteindelijke aantal restaurantgebruikers de kosten moet dekken. Het moet ook de maximum capaciteit van vijfenzestig personen van het restaurant niet overschrijden. Zodoende is de non respons niet van belang aangezien uit de respons moet blijken of er vraag is naar een seniorenrestaurant en wat hun wensen en behoeften zijn.

De enquêtes zijn verwerkt in het data- verwerkingssysteem voor statistische gegevens (SPSS). De resultaten uit dit programma staan in de bijlage[10]. Bij de analyse van de gegevens die verkregen zijn uit het programma is er gebruik gemaakt van kruistabellen, taartdiagrammen, staafdiagrammen, rekenkundig gemiddelden, percentages en tabellen. Op deze wijze zijn de gegevens geanalyseerd en zijn er conclusies getrokken.

Interviews

Om inzicht te krijgen in hoe andere organisaties een seniorenrestaurant hebben opgezet en dit organiseren is er bij verschillende organisaties een interview gehouden. Bij de organisaties is de benodigde kennis opgedaan. Deze kennis is gebruikt bij de opzet van het businessplan.

Observeren

Om de huidige situatie van het restaurant in kaart te brengen is een observatie gehouden. Voor de observatie is ‘meegelopen’ met de verschillende afdelingen die in relatie staan met de restauratieve dienst. Dit gaf ook de gelegenheid om in contact te komen met de verschillende medewerkers.

[9] Zie bijlage III: enquête
[10] Zie bijlage IV: SPSS uitdraai

2 Trends en ontwikkelingen van seniorenvoorzieningen

In dit hoofdstuk worden de trends en ontwikkelingen op het gebied van maaltijdvoorzieningen in de zorgsector voor senioren besproken.

2.1 Externe ontwikkelingen op het gebied van maaltijdvoorzieningen

Nederland is aan het vergrijzen en telt momenteel 240.000 geïsoleerde ouderen. De toekomstverwachting is dat dit aantal zal stijgen. De trend is dat ouderen langer zelfstandig thuis willen blijven wonen. Hierdoor is er steeds meer vraag naar maaltijdvoorzieningen voor ouderen.

Warme maaltijden aan huis bezorgen is een aflopende zaak, want vooral logistiek gezien levert dit veel problemen op[11]. Ook de supermarkt houdt weinig rekening met ouderen. Voor ouderen is het vaak moeilijk om zich naar de supermarkt te verplaatsen en over het algemeen zijn er in Nederland weinig voorzieningen getroffen om ouderen naar de supermarkt te vervoeren. Wanneer vijfenvijftig plussers zich wel naar de supermarkt kunnen begeven is gebleken dat de kant-en-klaar maaltijden erg in trek zijn[12]. Niet alleen de behoefte aan een maaltijdvoorziening is groot maar ook aan sociaal contact. Een eetpunt combineert beide: tijdens een betaalbare driegangen maaltijd kan een gezellig praatje worden gemaakt met andere senioren.[13]

Het onderzoek van Frans van Leeuwen[14], hoofd Facilitaire Dienst van Tabitha, bevestigde dat de maaltijdvoorziening de belangrijkste factor is voor ouderen om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Tabitha is gelegen in stadsdeel Loosduinen; Loosduinen heeft samen met Haagse Hout de grootste populatie aan vijfenzestig jaar en ouder in de gemeente Den Haag.

In zijn onderzoek is aan een aantal ouderen een lijst met voorzieningen voorgelegd waarbij de vraag werd gesteld aan welke voorzieningen men behoefte had om langer in hun eigen woning te kunnen blijven wonen. Zevenenveertig procent van de ondervraagden had behoefte aan een maaltijdvoorziening. Dit geeft duidelijk weer dat er grote behoefte is aan een maaltijdvoorziening bij ouderen.

2.2 Trends bij seniorenrestaurants

Tijdens het onderzoek is gebleken dat veel organisaties maaltijden verstrekken aan ouderen in hun eigen wijk. Er zijn organisaties die het opzetten van een seniorenrestaurant professioneel aanpakken. Er zijn echter ook organisaties die het minder professioneel aanpakken.

Gebleken is dat de meeste seniorenrestaurants zijn ontstaan uit toevalligheid. Wijkbewoners maakten kenbaar behoefte te hebben aan een maaltijdvoorziening. Vervolgens hebben organisaties die al een maaltijdvoorziening voor de eigen bewoners hadden de voorziening opengesteld voor de wijkbewoners.

Tevens is gebleken dat vooral verzorgingshuizen een maaltijdvoorziening voor wijkbewoners hebben. Bij een verpleeghuis komt het zelden voor. Dit komt vooral omdat de noodzaak bij de verzorgingshuizen hoger ligt. Het bestaan van een verzorgingshuis staat al langer ter discussie, omdat de zorgvraag van de bewoners steeds hoger komt te liggen. Hierdoor gaan verzorgingshuizen steeds meer de kant op van de zorgzwaarte van een verpleeghuis. Doordat het bestaan van een verzorgingshuis in het geding kwam zijn veel huizen nevenactiviteiten als een seniorenrestaurant gaan organiseren.

[11] Grootkeuken: Knelpunten bij distributie…; … of Dieprvies?, 12/2003
[12] Grootkeuken: Kant-en-klaar ook bij 55-plussers in trek, 4/2003
[13] Grootkeuken: Samen aan tafel; … senioren, 7-8/2003
[14] Grootkeuken: Maaltijdvoorziening op 1, 2/2003

2.2.1 Seniorenrestaurant 'Lekkerrijk'

De inrichting bij professioneel opgezette seniorenrestaurants is heel divers. In Doetinchem is bij de opzet van zorgcomplex Waterrijk het restaurant 'Lekkerrijk' opgezet. Bewoners, mensen uit aanleunwoningen en ouderen uit de wijk, kunnen in 'Lekkerrijk' à la carte gaan eten. De maaltijden worden per gang uitgeserveerd. Bij de bouw van het complex is goed nagedacht over de inrichting van het restaurant. Het belangrijkst vindt de organisatie dat men in een gezellige sfeer kan komen eten en op het allerlaatste moment kan bepalen waar, wanneer en wat men wil eten. Hier is bewust voor gekozen, omdat men de thuissituatie wil evenaren. Het restaurant heeft een eigen budget waarmee men zichzelf draaiende moet weten te houden. Complex Waterrijk is een experimenteel project, waardoor er omtrent de maaltijdvergoeding van geïndiceerde gasten een bepaalde constructie is bedacht. Hierbij krijgt 'Lekkerrijk' een halfuur vergoedt van de zorgverzekeraar. Hiervan worden de personeelskosten betaald. Hierdoor heeft het personeel extra belang bij het behouden van gasten, want geen gasten betekend geen inkomsten waardoor er mensen ontslagen moeten worden. Van begin af aan hebben ze laten merken dat 'Lekkerrijk' een restaurant is waar men iets van mag verwachten. 'Lekkerrijk' heeft geen vrijwilligers en werkt met personeel dat horeca-ervaring heeft. Er wordt voor veertig procent gewerkt met kant-en-klaar producten. Eerst was dit tachtig procent, maar door ook voor een deel vers te bereiden krijg je meer etensluchten in het restaurant en dit trekt weer meer klanten.[15]

2.2.2 Seniorenrestaurant 'Wijndaelercentrum'

Het seniorenrestaurant in verzorgingshuis Wijndaelercentrum te Den Haag heeft het anders aangepakt. Hier moeten de gasten twee weken van tevoren opgeven wat men eten wil. Hierbij kunnen de gasten kiezen uit twee menu's. Bewoners kunnen de keuze maken om op hun eigen appartement de maaltijd te nuttigen of in het restaurant. In het restaurant eten ook de wijkbewoners. Zeven dagen per week wordt er 's middags gegeten en drie keer per week in de avond. Doordat men van tevoren keuzes door moet geven, komt hier veel administratie bij kijken. Meerdere malen is men tegen een aantal problemen opgelopen. Het gebeurde vaak dat de wijkbewoners de reserveringen niet al te nauw namen en de maaltijd een paar uur van tevoren wilde afzeggen. In het begin waren hier geen regels voor opgesteld, waardoor er soms onenigheid over ontstond. Producten waren al ingekocht en werden dan niet afgenomen. Later zijn hier strengere regels voor opgesteld.[16]

2.2.3 Seniorenrestaurant 'Zorgcentrum SIMNIA'

Zorgcentrum SIMNIA (Stichting voor Regionale Zorgverlening) heeft gekozen net als 'Lekkerrijk' voor een à la carte restaurant. Het enige verschil is dat men in het zorgcentrum werkt met een buffet en de maaltijd niet uitserveert. Hier kan men ook kiezen wanneer men wil eten.[17]

2.2.4 Verzorgingshuis 'Landscheiding'

Verzorgingshuis 'Landscheiding' in Den Haag wil het restaurant waar bewoners en ouderen in de wijk gebruik van maken professioneler op gaan zetten. Het huis heeft altijd de instelling gehad om mensen uit de wijk te helpen. Zo is ook het seniorenrestaurant ontstaan. Men moet twee weken van tevoren opgeven wat men wil eten. Dit wil het huis veranderen. Ze willen de mensen de gelegenheid geven om op de dag zelf te bepalen wat men wil eten. Ze willen een à la carte restaurant op gaan zetten waarbij de maaltijd uitgeserveerd zal worden.
Het restaurant is gevestigd aan de entree van het gebouw. Van de entree wil men een pleintje gaan maken, waar verschillende voorzieningen gelegen zijn. Hier zullen de kapsalon, het winkeltje en een koffie corner gevestigd worden naast het restaurant. Het huis vindt het belangrijk dat de mensen in beweging blijven, de koffiecorner zal daarom selfservice blijven.[18]

[15] Deze gegevens zijn verkregen uit een interview met de facilitair manager van Lekkerrijk en uit een artikel in Grootkeuken: Lekkerrijk moet klanten …, … ophalen, 11/2003.
[16] Deze gegevens zijn verkregen uit een eigen observatie bij verzorgingshuis Wijndaelercentrum
[17] Grootkeuken: Ambiance en service voorop, 4/2003
[18] Deze gegevens zijn verkregen uit een interview met de facilitair manager van verzorgingshuis Landscheiding

2.3 Extramuraal Facilitaire Dienst

Omdat Nederland aan het vergrijzen is en ouderen langer zelfstandig thuis willen wonen, zullen organisaties daar ook naar moeten handelen. Dit betekent dat de zorg naast intramuraal ook extramuraal aangeboden moet worden. Dit houdt in dat zorgcentra de zorg in de woningen van ouderen moeten aanbieden. Naast zorg kan een zorginstelling er ook voor kiezen om diensten extramuraal aan te bieden aan ouderen die nog geen zorg behoeven. Op deze wijze kan de trend waarbij ouderen zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen, worden voortgezet.

Door deze trend ziet men een verschuiving in de zorg, wat tot gevolg heeft dat de organisatie van de zorginstellingen veranderd. Als zich wijzigingen voordoen binnen het primaire proces is het noodzakelijk voor een Facilitaire Dienst om hierop in te spelen en indien nodig, de organisatie van de Facilitaire Dienst hierop aan te passen.[19]

2.4 Ouderenbeleid Den Haag

De trend dat ouderen met een zorgvraag zo lang mogelijk zelfstandig willen blijven heeft ervoor gezorgd dat ook de overheid hierop in wil spelen.

De overheid is erop uit om de zorg in de thuissituatie te verbeteren en te versterken. Hiermee hopen zij de kosten van de gezondheidszorg zo laag mogelijk te houden. Dit is vooral van belang in verband met de vergrijzing van de bevolking. Hiervoor is een welzijnsbeleid opgesteld om de ouderenzorg te moderniseren. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het welzijnsbeleid. Zij moeten er op toezien dat welzijnsvoorzieningen toegankelijk en bereikbaar zijn voor de lokale bevolking. Gemeenten zijn beter in staat in te spelen op de behoefte van hun burgers dan de nationale overheid. Het beleid dat gemeente Den Haag heeft opgesteld voor de ouderen kan dan ook als volgt omschreven worden:

'Het ouderenbeleid van de gemeente Den Haag is primair gericht op het bevorderen van een zelfstandige leefwijze van ouderen. Ouderen dienen in staat te zijn om voldoende te participeren in de samenleving zonder beperkt te worden door fysieke of sociale barrières. Daarbij wordt gestreefd naar een geïntegreerde aanpak van wonen, welzijn en zorg.[20]*,*

Het beleid is erop ingericht om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen woonomgeving te laten verblijven. Intramurale instellingen (zoals verzorgings- en verpleeghuizen) spelen hierop in door actief zorg te leveren buiten de muren van de instelling. Het overheidsbeleid geeft hiermee aan dat de klant steeds meer als uitgangspunt gezien moet worden. Door de marktwerking wordt de onderlinge concurrentie vergroot en daarmee de keuzemogelijkheid van ouderen.[21]

Geïndiceerde zorg kan betaald worden uit AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) gelden. Men kan ook kiezen voor een Persoonsgebonden Budget (PGB), waarmee men zelf zorg kan inkopen.[22] Bij de opzet van een seniorenrestaurant is gekeken welke mogelijkheden er zijn op het gebied van vervoersvoorziening en een maaltijdvoorziening. Deze voorzieningen kan men niet via bovenstaande mogelijkheden inkopen. Ook zijn er vanuit de gemeente geen collectieve subsidies die dergelijke voorzieningen ondersteunen. Wel zijn er individuele regelingen:

[19] Jong: Extramurale facilitaire dienstverlening: 2001
[20] http://buurtmonitor.nl
[21] Leeuwen: Een Facilitair Dienstenarrangement: 2002
[22] Zie kernbegrippen voor de definitie van deze begrippen

Vervoersvoorzieningen

Voor mensen die niet meer goed ter been zijn of geen eigen vervoer meer tot hun beschikking hebben zijn er twee mogelijkheden. Als men gehandicapt of ouder is dan tachtig jaar en men heeft een laag inkomen, dan kan men gebruik maken van de taxibus; of men daadwerkelijk in aanmerking komt, wordt vastgesteld aan de hand van een keuring die wordt uitgevoerd door de taxibus. Het tarief dat gerekend wordt ligt niet hoger dan het openbaar vervoer.
Valt men buiten deze regeling dan kan men gebruik maken van de regio taxi. Het tarief voor de regiotaxi ligt tussen die van het openbaar vervoer en de taxi.[23]

Maaltijdvoorziening

Als organisatie kan Nebo ervoor kiezen zich aan te sluiten bij de gemeentelijke instantie 'Haeghe Groep'. Wanneer de organisatie zich hierbij aansluit valt men onder de 'Ooievaarspas regeling'; dat wil zeggen dat de organisatie korting kan verlenen aan personen van vijfenzestig jaar en ouder en gehandicapten bij de verstrekking van maaltijden. De organisatie krijgt via de gemeente subsidies voor de korting die men verstrekt aan personen met een Ooievaarspas. De mensen kunnen alleen een Ooievaarspas krijgen als men aan bepaalde voorwaarden voldoet. Dit wordt per situatie bekeken. Eén van de voorwaarden is dat men een minimum inkomen heeft. Wanneer de organisatie zich bij deze instantie wil aansluiten moet men een verzoek indienen. Er wordt per geval bekeken of er aansluiting kan plaats vinden en er worden voorwaarden gesteld aan deelname.

Conclusie

De externe ontwikkelingen geven aan dat een maaltijdvoorziening steeds belangrijker wordt voor zelfstandig wonende ouderen. Het gaat dan niet alleen om de maaltijdvoorziening, maar ook om het sociale aspect dat een rol speelt bij het gebruik van een seniorenrestaurant. De verschillende seniorenrestaurants laten zien dat iedere organisatie zijn eigen invulling geeft aan de opzet van het seniorenrestaurant. Het is belangrijk dat de invulling van het seniorenrestaurant zowel bij de organisatie als bij de gebruiker aansluit. Ook is te zien dat men het seniorenrestaurant een uitstraling wil geven als dat van een restaurant; een gelegenheid waar men iets kan verwachten.
De overheid geeft gehoor aan de trend waarbij ouderen zo lang mogelijk zelfstandig wil blijven wonen door zorginstellingen te stimuleren om de deuren te openen voor de wijk. De zorg die dan geboden wordt heet extramurale zorg. Echter hiervoor worden steeds lagere bedragen ter beschikking gesteld. Maaltijd- en vervoersvoorziening maken hier geen onderdeel meer van uit. Er zijn nog wel individuele subsidies waar men gebruik van kan maken, maar hier gelden voorwaarden voor. Men moet onder het minimum loon zitten en om gebruik te maken van goedkope vervoersvoorzieningen moet men minder valide of ouder zijn dan tachtig jaar. Dit maakt het dat deze voorzieningen minder toegankelijk worden voor de gemiddelde inwoner van Nederland. Het is jammer dat de overheid extramurale zorg stimuleert maar weinig (financiële) middelen tot zijn beschikking heeft om dit waar te kunnen maken.

[23] Zie bijlage: vervoersmogelijkheden

3 Stichting Bronovo-Nebo uitgelicht

Dit hoofdstuk geeft een schetst van de organisatie Stichting Bronovo-Nebo en zal de structuur van de Facilitaire Dienst en de huidige situatie van 'Het Plein' omschrijven.

3.1 Stichting Bronovo-Nebo

De Diaconesseninrichting Bronovo en het Nebo ziekenhuis zijn in 1972 gefuseerd tot de Stichting Bronovo-Nebo. De Stichting beheert nu ziekenhuis Bronovo, verpleeghuis Nebo en Gezondheidscentrum Wassenaar. Sinds de fusie werken Bronovo en Nebo nauw samen op tal van terreinen, bijvoorbeeld bij een aantal centrale diensten. Daarnaast is in 2002 gewerkt aan een verdere integratie van de Facilitaire Dienst van Nebo en de Facilitaire Dienst van Bronovo.

Missie Stichting Bronovo-Nebo
'De stichting stelt zich ten doel de bevordering van de gezondheidszorg in de ruimste zin van het woord, in het bijzonder de behandeling, verpleging en verzorging van zieken en hulpbehoevenden'.

3.2 Verpleeghuis Nebo

Verpleeghuis Nebo komt voort uit het Nebo ziekenhuis. Het is in 1947 opgericht door de Scheveningse gemeenschap. Tussen 1981 en 1986 werd het omgevormd tot verpleeghuis. Sinds juni 2003 bevindt verpleeghuis Nebo zich op een andere locatie in een nieuw pand in de wijk Benoordenhout in Den Haag. Voordat tot de verhuizing overgegaan kon worden, gingen er jaren van voorbereiding aan vooraf. De wijk zag de komst van het nieuwe gebouw niet zitten en heeft de bouw proberen tegen te houden. De wijk wil de ruimtelijke ordening met zijn eigen identiteit van de wijk behouden en probeert zich hier dan ook zoveel mogelijk voor in te zetten.

Missie verpleeghuis Nebo
'Iedere cliënt van Nebo heeft recht op verantwoorde zorg en behandeling, waarbij als maatstaf wordt genomen de maatschappelijke en professionele standaard van dat moment. Deze zorg en behandeling wordt toegesneden op de individuele wensen en mogelijkheden van de cliënt en vastgelegd in een zorgplan'.

Uit de missie van Nebo blijkt dat Nebo de cliënt[24] centraal stelt in haar activiteiten.

3.3 Facilitaire Dienst

De Facilitaire afdeling van Nebo valt onder de Facilitaire Dienst van Stichting Bronovo-Nebo. Ze hebben een aantal centrale afdelingen en een aantal decentrale afdelingen.

De centrale afdelingen voorzien ziekenhuis Bronovo en verpleeghuis Nebo van hun diensten. Onder het hoofd van de Facilitaire Dienst van Stichting Bronovo-Nebo vallen de volgende afdelingen:
- Technische dienst;
- Inkoop en logistiek;
- Voedingsdienst.

De decentrale afdelingen van verpleeghuis Nebo:
- Receptie;
- Linnenkamer;
- Huishoudelijke dienst en intern transport.

[24] Cliënt wordt ook wel bewoner genoemd.

De decentrale afdelingen worden gestuurd vanuit de Facilitaire afdeling van verpleeghuis Nebo. Het hoofd van de Facilitaire afdeling legt verantwoording af aan het hoofd van de Facilitaire Dienst van Stichting Bronovo-Nebo. Deze legt op zijn beurt verantwoording af aan de raad van bestuur van de Stichting. De receptie en de huishoudelijke dienst hebben een teamleider, de linnenkamer valt onder directe verantwoordelijkheid van het hoofd van de Facilitaire afdeling.

De Facilitaire Dienst van de Stichting en de Facilitaire afdeling van Nebo hebben een afzonderlijke missie en doelstelling.

Facilitaire Dienst van Stichting Bronovo-Nebo
Missie
'Het bieden van klantvriendelijke professionele hotel- en technische dienstverlening en het scheppen van een gastvrij klimaat.'

Doelstelling

'Het ondersteunen van het primaire proces en het uitdragen van de hotelfunctie van het ziekenhuis en aanverwante organisaties.'

Facilitaire afdeling Nebo
Missie
'De missie van de Facilitaire afdeling is het scheppen van een gastvrij klimaat en het creëren en het bevorderen van een huiselijke sfeer voor de cliënten door het professioneel aanbieden van een klant en cliëntgerichte dienstverlening.'

Visie
'De pro- actieve houding en het luisteren naar de afnemers is een van de belangrijkste kenmerken van een professionele dienstverlening die de Facilitaire afdeling aanbiedt.
De Facilitaire afdeling als ondernemer combineert marktconformiteit aan efficiënte, professionele en klantvriendelijke serviceverlening.'

Doelstelling
'Het faciliteren van de primaire processen van het verpleeghuis en het scheppen van een gastvrij klimaat.'

3.4 Huidige situatie 'Het Plein'

Verpleeghuis Nebo heeft bij de entree van het gebouw een restaurant ('Het Plein') met een ontmoetingsruimte. 'Het Plein' heeft een open karakter. Naast 'Het Plein' ligt een patio[25], waar men met mooi weer kan lunchen. Tot op heden wordt het restaurant gebruikt door bezoekers en personeel. Vooral in het weekend wordt het restaurant druk bezocht door bewoners en familie van de bewoners. In het weekend staan ook veel activiteiten gepland op 'Het Plein'. Het restaurant biedt in zijn huidige vorm verschillende dranken, broodjes met beleg en 's middags een warme maaltijd aan waar men tegen een integrale kostprijs gebruik van kan maken. Het restaurant presenteert deze consumpties in buffetvorm. 'Het Plein' is ruim opgezet en modern vormgegeven. 'Het Plein' heeft een capaciteit van ongeveer vijfenzestig personen in restaurantopstelling en een capaciteit van ongeveer honderdvijftig personen in carré opstelling.

3.4.1 Personeel

Op 'Het Plein' zijn een aantal punten geconstateerd die voor verbetering vatbaar zijn:

- Het personeel draagt witte polo shirtjes, welke geen professionele uitstraling hebben;
- Het personeel heeft geen horeca achtergrond, waardoor men specifieke inzicht mist;
- Het personeel werkt taakgericht, waardoor men soms niet servicebewust is. Omdat men taakgericht werkt, gebeurt het werk soms wat chaotisch waardoor niet altijd de hygiëneregels in acht gehouden worden;
- De producten moeten afgestemd worden op de behoeften van de klanten. De producten staan onoverzichtelijk gepresenteerd aan de klant. De prijzen staan ver bij de producten vandaan vermeld, daardoor is het niet duidelijk wat de prijzen zijn van de producten;

[25] Een patio is een binnentuin zonder dak.

- De coördinator van 'Het Plein' is niet dagelijks aanwezig, waardoor het personeel niet consequent wordt aangestuurd. De coördinator heeft geen ervaring op het gebied van restauratieve en horecavoorzieningen;
- 'Het Plein' is niet in het bezit van procedureomschrijvingen. Het personeel heeft zelf invulling gegeven aan de werkzaamheden en hebben dit niet vastgelegd. Wanneer de functie (tijdelijk) vervangen moet worden is het lastig deze functie te vervullen. Wel is 'Het Plein' in bezit van dagelijks, wekelijkse en maandelijkse schoonmaakvoorschriften. 'Het Plein' verricht dan ook de schoonmaakwerkzaamheden zelf. Het vloeronderhoud wordt uitgevoerd door de huishoudelijke dienst.

Van maandag tot en met vrijdag wordt 'Het Plein' gerund door een fulltimer en een parttimer. In de weekenden zijn er twee weekendhulpen. 'Het Plein' heeft in totaal een personeelsformatie van vijfenzestig uur. De fulltimer is ruim zeventien jaar in dienst van het Nebo en de parttimer is ruim een half jaar in dienst. De gemiddelde leeftijd van deze medewerkers ligt rond de vijftig jaar. De weekendhulpen zijn pas enkele maanden in dienst van het Nebo en hebben een gemiddelde leeftijd van tweeëntwintig jaar. Geconstateerd is dat de medewerkers bijzonder klantvriendelijk zijn.

3.4.2 Organisatie

Het restaurant valt onder de voedingsdienst van Stichting Bronovo-Nebo[26]. De maaltijdvoorziening voor de bewoners wordt bereid in de centrale keuken van Bronovo. In de keuken van Nebo worden de maaltijden verdeeld per afdeling. De maaltijden worden per bulk geleverd. In de keuken van Nebo bevindt zich een afwaskeuken, waar het serviesgoed van de afdelingen en 'Het Plein' wordt afgewassen. Er is geen eenduidig beleid met spelregels van 'Het Plein'. Zaken als tijden van maaltijdverstrekking van het brood en de soep en dergelijke en uitgifte van alcoholische dranken worden door het personeel zelf bepaald, hierdoor ontstaat verwarring. De vergaderservice valt ook onder 'Het Plein'. De warme maaltijden bij het buffet, worden geleverd vanuit de keuken van het Bronovo. Het Bronovo en Nebo werken volgens de HACCP richtlijnen voor instellingen. Het Bronovo kookt gekoppeld (dit betekent dat de maaltijd direct na bereiding genuttigd wordt, er vind geen onderbreking plaats tijdens de bereiding) en in bulk (in bulk betekent dat de maaltijden nog niet geportioneerd zijn en dus in bakken geleverd worden). Met een vrachtwagen worden de maaltijden naar Nebo gebracht. Deze maaltijden zijn voor de bewoners en een deel daarvan gaat naar 'Het Plein'.

3.4.3 Financiële zaken

Het budget van 'Het Plein' valt onder de voedingsdienst. De prijzen van de consumpties die verstrekt worden aan het personeel, bezoek en bewoners dekken slechts de materiaalkosten. Er wordt geen winst behaald uit de consumptieverstrekking. 'Het Plein' heeft een omzet van zestigduizend euro per jaar, wanneer de omzet met alle kosten verrekend zou worden dan zou de organisatie geld bij moeten leggen om de kosten te dekken.
Over de consumpties wordt geen omzetbelasting geheven, dit betekent dat de prijzen laag zijn. Er wordt weinig omzet gedraaid op 'Het Plein', hierdoor is het nog niet rendabel om wel omzetbelasting over de consumpties te verrekken. Het zou voordelen met zich mee kunnen brengen wanneer er wel omzetbelasting gerekend wordt over de maaltijden, mits er voldoende omzet gedraaid wordt. Het heeft onder andere voordelen bij gemaakte investeringen. Omzetbelasting kan hierbij teruggevorderd worden. In de huidige situatie zou het meer administratieve kosten met zich meebrengen, dan dat het iets oplevert.

[26] Zie bijlage I: organogram Facilitaire dienst Bronovo-Nebo

Conclusie

Wanneer we het voorgaande over 'Het Plein' samenvatten, kunnen we het volgende concluderen:

- Het personeel werkt taakgericht;
- Men is niet servicegericht;
- Het personeel heeft geen professionele uitstraling;
- De producten worden niet voldoende afgestemd op de behoeften van de klant;
- Er wordt verkeerd omgegaan met hygiëne;
- De producten worden op een onprofessionele wijze gepresenteerd;
- De prijzen van de producten staan op een onoverzichtelijke plaats, ver bij de producten vandaan;
- Het personeel krijgt onvoldoende aansturing.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van de conclusies zijn er aanbevelingen gemaakt:

- Het personeel moet meer servicegericht gaan werken. Dit kan bereikt worden door middel van een cursus servicegerichtheid;
- Het personeel moet vraaggericht gaan inkopen, door meer te luisteren naar de vraag van de klant en hierop in te spelen. Dit kan bereikt worden door middel van een cursus servicegerichtheid;
- De aanschaf van een professioneel ogend werktenue verhoogt het professionele uiterlijk van het personeel;
- Er dient een beleidsplan opgesteld te worden waarin regels worden vastgesteld;
- De werkzaamheden dienen vastgelegd te worden in een procedureomschrijving;
- 'Het Plein' is gebaat bij een dagelijkse aansturing.

4 De eigenschappen van Benoordenhout

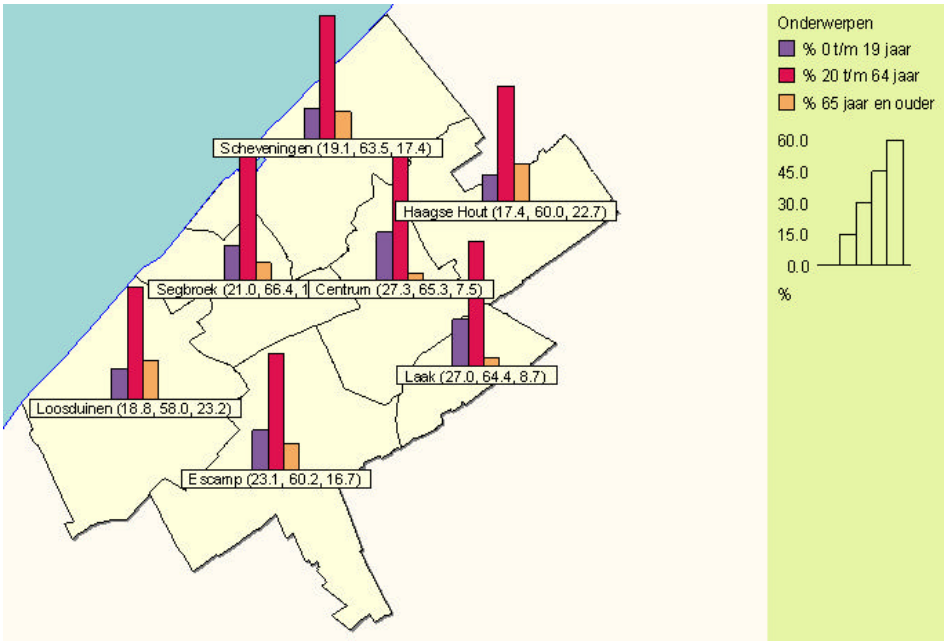
Dit hoofdstuk geeft een omschrijving van de wijk Benoordenhout. Hierin wordt een omschrijving gegeven van de doelgroep, de ouderen in de wijk Benoordenhout, het ouderenbeleid dat in Den Haag van toepassing is en de concurrentie op het gebied van maaltijdvoorzieningen in Benoordenhout.

Doelgroep van het seniorenrestaurant

De doelgroep waarop het seniorenrestaurant gericht is, zijn de 'vitale' ouderen[27]. Dit zijn ouderen die zelfstandig thuis wonen en naast eventuele behandeling door de huisarts, specialist of fysiotherapeut geen fysieke verzorging nodig hebben om zich in de thuissituatie te handhaven.
Binnen onze doelgroep vallen de ouderen die in de wijk Benoordenhout wonen. Over het algemeen zijn het individuen van vijfenzestig jaar en ouder.

4.1 Ouderen in de wijk Benoordenhout

Benoordenhout is onderdeel van stadsdeel Haagse Hout. Haagse Hout (22,7% van het stadsdeel is 65+) is samen met Loosduinen (waarvan 23,2% 65+ is) het stadsdeel waar zich de grootste populatie aan vijfenzestig jaar en ouder bevindt.[28]



Tabel 4.1 Leeftijdsindeling per stadsdeel

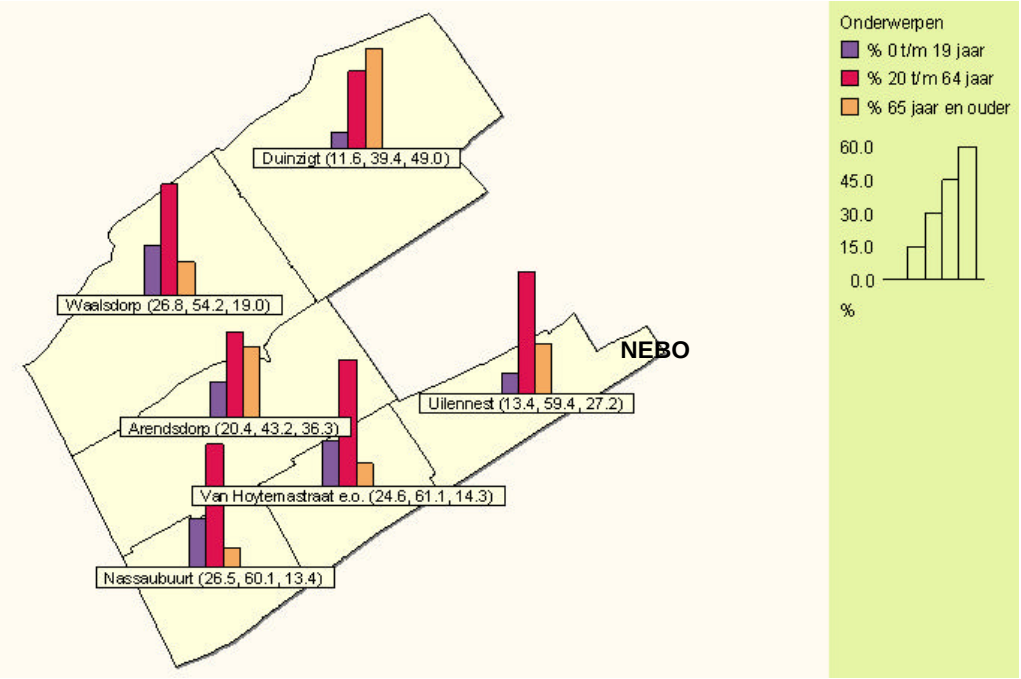
[27] Vitale ouderen zijn ouderen die zowel geestelijk als lichamelijk nog in een goede conditie verkeren.
[28] www.buurtmonitor.nl

Stadsdeel Haagse Hout is onder te verdelen in de wijken Benoordenhout, Haagse bos en Bezuidenhout. In onderstaande tabel is te zien dat Benoordenhout meer dan vijfentwintig procent vijfenzestig jaar of ouder is. In het Haagse bos is zelfs meer dan vijftig procent ouder dan vijfenzestig jaar; het is een kleine wijk en er bevinden zich veel verzorgings- en verpleeghuizen.[28]

Tabel 4.2 Leeftijdsindeling per wijk in stadsdeel Haagse Hout

Wijk	% 65+ van de totale bevolking van de wijk	Aantallen
Benoordenhout	26,3%	12.850
Haagse bos	50,2%	424
Bezuidenhout	12%	14.477

De wijk Benoordenhout is onder te verdelen in de Nassaubuurt, Uilennest, Duinzigt, Waalsdorp, Arendsdorp en van Hoytemastraat en omgeving.
Verpleeghuis Nebo bevindt zich in het uiterste puntje van de buurt Uilennest. Tussen Duinzigt en Uilennest bevindt zich het wandelgebied Clingendael. Ten zuiden van Uilennest en van Hoytemastraat en omgeving bevindt zich het Haagse bos. Op de plattegrond is te zien dat vooral in Duinzigt, Arendsdorp en Uilennest zich een hoog percentage 65 jaar en ouder bevindt[29].
Met de auto is verpleeghuis Nebo goed bereikbaar, het bevindt zich op een paar kilometer afstand van de Utrechtsenbaan. Met het openbaar vervoer is het redelijk goed bereikbaar. Bussen vanaf Centraal Station stoppen op een afstand van vijfhonderd meter van verpleeghuis Nebo. Verpleeghuis Nebo vindt het belangrijk goed bereikbaar te zijn; men heeft geprobeerd de buslijn door te trekken naar het verpleeghuis. Helaas heeft de buurt dit, uit angst voor verstoring van de rust, tegen gehouden en heeft dit project geen doorgang kunnen vinden.



Figuur 4.1 Leeftijdindeling per buurt van de wijk Benoordenhout

[29] Zie bijlage II: De eigenschappen van Benoordenhout

Wanneer we kijken naar de inkomensgroepen, dan ligt dit in de wijk Benoordenhout erg hoog in vergelijking met de rest van Den Haag[30].

Tabel 4.3 Inkomensverdeling

Inkomen particuliere huishoudens	Den Haag	Benoordenhout
Laag inkomen	51,5%	20,2%
Midden inkomen	32,8%	35,5
Hoog inkomen	15,7	44,3%

De bewoners van Benoordenhout zijn meer vermogend dan de gemiddelde bewoner van Den Haag. Hierdoor kan men ook gemakkelijker buiten de deur gaan eten.

4.1.1 Algeheel beeld 'Benoordenhouters'

Tijdens het onderzoek is er een aantal gesprekken geweest met mensen die een spilfunctie in de wijk hebben. Door deze mensen is een omschrijving gegeven van de bewoners van Benoordenhout die sterk met elkaar overeenkomen. Punten die vooral naar voren komen is dat de wijkbewoners erg op zichzelf zijn en zolang mogelijk zelfstandig willen zijn. De behoefte aan een seniorenrestaurant is groot omdat er weinig faciliteiten voor ouderen zijn. De mensen in Benoordenhout zijn in principe zuinig, maar willen wel voor kwaliteit betalen. Wat een belangrijk punt is, is dat men zijn eigen structuur wil behouden met daarbij een eigen tijdsbeschikking. Ze willen niet vastzitten aan allerlei regels waar men zich aan moet houden, dat schrikt hen af; bijvoorbeeld dat men ver van tevoren moet reserveren voor een maaltijd.

4.2 Concurrentie

Om een beeld te kunnen schetsen van de concurrentie op het gebied van maaltijdvoorzieningen in Benoordenhout zijn de verschillende voorzieningen in kaart gebracht. Per verzorgingshuis wordt omschreven wat voor een maaltijdvoorziening men heeft, hoeveel mensen daar gebruik van maken, wat de kosten zijn, wat de reserveringsregels zijn en of ze over een eigen keuken beschikken.

Verzorgingshuis Landscheiding bevindt zich in Bezuidenhout, hier vandaan bezorgen ze maaltijden in Benoordenhout.
- Ze brengen vijftig rondbrengmaaltijd rond à € 6,05 voor leden en € 9,10 voor niet leden;
- De warme maaltijden worden van maandag tot en met zondag in de middag rondgebracht;
- De maaltijden moeten minimaal een dag van tevoren gereserveerd worden;
- Ze beschikken over een eigen keuken.

Zorgcentrum Oostduin bevindt zich in de buurt Arendsdorp. Wijkbewoners kunnen gebruik maken van de maaltijdvoorziening.
- Zes wijkbewoners maken per dag gebruik van het restaurant, een enkele keer wordt de maaltijd opgehaald. De maaltijd kost € 6,00;
- De wijkbewoners kunnen van maandag tot en met zondag rond twaalf uur gebruik maken van de warme maaltijd;
- De maaltijden moeten minimaal drie dagen van tevoren gereserveerd worden;
- Ze beschikken niet over een eigen keuken, de maaltijden worden geleverd vanuit Humanitas Rotterdam, dit zijn diepvriesmaaltijden.

[30] www.buurtmonitor.nl

Verzorgingshuis Gaspard de Coligny bevindt zich in de buurt Duinzigt. Wijkbewoners kunnen gebruik maken van de maaltijdvoorziening.

- Drie wijkbewoners maken per dag gebruik van het restaurant, drie wijkbewoners halen per dag de maaltijd op. De maaltijd kost € 4,55;
- De wijkbewoners kunnen van maandag tot en met zondag tussen twaalf en één uur gebruik maken van de warme maaltijd;
- De maaltijden moeten minimaal één week van tevoren gereserveerd worden;
- Ze beschikken niet over een eigen keuken, de maaltijden worden geleverd door verzorgingshuis Landscheiding.

Verzorgingshuis Aelbrecht van Beijeren bevindt zich in de buurt Duinzigt. Wijkbewoners kunnen gebruik maken van de maaltijdvoorziening.

- Twee wijkbewoners maken per dag gebruik van het restaurant, een enkele keer wordt de maaltijd opgehaald. De maaltijd kost € 5,13. Ze werken met maaltijdbonnen, deze verkopen ze per tien voor € 51,25.
- De wijkbewoners kunnen van maandag tot en met zondag om half één gebruik maken van de warme maaltijd;
- De maaltijden moeten minimaal twee dagen van tevoren gereserveerd worden;
- Ze beschikken niet over een eigen keuken, de maaltijden worden warm aangeleverd door verzorgingshuis Oldeslo in Scheveningen.

In de wijk zijn twee serviceflats aanwezig, waarvan de totale capaciteit tweehonderd-vijfenzeventig personen is. Beide serviceflats beschikken over een eigen keuken waarbij wijkbewoners geen gebruik kunnen maken van de maaltijdvoorziening.

Opvallend is dat Benoordenhout veel ouderen heeft, maar in verhouding zijn er weinig maaltijdvoorzieningen en wordt hier weinig gebruik van gemaakt. De maaltijdvoorziening die het meest professioneel is opgezet, is verzorgingshuis Landscheiding, ze brengen vijftig maaltijden per dag rond in Benoordenhout. De andere maaltijdvoorzieningen in verzorgingshuizen worden door een kleine groep gebruikt. De restaurants waarvan de wijkbewoners gebruik maken, zijn in eerste instantie bedoeld voor de bewoners. Omdat wijkbewoners hier ook gebruik van wilden maken hebben de verzorgingshuizen de restaurants opengesteld voor de wijk. De wijkbewoners maken daarmee gebruik van dezelfde voorziening als de bewoners. Hierdoor en mede doordat het zulke kleine aantallen zijn hebben de verzorgingshuizen geen grote aanpassingen hoeven doen. De verzorgingshuizen geven ook geen bekendheid aan de wijk over de mogelijkheden van de maaltijdvoorziening.

Traiteurs
In Benoordenhout is een aantal traiteurs waar men kant-en-klare maaltijden kan ophalen. Voor een driegangen menu betaalt men gemiddeld € 25,00, bestaande uit; voorgerecht € 6,00, hoofdgerecht € 15,00 en nagerecht € 4,00.

Horecagelegenheden
In de wijk is een beperkt aantal horecagelegenheden in totaal zijn het volgens het CBS vijftien horecagelegenheden. Deze horecagelegenheden zijn vooral gericht op de ‘jongere’ bewoners van Benoordenhout

Conclusie

Benoordenhout is een wijk waar een grote groep van vijfenzestig jaar en ouder woont. Er is een aantal seniorenrestaurants, maar daar wordt weinig gebruik van gemaakt. Dit komt omdat er geen bekendheid gegeven is aan de mogelijkheid om daar een maaltijd te nuttigen, maar daarnaast is de organisatie er ook niet op ingericht. Er is één verzorgingshuis dat maaltijden bezorgt in de wijk. Dit zijn vijftig maaltijden per dag, daarmee is het de grootste maaltijdenleverancier in de wijk. Er zijn enkele horecagelegenheid in de nabije omgeving van Nebo deze horecagelegenheden zijn gericht op de 'jongere' bewoners van Benoordenhout, ook liggen de prijzen vrij hoog van deze gelegenheden. Benoordenhout heeft een grote groep met mensen die een midden of hoog inkomen hebben, dit schept verschillende mogelijkheden op het gebied van de maaltijdvoorziening. Gezien de cultuur die in Benoordenhout heerst is het wel belangrijk dat er kwaliteit geleverd wordt en dat men niet aan veel regels vastzit.
Het geringe aanbod aan maaltijdvoorzieningen voor ouderen schept de mogelijkheid voor Stichting Bronovo-Nebo om een seniorenrestaurant te starten. Alvorens het seniorenrestaurant te starten, is het belangrijk om te weten wat de wensen en behoeften zijn van de wijkbewoners. Dit zal in hoofdstuk 5: 'Behoefteonderzoek bij wijkbewoners' worden behandeld.

5 Behoefteonderzoek bij wijkbewoners

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de volgende twee vragen:

- *In hoeverre hebben wijkbewoners belangstelling voor een seniorenrestaurant?*
- *Wat zijn de wensen en behoeften van de wijkbewoners?*

De enquête[31] is gepubliceerd in het wijkblad Benoordenhout. Het wijkblad verschijnt zes keer per jaar en heeft een oplage van circa achtduizend exemplaren. Het wijkblad neemt een unieke plaats in, in de wijk Benoordenhout. Het lezerspercentage ligt gemiddeld op tachtig procent. Bij bewoners met een leeftijd van tachtig jaar en ouder, ligt het lezerspercentage op negentig. Dit betekent dat het wijkblad erg goed gelezen wordt door de mensen in de wijk. De mensen konden de enquête invullen en kosteloos terugsturen naar het Bronovo. Daarnaast werd de mogelijk geboden om het adres op de enquête te schrijven, maar dit werd niet verplicht. Hier is voor gekozen om de drempel te verlagen de enquête te retourneren.
Naast dat de enquête in het wijkblad is verschenen, is de enquête ook gepubliceerd in het blad van de kerkgemeenschap. Verder is een aantal exemplaren van de enquête op verschillende locaties neergelegd om de enquête nog eens extra onder de aandacht te brengen. Deze locaties waren een buurtsupermarkt, een bloemenwinkel, een kiosk en het wijkcentrum. Bij het gebouw van het wijkcentrum is er ook gesproken met enkele wijkbewoners, hiermee is het belang van het invullen van de enquête uitdrukkelijk naar voren gebracht.

5.1 Resultaten

De wijk bevat voor vijfentwintig procent bewoners van vijfenzestig jaar en ouder. De enquête is bij achtduizend mensen bezorgd, dit betekent dat tweeduizend mensen van vijfenzestig jaar en ouder de enquête bereikt heeft. De respons is drie komma acht procent van de gehele wijk. Deze respons is in verhouding tot de gehele wijk niet erg groot, maar achtenzestig mensen van de zesenzeventig hebben positief gereageerd. Dat wil zeggen dat deze mensen geïnteresseerd zijn in een van de restaurantdiensten[32]. Van deze mensen kunnen we stellen dat het potentiële klanten zijn. Daarnaast is de gemiddelde frequentie waarmee men gebruik wil maken van het seniorenrestaurant twee keer per week en bestaat de helft van de respondenten uit twee persoonshuishoudens[33]. Gezien de maximale capaciteit van vijfenzestig personen van restaurant ‘Het Plein’, zijn achtenzestig potentiële klanten een mooi aantal om een seniorenrestaurant mee te starten. Zodoende zijn achtenzestig reacties voldoende om te kunnen bepalen wat de wensen en behoeften zijn. Ervaring bij een aantal verzorgingshuizen[34] heeft geleerd dat wanneer het seniorenrestaurant als goed ervaren wordt, dit steeds meer mensen naar het seniorenrestaurant toe zal trekken. Dit komt vooral door mond tot mond reclame.

Met de resultaten die verkregen zijn uit de enquêtes kunnen we bepalen wat de wensen en behoeften zijn van de respondenten.

[31] Zie bijlage III: enquête
[32] Onder een restaurantdienst verstaat men een dienst die varieert van een ontbijt, warme middagmaaltijd, lunch tot en met een warme avondmaaltijd.
[33] Zie bijlage V: enquête uitslagen
[34] Verzorgingshuis Wijndaelercentrum en Woon en zorgcomplex Waterrijk (restaurant Lekkerrijk)

Leeftijd

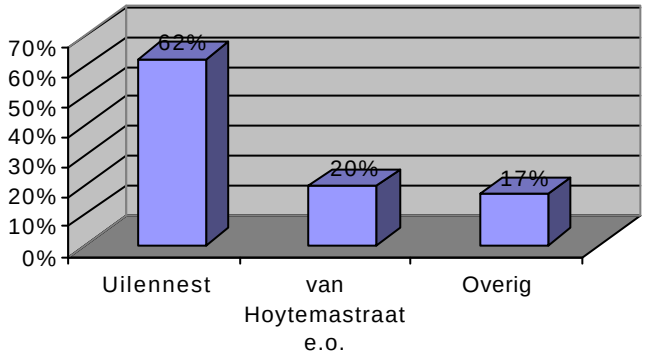
De gemiddelde leeftijd van de respondenten is vijfenzeventig jaar. Uit de resultaten blijkt dat de jongere senioren minder interesse hebben in een maaltijdvoorziening en de leeftijd van de mensen die wel geïnteresseerd zijn, toch vrij hoog ligt.

Tabel 5.1 Leeftijdsindeling

Leeftijdscategorie	Aantal
64 jaar en jonger	8
65 tot en met 79 jaar	46
80 jaar en ouder	22

5.1.1 De ligging van het restaurant is bepalend voor de reactie

De mensen die gereageerd hebben op de enquête komen vooral uit de buurt Uilennest. Uilennest is de buurt waar ook het Nebo gelegen is. Dit betekent dat men over het algemeen van een maaltijdvoorziening gebruik wil maken in zijn eigen omgeving. Van Hoytemastraat en omgeving is nabij Uilennest gelegen en ook hier heeft een relatief hoog percentage behoefte aan de maaltijdvoorziening bij Nebo.



Figuur 5.1 Buurtindeling respons

5.1.2 Behoefte aan warme avondmaaltijd is groot

Bijna tachtig procent wil deze maaltijd in de avond gebruiken en eenentwintig procent wil de maaltijd ‘s middags gebruiken. Als men kijkt naar de andere restaurantdiensten dan is daar weinig behoefte aan. Alleen de maandelijkse themamaaltijd valt goed in de smaak: vierentwintig procent zegt daarin geïnteresseerd te zijn. De behoefte aan andere* restaurantdiensten is vooral de behoefte aan een afhaalmaaltijd.

Tabel 5.2 Behoeftepeiling aan restaurantdiensten

Restaurantdienst	Behoefte	Aantallen
Warme avondmaaltijd	78%	59
Maandelijkse themamaaltijd	24%	18
Warme middagmaaltijd	21%	16
Geen van de diensten	11%	8
Anders*	11%	8
Avond broodmaaltijd	3%	2
Lunch	3%	2
Ontbijt	1%	1

Er zit niet veel verschil in de behoefte van het aantal eenpersoons- en tweepersoonshuishoudens. Ook de behoefte aan verschillende restaurantdiensten wijkt niet veel van elkaar af. Hieruit is te concluderen dat er geen verschil in behoefte bestaat bij het aantal personen per huishouden.

5.1.3 Bediening en assortimentskeuze is bepalend voor de prijsindicatie

Men werd gevraagd aan te geven wat men het prettigst vindt; à la carte eten of een twee keuzemenu[35]. Hier zijn de meningen sterk over verdeeld, de ene helft wil graag à la carte eten en de andere helft wil de keuze hebben uit twee keuzemenu's.

Er is een vergelijking gemaakt met de assortimentskeuze en de prijs die men wil betalen voor de maaltijd. Hieruit valt op te maken dat de grootste groep van de mensen die à la carte willen eten niet meer willen betalen dan veertien euro. Terwijl de mensen die liever een twee keuzemenu hebben erg verdeeld zijn met de prijs die zij voor hun maaltijd willen betalen. Drieëndertig procent wil zelfs meer betalen dan vijftien euro.

Tabel 5.3 Assortimentskeuze versus prijs maaltijd

Assortimentskeuze van de warme maaltijd / euro	*5-9*	*10-14*	*15-19*	*20+*
À la carte	41%	48%	0%	10%
Twee keuzemenu's	37%	30%	30%	3%

De manier waarop de maaltijd bediend wordt; serveren of de maaltijd halen aan het buffet[35], zegt meer over de behoefte van de respondenten. Meer dan vijftig procent wil de maaltijd zelf halen aan het buffet en meer dan negentig procent van deze groep wil hiervoor niet meer betalen dan veertien euro. Bij de mensen die de maaltijd geserveerd willen krijgen, zijn de meningen sterk verdeeld. Toch wil veertig procent meer betalen dan vijftien euro.

Tabel 5.4 Manier van bedienen versus prijs maaltijd

Manier van bedienen van de warme maaltijd / euro	*5-9*	*10-14*	*15-19*	*20+*
Serveren van de maaltijd	30%	30%	30%	10%
Maaltijd halen aan het buffet	45%	48%	3%	6%

5.1.4 Prijs van de maaltijd

Gemiddeld wil men € 10,93 betalen voor een warme maaltijd met een voor- hoofd- en nagerecht. Er is een vergelijking gemaakt tussen de frequentie waarmee men gebruik wil maken van het restaurant en de prijs die men daarvoor wil betalen. Dit bevestigt het gegeven waarbij de gemiddelde respondent twee keer per week wil komen eten en € 10,93 wil betalen voor een driegangen maaltijd. Het aantal respondenten dat vijf tot negen euro wil betalen voor één á twee keer per week eten ligt ook vrij hoog. Deze groep wil hier in verhouding dus minder voor betalen dan de groep die twee keer per week willen komen eten. Verder valt op te maken dat er weinig personen zijn die meer dan drie keer per week willen komen eten. Aan te raden valt om niet meer dan € 10,00 per maaltijd te vragen, omdat anders de groep die aangaf minder te willen betalen waarschijnlijk geen gebruik meer zal maken van het restaurant. Dat zou zonde zijn, want het is toch een vrij grote groep.

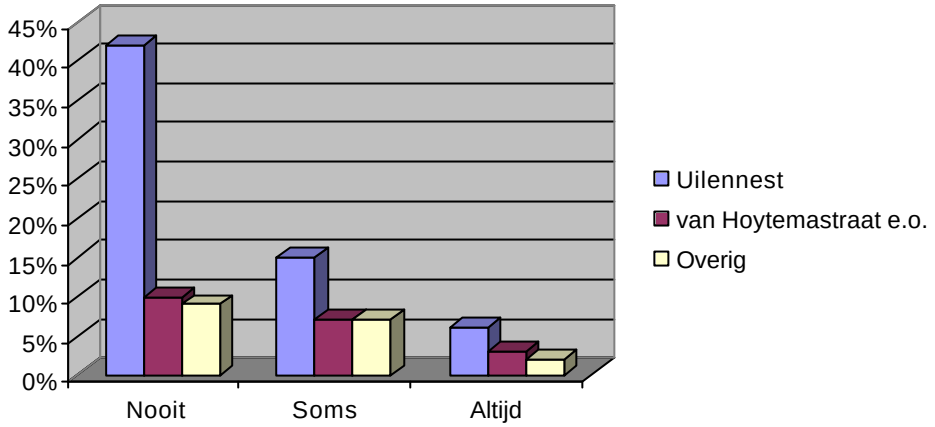
Tabel 5.5 Frequentie gebruik restaurant versus prijs maaltijd

		Prijs maaltijd in euro's				
	Aantallen	*5-9*	*10-14*	*15-19*	*20+*	*Totaal*
Frequentie gebruik restaurant *Per week*	*1*	9	5	2	1	17
	2	7	**16**	6	4	**33**
	3	6	5	1	0	12
	4	0	1	0	0	1
	5	0	1	1	0	2
	Totaal	22	**28**	10	5	65

[35] Zie bijlage V: enquête uitslagen

5.1.5 Weinig behoefte aan vervoersvoorziening

In de enquête is de vraag gesteld of men als de mogelijkheid wordt geboden de mensen naar het restaurant te vervoeren men hiervan gebruik zou maken. Opvallend is dat maar weinig mensen behoefte hebben aan vervoer. Een klein percentage zegt soms behoefte te hebben aan vervoer. Hierbij geeft ook een aantal mensen aan dat dit vooral het geval is bij slecht weer of wanneer men slecht ter been is. Weinig mensen zeggen altijd behoefte te hebben aan vervoer. Zelfs mensen die verder bij het Nebo[36] vandaan wonen hebben weinig behoefte aan vervoersmogelijkheden.



Figuur 5.2 Behoefte aan vervoersvoorziening per buurt

5.1.6 Levering van andere voorzieningen biedt perspectief

In onderstaande tabel staat weergeven welke behoefte er is naar andere voorzieningen die Nebo mogelijk zou kunnen leveren aan wijkbewoners. Geconcludeerd kan worden dat Nebo naast het leveren van een maaltijdvoorziening, ook de mogelijkheid heeft tot het leveren van andere voorzieningen aan de wijk. Er kan gesteld worden dat hier behoefte aan is. Bij overige voorzieningen* gaf men onder andere voorzieningen aan als computercursus, thuishulp, gymnastiek, winkeltje en de mogelijkheid met vragen over allerlei onderwerpen terecht te kunnen bij Nebo.

Tabel 5.6 Behoefte aan andere voorzieningen

Voorzieningen	Percentages	Aantallen
Pedicure	32%	24
Fysiotherapie	30%	23
Overige voorzieningen*	29%	22
Kapper	25%	19
Uitstapjes	15%	11

5.1.7 Interview non respons

Om de resultaten van de enquêtes te verifiëren met wijkbewoners welke niet gereageerd hebben op de enquête zijn er twaalf interviews gehouden. Vijf personen van de twaalf zeggen ook geïnteresseerd te zijn in een dergelijke maaltijdvoorziening. Twee van de vijf zegt echter dat Nebo te ver weg ligt en dat men een voorziening in hun eigen buurt zoekt. Dit komt overeen met de resultaten van de enquêtes. Hierin kwam naar voren dat de ligging van Nebo bepalend is voor de respons. Men zoekt de voorziening dicht bij huis; zelfs wanneer er een vervoersvoorziening is. De overige drie hebben niet gereageerd, omdat men zich niet direct aangesproken voelde. Men wacht totdat het maaltijdenproject van start is gegaan en wacht de reacties af.

[36] Zie voor een plattegrond van de wijk hoofdstuk 3: De eigenschappen van Benoordenhout

Er kwam naar voren dat men een zekere mate van kwaliteit verwacht. Tot op heden eet men als men uit eten gaat in de binnenstad en zou men overwegen hier te komen eten wanneer er stijlvolle bediening is met een goede keuken tegen een redelijke prijs. Men wil voor een driegangen maaltijd € 25,00 betalen. Dit bedrag ligt vrij hoog in vergelijking met de resultaten van de enquête. De geënquêteerden wilden gemiddeld € 10,00 betalen.

De overige vijf voelen zich te jong, koken zelf nog en zeggen nog voldoende sociaal contact te hebben. Drie personen willen in de verre toekomst misschien wel gebruik maken van de maaltijdvoorziening wanneer zij zelf niet meer kunnen koken. Twee personen van de twaalf wilden helemaal geen interview aangaan, zij voelden zich aangetast in hun privacy. De overige antwoorden op de vragen kwamen sterk overeen met de resultaten van de enquête.

Uit de gehouden interviews valt op te maken dat de mensen die positief gereageerd hebben op de enquête serieus geïnteresseerd zijn in een maaltijdvoorziening. Concluderend hebben de mensen die niet gereageerd hebben op de enquête niet gereageerd omdat:

- Nebo niet in hun eigen buurt gelegen is;
- Men geen behoefte heeft aan sociaal contact;
- Men de reactie afwacht van de toekomstige gebruikers van de maaltijdvoorziening;
- Men zich er te jong voor voelt en nog zelf kookt.

Conclusie

Ondanks de lage respons van drie komma acht procent van de gehele wijk is er een grote groep van achtenzestig mensen die wel degelijk behoefte hebben aan een seniorenrestaurant. Hiermee zijn zij potentiële klanten voor Stichting Bronovo-Nebo. Naar aanleiding van de respons is er bepaald wat de wensen en behoeften zijn van deze groep mensen:

- De gemiddelde doelgroepleeftijd is vijfenzeventig jaar;
- Er is behoefte aan een warme avondmaaltijd;
- Gemiddeld wil men € 10,00 betalen voor een driegangen maaltijd;
- Er is minder behoefte aan een warme middagmaaltijd en een maandelijkse themamaaltijd.
- Een afhaalmaaltijden behoort ook tot de wensen van de wijkbewoners;
- Vooral mensen uit de nabije omgeving willen gebruik maken van de maaltijdvoorziening;
- Er is weinig behoefte aan een vervoersvoorziening;
- De mensen willen het liefst de maaltijd aan het buffet halen;
- De mensen die de maaltijd geserveerd willen krijgen aan tafel betalen hiervoor graag meer;
- De mensen die de maaltijd willen halen aan het buffet, willen hiervoor niet meer betalen dan € 14,00;
- De mensen zullen tevreden zijn met een keuze uit twee menu's;
- De wijkbewoners hebben ook behoefte aan andere voorzieningen bij Nebo.

Uit bovenstaande gegevens kan er geconcludeerd worden dat er een grote groep is met potentiële klanten die wel degelijk behoefte hebben aan een seniorenrestaurant. In het volgende hoofdstuk wordt uiteengezet hoe men het seniorenrestaurant het best kan opzetten, vertaald naar een businessplan. Bij de opzet van het businessplan dienen bovenstaande behoeften en wensen meegenomen te worden.

6 Theorie en achtergronden van het businessplan

In dit hoofdstuk zal het businessplan onderbouwd worden. Het uiteindelijke businessplan komt voort uit dit adviesrapport en is geschreven voor de opdrachtgever, geïnteresseerden en eventuele financiers. Het businessplan is als bijlage VIII aan het adviesrapport toegevoegd. Er is gekozen voor de opzet van een businessplan, omdat de indeling van een businessplan het best kan verwoorden hoe invulling gegeven wordt aan een seniorenrestaurant.

Wat is een businessplan?

Succesvol ondernemen begint met het schrijven van een goed businessplan, ook wel een ondernemingsplan genoemd. Een businessplan is een beschrijving van de toekomstige onderneming en haar markt. Een businessplan omvat alle aangelegenheden waarmee een onderneming of organisatie te maken krijgt, zoals personele, economische, juridische, financiële, technische en commerciële factoren[37].

Methodische aanpak

De opzet van het businessplan is op te delen in een aantal deelplannen:
- Organisatieplan;
- Personeelsplan;
- Marketingplan;
- Financieringsplan.

Deze deelplannen worden afzonderlijk van elkaar uitgewerkt. Op basis van deze deelplannen wordt een SWOT (Strengths: Sterkte, Weaknesses: Zwakte, Opportunities: Kansen, Threats: Bedreigingen) analyse opgesteld, waaruit de positie van de onderneming binnen de markt duidelijk wordt.

6.1 De ondernemer

De persoonlijke eigenschappen van de ondernemer zijn voor een belangrijk deel bepalend voor het succes van de onderneming. De onderneming die gestart zal worden, wordt opgestart in een bestaande organisatie. De onderneming zal hierdoor in een andere positie komen te staan dan wanneer je een onafhankelijke onderneming opstart, het zal namelijk opgestart worden in een bestaande afdeling. Het is nog niet duidelijk bij wie de eindverantwoording van de onderneming zal komen te liggen. Vanuit dit oogpunt zal de afdeling als ondernemer gezien worden en niet een individueel persoon. Hierin zullen de sterke en zwakke eigenschappen van de afdeling genoemd worden en de ervaringen van de verschillende mensen die werkzaam zijn op de afdeling. Zie hiervoor hoofdstuk 3: ‘Stichting Bronovo-Nebo uitgelicht’[38].

6.2 Organisatieplan

Het organisatieplan bevat een omschrijving van het plan, het product, de doelgroep en wat de ondernemingsvorm van het restaurant is en de naam van de vestigingsplaats. Verder staat er informatie over verzekeringen en vergunningen.

6.2.1 Positie in de organisatie

De onderneming die gestart wordt, is een kleine onderneming in een bestaande onderneming. Hierdoor zal de onderneming niet afzonderlijk ingeschreven worden bij de kamer van koophandel, maar onder de bestaande onderneming vallen. Het seniorenrestaurant zal een onderdeel vormen van de Stichting. Hiermee hoopt men dat het seniorenrestaurant een positieve bijdrage zal leveren aan de Stichting.
Het seniorenrestaurant is een kleine horecaonderneming, maar de opzet van het restaurant is niet commercieel. Het is bedoeld ter ondersteuning van het doel van de Stichting. Het seniorenrestaurant zal in dezelfde ruimte gevestigd worden als restaurant ‘Het Plein’.

[37] http://www.starters.ingbank.nl
[38] Zie bladzijde 11

'Seniorenrestaurant Het Plein'

De naam van het restaurant in haar huidige vorm, is 'Het Plein'. Om de naam eenduidig te houden en duidelijk herkenbaar te maken voor senioren, zal het restaurant de naam '*Seniorenrestaurant Het Plein'* krijgen.

6.2.2 Het beoogde doel

Het doel van het seniorenrestaurant voor de wijkbewoners is dat men in een gezellige sfeer gezamenlijk een hapje kan komen eten. Hierbij is het belangrijk dat men zelf kan bepalen wat, wanneer en met wie men eet. Naast het doel van de maaltijdvoorziening is het ook belangrijk dat men toegang krijgt tot informatie.

Informatieverstrekking

Bij het behoefteonderzoek heeft men aangegeven weinig behoefte te hebben aan een vervoersvoorziening. Dit is de reden waarom er gekozen is om geen vervoersvoorziening op te zetten. De gasten moeten zelf vervoer regelen indien dit gewenst is.
Echter tijdens het onderzoek is opgevallen dat het lastig is toegang te krijgen tot informatie; waaronder informatie betreffende vervoer, maaltijdvoorziening en subsidies. Nebo wil de informatie toegankelijk maken voor de gebruiker, door zelf over deze informatie te beschikken. Onder informatie behoort ook het doorverwijzen naar de juiste instantie bij specifieke informatie. De medewerkers van de receptie zullen op de hoogte zijn van deze informatie. Een kaartenbak met informatiefolders zal voor een deel voorzien in de behoefte aan informatievoorziening. Naast deze functie is de receptie op de hoogte van de mogelijkheden van het seniorenrestaurant en fungeert het als aanmeldings- en informatiepunt.

6.2.3 65 jaar en ouder

De leeftijdsgroep waarop het seniorenrestaurant gericht is, zijn ouderen van vijfenzestig jaar en ouder. In hoofdstuk 4 'De eigenschappen van Benoordenhout'[39], staat een uitgebreide omschrijving van de doelgroep waar het seniorenrestaurant zich op richt.

6.2.4 Ondernemingsvorm

Het seniorenrestaurant valt onder de Stichting Bronovo-Nebo. Een Stichting kan als volgt omschreven worden:

De Stichting is een organisatievorm waarin een doelstelling met een algemeen nut (zonder winstoogmerk) wordt nagestreefd. Het bestuur van de Stichting is beslissingsbevoegd. Haar overige bevoegdheden staan beschreven in de statuten[40]. Een Stichting mag wel winst maken, maar voor de uitkering van de winst gelden beperkingen[41].

Omdat het seniorenrestaurant onder de Stichting geplaatst wordt, zal het seniorenrestaurant zich aan de regels van een Stichting moeten houden. Dat betekent onder andere dat het seniorenrestaurant geen winst mag nastreven.

Omzetbelasting

Een vraag die Nebo zich moet stellen is of men over de maaltijden wel of geen omzetbelasting heft.
Wanneer men besluit omzetbelasting te heffen over de maaltijden brengt dit een aantal voor- en nadelen met zich mee. De voordelen zijn dat belasting van investeringen die gedaan worden teruggevorderd kunnen worden. Verder zijn er minder regels waar men zich aan moet houden omtrent het concurrentiebedinging. Doordat er omzetbelasting betaald wordt, is men een volwaardige onderneming om te kunnen concurreren met organisaties die ook belasting betalen. Het nadeel is dat de bedragen van de maaltijden hoger worden en dat er een scheiding plaats moet vinden in de maaltijden die je verstrekt aan bezoekers en personeel. Deze maaltijden zijn namelijk vrij van belasting. Een andere optie is om over alle maaltijden belasting te heffen.

[39] Zie bladzijde 15
[40] Instituut midden en kleinbedrijf: Een bedrijf beginnen… maar hoe?, 2003
[41] www.kvk.nl

Wanneer men besluit geen omzetbelasting te heffen over de maaltijden, kan men een ontheffing aanvragen bij de belasting. Formeel gezien zou het seniorenrestaurant verplicht zijn belasting te heffen, omdat het restaurant opgezet wordt met een speciaal doel voor een afgebakende doelgroep en men geen winst wil behalen, wordt het gedoogd door de belasting. De organisatie moet hier echter wel over in onderhandeling gaan met de belasting. Het voordeel is dat de maaltijden niet duurder worden en dat men geen problemen krijgt met de scheiding van maaltijden met andere gebruikers. Het nadeel is echter dat men niet openlijk reclame mag maken voor het restaurant en belasting van investeringen kunnen niet teruggevorderd worden. Men mag extern echter wel aankondigingen maken betreffende het seniorenrestaurant, hierin mogen alleen geen prijzen vermeld worden. Intern heeft Nebo deze mogelijkheid wel. Bijvoorbeeld bij het verstrekken van folders.

In dit adviesrapport wordt er vanuit gegaan dat het seniorenrestaurant geen omzetbelasting zal heffen over de maaltijden. De reden dat hiervoor gekozen is, is omdat de organisatie het seniorenrestaurant als een nevenactiviteit ziet om het doel van de Stichting te ondersteunen. De materialen van het restaurant kunnen optimaal gebruikt worden en de opbrengsten kunnen geïnvesteerd worden in het doel van de Stichting. Het seniorenrestaurant moet aansluiten op de huidige situatie en niet te ver afwijken van het huidige (prijs) beleid. De organisatie zal voor deze optie kiezen met als gevolg dat zij zich aan bepaalde regels moeten houden. Hier moet rekening mee gehouden worden bij de opzet van het seniorenrestaurant.

6.2.5 Verzekeringen

De verzekeringen zullen lopen via Stichting Bronovo-Nebo, welke de verzekeringen al onder hun hoede heeft. Stichting Bronovo-Nebo heeft de volgende verzekeringen voor Nebo afgesloten: opstal- en inventarisverzekering, beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor instellingen in de gezondheidszorg en een aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers. Er dient nog uitgezocht te worden of Nebo extra verzekeringen af moet sluiten bij de opzet van een seniorenrestaurant of dat men met de huidige verzekeringen voldoende is ingedekt.

6.2.6 Vergunningen

Iedereen die in Den Haag een recreatie inrichting wil exploiteren heeft daarvoor een aantal vergunningen en ontheffingen nodig.

Tot op een zekere hoogte is iedereen zelf verantwoordelijk voor het behoud van een prettig leefmilieu. De gemeente Den Haag neemt ook een deel van de verantwoordelijkheid op zich door toezicht te houden op de regels die overlast moeten voorkomen. Dit doen zij onder meer op basis van de Leefmilieuverordening. Omdat het seniorenrestaurant in een bestaand gebouw is gelegen, zal het restaurant onder de leefmilieuverordening van verpleeghuis Nebo vallen. Hiervoor hoeft dus geen aparte leefmilieuverordening aangevraagd te worden.

Wie alcoholhoudende drank wil verstrekken, heeft een vergunning nodig[42]. Dit is de 'Drank- en Horecavergunning'. Deze moet aangevraagd worden bij de gemeente. Daarnaast moet te allen tijde iemand aanwezig zijn die in het bezit is van de 'Sociale Hygiëne Verklaring'. Voor zorginstellingen geldt een ontheffing, deze dient men aan te vragen bij de gemeente. Er gelden dan wel beperkingen, alleen licht alcoholische dranken mogen aangeboden worden. Men is wel verplicht om iemand aanwezig te hebben die in het bezit is van een 'Sociale Hygiëne Verklaring'[43].

[42] www.denhaag.nl
[43] www.bem.nu

6.2.7 Algemene Voorwaarden

Om misverstanden te voorkomen tussen verpleeghuis Nebo en de restaurantgebruikers moeten voorwaarden opgesteld worden. In deze voorwaarden zal een tweesplitsing gemaakt worden; het Huisreglement en de Spelregels.

Het Huisreglement bevat aspecten als openingstijden van het gebouw, ruimtes waar gerookt mag worden en waar niet, het meenemen van huisdieren en dergelijke. Het Huisreglement bevat de algemene regels die ook gelden voor bewoners, bezoekers en personeel. In de Spelregels zullen aspecten komen te staan die gericht zijn op het restaurantgebruik voor wijkbewoners. Regels als betalingsvoorwaarden, reserveringen, aanmelden, afmelden, verplichtingen, leeftijdgrens, het meenemen van gasten, abonnementsvoorwaarden en dergelijke.

Reserveringssysteem

Na een aantal wijkbewoners gesproken te hebben en gezien de cultuur van de wijkbewoners zal er voor een speciaal reserveringssysteem gekozen worden. Met dit reserveringssysteem zit men niet aan veel verplichtingen vast en het Nebo weet hoeveel producten ingekocht moeten worden.

De gasten moeten mimimaal een dag van tevoren reserveren voor tien uur ‘s ochtends. Hierbij hoeft men niet de menukeuze door te geven. Een week van tevoren zullen wel de menu‘s van de week daarop verstrekt worden, zodat men weet wat er die dag zoal te krijgen is in het seniorenrestaurant. Het restaurant zal niet à la carte gaan werken, maar er zal de keuze zijn uit twee menu‘s daarnaast zullen een aantal extra ‘luxere’ gerechten aangeboden worden.

Abonnementen

De organisatie wil vaste restaurantgebruikers de mogelijkheid bieden om een abonnement af te sluiten waardoor men korting krijgt op de maaltijd. Hierdoor kan men bijvoorbeeld ook kortingen krijgen bij de kapper van Nebo. Door middel van een abonnement kun je gasten binden aan de organisatie, waarbij gasten toch vrij gelaten worden in de dagen wanneer zij van het restaurant gebruik willen maken. Over de verdere uitvoer van het systeem wordt nog verder nagedacht.

Betalingen

De organisatie wil zo min mogelijk contant geld in huis hebben, daarom is het niet wenselijk dat grote bedragen contant betaald worden. Ook is het betalen aan het buffet lastig, omdat hierdoor de doorloop stagneert en er rijen ontstaan. Er wordt gedacht aan een abonnementensysteem die men niet contant betaalt, maar die via automatische incasso verloopt. De organisatie is bezig met een chipknip- systeem. De uiteindelijke uitwerking van het betalingssysteem zal binnenkort gereed zijn.

6.3 Marketing plan

De onderneming valt onder Stichting Bronovo-Nebo, waarbij de onderneming gestart wordt in verpleeghuis Nebo. Voor het seniorenrestaurant is er een missie opgesteld. De missie van het seniorenrestaurant komt voort uit de missies, visies en doelstellingen van de Stichting[44].

6.3.1 Missie seniorenrestaurant

Het bevorderen van de interactie met de wijkbewoners, om op deze wijze meer levendigheid in het gebouw te brengen en daardoor de levensomstandigheid van de bewoners van Nebo te verbeteren. Hiermee wordt tegelijkertijd de marktpositie van Nebo in de wijk verhoogd, waardoor in de toekomst meer geboden kan worden aan de wijkbewoners. De organisatie wil met het seniorenrestaurant bereiken dat de wijkbewoners zich realiseren dat Nebo een open organisatie is, waar men in een gezellige sfeer een hapje kan komen eten en sociale contacten kan opdoen en waar men eveneens terechtkan met verschillende (zorg) vragen.

[44] Zie bijlage: Onderbouwing van de missie van het seniorenrestaurant

6.3.2 Doelstelling

- De wijkbewoners faciliteren in een maaltijdvoorziening;
- Realisatie bij de wijkbewoners dat Nebo een open organisatie is waarin zij terecht kunnen met vragen;
- Sfeerverbetering voor de bewoners door levendigheid in het gebouw te brengen;
- Verhoging van het contact met de bewoners en de maatschappij.

6.3.3 De concurrentie

De concurrentie staat beschreven in hoofdstuk 4 'De eigenschappen van Benoordenhout'[45]. De 'commerciële' concurrenten kunnen niet als concurrenten gezien worden, daar dit geen eerlijke concurrentie is. Zij bieden andere diensten aan dan het seniorenrestaurant. Daarnaast beogen deze organisaties winst en heffen zij omzetbelasting over de maaltijden.

6.3.4 Mix van marktinstrumenten

Als een organisatie wil dat klanten hun producten afnemen moet een organisatie ervoor zorgen dat zij zich onderscheiden van de concurrenten in hun omgeving. Een organisatie moet uniek zijn om eruit te springen en herkenbaar te zijn. Om dit te bewerkstelligen wordt er gebruik gemaakt van de '*zes p's*': product, prijs, plaats, promotie, presentatie en personeel.
Verandert er iets in de markt dan kan dat van invloed zijn op een of meer p's. De organisatie moet de marktontwikkelingen goed bijhouden en zonodig het plan bijstellen. Een 'p' staat niet op zichzelf. Wanneer een van de p's gewijzigd wordt zullen automatisch ook andere p's gewijzigd moeten worden. In bijlage VIII: 'Het businessplan' zullen de p's omschreven worden.

6.4 Personeelsplan

Het seniorenrestaurant zal door twee personen gerund worden. Een kok zal het kookgedeelte voor zijn rekening nemen en een serveerster het serveergedeelte. Er moet een menging komen tussen de nieuwe krachten en het huidige personeel. Het restaurant zal een professionelere uitstraling moeten krijgen, waardoor het belangrijk is dat het personeel enige horeca ervaring heeft. Waardoor men op een andere manier tegen de restauratieve voorziening aan gaat kijken. Het huidige personeel zal een opleiding aangeboden krijgen om hierbij aansluiting te krijgen. In de praktijk moet er geen scheiding komen tussen personeel van het seniorenrestaurant en het restaurant overdag. In de avonduren zal ook een afwashulp aanwezig zijn. De receptie zal fungeren als aanmeldings- en informatiepunt. De receptie is tot negen uur 's avonds geopend.

Om het seniorenrestaurant te ondersteunen zullen vrijwilligers aangetrokken worden die de functie van gastvrouw krijgen. Zij zullen het vaste personeel ondersteunen. De kerntaak van de gastvrouw is het begeleiden van de gasten van 'Het Plein', ze zullen gasten verwijzen naar hun stoel en begeleiden bij het buffet bij het maken van de assortimentskeuze. De gastvrouwen hebben een belangrijke functie waarin ze een gezellige sfeer kunnen creëren voor de gasten en zorgen voor het sociale aspect. Vrijwilligers hebben een belangrijke functie in Nebo. Verpleeghuis Nebo werkt nu met vijftig vrijwilligers en hebben een heel netwerk opgebouwd waarin vrijwilligers aangetrokken worden. Hier kan bij het aantrekken van gastvrouwen gebruik van worden gemaakt. De organisatie wil de vrijwilligers aanmoedigen door hen een maaltijd tegen een gereduceerde prijs aan te bieden.

Er wordt geëist dat er altijd iemand aanwezig is met een 'Sociale Hygiëne Verklaring'. Overdag is er vaak iemand aanwezig met deze verklaring, maar in de avonden zijn deze personen afwezig. Medewerkers van 'Het Plein' moeten daarom deze opleiding gaan volgen. Deze opleiding zal door het Nebo aangeboden worden. Op deze wijze is Nebo altijd verzekerd van personeel met een 'Sociale Hygiëne Verklaring'.

Nebo zal streven naar honderd procent dienstverlening. Het kan voorkomen dat klanten ontevreden zijn. Een evaluatiekaart die bij elke maaltijd verstrekt wordt, zal ervoor zorgen dat klachten verholpen kunnen worden. Elke klacht is immers een kans. Het evaluatieformulier kan na afloop van de maaltijd in een daarvoor bestemde brievenbus gedeponeerd worden.

[45] Zie bladzijde 15

6.5 Financieel plan

In het financieel plan[46] wordt onderbouwd welke opbrengsten en kosten gebaat zijn bij de opzet van het seniorenrestaurant. De opbrengsten en kosten zijn opgenomen in een tabel.

6.5.1 Verklaring uitgangspunten berekening

Activiteiten

De warme avondmaaltijd zal rond de € 10,00 bedragen, in de tabel is een bedrag van € 13,00 euro gerekend waarin bestellingen van drankjes zijn meegenomen. De thema avond zal eens in de maand georganiseerd worden, in de tabel zijn hiervoor tien extra deelnames ingecalculeerd. Er wordt vanuit gegaan dat de opkomst van de thema avonden iets hoger zal liggen dan de 'gewone' avonden. Overige faciliteiten bevatten zaken als deelname aan activiteiten, gebruik van restaurant voor een kopje koffie en gebruik van het winkeltje. De bedragen die voor deze activiteiten zijn genomen geven een gemiddelde weer.

Vaste kosten

De vaste kosten van het seniorenrestaurant zijn opgesplitst in vaste kosten voor de grondstof (vijftig procent) per activiteit en de personeelskosten. Vijftig procent voor de grondstof is gebaseerd op een schatting. Gemiddeld bestaat vijftig procent van de kostprijs uit grondstoffen.

Een fulltime personeelslid (zesendertig uur per week) kost gemiddeld voor een werkgever € 30.000,00 per jaar. Hierin is de onregelmatigheidstoeslag doorberekend. In de tabel zijn de totale personeelskosten terug berekend per uur: € 16,00.

Het bedrag dat overblijft geeft een bijdrage aan de vaste faciliteit van Nebo. Dit kan gebruikt worden ter dekking van energiekosten, machinekosten en overige kosten. Nebo heeft niet de beschikking over deze gegevens en ziet deze bijdrage aan de vaste faciliteit als een aanvulling op de huidige situatie.

Aantal deelnemers

In de tabel is er vanuit gegaan dat veertig personen deelnemen aan het seniorenrestaurant. Dit aantal is gebaseerd op de resultaten die verkregen zijn uit de enquête. Achtenzestig respondenten hebben positief gereageerd. De helft hiervan heeft een tweepersoons-huishouden. Er wordt vanuit gegaan dat deze respondenten samen gebruik zullen maken van het restaurant. Hiermee kom je uit op een aantal van honderdentwee personen. Gemiddeld wil men twee keer per week gebruik maken van het restaurant. Hiermee kom je uit op tweehonderdvier personen die wekelijks gebruik maken van het restaurant. Het restaurant zal vijf dagen in de week geopend zijn, waardoor ongeveer veertig mensen per dag gebruik zullen maken van het restaurant. Wanneer dit aantal in werkelijkheid halveert dan wordt het lastig om de kosten van de vaste faciliteit te dekken en is het minder rendabel om het seniorenrestaurant op te starten.

6.5.2 Resultaat

Wanneer het restaurant van maandag tot en met vrijdag geopend is, behaald het een opbrengst van € 146.900,00 op jaarbasis. De vaste kosten bedragen € 123.370,00, het bedrag dat de vaste kosten van de faciliteit van Nebo dekt komt dan neer op € 23.530. Dit bedrag is een bijdrage in de energiekosten, machinekosten en de overige kosten. Dit is een positief saldo; hiermee is een deel van naar verwachting extra kosten gedekt. Hierdoor is het haalbaar om een voorziening als een seniorenrestaurant op te zetten, waarbij de voorziening kostendekkend is. Dit is ook één van de eisen die Nebo gesteld heeft om een dergelijke voorziening daadwerkelijk op te starten.

[46] Zie bijlage IX: Financieel plan, tabel 1

Er is ook gekeken of het haalbaar is om het seniorenrestaurant van maandag tot en met zondag te openen[47]. De bijdrage in de vaste faciliteit van Nebo komt dan neer op € 31.382,00. Dit is een stijging van vijfentwintig procent ten opzichte van de berekening waarbij het seniorenrestaurant vijf dagen per week geopend is. Dit biedt perspectief om niet alleen door de week, maar ook in het weekend een warme maaltijd aan te bieden.
Wanneer de verwachte opkomst van veertig personen meer dan vijfentwintig procent lager ligt, is het niet realiseerbaar de kosten van de bijdrage in de vaste faciliteit geheel te dekken[48].

6.6 SWOT analyse

De SWOT analyse geeft weer wat de sterke en zwakke punten zijn intern en wat de kansen en bedreigingen zijn extern. Een SWOT analyse is de basis voor een gedegen marketingstrategie ter realisatie van een onderneming. De interne analyse geeft een overzicht van de sterke en zwakke punten van de onderneming. De externe analyse geeft de kansen en bedreigingen weer in de markt waar de onderneming mee geconfronteerd wordt.

6.6.1 Interne analyse

Sterke punten

- Nieuwe organisatie: Nebo is nieuw in de wijk, hierdoor hebben mensen weinig ervaring met Nebo. Waardoor Nebo nog geen nadelig verleden in de wijk heeft opgebouwd;
- Kennis: Nebo heeft veel kennis in huis, waar men gebruik van kan maken. Nebo heeft echter nog geen ervaring met een seniorenrestaurant;
- Weinig concurrentie: Er is weinig concurrentie op het gebied van maaltijdvoorziening voor ouderen in de wijk. Hierdoor heeft Nebo een goede marktpositie.

Zwakke punten

- Terughoudendheid: Bij de komst van Nebo waren er mensen uit de wijk tegen de komst van het verpleeghuis. Een deel van deze groep zal daarom ook niet positief staan tegenover het seniorenrestaurant. Dit kan als uitdaging gezien worden, om het seniorenrestaurant goed te positioneren waardoor men milder komt te staan tegenover de komst van het seniorenrestaurant en misschien ook van Nebo;
- Onbekendheid: Doordat het verpleeghuis onbekend is in de wijk, is de drempel voor sommige wijkbewoners groot om bij de organisatie naar binnen te komen;
- Negatief imago: Nebo is een aantal jaren terug negatief in de publiciteit gekomen door salmonella vergiftiging. Verder is Nebo negatief in de publiciteit neergezet waarbij vermeld werd dat bewoners slecht werden behandeld. Dit had een negatief effect op de motivatie bij het personeel. Het bevorderen van een positief imago van Nebo heeft een positief effect op het seniorenrestaurant.

[47] Zie bijlage IX: Financieel plan, tabel 2
[48] Zie bijlage IX: Financieel plan, tabel 3

6.6.2 Externe analyse

Kansen

- Ouderen langer zelfstandig: Ouderen willen langer zelfstandig thuis blijven wonen, waardoor een maaltijdvoorziening voor ouderen een groeiende markt is;
- Welgesteldheid ouderen: De ouderen in de wijk zijn welgesteld, waardoor men de financiële mogelijkheid heeft om de maaltijd buitenshuis te nuttigen;
- Natuurrijke ligging: Nebo is op een mooie locatie gelegen waardoor restaurant gebruikers de maaltijdvoorziening kunnen combineren met een wandeling door het bos of het park;
- Toekomstperspectief: Wanneer het seniorenrestaurant een succes wordt biedt dit meer perspectieven. Het vergroot de kansen voor Nebo om meer faciliteiten te bieden aan de wijkbewoners.

Bedreigingen

- Economische malaise: De economie gaat achteruit waardoor men voorzichtig wordt men het besteden van geld;
- Individualisatie: De mensen worden steeds individualistische waardoor men minder snel hulp buiten de deur zoekt.

Conclusie en aanbevelingen

In heel Nederland neemt de vergrijzing toe. Ook in de wijk Benoordenhout; meer dan vijfentwintig procent is vijfenzestig jaar of ouder. Ouderen willen ook steeds langer zelfstandig thuis wonen. De overheid wil deze trend ondersteunen door middel van een ouderenbeleid. Voor bepaalde voorzieningen, zoals vervoer- en maaltijdvoorzieningen zijn er helaas minder mogelijkheden om dit te ondersteunen. Dit heeft zorginstellingen niet tegengehouden en steeds meer instellingen zijn zich extramuraal aan het oriënteren. De maaltijdvoorziening wordt door ouderen als een van de belangrijkste redenen genoemd om zelfstandig thuis te blijven wonen. Veel verzorgingshuizen hebben hierop ingespeeld en bieden een maaltijdvoorziening aan ouderen in hun eigen wijk. Verpleeghuis Nebo wil ook een maaltijdvoorziening aan ouderen uit de wijk bieden. De maaltijdvoorziening is niet alleen een faciliteit voor de wijkbewoners, maar het brengt ook meer levendigheid voor de eigen bewoners.

Het doel van het onderzoek is inzicht te verkrijgen in de wensen en behoeften van de bewoners van het Benoordenhout omtrent een seniorenrestaurant en om inzicht te krijgen in de opzet van het seniorenrestaurant. De probleemstelling die als leidraad voor dit onderzoek diende, luidt als volgt:

In hoeverre is er belangstelling van de wijkbewoners voor een seniorenrestaurant en op welke wijze kan verpleeghuis Nebo een seniorenrestaurant opzetten?

De belangrijkste conclusies met bijbehorende aanbevelingen zijn in dit hoofdstuk weergegeven. Naar aanleiding van de aanbevelingen is het implementatieplan geschreven.

Behoefteonderzoek

Om de wensen en behoeften van de wijkbewoners in kaart te brengen is er een behoefteonderzoek gehouden middels een enquête in het wijkblad Benoordenhout.

Warme avondmaaltijd

De respons van het behoefteonderzoek was in vergelijking tot de gehele wijk niet groot. Echter de groep die wel gereageerd heeft, reageert positief. Hiervan kan gezegd worden dat zij potentiële klanten zijn. Dit aantal is voldoende om een seniorenrestaurant mee te starten. De behoefte aan een warme maaltijd in de avond is het grootst. Gemiddeld wil men €10,00 betalen voor een driegangen maaltijd. Het aantal respondenten dat vijf tot negen euro wil betalen voor één á twee keer per week eten ligt vrij hoog. Deze groep wil in verhouding minder betalen dan de groep die twee keer per week willen komen eten.

- *Gezien de belangstelling aan een warme avondmaaltijd kan dit het best geboden worden aan de wijk.*
- *Aan te raden valt om niet meer dan € 10,00 per maaltijd te vragen, omdat anders de groep die aangaf minder te willen betalen waarschijnlijk geen gebruik meer zal maken van het restaurant.*

Buurt Uilennest

Nebo is gelegen in de buurt Uilennest. In Uilennest bevindt zich de grootste groep van belangstellenden. Hieruit kan geconcludeerd worden dat men de voorzieningen dicht bij huis zoekt.

- *Nebo zal bij het aantrekken van restaurantgasten zich vooral moeten richten op ouderen uit de buurt Uilennest. Dit kan gerealiseerd worden door het verspreiden van flyers in de buurt Uilennest betreffende het seniorenrestaurant.*

Businessplan

De wijze waarop het seniorenrestaurant opgezet kan worden is vertaald naar een businessplan. Hieronder volgen de belangrijkste conclusies die hieruit getrokken zijn.

Opzet seniorenrestaurant

Het seniorenrestaurant zal onder de Stichting Bronovo-Nebo vallen. Het is bedoeld om het doel van de Stichting te ondersteunen en mag net als de Stichting geen winst nastreven. Het seniorenrestaurant moet aansluiten op de huidige situatie en niet te ver afwijken van het huidige (prijs) beleid. Doordat het seniorenrestaurant gevestigd is in een zorginstelling en naast het doel van de Stichting ook een maatschappelijke functie inneemt, heeft het seniorenrestaurant ontheffingen voor vergunningen en omzetbelasting. Het restaurant zal de naam 'Seniorenrestaurant Het Plein' krijgen en zal gericht zijn op ouderen van vijfenzestig jaar en ouder.

- *Het seniorenrestaurant wordt als onderdeel gezien van de Stichting, hierdoor wordt het aanbevolen om geen omzetbelasting te heffen over de maaltijden;*
- *Het seniorenrestaurant hoeft geen 'Drank- en Horecavergunning' aan te vragen, maar moet wel rekening houden met de beperktheid hiervan. Men mag dan alleen licht alcoholische dranken verstrekken;*
- *Het seniorenrestaurant hoeft bepaalde vergunningen niet aan te vragen, maar de 'Sociale Hygiëne Verklaring' moet wel in het bezit zijn;*
- *Het seniorenrestaurant onderscheidt zich van andere (commerciële) restaurants door de naam 'seniorenrestaurant' en richt zich op een bepaalde doelgroep. Door deze naam aan te houden is het restaurant gevrijwaard van de verplichtingen van onder andere vergunningen.*

Doel

Het doel van het seniorenrestaurant voor de wijkbewoners is om in een gezellige sfeer gezamenlijk een hapje te komen eten. Naast de maaltijdvoorziening speelt de informatieverstrekking een grote rol. Met informatieverstrekking wordt vooral informatie bedoeld over vervoersvoorzieningen en dergelijke.
Het seniorenrestaurant moet in eerste instantie een positieve bijdrage leveren aan de eigen bewoners. Activiteiten waar wijkbewoners aan kunnen deelnemen zijn in eerste instantie gericht op de eigen bewoners. Dit komt omdat Nebo de bewoners centraal stelt in haar activiteiten.

- *Activiteiten worden georganiseerd voor de bewoners hier kunnen de wijkbewoners van meeprofiteren.*

Mensen uit het Benoordenhout zijn erg op zichzelf en zelfstandig. Hier dient rekening mee gehouden te worden.

- *Er wordt voor een reserveringsysteem gekozen waarbij de wijkbewoners niet aan veel verplichtingen vastzitten en het voor Nebo minder werk met zich meebrengt, maar waardoor men wel weet waar men aan toe is.*

Subsidie

Nebo kan een subsidieregeling aangaan met de gemeente om mensen met een laag inkomen een korting te geven.

- *Aangezien de gemiddelde inwoner van Benoordenhout een midden of hoog inkomen heeft is het niet zinvol om deze subsidieregeling aan te gaan.*

Kosten

Het seniorenrestaurant moet vooral kostendekkend zijn. Wanneer het aangegeven aantal gebruikers daadwerkelijk komt, kan deze kostendekking gerealiseerd worden.

- *Wanneer het aantal gebruikers aanzienlijk lager is dan de verwachting, is het restaurant niet kostendekkend. De verwachting is dat het dagelijkse aantal gebruikers op veertig personen bedraagt. Ligt dit aantal meer dan vijfentwintig procent onder de verwachting dan is het minder rendabel en moet de organisatie zich afvragen of zij hiermee door wil gaan. Aangeraden wordt om een proefperiode aan te houden van zes maanden waarin bepaald kan worden of het realiseerbaar en rendabel is. Dit kan in kaart gebracht worden door de kosten en baten tegen elkaar op te wegen.*

Nebo heeft aangegeven om het seniorenrestaurant van maandag tot en met vrijdag te willen openen. Uit onderzoek is gebleken dat door het restaurant ook in de weekenden te openen dit perspectief biedt.

- *Aangeraden wordt om de optie het seniorenrestaurant ook in de weekenden te openen te heroverwegen.*

Marketing

Bij andere verzorgingshuizen is gebleken dat bij een inactieve benadering van de doelgroep het seniorenrestaurant geen succes kent. Hieruit blijkt dat de organisatie bij de opzet van een seniorenrestaurant bezig moet zijn en blijven met het aantrekken van gasten wil men het restaurant goed laten lopen. Daarnaast heeft Nebo nog geen eigen website waardoor de organisatie voor veel mensen onbekend blijft.

- *Wanneer het seniorenrestaurant succes wil behalen moet men een goede marketing hebben. Dat wil zeggen dat de organisatie zich op een bepaalde manier moet profileren en naar voren moet brengen. De wijk moet weten dat Nebo deze voorziening heeft waar men gebruik van kan maken. Bij de opzet moet de organisatie blijven luisteren naar de gast en de gast betrekken bij de ontwikkelingen;*
- *Voor Nebo is het aan te raden een eigen website te openen om zich meer naar buiten toe te profileren.*

Toekomstperspectief

De organisatie zoekt weinig de publiciteit op. Toen Nebo enkele jaren terug wel in de publiciteit kwam, was dit negatief; dit heeft een negatief effect gehad op de motivatie van het personeel.

- *Nebo moet vaker de publiciteit opzoeken, waarin de organisatie zich positief profileert. Dit geeft een positief effect op het personeel. Personeel heeft het gevoel trots te mogen zijn op de organisatie waarvoor zij werkt. Ook verhoogt dit het toekomstperspectief voor Nebo om meer diensten te kunnen bieden aan wijkbewoners. Vervolgens heeft dit een positief effect op het seniorenrestaurant.*

Een belangrijk aspect bij de opzet van het seniorenrestaurant is dat het toekomstperspectief biedt voor de organisatie. Het vergroot de kansen voor Nebo om meer faciliteiten aan de wijk te bieden. Hiermee wordt het bestaansrecht van het verpleeghuis verhoogd en er komen extra kosten binnen van de nevenactiviteiten.

- *Wanneer het seniorenrestaurant uiteindelijk niet aanslaat kan dit een negatief effect hebben op het toekomstperspectief. Het verkleint de kansen om extramurale zorg aan de wijk te bieden. Bij de opzet van het seniorenrestaurant moet hier rekening mee gehouden worden en de organisatie moet afwegen of zij dit risico wil lopen;*
- *Wanneer het seniorenrestaurant een succes wordt en de kansen worden vergroot om zich als organisatie extramuraal te oriënteren moet de Facilitaire Dienst hier ook op ingesteld zijn. Het is belangrijk dat de Facilitaire Dienst op de primaire ontwikkelingen in speelt, door deze ontwikkelingen nauwlettend in de gaten te houden*

Buslijn 18

Toen Nebo in Benoordenhout kwam wilde de organisatie 'HTM buslijn 18' doortrekken naar Nebo om de bereikbaarheid te verhogen. Dit was kort nadat Nebo veel moeite ondervonden had om met de bouw van het nieuwe onderkomen door te gaan (en uiteindelijk daar gevestigd kon worden). Een aantal wijkbewoners heeft zich tegen de bouw verzet, omdat zij Nebo niet in hun wijk wilden hebben. Vanzelfsprekend wilden wijkbewoners ook de buslijn niet laten doortrekken en wisten dit met succes tegen te houden.

- *Wanneer alles bij de wijkbewoners heeft kunnen bezinken en Nebo zich opnieuw heeft kunnen bewijzen door middel van het seniorenrestaurant, wordt aangeraden om over een jaar nog eens te proberen 'buslijn 18' door te trekken.*

Processen

In dit rapport is er vanuit gegaan dat de maaltijden voor Nebo vanuit Bronovo geleverd worden. Bij de uitvoer zal dit echter een aantal problemen met zich meebrengen, want de keuken van het Bronovo ziekenhuis is niet flexibel en kan daardoor niet inspelen op alle ontwikkelingen. Daarnaast heeft het Bronovo weinig aansluiting met de doelgroepen van Nebo. Bronovo heeft patiënten die een kortdurend verblijf hebben en Nebo heeft voor het grootste deel bewoners die bij Nebo hun woning vinden. De wijkbewoners zullen bij Nebo een plek vinden waar ze voor hun gevoel uit eten gaan.

- *Aangeraden wordt om een andere leverancier te zoeken die flexibel maaltijden kan leveren en aansluit op de doelgroepen van Nebo. De nieuwe leverancier moet ook dieetmaaltijden kunnen aanleveren. Ouderen mensen uit de wijk hebben vaak met diëten te maken, waar rekening mee gehouden moet worden.*

De huidige situatie van 'Het Plein' behoeft verandering. Er wordt niet professioneel gewerkt en er vindt geen consequente aansturing plaats. Daarnaast valt 'Het Plein' onder de voedingsdienst van Bronovo. De voedingsdienst van Bronovo heeft geen aansluiting met Nebo en heeft geen goed overzicht op de gang van zaken van 'Het Plein'. Dit stuit bij de opzet van het seniorenrestaurant tegen een aantal problemen. Er kan geen nieuwe voorziening gecreëerd worden zonder dat de huidige voorziening optimaal functioneert.

- *'Het Plein' zal onder verantwoording moeten vallen van het hoofd Facilitaire afdeling Nebo en zal een dagelijkse aansturing moeten krijgen om 'Het Plein' te professionaliseren.*

Beleid

Om onduidelijkheden te voorkomen moet er bij het realiseren van een seniorenrestaurant eenduidigheid bestaan over het gebruik van het restaurant. Dit geldt zowel voor het personeel, de wijkbewoners, het bezoek en de bewoners.

- *Voor de gebruiker dienen twee voorwaarden opgesteld te worden; de spelregels dat wil zeggen de regels voor het gebruik van de maaltijdvoorziening. Daarnaast dienen er huisregels opgesteld te worden, waarin algemene regels omschreven worden van het gebruik van het gebouw. Deze regels gelden ook voor personeel, bezoek en bewoners;*
- *Om helderheid te scheppen over de regels van het gebruik van het restaurant overdag dient hier een beleid voor geschreven te worden;*
- *De werkzaamheden voor het personeel van 'Het Plein' dienen omschreven te worden in een procedureomschrijving, zodat het gemakkelijker wordt deze functie (tijdelijk) te vervangen en de werkzaamheden gestructureerder uitgevoerd kunnen worden;*
- *Er dient een klachtenprocedure opgesteld te worden, zodat het personeel en de gebruiker weet waar men met klachten terecht kan en weet hoe dit verder afgewikkeld word;.*

- *Het seniorenrestaurant moet het primaire proces niet belemmeren en vice versa. Er dient bijvoorbeeld rekening gehouden te worden met het gebruik van toiletten; de gasten moeten verwezen worden naar de juiste toiletten zodat zij niet terechtkomen in het primaire proces. Daarnaast dient de verpleging rekening te houden met het seniorenrestaurant wanneer bijvoorbeeld een bewoner overlijdt. De overledene wordt naar het mortuarium gebracht welke in het zicht van het restaurant ligt. Men kan beter wachten tot na de maaltijdvoorziening met het wegbrengen van deze persoon. Wanneer een overledene of zieke wordt opgehaald moet men proberen om het restaurant zoveel mogelijk te omzeilen en via een andere route de persoon naar de uitgang te begeleiden.*

Eigen visie

Gezien het toekomstbeeld dat Nebo heeft, lijkt het mij verstandig om met een seniorenrestaurant een dergelijke stap naar extramurale zorg te zetten. Een seniorenrestaurant is hier een goed middel voor. De organisatie moet zich de vraag stellen of zij de risico‘s er voor over heeft dit op te zetten; gezien de financiële consequenties die hierbij komen kijken. Zelf zou ik deze mogelijkheid een half jaar uitproberen om te zien of het haalbaar is. Op papier kan het er mooi uitzien, maar het is beter om het uit te proberen om een reëel beeld te krijgen. Het zou zonde zijn om het nooit te proberen; er kan een mooi resultaat mee gepaard gaan wat mijn inziens zeker de moeite waard is.

Doelverwezenlijking

Bij het opzetten van het seniorenrestaurant zal Nebo in ieder geval voorzien in de maaltijdvoorziening voor wijkbewoners. Voor een groot deel zullen de wensen en behoeften, die verkregen zijn uit onderzoek, zeker aansluiten bij de opzet van het seniorenrestaurant. De organisatie wil met het seniorenrestaurant bereiken dat de eigen bewoners meer gezelligheid zullen ervaren bij Nebo. Het seniorenrestaurant zal meer levendigheid brengen in het gebouw. Dit maakt het voor bezoek prettiger om familie, vrienden of kennissen te komen bezoeken bij Nebo. Dit geeft ook de gelegenheid om met de bewoner op ‘Het Plein’ gezellig iets te komen drinken in plaats van op de kamer of in de gezamenlijke woonkamer. Ook biedt het seniorenrestaurant perspectieven voor de organisatie om zich extramuraal te oriënteren.

Implementatie

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan de implementatie van het seniorenrestaurant. In het rapport is een aantal onderwerpen naar voren gebracht die bijdragen aan de realisatie van het seniorenrestaurant. In het implementatieplan komen de stappen te staan die ervoor zorgen dat het seniorenrestaurant opgezet kan worden. Dit is onderverdeeld in een aantal hoofdonderwerpen: verplichtingen, personeel, organisatie, informatie, beleid, marketing en financiën. Dit is weer onderverdeeld in korte-, middellange- en lange termijn.

Rollenverdeling

De Facility manager van het Nebo zal het project leiden. Dit wil zeggen dat hij sturing geeft aan het project, verantwoordelijk is voor het resultaat en bevoegdheden heeft om beslissingen te nemen[49]. De Facility manager van de Stichting zal het gehele proces bewaken. Hij neemt plaats in de stuurgroep, adviseert de Facility manager van het Nebo en houdt het verloop van het proces in de gaten[49]. De uiteindelijke uitvoer zal berusten bij de medewerkers van de voedingsdienst en 'Het Plein', tevens zijn zij verantwoordelijk voor het geven van feedback over het verloop van de uitvoering.

Risicofactoren

Het huidige personeel van 'Het Plein' vormt een 'risico' bij de uitvoer van het project. Vooral de fulltime medewerker is al lang in dienst bij Nebo en leidt sinds jaar en dag het restaurant op zijn eigen manier. Deze persoon dient goed betrokken te worden bij de invoer van het seniorenrestaurant. Door de persoon te betrekken bij het project en hier deel van te laten uitmaken, wordt de grootste weerstand weggenomen. De parttime medewerker voelt zich ook nauw betrokken bij de organisatie van de afdeling, deze persoon dient eveneens betrokken te worden bij het project.

Het primaire proces en het seniorenrestaurant dienen goed op elkaar te zijn afgestemd, zodat zij geen hinder ondervinden van elkaar. Bij de aanbevelingen zijn situaties genoemd als waarin personen komen te overlijden en het gebruik van het toilet. Voor de opening van het restaurant dient een vergadering gehouden te worden tussen de Facility manager, de etagehoofden en het hoofd van de activiteiten begeleiding. Deze personen maken allen, met verschillende doeleinden, gebruik van de ruimtes die samenhangen met het restaurant. Tijdens deze vergadering dienen afspraken gemaakt te worden over:

- Ruimtegebruik;
- Logistieke afstemmingen;
- Tijden over gebruik van de algemene ruimtes;
- Eventueel gebruik restaurant voor bewoners en de daarbij horende afspraken;
- Afstemming omtrent thema avonden;
- Participatie van wijkbewoners bij interne activiteiten;
- Procedurehandeling bespreken in geval van veranderingen van situaties, ongeacht welke partij.

Door hier onderling over te communiceren en het primaire proces bij de opzet van het seniorenrestaurant te betrekken worden onduidelijkheden en weerstand weggenomen.

Naast risicofactoren omtrent personen, vormt de huidige situatie waarin de voedingsdienst Nebo in verkeert ook een risico. 'Het Plein' functioneert niet optimaal, dit komt grotendeels doordat er geen dagelijkse aansturing plaats vindt en 'Het Plein' onder de voedingsdienst van het Bronovo valt (welke niet aansluit op de organisatie van Nebo). Ook kan de keuken van Bronovo niet inspelen op alle ontwikkelingen van Nebo. Er dient verandering aangebracht te worden in de huidige situatie van 'Het Plein', om het 'Het Plein' met daarbij het seniorenrestaurant optimaal te laten functioneren.

[49] Kempen en Keizer: Advieskunde voor praktijkstages, 2000

Dit wil zeggen:
- Binnen een half jaar zorgen voor een dagelijkse aansturing voor de medewerkers van 'Het Plein';
- Offertes opvragen van flexibele maaltijdenleverancier. Beoordelen op aansluiting met de wensen en behoeften van de doelgroep van Nebo;
- De voedingsdienst van Nebo verplaatsen van het Bronovo naar de Facilitaire afdeling Nebo.

Implementatieplanning

Aangeraden wordt om de opening van het restaurant niet te ver weg te plaatsen en te starten in het winterseizoen. Het winterseizoen is het ideale moment om het seniorenrestaurant te starten. In de zomer zijn de mensen vaak op pad en in de winter zit men vaker binnen. Dit geeft de gelegenheid om middels het seniorenrestaurant in deze periode sociale contacten op te doen. Volgens de planning wordt de opening van het seniorenrestaurant op ***zaterdag 15 januari*** gehouden. Deze datum kan natuurlijk ook naar voren verschoven worden;

In de bijlage[50] staan de stappen die genomen moeten worden voor de realisatie van het seniorenrestaurant, opgenomen in een planning. Per stap staat vermeld uit welk deel van het rapport deze stap voortkomt. Daarnaast staat aangegeven welke persoon of afdeling verantwoordelijk is voor de uitvoer van de stap. Deze planning geeft de stappen aan op korte termijn. In het geval van het seniorenrestaurant is hier een tijdsbestek van ruim een jaar aangehouden. De planning is opgedeeld in drie termijnen. De eerste termijn geeft de stappen aan waarmee men direct kan beginnen. De tweede termijn geeft de stappen aan die afgerond dienen te worden voordat het seniorenrestaurant geopend kan worden. De derde termijn geeft de stappen aan die genomen dienen te worden na de opening van het seniorenrestaurant. De stappen die pas aan bod zijn gekomen in het implementatieplan, staan in het hoofdstuk implementatie nader uitgewerkt. Hieronder volgt een aantal stappen die nader uitgelegd dienen te worden:
- *Verantwoordelijke aanstellen seniorenrestaurant:* Om het seniorenrestaurant duidelijk sturing te geven bij de opzet van het restaurant, dient een persoon aangesteld te worden die verantwoordelijk is voor de uitvoer van het project. Aangeraden wordt om iemand aan te stellen die dicht bij de organisatie van Nebo staat en de organisatie goed kent. Deze verantwoordelijke dient in overleg met de Facility Manager van de Stichting, Facility Manager Nebo, hoofd voedingsdienst en de directeur van het Nebo genomen te worden;
- *Overleg instanties over informatieverstrekking en toekomstperspectief:* Nebo dient voldoende contacten te onderhouden met instanties en sleutelfiguren uit de wijk. Hierdoor heeft Nebo toegang tot informatie uit de wijk en het vergemakkelijkt de realisatie van het toekomstperspectief van Nebo. Dit kan bereikt worden door regelmatig overleg te plegen met deze personen in een initiatiefgroep;
- *Evaluatie project over doorgang restaurant en eventuele aanpassingen:* Tussentijds dienen er in de organisatie evaluatiegesprekken gevoerd te worden over de doorgang van het restaurant. Bij doorgang dient er gekeken te worden of er eventuele aanpassingen gemaakt dienen te worden. Voor de evaluatie kan er onder andere gebruik gemaakt worden van de evaluatieformulieren die verstrekt worden tijdens de maaltijd. Ook dient men te kijken naar de kosten en baten;
- *Kostprijsberekening:* Om de prijs van een driegangen maaltijd exact te kunnen bepalen dient er een kostprijsberekening gemaakt te worden.

[50] Zie bijlage X: Planning implementatieplan

Op de middellange- en lange termijn dient er ook een aantal zaken gepland te worden:

- *Overleg instanties over informatieverstrekking en toekomstperspectief:* Ook in de verder toekomst dient er aandacht besteed te worden aan deze aanbeveling;
- *Facilitaire dienst op primaire ontwikkelingen inspelen:* Dit kan bereikt worden door de ontwikkelingen in het primair proces nauwlettend in de gaten te houden;
- *Evaluatie:* Op middellange termijn dient er regelmatig geëvalueerd te worden over de gang van zaken bij het seniorenrestaurant. Zeker eens per half jaar wordt aangeraden;
- *Nebo in algemeenheid meer publiciteit opzoeken:* Op deze manier verwerft Nebo op een positieve manier een belangrijke plek in de samenleving. Bij belangrijke gebeurtenissen de krant erbij halen om de organisatie extra in de aandacht te zetten!

Literatuurlijst

Literatuur

- Baarda, D.B. en Goede, M.P.M. de: Basisboek Statistiek met SPSS voor windows. Groningen: Wolters-Noordhoff, 1999. ISBN 90 207 3093 2
- Baarda, D.B. en Goede, M.P.M.: Basisboek Methoden en technieken, tweede herziene druk, derde oplage. Houten: Stenfert Kroese, 1997. ISBN 90 207 2589 0
- Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de en Teunissen J.: Basisboek kwalitatief onderzoek, eerste druk, vierde oplage. Houten: Stenfert Kroese, 1997. ISBN 90 207 2485 1
- Boer, P. de, Brouwers, M.P. en Koetzier, W.: basisboek Bedrijfseconomie, zesde druk. Groningen: Wolters-Noordhoff, 2001. ISBN 90 01 09415 5
- Bouter, R.F.: Handleiding voor de afstudeeropdracht 2003-2004, negende herziene druk 2003. Zoetermeer: Drukkerij Ribberink van der Gang, 2003. ISBN 90 73077 09 5
- G. Houben en W. van Looy: Het ondernemingsplan, principes en gevalstudies, eerste druk. Leuven: Acco 1995
- Geerts, G. en Heestermans, H.: van Dale Groot Woordenboek der Nederlandse Taal, twaalfde herziene druk. Utrecht, Antwerpen: van Dale lexico grafie, 1992. ISBN 90 6648 411 x
- Het ondernemingsplan, Kamer van koophandel, derde druk. Woerden: Vereniging Kamers van koophandel, 2003.
- Instituut midden en kleinbedrijf: Een bedrijf beginnen …. Maar hoe?, toelichting bij het ondernemingsplan. 2003
- Kat, A.: Management in de voedingsdienst, vierde druk. Zoetermeer: SVH uitgeverij, 1991. ISBN 90 5211 015 8/CIP.
- Kempen, P.M. en Keizer, J.A.: Advieskunde voor praktijkstages Organisatieverandering als leerproces, tweede druk. Groningen: Wolters-Noordhoff, 2000. ISBN 90 01 468225
- Kooijman, W.E., Vorm, P.J. van der en Dommelen, A.G. van: Cateringmanagement professioneel bekeken, tweede herziene druk. Utrecht: Uitgeverij Lemma bv, 1993. ISBN 90 5189 108 3
- Oosten, H.M. van: Handleiding, voedingsbeleid in instellingen. Den Haag: voedingscentrum, 2001.
- Publieksverslag 2002, stichting Bronovo-Nebo. Den Haag.
- Syllabus: Genet, C.M.: Methoden van onderzoek en de Markt. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2001/2002. Code 2384
- Syllabus: Mante, Y.A.: Handleiding schriftelijke rapportage, zevende herziene druk. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2001. Code 2318
- Syllabus: Roosmalen, Ph. van: Small Business. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2003/ 2004. Code 2382
- Teulings, A.W.M. en Akkermans, M.J.W.M.: Ons dagelijks brood, contract-catering in Nederland een bloeiende branch
- Vriens, B.S.: HOV ondernemingsplan. Zoetermeer: SVH uitgeverij, 1996. ISBN 90 5211 2363

Scripties

- Jong, E. de: Extramurale facilitaire dienstverlening, adviesrapport naar de consequenties van extramurale zorg voor de facilitaire dienst. Den Haag: Ron van Eck Ruimtelijke Organisatie, 2001.
- Leeuwen, F. van: Een facilitair dienstenarrangement, een behoeftepeiling onder ouderen. Den Haag: Woon- en zorgcentrum Tabitha, 2002.
- Lock, W.: Strategisch beleidsplan voor de toekomstige voedingsverzorging. Leiden: Diaconessehuis, 2000.
- Weede, R. van: Optimaliseren voorraadbeheer centrale voedingsdienst. Rotterdam: Stichting Humanitas, 2003.

Artikelen tijdschriften

Voeding en koks

- Jochems, R.: 'Sfeer bij de maaltijden, daar willen we graag bij helpen!'. 5/2003
- Bleije, M.: 'Investering wordt terugverdiend door het restaurant zelf'. 5/2003

Grootkeuken

- Deloitte & Touch: Levering van maaltijden en BTW, mogelijke besparingen. 5/2003
- Schoorel, E.: Leenderhof: zorgcentrum met dorpsfunctie. 11/2003
- Schoorel, E.: Lekkerrijk moet klanten binnenhalen, zelf de broek ophalen. 11/2003
- 's Avonds warm eten in Zaandam. 7-8/2003
- Znidarsic, I.: Steeds meer eetpunten voor senioren. 7-8/2003
- Znidarsic, I.: Instellingen richten zich minder op uitbrengmaaltijden, kansen op de thuiszorgmarkt. 6/2003
- Poppel, T.: Knelpunten bij distributie tafeltje-dek-je-maaltijden; Warm, koelvers of diepvries? 12/2003
- Senioren bekaaid af in supermarkt. 11/2003
- Kant-en-klaar ook bij 55-plussers in trek. 4/2003
- Znidarsic, I.: Dagelijkse warme maaltijd en sociaal contact in de verdukking, tafeltje-dek-je van de slager. 3/2003
- Deloitte & Touche: Nieuwe regeling kantinemaaltijden sinds januari 2002, niet meer belastingvrij vergoed. 10/2003
- Znidarsic, I.: De Horst voor nieuwe generatie zorgvragers. 11/2003
- Schoorel, E.: Ambiance en service voorop. 4/2003
- Znidarsic, I.: Maaltijdvoorziening op 1. 2/2003

Internet

Algemeen

www.denhaag.nl, Januari 2004
www.buurtmonitor.nl, Februari 2004
www.wijkver-benoordenhout.nl, Maart 2004
www.gemeentearchief.denhaag.nl, Februari 2004

Business plan

www.kvk.nl, Januari 2004
www.starters.ingbank.nl, Maart 2004

Ouderenzorg

www.residentie.net, Januari 2004
www.zorgaanbod-haaglanden.nl, Januari 2004
www.wonenzorgwelzijn.nl, Januari 2004
www.gdvv.nl, Januari 2004
www.cipo.org, Januari 2004

Verzorgingshuizen met seniorenrestaurant

www.royalgaspard.nl, Januari 2004
www.humanitas-rotterdam.nl, Januari 2004
www.kvvhaaglanden.nl, Januari 2004
www.wijndaelercentrum.nl, Januari 2004
www.lekkerrijk.nl, Februari 2004

Informatiepunten

- Centraal informatiepunt ouderen en meldpunt mantelzorgers (CIPO). Algemene informatie voor ouderen over voorzieningen en regelingen. Spui 70, Atrium Stadhuis, 2522 BT Den Haag, 070 364 38 18

Kernbegrippen

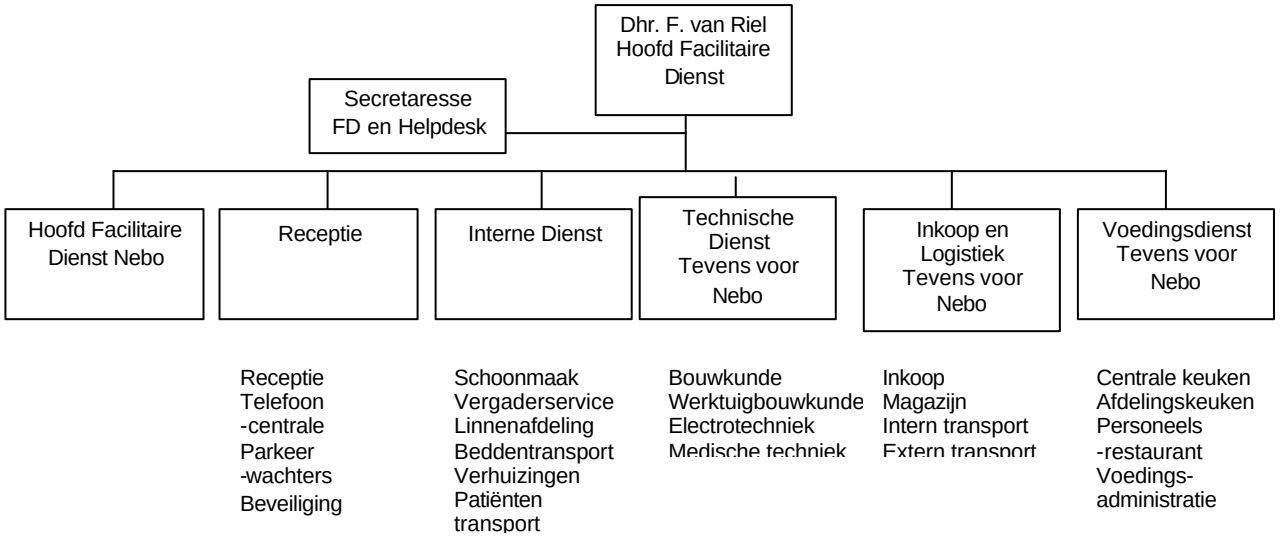
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten; dit is een volksverzekering waarin alle ingezetene zijn verzekerd.
Extramuraliseren	is het aanbieden van zorg aan mensen die zich bevinden buiten de muren van de instelling. Hierdoor kunnen ouderen zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen. De zorg die geboden wordt kan variëren van verpleeghuiszorg, verzorgingszorg en andere thuiszorg.
Intramurale zorg	is de zorg die geboden wordt aan mensen die zich binnen de muren van de instelling bevinden.
Ouderen	in deze scriptie zijn personen van 65 jaar en ouder.
PGB	Persoonsgebonden Budget; een bedrag aan geld waarmee de cliënt zelf geïndiceerde zorg inkoopt.
Restaurantdienst	zijn diensten die variëren van een ontbijt, warme middagmaaltijd, lunch tot en met een warme avondmaaltijd.
Vitale ouderen	zijn ouderen die zowel geestelijk als lichamelijk nog in een goede conditie verkeren.
Zorgindicatie	is de vorm en hoeveelheid zorg die samen is bepaald door een adviseur van het regionale indicatieorgaan en de zorgvrager. De zorg die men hiervoor krijgt heet geïndiceerde zorg.

Bijlagen

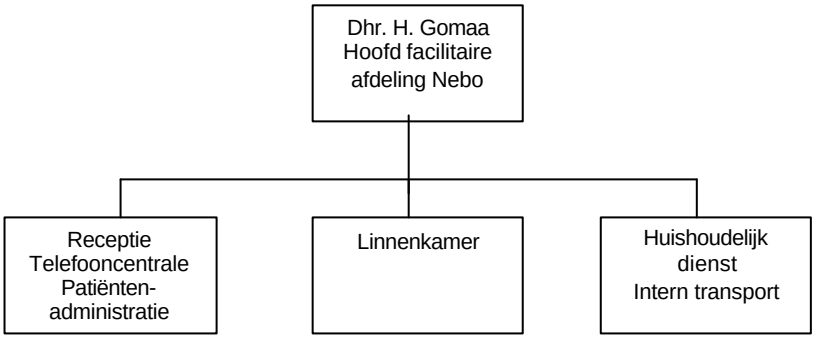
I. Organogram Facilitaire Dienst
II. De eigenschappen van Benoordenhout
III. Enquête
IV. SPSS uitdraai
V. Enquête uitslagen
VI. Onderbouwing missie seniorenrestaurant
VII. Extra informatie vervoersvoorziening
VIII. Businessplan
IX. Financieel plan
X. Planning implementatieplan

Bijlage I: Organogram

Organogram Facilitaire Dienst
Stichting Bronovo-Nebo



Organogram Facilitaire Dienst
Verpleeghuis Nebo



Bijlage II: De eigenschappen van Benoordenhout

Schematische weergave percentages 65+ per stadsdeel van Den Haag

Stadsdeel	**% 65+ van de totale bevolking van het stadsdeel**
Loosduinen	23,2%
Escamp	16,7%
Segbroek	12,7%
Scheveningen	17,4%
Centrum	7,5%
Laak	8,7%
Haagse Hout	22,7%
Totaal Den Haag	***14,2%***

Schematische weergave percentages 65+ per buurt van Benoordenhout

Buurt	**% 65+ van de totale bevolking van de buurt**	**Aantallen**
Nassaubuurt	13,4%	207
Uilennest	27,2%	487
Duinzigt	49%	1185
Waalsdorp	19%	663
Arendsdorp	36,3%	537
Van Hoytemastraat e.o.	14,3%	305

Bijlage III: Enquête

Definitieve aandachtspunten bij het opstellen van de enquête:

1. Welk deel van de wijk heeft behoefte aan een seniorenrestaurant? Welk deel van de wijk komt naar verpleeghuis Nebo om gebruik te maken van een maaltijdvoorziening?
2. Welke restaurantdiensten zou men willen gebruiken?
3. Hoe vaak zou men gebruik maken van de restaurantdienst, indien er met de wensen rekening gehouden wordt?
4. Wat is de gemiddelde leeftijd van de mensen die behoefte hebben aan een seniorenrestaurant?
5. Hebben eenpersoonshuishoudens meer behoefte aan een seniorenrestaurant dan tweepersoonshuishoudens?
6. Welke prijs wil men betalen voor de manier van bedienen en de assortimentskeuze?
7. Zou georganiseerd vervoer de drempel verlagen om naar het seniorenrestaurant te komen?
8. Is men geïnteresseerd in andere voorzieningen die verpleeghuis Nebo te bieden heeft?

ENQUETE SENIORENRESTAURANT
Verpleeghuis Nebo

Enkele maanden geleden is verpleeghuis Nebo verhuisd van de Scheveningsweg naar het Floris Arntzeniusplein 65 in het Benoordenhout. Verpleeghuis Nebo zit nu in een heel nieuw gebouw met daarin onder andere een restaurant met een ontmoetingsplek.

Informeel hebben enkele wijkbewoners al aangegeven dat er behoefte is aan een maaltijdvoorziening voor zelfstandig wonende. Via deze weg willen we onderzoeken of met name de oudere (65+) bewoners van het Benoordenhout behoefte hebben aan een seniorenrestaurant. Dit onderzoek is gestart door Initiatiefgroep Benoordenhout (bestaande uit: Wijkvereniging Benoordenhout, Welzijn Haagse Hout en Stichting Bronovo-Nebo). Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Cindy van Vliet, studente van de Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management.

Door deze enquête in te vullen kunnen wij de wensen van de wijkbewoners goed in kaart brengen. Wij zouden het op prijs stellen wanneer u medewerking aan dit onderzoek wilt verlenen door bijgaande enquête in te vullen. Wanneer u de enquête heeft ingevuld dan kunt u deze retourneren aan onderstaand adres. Op de envelop hoeft u geen postzegel te doen.

Wanneer het restaurant geopend wordt voor wijkbewoners dan kunt u van maandag t/m vrijdag van het restaurant gebruik maken. Onder een warme avondmaaltijd wordt een maaltijd verstaan met een voor-, hoofd- en nagerecht.

ALGEMENE VRAGEN

1. Wat is uw leeftijd?
..... jaar

2. In welke buurt van de wijk Benoordenhout woont u?
- ❑ Nassaubuurt
- ❑ Uilennest
- ❑ Duinzigt
- ❑ Waalsdorp
- ❑ Arendsdorp
- ❑ Van Hoytemastraat en omstreken
- ❑ Anders, namelijk .....

3. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?
..... persoon/ personen*

KERNVRAGEN

1. Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke dienst zou u dan gebruik willen maken? (meerdere antwoorden mogelijk)
- ❑ Ontbijt
- ❑ Lunch
- ❑ Warme middagmaaltijd
- ❑ Avond brood maaltijd
- ❑ Warme avondmaaltijd
- ❑ Maandelijks een thema(avond)maaltijd
- ❑ Geen van de diensten (einde van deze enquête)
- ❑ Anders, namelijk .....
.....

2. Wanneer het restaurant voor wijkbewoners geopend wordt, hoe vaak wilt u dan gemiddeld per week/ maand gebruik maken van het seniorenrestaurant indien er met uw wensen rekening gehouden wordt?
..... x per week/ maand*

3. Welke manier van bedienen heeft uw voorkeur bij het serveren van de warme maaltijd?
- ❑ De maaltijd geserveerd krijgen aan tafel
- ❑ De maaltijd zelf halen aan een buffet

4. Welke assortimentkeuze bij de warme maaltijd heeft uw voorkeur?
- ❑ Dagelijks de keuze uit twee verschillende dagmenu's
- ❑ Dagelijks de keuze uit verschillende gerechten (à la carte)

5. Hoeveel wilt u maximaal uitgeven aan een warme maaltijd (voor-, hoofd- en nagerecht)?
€ .....,.....

6. Hoe vaak zou u gebruik maken van een wijkbus als de mogelijkheid wordt aangeboden om u naar het restaurant te vervoeren?
- ❑ Nooit
- ❑ Soms
- ❑ Altijd

7. Zou u geïnteresseerd zijn in andere voorzieningen, wanneer verpleeghuis Nebo deze zou aanbieden? (meerdere antwoorden mogelijk)
- ❑ Fysiotherapie
- ❑ Uitstapjes
- ❑ Kapper
- ❑ Pedicure
- ❑ Overige suggesties: .....
.....

Wanneer u nog opmerkingen n.a.v. deze enquête heeft, dan kunt u deze hieronder noteren:
.....
.....
.....

Wilt u bij oprechte interesse in een seniorenrestaurant uw gegevens noteren? Met enkele van u zal ik contact opnemen om een zo breed mogelijk beeld te krijgen van uw wensen en behoeften.

Naam: .....
Adres: .....
Postcode: .....
Woonplaats: .....
Telefoonnummer: .....

Hartelijk dank voor uw moeite, wij zullen u van de uitslag en vervolgacties op de hoogte houden.

Met vriendelijke groet,
Cindy van Vliet

Gelieve te retourneren voor 25 februari aan:
Stichting Bronovo Nebo
t.a.v. Secretariaat Facilitaire dienst
Antwoordnummer: 96006
2509 VG DEN HAAG
(een postzegel is niet nodig)

* Doorhalen wat niet van toepassing is.

Het verpleeghuis Nebo is een onderdeel van de Stichting Bronovo Nebo waarvan het ziekenhuis Bronovo en Gezondheidscentrum Wassenaar ook deel van uit maken. Samen met de wijkvereniging Benoordenhout en Welzijn Haagse Hout willen wij de zorg verbeteren en toegankelijker maken.

Bijlage IV: SPSS uitdraai

Frequencies

Statistics

		(Var01) Wat is uw leeftijd?	(Var02) In welke buurt van de wijk Benoordenhout woont u?	(Var03) Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?	(Var04,ontbijt) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?	(Var05,lunch) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?
N	Valid	76	76	76	76	76
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		(Var06,warm mid) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?	(Var07,avbrm aalt) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?	(Var08,warma v) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?	(Var09,thema ma) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?	(Var10,geen) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?
N	Valid	76	76	76	76	76
	Missing	0	0	0	0	0

Statistics

		(Var11,anders) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?	(Var12) Wanneer het restaurant voor wijkbewoners geopend wordt, hoe vaak wilt u dan gemiddeld per week gebruik maken van het wijkrestaurant indien er met uw wensen rekening gehouden wordt?	(Var13) Welke manier van bedienen heeft uw voorkeur bij het serveren van de warme maaltijd?	(Var14) Welke assortimentkeuze bij de warme maaltijd heeft uw voorkeur?	(Var15) Hoeveel wilt u maximaal uitgeven aan een warme maaltijd (voor-, hoofd- en nagerecht)?
N	Valid	76	65	63	66	60
	Missing	0	11	13	10	16

Statistics

		(Var16) Hoe vaak zou u gebruik maken van een wijkbus als de mogelijkheid wordt aangeboden om u naar het restaurant te vervoeren?	(Var17,fysio) Zou u geinteresseerd zijn in andere voorzieningen, wanneer verpleeghuis Nebo deze zou aanbieden?	(Var18,uitst) Zou u geinteresseerd zijn in andere voorzieningen, wanneer verpleeghuis Nebo deze zou aanbieden?	(Var19,kapper) Zou u geinteresseerd zijn in andere voorzieningen, wanneer verpleeghuis Nebo deze zou aanbieden?	(Var20,pedicure) Zou u geinteresseerd zijn in andere voorzieningen, wanneer verpleeghuis Nebo deze zou aanbieden?	(Var21,overig) Zou u geinteresseerd zijn in andere voorzieningen, wanneer verpleeghuis Nebo deze zou aanbieden?
N	Valid	69	69	69	69	69	69
	Missing	7	7	7	7	7	7

Frequency Table

(Var01) Wat is uw leeftijd?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	55	1	1,3	1,3	1,3
	59	1	1,3	1,3	2,6
	60	1	1,3	1,3	3,9
	62	1	1,3	1,3	5,3
	63	1	1,3	1,3	6,6
	64	3	3,9	3,9	10,5
	66	1	1,3	1,3	11,8
	67	2	2,6	2,6	14,5
	68	3	3,9	3,9	18,4
	69	2	2,6	2,6	21,1
	70	4	5,3	5,3	26,3
	71	2	2,6	2,6	28,9
	72	3	3,9	3,9	32,9
	73	4	5,3	5,3	38,2
	74	2	2,6	2,6	40,8
	75	9	11,8	11,8	52,6
	76	7	9,2	9,2	61,8
	77	1	1,3	1,3	63,2
	78	2	2,6	2,6	65,8
	79	4	5,3	5,3	71,1
	80	2	2,6	2,6	73,7
	81	3	3,9	3,9	77,6
	83	3	3,9	3,9	81,6
	84	1	1,3	1,3	82,9
	85	1	1,3	1,3	84,2
	86	3	3,9	3,9	88,2
	87	2	2,6	2,6	90,8
	88	1	1,3	1,3	92,1
	89	4	5,3	5,3	97,4
	92	1	1,3	1,3	98,7
	96	1	1,3	1,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

(Var02) In welke buurt van de wijk Benoordenhout woont u?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nassaubuurt	2	2,6	2,6	2,6
	Uilennest	46	60,5	60,5	63,2
	Duinzigt	7	9,2	9,2	72,4
	Waalsdorp	1	1,3	1,3	73,7
	Arendsdorp	5	6,6	6,6	80,3
	Van Hoytemastraat en omstreken	15	19,7	19,7	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

(Var03) Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	42	55,3	55,3	55,3
	2	34	44,7	44,7	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

(Var04,ontbijt) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	1	1,3	1,3	1,3
	Nee	75	98,7	98,7	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

(Var05,lunch) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	2	2,6	2,6	2,6
	Nee	74	97,4	97,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

(Var06,warmmid) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	16	21,1	21,1	21,1
	Nee	60	78,9	78,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

(Var07,avbrmaalt) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	2	2,6	2,6	2,6
	Nee	74	97,4	97,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

(Var08,warmav) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	59	77,6	77,6	77,6
	Nee	17	22,4	22,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

(Var09,themama) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	18	23,7	23,7	23,7
	Nee	58	76,3	76,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

(Var10,geen) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	8	10,5	10,5	10,5
	Nee	68	89,5	89,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

(Var11,anders) Indien het restaurant de volgende diensten zou aanbieden, van welke diensten zou u dan gebruik willen maken?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	8	10,5	10,5	10,5
	Nee	68	89,5	89,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

(Var12) Wanneer het restaurant voor wijkbewoners geopend wordt, hoe vaak wilt u dan gemiddeld per week gebruik maken van het wijkrestaurant indien er met uw wensen rekening gehouden wordt?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	,25	6	7,9	9,2	9,2
	,50	2	2,6	3,1	12,3
	1,00	11	14,5	16,9	29,2
	1,25	1	1,3	1,5	30,8
	1,50	5	6,6	7,7	38,5
	1,75	1	1,3	1,5	40,0
	2,00	19	25,0	29,2	69,2
	2,50	6	7,9	9,2	78,5
	3,00	10	13,2	15,4	93,8
	4,00	1	1,3	1,5	95,4
	5,00	3	3,9	4,6	100,0
	Total	65	85,5	100,0	
Missing	System	11	14,5		
Total		76	100,0		

(Var13) Welke manier van bedienen heeft uw voorkeur bij het serveren van de warme maaltijd?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	De maaltijd geserveerd krijgen aan tafel	23	30,3	36,5	36,5
	De maaltijd zelf halen aan een buffet	40	52,6	63,5	100,0
	Total	63	82,9	100,0	
Missing	System	13	17,1		
Total		76	100,0		

(Var14) Welke assortimentkeuze bij de warme maaltijd heeft uw voorkeur?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dagelijks de keuze uit twee verschillende dagmenu's	34	44,7	51,5	51,5
	Dagelijks de keuze uit verschillende gerechten	32	42,1	48,5	100,0
	Total	66	86,8	100,0	
Missing	System	10	13,2		
Total		76	100,0		

(Var15) Hoeveel wilt u maximaal uitgeven aan een warme maaltijd (voor-, hoofd- en nagerecht)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5,00	1	1,3	1,7	1,7
	5,25	1	1,3	1,7	3,3
	5,50	2	2,6	3,3	6,7
	6,00	4	5,3	6,7	13,3
	6,50	1	1,3	1,7	15,0
	7,00	4	5,3	6,7	21,7
	7,50	3	3,9	5,0	26,7
	8,00	5	6,6	8,3	35,0
	8,75	1	1,3	1,7	36,7
	9,00	1	1,3	1,7	38,3
	10,00	13	17,1	21,7	60,0
	12,00	4	5,3	6,7	66,7
	12,50	4	5,3	6,7	73,3
	13,50	3	3,9	5,0	78,3
	15,00	8	10,5	13,3	91,7
	17,50	1	1,3	1,7	93,3
	20,00	2	2,6	3,3	96,7
	25,00	2	2,6	3,3	100,0
	Total	60	78,9	100,0	
Missing	System	16	21,1		
Total		76	100,0		

(Var16) Hoe vaak zou u gebruik maken van een wijkbus als de mogelijkheid wordt aangeboden om u naar het restaurant te vervoeren?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nooit	42	55,3	60,9	60,9
	Soms	20	26,3	29,0	89,9
	Altijd	7	9,2	10,1	100,0
	Total	69	90,8	100,0	
Missing	System	7	9,2		
Total		76	100,0		

(Var17,fysio) Zou u geinteresseerd zijn in andere voorzieningen, wanneer verpleeghuis Nebo deze zou aanbieden?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	23	30,3	33,3	33,3
	Nee	46	60,5	66,7	100,0
	Total	69	90,8	100,0	
Missing	System	7	9,2		
Total		76	100,0		

(Var18,uitst) Zou u geinteresseerd zijn in andere voorzieningen, wanneer verpleeghuis Nebo deze zou aanbieden?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	11	14,5	15,9	15,9
	Nee	58	76,3	84,1	100,0
	Total	69	90,8	100,0	
Missing	System	7	9,2		
Total		76	100,0		

(Var19,kapper) Zou u geinteresseerd zijn in andere voorzieningen, wanneer verpleeghuis Nebo deze zou aanbieden?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	19	25,0	27,5	27,5
	Nee	50	65,8	72,5	100,0
	Total	69	90,8	100,0	
Missing	System	7	9,2		
Total		76	100,0		

(Var20,pedicure) Zou u geinteresseerd zijn in andere voorzieningen, wanneer verpleeghuis Nebo deze zou aanbieden?

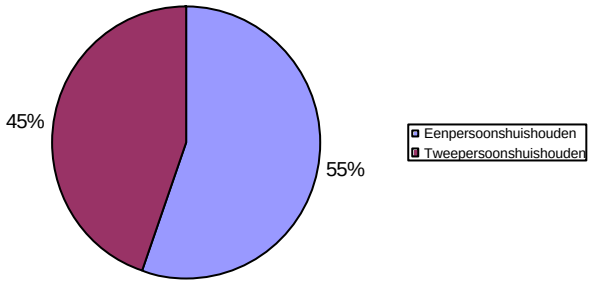
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	24	31,6	34,8	34,8
	Nee	45	59,2	65,2	100,0
	Total	69	90,8	100,0	
Missing	System	7	9,2		
Total		76	100,0		

(Var21,overig) Zou u geinteresseerd zijn in andere voorzieningen, wanneer verpleeghuis Nebo deze zou aanbieden?

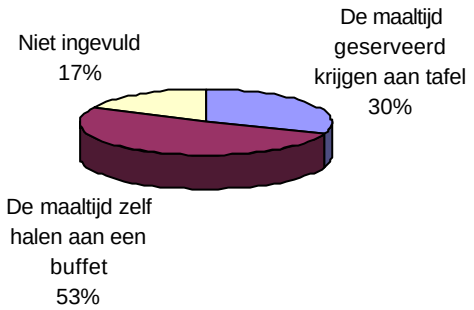
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	22	28,9	31,9	31,9
	Nee	47	61,8	68,1	100,0
	Total	69	90,8	100,0	
Missing	System	7	9,2		
Total		76	100,0		

Bijlage V: Enquête uitslagen

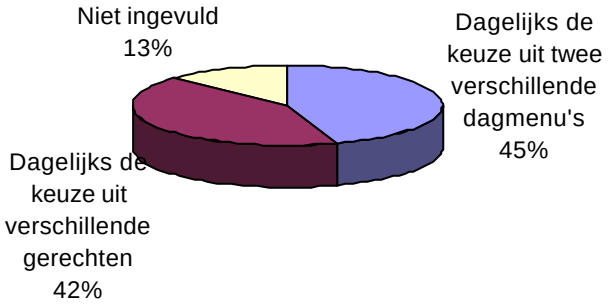
Percentages aantal personen per huishouden van de geënquêteerden.



Manier van serveren van de warme maaltijd



Assortimentskeuze van de warme maaltijd



Bijlage VI: Onderbouwing missie seniorenrestaurant

Stichting Bronovo-Nebo
Missie
‘De stichting stelt zich ten doel de bevordering van de gezondheidszorg in de ruimste zin van het woord, in het bijzonder de behandeling, verpleging en verzorging van zieken en hulpbehoevenden’.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat het doel van de stichting het bevorderen van de gezondheidszorg is, niet alleen voor de cliënten intern maar ook voor hulpbehoevenden extern. Dit is een van de redenen waarom de stichting een seniorenrestaurant wil opstarten; voor mensen uit de wijk.

Verpleeghuis Nebo
Missie
‘Iedere cliënt van Nebo heeft recht op verantwoorde zorg en behandeling, waarbij als maatstaf wordt genomen de maatschappelijke en professionele standaard van dat moment. Deze zorg en behandeling wordt toegesneden op de individuele wensen en mogelijkheden van de cliënt en vastgelegd in een zorgplan’.

Uit de missie van Nebo blijkt dat Nebo de cliënt centraal stelt in zijn activiteiten. Dit betekend dat elke activiteit die plaats vindt bij Nebo gerelateerd moet zijn aan en een positief effect moeten hebben op de cliënt.

Facilitaire Dienst Stichting
Missie
Het bieden van klantvriendelijke professionele hotel- en technische dienstverlening en het scheppen van een gastvrij klimaat.

Doelstelling
Het ondersteunen van het primaire proces en het uitdragen van de hotelfunctie van het ziekenhuis en aanverwante organisaties.

Facilitaire afdeling Nebo
Missie
De missie van de Facilitaire Dienst is het scheppen van een gastvrij klimaat en het creëren en het bevorderen van een huiselijke sfeer voor de cliënten door het professioneel aanbieden van een klant en cliëntgerichte dienstverlening.

Visie
De pro- actieve houding en het luisteren naar de afnemers is een van de belangrijkste kenmerken van een professionele dienstverlening die de Facilitaire afdeling aanbiedt.
De Facilitaire afdeling als ondernemer combineert marktconformiteit aan efficiënte, professionele en klantvriendelijke serviceverlening.

De visie van de Facilitaire afdeling maakt duidelijk dat men de Facilitaire afdeling als onderneming ziet en zich ook zo wil profileren.

Doelstelling
Het faciliteren van de primaire processen van het verpleeghuis en het scheppen van een gastvrij klimaat.

Bijlage VII: Extra info vervoersvoorzieningen

Extra informatie over vervoersvoorzieningen in Den Haag.

Taxibus

De taxibus is bedoeld voor ouderen en gehandicapten die geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Om vast te stellen of men in aanmerking komt is een medische keuring noodzakelijk, dit geld overigens niet voor ouderen vanaf 80 jaar. Een taxibus-pas kan aangevraagd worden als het gezinsinkomen niet hoger is dan 26.637,68 euro bruto per jaar.
De taxibus is bedoeld voor sociaal vervoer. De taxibus biedt de mogelijkheid om mensen naar familie, vrienden, het theater, een vereniging of een restaurant. Tussen 8 uur en 24 uur rijdt de taxibus door heel Den Haag en naar een aantal bestemmingen buiten Den Haag. Het tarief dat gerekend wordt ligt gelijk aan het openbaar vervoer.
Voor meer informatie en opvragen van de uitgebreide folder kan men contact opnemen met het informatiepunt van de taxibus: 070 3892000

Regio taxi

Voor de mensen die buiten deze regeling vallen, kunnen gebruik maken van de regiotaxi. De prijs ligt tussen die van het gewone openbaar vervoer en de taxi. De regiotaxi rijdt van 6 uur tot en met 1 uur ’s nachts. De regiotaxi is ook toegankelijk voor rolstoelen, scootmobielen en rollators. De regiotaxi rijdt volgens de openbaar vervoer zones zoals die ook gelden voor het reizen met de bus en tram. Er geldt een opstaptarief van 1,48 euro en de eerste tot en met de derde zone kosten elk 1,48 euro. Voor meer informatie kan men contact opnemen met 0900 9666.

Bijlage VIII: Businessplan

Businessplan

‘Seniorenrestaurant Het Plein’

Inhoudsopgave

1 DE ONDERNEMING 1

DOEL SENIORENRESTAURANT
INFORMATIEVERSTREKKING

2 DE ONDERNEMER 1

2.1 DOELSTELLINGEN
2.1.1 MISSIE SENIORENRESTAURANT
2.1.2 DOELSTELLING

3 OMSCHRIJVING PLAN 2

3.1 DOELGROEP
3.2 ONDERNEMINGSVORM
3.3 NAAM EN VESTIGINGSPLAATS
3.4 PERSONELE OMVANG
3.5 ADMINISTRATIE
3.6 VERGUNNINGEN
3.7 VERZEKERINGEN
3.8 ALGEMENE VOORWAARDEN
3.9 CONCURRENTIE

4 MIX VAN MARKTINSTRUMENTEN 5

4.1 HET PRODUKT
4.2 DE PRIJS
4.3 DE PRESENTATIE
4.4 DE PROMOTIE
4.5 PLAATS

5 FINANCIEEL PLAN 7

6 SWOT ANALYSE 8

6.1 INTERNE ANALYSE
STERKE PUNTEN
ZWAKKE PUNTEN
6.2 EXTERNE ANALYSE
KANSEN
BEDREIGINGEN

1 De onderneming

De onderneming die gestart zal worden is een seniorenrestaurant. Het seniorenrestaurant zal gevestigd worden in verpleeghuis Nebo. Verpleeghuis Nebo is een onderdeel van Stichting Bronovo-Nebo. Het seniorenrestaurant zal niet afzonderlijk ingeschreven worden bij de kamer van koophandel, maar onder de bestaande onderneming vallen.

Doel seniorenrestaurant

Het doel van het seniorenrestaurant voor de wijkbewoners is om in een gezellige sfeer gezamenlijk een hapje te eten. Hierbij is het belangrijk dat men zelf kan bepalen wat, wanneer en met wie men eet. Naast het doel van de maaltijdvoorziening is het ook belangrijk dat men toegang krijgt tot informatie.

De organisatie ziet het seniorenrestaurant als een nevenactiviteit om het doel van de Stichting te ondersteunen. De materialen van het restaurant kunnen optimaal gebruikt worden en de opbrengsten kunnen geïnvesteerd worden in het doel van de Stichting.
De Stichting stelt de bewoner centraal in haar activiteiten; het seniorenrestaurant moet meer levendigheid in het gebouw brengen, waardoor de bewoners meer gezelligheid zullen ervaren bij Nebo.

Informatieverstrekking

Nebo wil informatie over vervoer, maaltijdvoorziening en subsidies toegankelijk maken voor de gebruiker door zelf over deze informatie te beschikken. Onder informatie behoort ook het doorverwijzen naar de juiste instantie bij specifieke informatie.
De medewerkers van de receptie zullen op de hoogte zijn van deze informatie. Een kaartenbak met informatiefolders zal voor een deel voorzien in de behoefte aan informatievoorziening. Naast deze functie is de receptie op de hoogte van de mogelijkheden van het seniorenrestaurant en fungeert als aanmeldings- en informatiepunt. De receptie is tot negen uur ‘s avonds geopend.

2 De ondernemer

Het seniorenrestaurant wordt gestart in een bestaande onderneming, waardoor het een uitzonderlijke positie zal krijgen. Vanuit dit oogpunt zal de afdeling als ondernemer gezien worden en niet een individueel persoon. Ten aanzien van de afdeling is er een aantal sterkte en verbeterpunten in kaart gebracht;

Sterke punten
- Nebo heeft de kennis in huis;
- Nebo heeft de faciliteiten;
- Het personeel is klantvriendelijk en kent de organisatie Nebo goed.

Verbeterpunten
- Nebo heeft geen ervaring met een seniorenrestaurant;
- Personeel van ‘Het Plein’ werkt taakgericht;
- Het personeel heeft geen professionele uitstraling;
- ‘Het Plein’ heeft geen dagelijkse aansturing;
- ‘Het Plein’ valt onder de voedingsdienst van Bronovo: te grote afstand;
- De maaltijden worden geleverd vanuit Bronovo, welke geen flexibele keuken heeft;

2.1 Doelstellingen

Voor het seniorenrestaurant is er een missie opgesteld.

2.1.1 Missie seniorenrestaurant

Het bevorderen van de interactie met de wijkbewoners, om op deze wijze meer levendigheid in het gebouw te brengen en daardoor de levensomstandigheid van de bewoners van Nebo te verbeteren. Hiermee wordt tegelijkertijd de marktpositie van Nebo in de wijk verhoogd, waardoor in de toekomst meer geboden kan worden aan de wijkbewoners. De organisatie wil met het seniorenrestaurant bereiken dat de wijkbewoners zich realiseren dat Nebo een open organisatie is, waar men in een gezellige sfeer een hapje kan komen eten en sociale contacten kan opdoen en waar men eveneens terechtkan met verschillende (zorg) vragen.

2.1.2 Doelstelling

- *De wijkbewoners faciliteren in een maaltijdvoorziening;*
- *Realisatie bij de wijkbewoners dat Nebo een open organisatie is waarin zij terechtkunnen met vragen;*
- *Sfeerverbetering voor de bewoners door levendigheid in het gebouw te brengen;*
- *Verhoging van het contact met de bewoners en de maatschappij.*

3 Omschrijving plan

3.1 Doelgroep

De doelgroep waarop het seniorenrestaurant gericht is, zijn de 'vitale' ouderen[51]. Dit zijn ouderen die zelfstandig thuis wonen en naast eventuele behandeling door de huisarts, specialist of fysiotherapeut geen fysieke verzorging nodig hebben om zich in de thuissituatie te handhaven.
Binnen onze doelgroep vallen de ouderen die in de wijk Benoordenhout wonen. Over het algemeen zijn het individuen van 65 jaar en ouder. Deze doelgroep vertegenwoordigt meer dan 25% van het Benoordenhout. De bewoners van Benoordenhout hebben grotendeels een midden of hoog inkomen. Verder zijn de wijkbewoners erg op zichzelf en zelfstandig.

3.2 Ondernemingsvorm

Omdat het seniorenrestaurant onder de Stichting geplaatst wordt, zal het seniorenrestaurant zich aan de regels van een Stichting moeten houden. Dat betekent onder andere dat het seniorenrestaurant geen winst mag nastreven.

Een Stichting kan als volgt omschreven worden:
De Stichting is een organisatievorm waarin een doelstelling met een algemeen nut (zonder winstoogmerk) wordt nagestreefd. Het bestuur van de Stichting is beslissingsbevoegd. Haar overige bevoegdheden staan beschreven in de statuten[52]. Een Stichting mag wel winst maken, maar voor de uitkering van de winst gelden beperkingen[53].

Omzetbelasting

Nebo zal geen omzetbelasting heffen over de maaltijden. Hiervoor moet een ontheffing aangevraagd worden bij de belasting. Doordat het restaurant opgezet wordt met een speciaal doel voor een afgebakende doelgroep en men geen winst wil behalen, wordt het gedoogd door de belasting.
Het voordeel is dat de maaltijden niet duurder worden en dat men geen problemen krijgt met de scheiding van maaltijden met andere gebruikers.

---

[51] Vitale ouderen zijn ouderen die zowel geestelijk als lichamelijk nog in een goede conditie verkeren.
[52] Instituut midden en kleinbedrijf: Een bedrijf beginnen… maar hoe?, 2003
[53] www.kvk.nl

Het nadeel is echter dat men niet openlijk reclame mag maken voor het restaurant en belasting van investeringen niet kan terugvorderen. Nebo mag extern echter wel aankondigingen maken betreffende het seniorenrestaurant, hierin mogen geen prijzen vermeld worden. Intern heeft Nebo deze mogelijkheid wel. Bijvoorbeeld bij het verstrekken van folders.

3.3 Naam en vestigingsplaats

Het seniorenrestaurant zal in dezelfde ruimte gevestigd worden als restaurant 'Het Plein'. Om de naam eenduidig te houden en duidelijk herkenbaar te maken voor senioren, zal het restaurant de naam '*Seniorenrestaurant Het Plein'* krijgen.

3.4 Personele omvang

Het seniorenrestaurant zal door twee personen gerund worden. Een kok zal het kookgedeelte voor zijn rekening nemen en een serveerster het serveergedeelte. Personeel met enige horeca ervaring is een vereiste voor een seniorenrestaurant met een professionele uitstraling. Het huidige personeel krijgt een opleiding aangeboden om hierbij aan te sluiten. Het personeel overdag en voor het seniorenrestaurant zullen gemengd worden waardoor er geen scheiding plaats vindt. In de avonduren zal ook een afwashulp aanwezig zijn.

Ter ondersteuning van het personeel zullen vrijwilligers aangetrokken worden die de functie van gastvrouw krijgen. De kerntaak van de gastvrouw is het begeleiden van de gasten van 'Het Plein', ze zullen gasten verwijzen naar hun stoel en begeleiden bij het buffet bij het maken van de assortimentskeuze. De gastvrouwen hebben een belangrijke functie waarin ze een gezellige sfeer kunnen creëren voor de gasten en zorgen voor het sociale aspect.

Nebo zal streven naar honderd procent dienstverlening. Het kan voorkomen dat klanten ontevreden zijn. Een evaluatiekaart die bij elke maaltijd verstrekt wordt, zal ervoor zorgen dat klachten verholpen kunnen worden. Elke klacht is immers een kans. Het evaluatieformulier kan na afloop van de maaltijd in een daarvoor bestemde brievenbus gedeponeerd worden.

3.5 Administratie

Reserveringssysteem

Het reserveringssysteem zal ervoor zorgen dat de gebruiker weinig verplichtingen heeft, maar Nebo wel weet hoeveel producten ingekocht moeten worden.
De gasten moeten mimimaal een dag van tevoren reserveren voor tien uur 's ochtends. Hierbij hoeft men niet de menukeuze door te geven. Een week van tevoren zullen de menu's van de week daarop verstrekt worden, zodat men weet wat er die dag zoal te krijgen is in het seniorenrestaurant.

Abonnementen

De organisatie wil vaste restaurantgebruikers de mogelijkheid bieden om een abonnement af te sluiten waardoor men korting krijgt op de maaltijd. Hierdoor kan men bijvoorbeeld ook kortingen krijgen bij de kapper van Nebo. Door middel van een abonnement kun je gasten binden aan de organisatie.

Betalingen

Doordat de organisatie zo min mogelijk contant geld in huis wil hebben, is het niet wenselijk dat grote bedragen contant betaald worden. Ook is het betalen aan het buffet lastig, omdat hierdoor de doorloop stagneert en er rijen ontstaan. Er wordt gedacht aan een abonnementensysteem die men niet contant betaald, maar via automatische incasso verloopt. De organisatie is bezig met een chipknip- systeem.

3.6 Vergunningen

Voor zorginstellingen geldt een ontheffing voor de Drank- en Horecavergunning. Deze ontheffing dient aangevraagd te worden bij de gemeente. Alleen licht alcoholische dranken mogen dan aangeboden worden. Er moet altijd iemand aanwezig zijn met een Sociale Hygiëne Verklaring [54]. Medewerkers van 'Het Plein' moeten daarom deze opleiding gaan volgen. Deze opleiding zal door Nebo aangeboden worden. Op deze wijze is Nebo altijd verzekerd van personeel met een Sociale Hygiëne Verklaring.

3.7 Verzekeringen

De verzekeringen zullen lopen via Stichting Bronovo-Nebo, welke de verzekeringen al onder hun hoede heeft. Stichting Bronovo-Nebo heeft de volgende verzekeringen voor Nebo afgesloten: opstal- en inventarisverzekering, beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor instellingen in de gezondheidszorg en een aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers. Er dient nog uitgezocht te worden of Nebo extra verzekeringen af moet sluiten bij de opzet van een seniorenrestaurant of dat men met de huidige verzekeringen voldoende is ingedekt.

3.8 Algemene voorwaarden

Om misverstanden te voorkomen tussen de organisatie en de restaurantgebruikers moeten voorwaarden worden opgesteld; het Huisreglement en de Spelregels.
Het Huisreglement bevat aspecten als; openingstijden van het gebouw, ruimtes waar gerookt mag worden en waar niet, het meenemen van huisdieren en dergelijke. Het Huisreglement bevat de algemene regels die ook gelden voor bewoners, bezoekers, cliënten en personeel.
In de Spelregels zullen aspecten staan welke gericht zijn op het restaurantgebruik voor wijkbewoners. Regels als betalingsvoorwaarden, reserveringen, aanmelden, afmelden, verplichtingen, leeftijdgrens, het meenemen van gasten, abonnementsvoorwaarden en dergelijke.

3.9 Concurrentie

In het Benoordenhout zijn er weinig bewoners die gebruik maken van een maaltijdvoorziening. Een enkeling maakt gebruik van een seniorenrestaurant. De verzorgingshuizen die deze mogelijkheden bieden geven weinig bekendheid aan de maaltijdvoorziening. Er zijn ook geen extra voorzieningen getroffen voor de wijkbewoners, zij maken gebruik van de reeds bestaande voorziening. De meest succesvolle voorziening is de bezorgmaaltijd. Hier wordt ook veel aandacht geschonken aan bekendmaking. In Benoordenhout is een aantal horecagelegenheden en traiteurs. Deze 'commerciële' concurrenten kunnen niet als concurrenten gezien worden, daar dit geen eerlijke concurrentie is. Zij bieden andere diensten dan het seniorenrestaurant. Daarnaast beogen deze organisaties winst en heffen zij omzetbelasting over de maaltijden. Ook zijn deze gelegenheden meer gericht op de jongere bewoners van het Benoordenhout.

[54] www.bem.nu

4 Mix van marktinstrumenten

4.1 Het produkt

Warme avondmaaltijd

Achtenzeventig procent van de respondenten gaf aan de warme maaltijd in de avond te willen gebruiken. Daarnaast ligt de bezetting van 'Het Plein' in de middag hoog, waardoor het weinig mogelijkheden biedt om de maaltijd in de middag aan te bieden. Hierdoor wordt er gekozen om de warme maaltijd in de avond aan te bieden. Er zal ook maandelijks een thema avond georganiseerd worden, waarbij de avond in het teken zal staan van een bepaald thema. Dit thema kan gekoppeld worden aan het jaargetij, door bijvoorbeeld in de winter een 'Erwtensoep' avond te organiseren. De andere restaurantdiensten zullen niet aan de wijkbewoners aangeboden worden, omdat daar niet of nauwelijks behoefte aan is.

Nebo krijgt de warme maaltijd voor de bewoners tot op heden vanuit Bronovo geleverd. Men wil dit in de toekomst gaan veranderen om beter in te kunnen spelen op de behoefte van de gebruikers. De activiteiten en thema's die geboden worden aan de wijkbewoners staan gelijk aan die van de bewoners van Nebo.

Er kunnen verschillende activiteiten gekoppeld worden aan het restaurant, waaronder:
- Uitvoeringen: klassieke muziek, cabaret, ballet en een jeugdorkest;
- Lezingen: een lezing met een informatief karakter;
- Open atelier: onder begeleiding van een kunstenaar schilderen;
- Bruin café: een avond waar men samen met familie bijeenkomt. Het gaat vooral om het samenzijn en het sociale aspect;
- Bioscoopavond: op deze avond kan men gezamenlijk een film kijken
- Bloemschikken: onder begeleiding kan men een bloemstuk maken.

Twee- keuzemenu en een aantal 'luxere' gerechten

De assortimentskeuze zal bestaan uit een twee keuzemenu met drie gangen, waarbij de componenten van de verschillende menu's met elkaar gecombineerd kunnen worden. Naast het twee keuzemenu zullen er ook 'luxere' gerechten aangeboden worden. Met 'luxere' gerechten worden gerechten bedoeld als: een biefstuk met peperroomsaus, een zalmfilet met witte wijn saus of als voorgerecht een garnalencocktail. Hierdoor kan uit een ruim assortiment een maaltijdkeuze gemaakt worden. Aan te bevelen is dat een deel van de gerechten kant-en-klaar geleverd worden en een deel bereid wordt in het restaurant. Door de aangename geuren die daarvan vrijkomen, zal de eetlust bij de gasten worden opgewekt.

Openingstijden

Gezien de drukte op 'Het Plein' in de weekenden en doordeweeks tussen de middag is besloten om het seniorenrestaurant alleen van maandag tot en met vrijdag te openen. De gasten hoeven niet op een vast tijdstip aanwezig te zijn. De keuken van het seniorenrestaurant zal 's avonds geopend zijn van vijf tot en met zeven uur, de wijkbewoners zijn dan welkom om bij Nebo aan te schuiven.

4.2 De prijs

Het seniorenrestaurant is een voorziening voor de wijk, waarbij Nebo een maaltijd levert aan de senioren tegen een redelijke prijs. Gezien het feit dat de wijkbewoners gemiddeld € 10,00 willen betalen voor een driegangen maaltijd, zullen de prijzen rond de € 10,00 komen te liggen. De prijzen van het seniorenrestaurant moeten vooral kostendekkend zijn. De prijzen van dranken zullen hoger komen te liggen dan in een instelling het geval is, maar zullen onder de prijzen van de horeca liggen.

4.3 De presentatie

Bediening aan het buffet

Voor het seniorenrestaurant zal er gebruik gemaakt worden van het bestaande buffet, omdat uit onderzoek gebleken is dat een grote groep gebruik wil maken van het buffet. Desalniettemin moet er rekening mee gehouden worden dat sommige gasten uit ouderdom niet geheel in staat zijn zichzelf te bedienen. Hulpbehoevenden dienen hierbij geholpen te worden.

Inrichting

'Het Plein' is sfeervol ingericht met allerlei kleuren en heeft ergonomisch meubilair van hout. Verder staan er planten verspreid over de ruimte. Het restaurant zal verspreid over een aantal tafels bloemenstukjes plaatsen om de tafels extra aan te kleden. Ook peper en zout mogen tijdens de maaltijd niet ontbreken op de tafels. De tafels zullen gedekt worden met bestek, servetten en wijnglazen. Tevens zullen menukaarten aanwezig zijn op de tafels. Op de menukaarten zullen de maaltijden vermeld staan, maar ook de prijzen van (standaard)drankjes. Verder zal het informatie bevatten over aankondigingen van komende activiteiten. Het servies moet aansluiten op de strekking van het restaurant.

Bewoners kunnen ook gebruik maken van het seniorenrestaurant. Zij zullen echter in staat moeten zijn om zelfstandig de maaltijd te kunnen nuttigen. Bewoners kunnen ook tezamen met familie gebruik maken van het seniorenrestaurant. Bewoners of familie dienen dit tijdig aan de verzorging door te geven, zodat men hier rekening mee kan houden.

4.4 De promotie

De uitkomsten van de enquête worden via het wijkblad teruggekoppeld aan de wijkbewoners. Daarnaast zal een uitnodiging geplaatst worden voor de opening van het restaurant. Hierin mogen geen prijzen vermeld worden, enkel een aankondiging waarin vermeld wordt dat de opening van het seniorenrestaurant plaats zal vinden. Wijkbewoners die deel hebben genomen aan de enquête zullen persoonlijk uitgenodigd worden. Ook een aantal sleutelfiguren uit de wijk zal een uitnodiging krijgen, waaronder mensen die er wonen maar ook mensen van speciale instanties. Deze mensen hebben geholpen bij het onderzoek. De opening zal een feestelijk tintje krijgen, waarbij de wijkbewoners een welkomstdrankje aangeboden krijgen. Ook tijdens het diner krijgen de wijkbewoners een aantal drankjes, de maaltijd zelf zal een feestelijk tintje hebben. Nebo kan om extra aandacht te vestigen op de opening, zich aanmelden bij TV West. TV West heeft items over onderwerpen uit de regio. Niet alleen het seniorenrestaurant komt in de aandacht te staan, maar ook Nebo zelf. Hiermee komt Nebo in de publiciteit, wat een vorm is van promotie welke niet betaald wordt.

Hierna zal aandacht worden besteed aan bekendmaking van het seniorenrestaurant in het wijkblad. Het wijkblad verschijnt zes keer per jaar. Bij de aankondiging en andere vormen van reclame-uitingen mogen geen prijzen vermeld worden. De prijzen kunnen wel vermeld worden in folders die bij Nebo en Bronovo verstrekt worden, omdat deze folders intern verstrekt worden. Bij het Bronovo en Nebo komt een folder waarin de mogelijkheden vermeld staan van het seniorenrestaurant. Deze folders zijn niet alleen bedoeld voor de bewoner of patiënt zelf, maar ook voor de bezoeker, patiënt (van Bronovo) of personeelslid. Deze personen hebben vaak familie, kennissen of vrienden waarvan zij weten dat deze behoefte hebben aan een maaltijdvoorziening. Op deze manier kunnen zij deze personen op de hoogte brengen van de mogelijkheden.

In de toekomst wil Nebo een eigen website openen. Dit zou een positieve uitwerking hebben op het seniorenrestaurant. Op de site zouden de bezoekers in aanraking komen met de mogelijkheid tot het gebruik van de maaltijdvoorziening. Daarnaast kunnen aankondigingen gedaan worden met betrekking tot activiteiten en thema avonden. Ook de 'Gouden Gids' geeft de mogelijkheid om het seniorenrestaurant te promoten. Hiermee bereik je de mensen die niet de beschikking hebben over een internet- aansluiting. In de 'Gouden Gids' kan Nebo aangeven welke mogelijkheden zij te bieden hebben, onder andere de maaltijdvoorziening.

4.5 Plaats

Het seniorenrestaurant zal gevestigd worden in verpleeghuis Nebo, alwaar een restaurant is met een buffet. Het restaurant heeft een open karakter en wordt tot op heden gebruikt door personeel, bezoek en bewoners. Het verpleeghuis is gelegen in de uithoek van Benoordenhout. Nebo wordt omringd met groene gebieden als Clingendael en het Haagse bos. Daarmee heeft Nebo een uitzonderlijke positie.

5 Financieel plan

In het financieel plan[55] wordt onderbouwd welke opbrengsten en kosten gebaat zijn bij de opzet van het seniorenrestaurant. De opbrengsten en kosten zijn opgenomen in een tabel.

5.1 Verklaring uitgangspunten berekening

Activiteiten

De warme avondmaaltijd zal rond de € 10,00 bedragen, in de tabel is een bedrag van dertien euro gerekend waarin bestellingen van drankjes zijn meegenomen. De thema avond zal eens in de maand georganiseerd worden, in de tabel zijn hiervoor tien extra deelnames ingecalculeerd. Er wordt vanuit gegaan dat de opkomst van de thema avonden iets hoger zal liggen als de 'gewone' avonden. Overige faciliteiten bevatten zaken als deelname aan activiteiten, gebruik van restaurant voor een kopje koffie en gebruik van het winkeltje. De bedragen die voor deze activiteiten zijn genomen geven een gemiddelde weer.

Vaste kosten

De vaste kosten van het seniorenrestaurant zijn opgesplitst in vaste kosten voor de grondstof (vijftig procent) per activiteit en de personeelskosten. Vijftig procent voor de grondstof is gebaseerd op een schatting. Gemiddeld bestaat vijftig procent van de kostprijs uit grondstoffen.

Een fulltime personeelslid (zesendertig uur per week) kost gemiddeld voor een werkgever € 30.000,00 per jaar. Hierin is de onregelmatigheidstoeslag doorberekend. In de tabel zijn de totale personeelskosten terug berekend per uur: € 16,00.

Het bedrag dat overblijft geeft een bijdrage aan de vaste faciliteit van Nebo. Dit kan gebruikt worden ter dekking van energiekosten, machinekosten en overige kosten. Nebo heeft niet de beschikking over deze gegevens en ziet deze bijdrage aan de vaste faciliteit als een aanvulling op de huidige situatie.

Aantal deelnemers

In de tabel is er vanuit gegaan dat veertig personen deelnemen aan het seniorenrestaurant. Dit aantal is gebaseerd op de resultaten die verkregen zijn uit de enquête. Achtenzestig respondenten hebben positief gereageerd. De helft hiervan heeft een tweepersoons - huishouden. Er wordt vanuit gegaan dat deze respondenten samen gebruik zullen maken van het restaurant. Hiermee kom je uit op een aantal van honderdentwee personen. Gemiddeld wil men twee keer per week gebruik maken van het restaurant. Hiermee kom je uit op tweehonderdvier personen die wekelijks gebruik maken van het restaurant. Het restaurant zal vijf dagen in de week geopend zijn, waardoor ongeveer veertig mensen per dag gebruik zullen maken van het restaurant. Wanneer dit aantal in werkelijkheid halveert dan wordt het lastig om de kosten van de vaste faciliteit te dekken en is het minder rendabel om het seniorenrestaurant op te starten.

[55] Zie bijlage IX: Financieel plan, tabel 1

5.2 Resultaat

Wanneer het restaurant van maandag tot en met vrijdag geopend is, behaald het een opbrengst van € 146.900,00 op jaarbasis. De vaste kosten bedragen € 123.370,00, het bedrag dat de vaste kosten van de faciliteit van Nebo dekt komt dan neer op € 23.530. Dit bedrag is een bijdrage in de energiekosten, machinekosten en de overige kosten. Dit is een positief saldo; hiermee is een deel van naar verwachting extra kosten gedekt. Hierdoor is het haalbaar om een voorziening als een seniorenrestaurant op te zetten, waarbij de voorziening kostendekkend is. Dit is ook één van de eisen die Nebo gesteld heeft om een dergelijke voorziening daadwerkelijk op te starten.
Er is ook gekeken of het haalbaar is om het seniorenrestaurant van maandag tot en met zondag te openen[56]. De bijdrage in de vaste faciliteit van Nebo komt dan neer op € 31.382,00. Dit is een stijging van vijfentwintig procent ten opzichte van de berekening waarbij het seniorenrestaurant vijf dagen per week geopend is. Dit biedt perspectief om niet alleen door de week, maar ook in het weekend een warme maaltijd aan te bieden.
Wanneer de verwachte opkomst van veertig personen meer dan vijfentwintig procent lager ligt, is het niet realiseerbaar de kosten van de bijdrage in de vaste faciliteit geheel te dekken[57].

6 SWOT analyse

De SWOT analyse geeft weer wat de sterke en zwakke punten zijn intern en wat de kansen en bedreigingen zijn extern.

6.1 Interne analyse

Sterke punten

- Nieuwe organisatie: Nebo is nieuw in de wijk, hierdoor hebben mensen weinig ervaring met Nebo. Waardoor Nebo nog geen nadelig verleden in de wijk heeft opgebouwd.
- Kennis: Nebo heeft veel kennis in huis, waar men gebruik van kan maken. Nebo heeft echter nog geen ervaring met een seniorenrestaurant.
- Weinig concurrentie: Er is weinig concurrentie op het gebied van maaltijdvoorziening voor ouderen in de wijk. Hierdoor heeft Nebo een goede marktpositie.

Zwakke punten

- Terughoudendheid: Bij de komst van Nebo waren er mensen uit de wijk tegen de komst van het verpleeghuis. Een deel van deze groep zal daarom ook niet positief staan tegenover het seniorenrestaurant. Dit kan als uitdaging gezien worden, om het seniorenrestaurant goed te positioneren waardoor men milder komt te staan tegenover de komst van het seniorenrestaurant en misschien ook van Nebo.
- Onbekendheid: Doordat het verpleeghuis onbekend is in de wijk, is de drempel voor sommige wijkbewoners groot om bij de organisatie naar binnen te komen.
- Negatief imago: Nebo is een aantal jaren terug negatief in de publiciteit gekomen door salmonella vergiftiging. Verder is Nebo negatief in de publiciteit neergezet waarbij vermeld werd dat bewoners slecht werden behandeld. Dit had een negatief effect op de motivatie bij het personeel. Het bevorderen van een positief imago van Nebo heeft een positief effect op het seniorenrestaurant.

[56] Zie bijlage IX: Financieel plan, tabel 2
[57] Zie bijlage IX: Financieel plan, tabel 3

6.2 Externe analyse

Kansen

- Ouderen langer zelfstandig: Ouderen willen langer zelfstandig thuis blijven wonen, waardoor een maaltijdvoorziening voor ouderen een groeiende markt is.
- Welgesteldheid ouderen: De ouderen in de wijk zijn welgesteld, waardoor men de financiële mogelijkheid heeft om de maaltijd buitenshuis te nuttigen.
- Natuurrijke ligging: Nebo is op een mooie locatie gelegen waardoor restaurant gebruikers de maaltijdvoorziening kunnen combineren met een wandeling door het bos of het park.
- Toekomstperspectief: Wanneer het seniorenrestaurant een succes wordt biedt dit meer perspectieven. Het vergroot de kansen voor Nebo om meer faciliteiten te bieden aan de wijkbewoners.

Bedreigingen

- Economische malaise: De economie gaat achteruit waardoor men voorzichtig wordt men het besteden van geld.
- Individualisatie: De mensen worden steeds individualistische waardoor men minder snel hulp buiten de deur zoekt.

Bijlage IX: Financieel plan

Tabel 1

BEREKENING KOSTEN EN BATEN SENIORENRESTAURANT

Maandag tot en met Vrijdag

Hoofdstuk 6 paragraaf 6.5 geeft een onderbouwing van onderstaande berekening

		Opbrengst	Hoeveel	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Totaal	
	Activiteit	€	Deeln.	€	€	€	€	€	€	
		Gemiddeld p/fact.	Gemm./dag						Per week	
A	Warme avondmaaltijd	13,00	40	520,00	520,00	520,00	520,00	520,00	2.600,00	A
B	Thema avond	15,00	10					150,00	150,00	B
C	Overige faciliteiten	5,00	3	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	75,00	C
D		**Totalen per dag**		535,00	535,00	535,00	535,00	685,00	2.825,00	D
	Vaste kosten faciliteit	Seniorenrestaurant								
E	***Vaste kosten grondstoffen maaltijden e.d.***	% is aanname →	50%	267,50	267,50	267,50	267,50	342,50	1.412,50	E
F	***Extra Personeelskosten Seniorenrestaurant***	16 euro/ uur	12	192,00	192,00	192,00	192,00	192,00	960,00	F
G	**Bijdrage in de reeds aanwezige faciliteit Nebo**			75,50	75,50	75,50	75,50	150,50	452,50	G

Bovengenoemd tabel nader op jaarbasis uitgewerkt;

		€
Op jaarbasis	Dit is de totale opbrengst per week vermenigvuldigd met 52 weken	146.900,00
Vaste kosten	Dit is de optelling van de vastekosten voor de maaltijden en personelelasten voor het seniorenrestaurant	123.370,00
Bijdrage in de vaste faciliteit Nebo	Dit is het (positieve) saldo van het seniorenrestaurant ter dekking van de extra kosten van het Nebo	23.530,00

Energiekosten

Machinekosten

Overige kosten

Tabel 2

BEREKENING KOSTEN EN BATEN SENIORENRESTAURANT
Maandag tot en met Zondag

Hoofdstuk 6 paragraaf 6.5 geeft een onderbouwing van onderstaande berekening

		Opbrengst	Hoeveel	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag	Totaal	
	Activiteit	€	Deeln.	€	€	€	€	€	€	€	€	
		Gemiddeld p/fact.	Gemm./dag								Per week	
A	Warme avondmaaltijd	13,00	40	520,00	520,00	520,00	520,00	520,00	520,00	520,00	3.640,00	A
B	Thema avond	15,00	10					150,00			150,00	B
C	Overige faciliteiten	5,00	3	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	105,00	C
D		**Totalen per dag**		535,00	535,00	535,00	535,00	685,00	535,00	535,00	3.895,00	D
	Vaste kosten faciliteit	Seniorenrestaurant										
E	***Vaste kosten grondstoffen maaltijden e.d.***	% is aanname	50%	267,50	267,50	267,50	267,50	342,50	267,50	267,50	1.947,50	E
F	***Extra Personeelskosten Seniorenrestaurant***	16 euro/ uur	12	192,00	192,00	192,00	192,00	192,00	192,00	192,00	1.344,00	F
G	**Bijdrage in de reeds aanwezige faciliteit Nebo**			75,50	75,50	75,50	75,50	150,50	75,50	75,50	603,50	G

Bovengenoemd tabel nader op jaarbasis uitgewerkt;

		€
Op jaarbasis	Dit is de totale opbrengst per week vermenigvuldigd met 52 weken	202.540,00
Vaste kosten	Dit is de optelling van de vastekosten voor de maaltijden en personelelasten voor het seniorenrestaurant	171.158,00
Bijdrage in de vaste faciliteit Nebo	Dit is het (positieve) saldo van het seniorenrestaurant ter dekking van de extra kosten van het Nebo	31.382,00

Energiekosten

Machinekosten

Overige kosten

Tabel 3

BEREKENING KOSTEN EN BATEN SENIORENRESTAURANT
Maandag tot en met Vrijdag

Hoofdstuk 6 paragraaf 6.5 geeft een onderbouwing van onderstaande berekening

		Opbrengst	*Hoeveel*	*Maandag*	*Dinsdag*	*Woensdag*	*Donderdag*	*Vrijdag*	*Totaal*	
	Activiteit	€ Gemiddeld p/fact.	Deeln. Gemm./dag	€	€	€	€	€	€ Per week	
A	Warme avondmaaltijd	13,00	28	364,00	364,00	364,00	364,00	364,00	1.820,00	A
B	Thema avond	15,00	10					150,00	150,00	B
C	Overige faciliteiten	5,00	3	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00	75,00	C
D	**Totalen per dag**			379,00	379,00	379,00	379,00	529,00	2.045,00	D
	Vaste kosten faciliteit	Seniorenrestaurant								
E	***Vaste kosten grondstoffen maaltijden***	% is aanname →	50%	189,50	189,50	189,50	189,50	264,50	1.022,50	E
F	***Extra Personeelskosten Seniorenresta***	16 euro/ uur	12	192,00	192,00	192,00	192,00	192,00	960,00	F
G	**Bijdrage in de reeds aanwezige faciliteit Nebo**			2,50-	2,50-	2,50-	2,50-	72,50	62,50	G

Bovengenoemd tabel nader op jaarbasis uitgewerkt;

		€
Op jaarbasis	Dit is de totale opbrengst per week vermenigvuldigd met 52 weken	106.340,00
Vaste kosten	Dit is de optelling van de vastekosten voor de maaltijden en personelelasten voor het seniorenrestaurant	103.090,00
Bijdrage in de vaste faciliteit Nebo	Dit is het (positieve) saldo van het seniorenrestaurant ter dekking van de extra kosten van het Nebo	3.250,00

Energiekosten

Machinekosten

Overige kosten

Bijlage X: Planning implementatieplan

Implementatieplanning				2004							2005												
				Fase 1				Fase 2									Fase 3						
Onderwerp	**Omschrijving**	**Plaatsing in rapport**	**Verantwoordelijke / Tijdsperiode**	*Juni*	*Juli*	*Aug*	*Sept*	*Okt*	*Nov*	*Dec*	*Jan*	*Febr*	*Maa*	*Apr*	*Mei*	*Juni*	*Juli*	*Aug*	*Sept*	*Okt*	*Nov*	*Dec*
Verplichtingen	Aanvragen vrijstelling omzetbelasting	blz. 28, 6.2.4 en blz. 34	Facility Manager Nebo																				
	Aanvragen vrijstelling Drank- en Horecavergunning	blz. 27, 6.2.4 en blz. 35	Facility Manager Nebo																				
Personeel	Draagvlak creëren personeel	implementatie	Facility Manager Nebo																				
	Personeel cursus Sociale Hygiene Verklaring	blz. 27, 6.2.6 en blz. 34	Personeel 'Het Plein'																				
	Vrijwilligers aantrekken	blz. 29, 6.4	Voedingsdienst Nebo																				
	Nieuw personeel aanbrekken	blz. 29, 6.4	Voedingsdienst Nebo																				
	Huidig personeel heropleiden: cursus servicegerichtheid	blz. 14	Voedingsdienst Nebo																				
Organisatie	Verantwoordelijke aanstellen seniorenrestaurant	implementatie	Management en Facility Manager Nebo																				
	Flexibele maaltijdenleverancier zoeken	blz. 14 en 36	Facility Manager Nebo																				
	Voedingsdienst onder FD Nebo plaatsen	blz. 14 en 36	Management																				
	Voedingsdienst dagelijkse aansturing	blz. 14 en 36	Facility Manager Nebo																				
	Activiteiten wijkbewoners aansluiten bij activiteitenbegeleiding	bijlage VII, blz. 5	Facility Manager Nebo en activiteitenbegeleiding Nebo																				
	Gesprek afspraken met primair proces en faciliteire dienst	implementatie	Facility Manager Nebo en primair proces																				
Informatie	Informatieverstrekking receptie, voorbereiding	blz. 26, 6.2.2	Receptie Nebo																				
Beleid	Reseveringssysteem uitwerken	blz. 28, 6.2.7 en blz. 36	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
	Abonnementensysteem uitwerken	blz. 28, 6.2.7 en blz. 36	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
	Betalingssysteem uitwerken	blz. 28, 6.2.7 en blz. 36	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
	Procedureomschrijving Het Plein opstellen	blz. 14 en 36	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
	Beleid opstellen restaurantgebruik personeel, bezoek en bewoners	blz. 14 en 36	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
	Huisreglement en spelregels opstellen en invoeren	blz. 28, 6.2.7 en blz. 36	Management en Facility Manager Nebo																				
	Reseveringssysteem invoeren	blz. 28, 6.2.7 en blz. 36	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
	Abonnementensysteem invoeren	blz. 28, 6.2.7 en blz. 36	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
	Betalingssysteem invoeren	blz. 28, 6.2.7 en blz. 36	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
	Procedureomschrijving 'Het Plein' invoeren	blz. 28, 6.2.7 en blz. 36	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
	Klachtenprocedure opstellen	blz. 29, 6.4 en blz. 36	Klachtenfunctionaris en Facility Manager Nebo																				
	Klachtenprocedure implementeren	blz. 29, 6.4 en blz. 36	Klachtenfunctionaris en Facility Manager Nebo																				
Marketing	Overleg instanties over informatieverstrekking en toekomstperspectief	blz. 26, 6.2.2 en blz. 35	Management en Facility Manager Nebo																				
	Internet web site maken	bijlage VII, blz. 6 en blz. 35	In overleg met management																				
	Folder maken voor restaurant	bijlage VII, blz. 6	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
	Plaatsen in de Gouden Gids	bijlage VII, blz. 6 en blz. 35	In overleg met management																				
	Brieven versturen geïnquisteerden	bijlage VII, blz. 6	Facility Manager Nebo en secretariaat																				
	Aankondigen in wijkblad	bijlage VII, blz. 6	Facility Manager Nebo																				
	Opening restaurant	bijlage VII, blz. 6	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
	TV West promotie	bijlage VII, blz. 6	Management en Facility Manager Nebo																				
	Gast betrekken bij opzet restaurant	bijlage VII, blz. 6	Voedingsdienst Nebo																				
	Bus 18 doortrekken	blz. 18, 4.1 en blz. 36	Management en Facility Manager Nebo																				
	Twee maandelijks promotie in wijkblad	bijlage VII, blz. 6	Facility Manager Nebo																				
	Evaluatie project over doorgang en eventuele aanpassingen	implementatie	Management en Facility Manager Nebo																				
	Beoordeling kwaliteit seniorenrestaurant met evaluatieformulier	blz. 29, 6.4	Facility Manager Nebo en voedingsdienst Nebo																				
Financiën	Kostprijsberekening maaltijden	implementatie	Voedingsdienst Nebo																				
	Aanschaf materialen restaurant	bijlage VII, blz. 6	Voedingsdienst Nebo																				