

Vertrouwd dichtbij

Carinova



Warm Welkom

Onderzoek naar de maaltijdbeleving van de cliënten van
woon/zorginstelling Huize Salland

Warm Welkom

Onderzoek naar de maaltijdbeleving van de cliënten van
woon/zorginstelling Huize Salland

Fianne Stijne

Studentnummer: 360394

Opleiding: Hoger Hotel Onderwijs, Saxion Hogeschool

Eerste examiner: dhr. G. Schreiber

Tweede examiner: mevr. C. van Triest

Opdrachtgever: Carinova

Gorssel, 2018

Verklaring eigen werk

Ik verklaar hierbij dat ik:

- volledig op de hoogte ben van de beoordelingscriteria van de toets Thesis W;
- alle Thesis W gerelateerde inspanning die nodig is om te voldoen aan deze criteria individueel heb verricht;
- geen hulp heb gehad van een tweede persoon, anders dan de door HBS aangeboden begeleiding.

Naam: Fianne Stijne
Datum: 31 mei 2018

Handtekening:



Voorwoord

Dit thesisonderzoek vormt de afronding van mijn studie Hoger Hotel Onderwijs aan het Saxion te Apeldoorn. De opdrachtgever van dit onderzoek is Carinova zorginstellingen te Deventer en het onderzoek **richt zich op** de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland.

Mijn **zoektocht** naar een opdrachtgever begon in september 2017. In het **derde** jaar van mijn opleiding heb ik **de** minor Gastronomy gevolgd **aan de** Stenden Hogeschool te Leeuwarden. In deze minor kwam naar voren dat ouderen minder genieten van de maaltijd. De zintuigen reuk en smaak nemen met de jaren af **en daarmee ook de mate van genieten**. Dit wekte mijn interesse en deed mij besluiten om het verbeteren van de maaltijdbeleving voor ouderen als onderwerp voor mijn **thesisonderzoek** te kiezen. In mijn zoektocht naar een opdrachtgever heb ik verschillende zorginstellingen een mail gestuurd met een beschrijving van dit idee voor mijn scriptie. Carinova reageerde snel en nodigde me uit voor een gesprek. Carinova was net gestart met het Warm Welkom project om de gastvrijheidsbeleving van de cliënten in de woon/zorglocaties van Carinova te verbeteren. Aangezien de maaltijdbeleving een belangrijk onderdeel uitmaakt van de gastvrijheidsbeleving, werd **al** snel besloten om mijn thesisonderzoek **deel uit te laten maken** van het Warm Welkom Project.

Als eerste zou ik de heer Schreiber graag willen bedanken voor zijn begeleiding en de feedback die hij mij heeft gegeven tijdens mijn onderzoek. Ten tweede zou ik mevrouw van Triest willen bedanken voor haar feedback. Daarnaast wil ik mevrouw Ulfman, de heer Plant, de heer Ligtenberg, de heer Griepink en mevrouw Wielens bedanken voor hun vertrouwen in mij en hun steun. Verder wil ik de medewerkers van Huize Salland graag bedanken voor hun steun en hulp bij mijn onderzoek. Mijn dank gaat ook uit naar de cliënten van Huize Salland voor hun medewerking aan de enquête, observaties en interviews. Ten slotte wil ik mijn vriend Bram Stegeman graag bedanken voor zijn steun en eindeloze geduld tijdens mijn onderzoek ook al werden zijn goedbedoelde adviezen niet altijd met liefde ontvangen.

Fianne E. Stijne, 31 mei 2018

Managementsamenvatting

Dit thesisrapport beschrijft het onderzoek naar het verbeteren van de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland te Colmschate en geeft adviezen om de maaltijdbeleving te verbeteren. De opdrachtgever van dit thesisonderzoek is zorginstelling Carinova. De woon/zorglocatie Huize Salland te Colmschate vormt hier de casestudy.

De veranderde zorgvraag waar zorginstellingen mee te maken hebben vormde de aanleiding voor dit thesisonderzoek. De zorgvraag van ouderen verandert sneller dan de kwaliteit van de huisvesting, waardoor verpleeghuizen niet langer voldoen aan de zorgbehoefte van de cliënten. Om de kwaliteit te verbeteren heeft het Waardigheid en Trots programma een nieuw Kwaliteitskader gelanceerd waaraan elke zorginstelling moet voldoen. Er worden scherpere controles uitgevoerd en de resultaten worden gepubliceerd. Carinova heeft de thema's die beschreven zijn in het kwaliteitskader verwerkt in haar Kwaliteitsjaarplan. Een van deze thema's is wooncomfort. In 2015 heeft Carinova veranderingen doorgevoerd in de services geboden in de woon/zorglocaties. Deze veranderingen hebben een negatieve invloed gehad op de tevredenheid van de cliënten over het wooncomfort. Op basis hiervan heeft Carinova geconcludeerd dat de services die in de openbare ruimte in de woon/zorglocaties worden geboden niet meer aan de zorgvraag voldoen. Om dit knelpunt te verhelpen is Carinova in 2018 met het Warm Welkom Project gestart. Het doel van dit project is het verbeteren van de gastvrijheidsbeleving en daarmee het wooncomfort van de cliënten in de openbare ruimte. Het Warm Welkom project is van start gegaan op woon-zorglocatie Huize Salland, omdat hier de meeste ontevredenheid was opgemerkt.

Een belangrijk onderdeel van de gastvrijheidsbeleving in Huize Salland is de maaltijdbeleving in het Grand café. Deze maaltijdbeleving wordt gecreëerd door de services geboden in het Grand café. Deze services worden ook wel clues genoemd. Er zijn drie soorten clues: menselijke, functionele en mechanische clues. In dit thesisonderzoek is onderzocht welke clues in het Grand café een negatieve invloed hebben op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten. Er was door Carinova geen ontevredenheid opgemerkt over de menselijke clues in het Grand café en deze zijn daarom in het onderzoek achterwege gelaten. De onderzoeksvraag die in dit onderzoek beantwoord zal worden, is: *Hoe kan Carinova de functionele en mechanische clues van het Grand café van Huize Salland aanpassen om de maaltijdbeleving van de cliënten te verbeteren?* Om deze vraag te beantwoorden is er literatuur- en veldonderzoek uitgevoerd en zijn de resultaten daarvan verwerkt in adviezen. In deze adviezen worden de clues benoemd die een negatieve invloed hebben op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten en wordt beschreven hoe ze naar tevredenheid van de cliënten aangepast kunnen worden. Ook wordt aangegeven hoe Carinova de maaltijdbeleving in de loop der tijd sterk kan houden.

Het literatuuronderzoek leidde tot inzicht in de kernbegrippen van dit onderzoek. De operationalisering gebaseerd op dit literatuuronderzoek vormde de basis voor de gebruikte meetinstrumenten in dit onderzoek. Voor het veldonderzoek is er gebruik gemaakt van kwantitatieve en kwalitatieve methoden. In het kwantitatieve deel van het onderzoek is er aan de hand van een enquête een nulmeting uitgevoerd die de huidige maaltijdbeleving heeft geïnventariseerd. De nulmeting heeft ontevredenheid naar voren gebracht over de warme maaltijd, de indeling en aankleding van het Grand café, de tafels en stoelen, de temperatuur, akoestiek en de kleuren. Verder werd er hinder van publiek aangegeven.

Deze resultaten zijn aan de hand van een iteratief proces verder uitgediept om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen.

De volgende kwalitatieve dataverzamelmethode is toegepast om de informatie uit de barometer verder uit te diepen: observaties, groepsinterviews en inhoudsanalyse van de rapporten van best practices. De observaties en groepsinterviews hebben laten zien dat de eerder genoemde clues met elkaar samenhangen. Wanneer de clues naar de wensen van de cliënten worden aangepast, vormen ze bepaalde factoren die een prettige maaltijdbeleving creëren. Deze factoren zijn: huiselijk comfort, een rustige omgeving die communicatie stimuleert, de kwaliteit van de maaltijd en personeelsservice. De rapporten van best practices zijn inhoudelijk geanalyseerd om de resultaten gevonden in dit onderzoek en de gebruikte meetinstrumenten te valideren. Op basis van de resultaten en de conclusie zijn de volgende adviezen aan Carinova geformuleerd:

- Creëer een rustige eetomgeving met minimale prikkels van buitenaf. Om dit te creëren wordt Carinova geadviseerd om het café af te sluiten en de receptie te bemannen, zodat de maaltijd niet meer verstoord kan worden door bezoekers van buitenaf, de bar open te breken om het overzicht in het café te verbeteren en een andere afruimmethode in te voeren die de akoestiek zal verminderen;
- Creëer een huiselijke en comfortabele maaltijdatmosfeer in het Grand café. Om dit te creëren wordt Carinova geadviseerd om nieuwe, comfortabele stoelen en rolstoelvriendelijke tafels aan te schaffen, een rolstoelvriendelijke indeling in het Grand café aan te houden, een gezellige sfeer te creëren door rustige kleuren en lichte materialen te gebruiken en een vertrouwde tafelopmaak met tafelkleden aan te houden;
- Verbeter de kwaliteit van de maaltijd door de cliënten meer keuzevrijheid te geven. Om dit te creëren wordt Carinova geadviseerd om de cliënten een maaltijdraad te laten vormen, om samen met deze raad te overleggen met de cateraar, de cliënten smaakmakers aan te bieden en een serveermethode aan te houden die de cliënten meer keuzevrijheid geeft wat betreft het soort eten en de opgeschepte hoeveelheden;
- Verbeter de personeelsservice door de cliënten meer aandacht te geven. Om dit te realiseren wordt Carinova geadviseerd om een extra vrijwilliger in te zetten tijdens de maaltijden om cliënten te bedienen en meer aandacht te geven;
- Ten slotte wordt Carinova geadviseerd om de opgestelde barometer periodiek af te blijven nemen. Dit heeft tot doel om na te gaan of er na verloop van tijd aanpassingen nodig zijn om de maaltijdbeleving sterk te houden.

Wanneer Carinova ervoor kiest om deze adviezen door te voeren in het huidige cateringconcept en te verwerken in het plan van eisen van de binnenhuisarchitect zal de maaltijdbeleving van de cliënten naar verwachting verbeteren. Hiermee zal de gastvrijheidsbeleving in Huize Salland ook verbeteren. Met het verbeteren van de clues (services) in het Grand café volgens de wens van de cliënten verhelpt Carinova het knelpunt dat eerder was vastgesteld. De adviezen zullen verder tot gevolg hebben dat de ontevredenheid van de cliënten zal verminderen, dat Carinova beter voldoet aan het Kwaliteitskader en sterker staat ten opzichte van de concurrerende zorginstellingen. Om te onderzoeken of de maaltijdbeleving verbeterd is, kan Carinova de barometer opgesteld in dit thesisonderzoek gebruiken als nameting. Door tijdgebrek kon deze nameting niet worden meegenomen in dit onderzoek. De adviezen zijn opgesteld op basis van de mening van de cliënten van Huize Salland en kunnen daarom niet meegenomen worden in het verdere Warm Welkom project. Carinova kan de opgestelde barometer en de interviewgids wel gebruiken op de andere locaties.

Inhoud

Voorwoord	
Managementsamenvatting	
1 Inleiding	10
1.1 Opdrachtgever	10
1.2 Aanleiding	10
1.3 Warm Welkom	11
1.4 Samenhang thesisonderzoek	12
1.5 Managementprobleem, managementvraag en onderzoeksvragen	12
1.6 Leeswijzer	13
2 Theoretisch kader	14
2.1 Relevantie gevonden artikelen	14
2.2 Literaire review	14
2.2.1 Gastvrije maaltijdbeleving in de zorg	14
2.2.2 Maaltijdatmosfera gecreëerd door mechanische en functionele clues	15
2.3 Operationalisering	18
3 Methodologie	20
3.1 Welke clues hebben een negatieve invloed op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland?	20
3.1.1 Gastvrijheidsbarometer	20
3.1.2 Observaties	21
3.2 Welke clues zouden de cliënten van Huize Salland verbeterd willen zien op basis van de barometer en op welke manier?	22
3.3 Hoe hebben best practices de functionele en mechanische clues aangepast en wat is het effect geweest op de maaltijdbeleving?	23
4 Resultaten	25
4.1 Welke clues hebben een negatieve invloed op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland?	25
4.1.1 Resultaten gastvrijheidsbarometer	25
4.1.2 Resultaten observaties	26
4.2 Welke clues willen de cliënten aangepast zien en op welke manier?	28
4.2.1 Resultaten groepsinterviews	28
4.2.2 Resultaten best practices	30
5 Conclusie	33

5.1 Beantwoording onderzoeksvraag 1	33
5.2 Beantwoording onderzoeksvraag 2	34
5.3 Beantwoording managementvraag	35
6 Discussie	37
6.1 Betrouwbaarheid	37
6.2 Interne validiteit	37
6.3 Externe validiteit	38
6.4 Begripsvaliditeit	39
7 Advies	40
7.1 Inleiding	40
7.2 Aanbevelingen en opties	40
7.2.1 Een rustige omgeving die de communicatie stimuleert	41
7.2.2 Huiselijk comfort	42
7.2.3 Kwaliteit van de maaltijd	43
7.2.4 Personeelsservice	44
7.3 Evaluatie	44
7.3.1 Toelichting	46
7.4 Definitief advies	46
7.4.1 Functionele clues:	46
7.4.2 Mechanische clues	47
7.4.3 Lange termijn strategie	47
7.4.4 Financiën	48
7.5 Implementatieplan	48
Nawoord	50
Literatuurlijst	52
Bijlagen	57
Bijlage I Warm Welkom	58
Bijlage II Operationalisering	59
Bijlage III Uitkomsten barometer	62
Bijlage IV Observatielijst en gemiddelde resultaten	64
Bijlage V Verantwoording opstellen observatielijst	66
Bijlage VI Interviewguide	67
Bijlage VII Verantwoording opstellen interviewguide	68

Bijlage VIII Visuele hulpmiddelen.....	69
Bijlage IX Toestemmingsformulier groepsinterviews	71
Bijlage X Best practices	72
Bijlage XI Offertes	77
Bijlage XII Begrippenlijst.....	81

1 Inleiding

In dit rapport wordt het onderzoek naar de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland beschreven. Het onderzoek is uitgevoerd om adviezen op te stellen om deze beleving te verbeteren. In de inleiding wordt achtergrondinformatie over de opdrachtgever Carinova gegeven, gevolgd door de aanleiding van het onderzoek en het knelpunt van Carinova. Daarna volgt een beschrijving van de managementvraag en de onderzoeksvragen, met als laatste de leeswijzer.

1.1 Opdrachtgever

De opdrachtgever van deze thesis is Carinova, een zorgorganisatie met 3.200 medewerkers die actief is op drie zorggebieden: advies & behandeling, thuiszorg en woonzorg. Carinova biedt een grote variatie aan advies en behandeling aan iedereen die het nodig heeft. Carinova bezit acht verschillende woonzorglocaties in Zuidwest en Noord Overijssel waar een variatie aan woonzorg geboden wordt: kortdurende opname- en herstellzorg, zorg aan zelfstandige ouderen in aanleunwoningen, woonzorg aan ouderen die niet meer zelfstandig kunnen wonen, intensieve verpleegzorg en verpleegzorg aan ouderen die verstandelijke/lichamelijke beperkingen hebben of lijden aan dementie (Carinova, z.d.).

1.2 Aanleiding

De overheid houdt de kwaliteit van verpleeghuizen de afgelopen jaren scherper in de gaten. De reden hiervoor is dat uit onderzoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) is gebleken dat er niet langer wordt voldaan aan de zorgbehoefte van de cliënten (Rijksoverheid, z.d.). Om de kwaliteit te verbeteren heeft staatssecretaris Van Rijn in 2015 het Waardigheid en Trots programma gelanceerd. Het Zorginstituut (onderdeel van Waardigheid en Trots) heeft in januari 2017 het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg vastgesteld waaraan alle zorgaanbieders moeten voldoen (Zorginstituut Nederland, z.d.). Er wordt strenger toezicht gehouden en verpleeghuizen die niet aan de eisen in dit kader voldoen worden op de zwarte lijst geplaatst die vervolgens gepubliceerd wordt (Nursing, 2016).

Carinova heeft het Kwaliteitskader verwerkt in haar Kwaliteitsjaarplan. Dit plan beschrijft de vier kwaliteitsthema's die ook in het Kwaliteitskader staan (Carinova, z.d.). Een van deze thema's is Wonen en Welzijn. Wooncomfort valt onder dit thema en is het speerpunt waar Carinova zich op gericht heeft. Onder wooncomfort vallen de geboden gastvrijheid, maaltijden, schoonmaak en inrichting (Rijksoverheid, z.d.). In 2015 heeft Carinova veel veranderingen doorgevoerd in de organisatie zoals de overstap van een eigen kok op de locaties naar cateringservice Huuskes, de opheffing van de receptie en wijziging van het takenpakket van de service medewerkers. Deze veranderingen beïnvloeden het wooncomfort van de cliënten van de woon/zorglocaties. Na het invoeren van de veranderingen zijn er door verschillende bronnen signalen afgegeven dat de cliënten ontevreden zijn over het wooncomfort. Dit is onder andere naar voren gekomen in opmerkingen in vergaderingen met de cliëntenraden, in vergaderingen met de leden van het management van de woon/zorglocaties en in mededelingen van het personeel. De ontevredenheid richt zich voornamelijk op de geboden maaltijden, de taken van het personeel en de inrichting en het interieur van de locaties (dhr. Plant, persoonlijke communicatie, 09 februari 2018). Deze ontevredenheid is niet eerder naar voren gekomen omdat de zorgvraag van ouderen veranderd is. De maatschappelijke ontwikkelingen en verwachtingen in Nederland ontwikkelen zich sneller dan de vernieuwing van de kwaliteitsverbetering in de huisvesting (Waardigheid en Trots, 2015). Een van deze ontwikkelingen is dat cliënten steeds mondiger worden en dat eigen regie steeds belangrijker wordt (Maurits, De Veer & Francke, 2016). Doordat de cliënten mondiger worden, worden klachten en opmerkingen sneller gemeld.

Het doorvoeren van de veranderingen door Carinova is voor de cliënten een doorslaggevende reden geweest om ontevredenheid over de geboden services te **uiten**. De ontevredenheid van de huidige cliënten kan verder als zijeffect hebben dat ouderen die op zoek **zijn** naar een woonruimte in een woon/zorglocatie liever naar concurrenten **zoals** Solis of Humanitas gaan. Dit is voor Carinova zeer ongewenst. Op basis van deze kennis **heeft** Carinova **ingezien** dat de services **die** in de openbare ruimtes van de woon/zorglocaties **worden geboden** niet **langer** aan de zorgvraag **voldoen**. **Dit is tevens het knelpunt waar Carinova mee te maken heeft**. Carinova **vindt** het belangrijk dat de cliënten van de woon/zorglocaties zich welkom en op hun gemak voelen in hun woonomgeving, met andere woorden dat ze een positieve beleving van gastvrijheid ondervinden (De la Mar, 2007; Snijder: 2017). Daarom **heeft** Carinova **besloten** de services in de openbare ruimte **van de woon/zorglocaties** aan te passen **en zo** de gastvrijheidsbeleving van de cliënten te verbeteren.

1.3 Warm Welkom

Om de gastvrijheidsbeleving te verbeteren heeft Carinova in januari 2018 in samenwerking met Waardigheid en Trots het Warm Welkom project gelanceerd **dat** naar verwachting **twee** jaar zal duren, zie bijlage I. De strategische doelstelling van dit project is de gastvrijheidsbeleving van de cliënten van de woon/zorglocaties te verbeteren door een prettige omgeving en een sociaal klimaat te creëren. **Deze worden gevormd** door de inrichting en de uitstraling van de panden, een hartelijk ontvangst en omgang met elkaar (dhr. Plant, persoonlijke communicatie, 15 november 2017). Carinova **beperkt** zich tot de openbare ruimte, omdat het geen zeggenschap heeft over de eigen ruimtes van de cliënten.



Figuur 1.1. Ingang Huize Salland

Het Warm Welkom project is van start gegaan op Huize Salland te Colmschate (figuur 1.1), omdat hier de meeste ontevredenheid over het wooncomfort **is** opgemerkt. Huize Salland is een locatie voor ouderen die niet zelfstandig kunnen wonen. Deze cliënten vormden de doelgroep voor het Warm Welkom project **in Huize Salland**. In de vergaderingen met de cliëntenraad **is** er ontevredenheid geuit over onder andere de locatie/ indeling van het Grand café, de maaltijden en de oncomfortabele tafels en stoelen. De medewerkers en het management hebben deze ontevredenheid ook persoonlijk **opgemerkt** op de locatie (dhr. Plant, persoonlijke communicatie, 09 februari 2019).

Nadat de openbare **ruimtes** in Huize Salland zijn aangepast, worden de andere locaties dakpansgewijs aangepakt. Elke **vier** maanden na de start van het project wordt er een andere locatie aangepakt, **totdat alle** locaties van Carinova aan de **nieuwe** zorgvraag voldoen.

Om duidelijk naar voren te krijgen welke services ontevredenheid veroorzaken bij de cliënten, is er een nulmeting **uitgevoerd**. **Met deze** nulmeting **is** de tevredenheid over de harde (indeling en interieur) en de zachte (gedrag en vaardigheden personeel) aspecten van gastvrijheid **in Huize Salland** geïnventariseerd. De nulmeting is uitgevoerd aan de hand van een enquête, de gastvrijheidsbarometer. **Deze is opgesteld door IFC, een organisatie die de barometer in het jaar 2000 heeft ontwikkeld**. De barometer meet de beleving van de cliënten, gasten en medewerkers waarna er op basis van de resultaten verbeteringen in de organisatie kunnen worden doorgevoerd (IFC, z.d.).

De barometer is gebaseerd op het Product, Gedrag en Omgeving- (PGO) model. Dit model stelt dat deze factoren samen gastvrijheid creëren (dhr. Woolderink, persoonlijke communicatie, 31 januari 2018). Om te controleren of de strategische doelstelling van het Warm Welkom project is behaald, kan Carinova na het doorvoeren van de veranderingen in de openbare ruimtes van Huize Salland dezelfde barometer inzetten als nameting. Met deze nameting kan er worden gecontroleerd of de gastvrijheidsbeleving is verbeterd ten opzichte van de nulmeting.

1.4 Samenhang thesisonderzoek

Het thesisonderzoek maakt een deel uit van het Warm Welkom project op Huize Salland. In het Warm Welkom project ligt de focus op de gastvrijheidsbeleving in de gehele openbare ruimte. Tot deze openbare ruimte behoort het Grand café van Huize Salland. Voor veel ouderen is de maaltijd het belangrijkste moment van de dag en genieten van de maaltijd is een van de indicatoren voor de kwaliteit van leven binnen een zorginstelling (Prummel, 2017; Van Maanen, 2012). De maaltijd in het Grand café van Huize Salland is dus een belangrijk onderdeel van de gastvrijheidsbeleving van de cliënten. Het thesisonderzoek richt zich op de beleving rond de maaltijd in het Grand café. Huize Salland geeft de cliënten de mogelijkheid om de maaltijd in het café óf op de eigen kamer te nuttigen. De beleving van de cliënten die eten op de eigen kamer is in dit thesisonderzoek buiten beschouwing gelaten.

De gastvrijheidsbeleving in het Grand café wordt gevormd door de maaltijd en de factoren eromheen. Deze factoren zijn alle services die Carinova de cliënten biedt, tastbare services zoals de maaltijd maar ook ontastbare services zoals de atmosfeer (Ladhari, Brun & Morales, 2008). Volgens Berry, Hall & Carbone (2006) wordt de servicebeleving gecreëerd door verschillende services die “clues” worden genoemd. Een clue is iets wat de cliënt opmerkt of mist tijdens het verblijf. Er zijn drie soorten clues: functionele, mechanische en menselijke clues. Functionele clues zijn alles wat een organisatie doet om de gasten gebruik te laten maken van de kernactiviteit; in het Grand café is dit de maaltijd. Mechanische clues zijn alles wat er zintuigelijk kan worden waargenomen zoals de geuren, kleuren enz. Menselijke clues omvatten onder andere het uiterlijk, het gedrag en de gekozen woorden van het personeel. Deze drie clues samen creëren de gastvrijheidsbeleving in het Grand café van Huize Salland. De cliënten komen uitsluitend naar het Grand café om de maaltijd te nuttigen. Daarom wordt er in dit thesisonderzoek de term “maaltijdbeleving” gebruikt in plaats van “gastvrijheidsbeleving”. Voor de maaltijdbeleving in het Grand café zijn de drie genoemde clues van belang. In de vergaderingen is er geen ontevredenheid gemeld over de menselijke clues en deze zijn daarom in dit thesisonderzoek buiten beschouwing gelaten. Het thesisonderzoek richt zich uitsluitend op de functionele en mechanische clues van het Grand café.

1.5 Managementprobleem, managementvraag en onderzoeksvragen

Het managementprobleem dat centraal staat in deze thesis is de ontevredenheid van de cliënten over de services geboden in het Grand café van Huize Salland. Om de ontevredenheid weg te nemen en daarmee dit probleem te verhelpen zijn de volgende managementvraag en onderzoeksvragen opgesteld:

- Hoe kan Carinova de functionele en mechanische clues in het Grand café van Huize Salland aanpassen om de maaltijdbeleving van de cliënten te verbeteren?
 - o Welke clues hebben een negatieve invloed op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland?

- Welke clues zouden de cliënten van Huize Salland verbeterd willen zien op basis van de barometer en op welke manier?
- Hoe hebben de best practices de functionele en mechanische clues aangepast en wat is het effect geweest op de maaltijdbeleving?

De doelstelling van dit onderzoek is inzicht krijgen in de invloed van de functionele en mechanische clues in het Grand café op de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland. **Op basis van dit inzicht worden adviezen opgesteld en aan Carinova aangeboden als onderdeel van het Warm Welkom project.** Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is er een nulmeting opgesteld **als inventarisatie** van hoe de cliënten de clues in het Grand café **beoordelen**. Deze nulmeting maakte een deel uit van de nulmeting opgezet door Carinova, aangezien de maaltijdbeleving een belangrijk onderdeel **is** van de gastvrijheidsbeleving. De resultaten **van de nulmeting** zijn verwerkt in de meetinstrumenten gebruikt in de observaties en groepsinterviews. Dit om **uit te zoeken** hoe deze clues aangepast **kunnen** worden **aan de wensen** van de cliënten. De resultaten van best practices zijn gebruikt om de gevonden resultaten en de barometer als meetinstrument te valideren. **De adviezen zijn opgesteld op basis van de resultaten van het onderzoek.** Het doel van deze adviezen is de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland te verbeteren. De adviezen **benoemen** de clues die de huidige maaltijdbeleving **verminderen** en geven een beschrijving van hoe deze naar de **wensen** van de cliënten aangepast kunnen worden. De adviezen over de inrichting **kunnen** worden verwerkt in het plan van eisen voor de binnenhuisarchitect die Carinova van plan **is in te huren**. De overige adviezen **kunnen** door Carinova **worden** verwerkt in het cateringconcept. Het aanpassen van de clues (services) in het Grand café **naar de wensen** van de cliënten van **Huize Salland** zal **naar verwachting de maaltijdbeleving verbeteren**. Aangezien de maaltijdbeleving een deel is van de gastvrijheidsbeleving, zal deze ook verbeteren. Daarnaast zal het ervoor zorgen dat de services geboden in het Grand café voldoen aan de veranderde zorgvraag, wat het knelpunt is waar Carinova mee zit.

Deze thesisopdracht is geslaagd wanneer er een nulmeting is gecreëerd en er adviezen zijn **geformuleerd op basis waarvan Carinova de maaltijdbeleving kan verbeteren**. De nulmeting moet ook op de andere locaties **kunnen** worden ingezet **als** voortzetting van het Warm Welkom project. De opgestelde adviezen zijn gebaseerd op de **wensen** van de cliënten van Huize Salland en kunnen om deze reden niet leidend zijn voor veranderingen in de andere locaties. Wel kan Carinova in de toekomst, na het doorvoeren van de adviezen, een nameting **houden** met dezelfde barometer in Huize Salland om te controleren of de adviezen de gewenste verbetering tot gevolg hebben gehad. Deze nameting **is wegens tijdsgebrek** niet meegenomen in deze opdracht.

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 **wordt** het theoretisch kader van dit rapport **beschreven**. Hierin worden de definities gegeven van de kernbegrippen in dit onderzoek en vindt de operationalisering van de kernbegrippen in het werkveld plaats. Hoofdstuk 3 volgt met de methodologie toegepast in dit thesisonderzoek. Het geeft een beschrijving van de gebruikte dataverzamelmethode, de steekproef en het analyseplan. Opeenvolgend worden in hoofdstuk 4 de resultaten van de verschillende dataverzamelmethode beschreven die daarna in hoofdstuk 5 gebruikt worden om een conclusie op te stellen en de onderzoeksvragen te beantwoorden. In hoofdstuk 6 **komen** de validiteit en de betrouwbaarheid van dit onderzoek **aan de orde**. Als laatste **worden in** hoofdstuk 7 de aanbevelingen die zijn opgesteld aan de hand van het uitgevoerde onderzoek, de evaluatie van deze aanbevelingen, een beschrijving van **de** uiteindelijke **adviezen** en het implementatieplan **gegeven**.

2 Theoretisch kader

Het theoretisch kader geeft meer informatie over de onderwerpen van het onderzoek en creëert een stevige fundering voor het onderzoek. Dit hoofdstuk beschrijft hoe de gebruikte artikelen zijn gevonden en op welke punten ze zijn beoordeeld. Verder geeft het een beschrijving van de definities van de kernbegrippen die aangehouden zijn in dit onderzoek en als laatste wordt een operationalisering gegeven van de kernbegrippen in het werkveld.

2.1 Relevantie gevonden artikelen

Om de benodigde informatie te vinden zijn de volgende databases gebruikt: Google Scholar, ScienceDirect, EBSCOhost, SpringerLink en WorldCat. De volgende kernbegrippen zijn gebruikt om de juiste artikelen te vinden: gastvrije maaltijdbeleving in de zorg, mechanische en functionele clues & effect atmosfeer ervaring. Deze kernbegrippen zijn afgeleid van de managementvraag en de onderzoeksvragen. De gevonden artikelen leverden verdere relevante bronnen die ook zijn gebruikt (de sneeuwbalmethode). Verder zijn ook de verwante artikelen in de databases bekeken. Dit is voortgezet tot er genoeg informatie was gevonden om de definities van de kernbegrippen te beschrijven en de bestaande inzichten van de onderzoeksvragen weer te geven. De gevonden artikelen voldeden aan de volgende punten om de objectiviteit ervan te garanderen: de informatie is relevant voor dit onderzoek, de auteur is een expert op dit gebied, een lid van een universiteit enz., het artikel is met een objectief doel geschreven, de bron is actueel en wordt aangehaald in andere artikelen en er worden bronnen weergegeven in de artikelen (Rijksuniversiteit Groningen, 2017). Literatuur dat niet aan deze eisen voldeed, is in dit thesisonderzoek buiten beschouwing gelaten.

2.2 Literaire review

De definities van de kernbegrippen gastvrije maaltijdbeleving in de zorg, effect atmosfeer, mechanische clues en functionele clues worden beschreven en uitgediept.

2.2.1 Gastvrije maaltijdbeleving in de zorg

Om een gastvrije maaltijdbeleving in de zorg te kunnen beschrijven, moet eerst duidelijk zijn wat gastvrijheid inhoudt. Hokkeling & De la Mar (2007) beschrijven dat gastvrijheid een prettig, warm en welkom gevoel is, dat een gast beleeft tijdens het contact met de gastheer en de dienst van de organisatie. Snijder (2017) gaat hierop door en beschrijft dat gastvrijheid gecreëerd wordt door gastheerschap en gastgerichtheid. Bij gastheerschap gaat het om het contact tussen de gast en de gastheer en bij gastgerichtheid spelen tastbare objecten een rol, zoals de sfeer en de omgeving.

Aflen (2008) stelt dat bij gastvrijheid in de zorg het om een algemeen gevoel van welbehagen gaat wat niet beperkt is tot medische aspecten. Een aantal factoren komt terug in de antwoorden wanneer patiënten, verpleegsters en facilitaire medewerkers gevraagd wordt wat er verstaan wordt onder gastvrijheid: gastvrijheid wordt beleefd wanneer mensen zich welkom voelen, menselijk worden benaderd, regisseur kunnen zijn over hun eigen leven, eigen verantwoordelijkheid hebben en over keuzevrijheid beschikken. "Gastvrijheid is een beleving en die is voor ieder mens anders" (Aflen, 2008). Hieruit kan worden afgeleid dat gastvrijheid een beleving is. "Bij betekenisvolle belevenissen worden de zintuigen gebruikt terwijl er iets gedaan of ondergaan wordt wat voor positieve of negatieve prikkelingen zorgt wat tot bepaalde emoties leidt". Deze beleving creëert waardering, herhalingsbereidheid en de bereidheid om de beleving met anderen te delen (Thijssen, Groen & Pijls, 2009). Gastvrijheid in zorginstellingen wordt op verschillende manieren geboden.

Volgens de website van Gastvrije zorg (z.d.) kan de gastvrijheid in instellingen gemeten worden met het Gastvrijheidszorg met Sterren waarderingssysteem. Cliënten, familieleden, medewerkers enz. geven waarderingen over verschillende thema's die samen gastvrijheid creëren. Een van deze thema's is eten en drinken. Hieruit blijkt dat de maaltijd belangrijk is voor cliënten in een zorginstelling. Prummel (2017) gaat hierop door en beschrijft dat de warme maaltijd voor ouderen vaak het hoogtepunt van de dag is. Van Maanen (2012) haakt hierbij aan door te beschrijven dat genieten van de maaltijd een van de belangrijkste indicatoren is voor de kwaliteit van leven binnen een zorginstelling en dat de kwaliteit van leven toeneemt wanneer er sprake is van een toename in het genieten van de maaltijd.

Zoals eerder beschreven is gastvrijheid een beleving die door verschillende factoren wordt gecreëerd. De cliënten van een zorginstelling gaan naar het restaurant om gebruik te maken van de maaltijd en de beleving wordt gecreëerd door factoren rond deze maaltijd. Om deze reden wordt er in dit onderzoek gesteld dat de cliënten van een zorginstelling in het restaurant gastvrijheid beleven in de vorm van een maaltijdbeleving. Den Brok en Gorselink (2010) beschrijven dat de beleving in het restaurant van een zorginstelling gecreëerd wordt door de volgende factoren: de smaak van de maaltijd, het aantal keuzemogelijkheden, de gezelligheid aan tafel, de aantrekkelijkheid op het bord, de ervaren portiegrootte en de tevredenheid over de tafelaankleding. De genoemde factoren zijn allemaal services die het restaurant biedt. Volgens de Van Dale (z.d.) is een service "de zorg waarmee een bedrijf zijn klanten van dienst is". Hier valt niet alleen de geboden service van het personeel onder (empathie en betrouwbaarheid), maar ook de maaltijd (tastbare service) en de ambiance (ontastbare service) (Ladhari, Brun & Morales, 2008). Hieruit is af te leiden dat services alles zijn wat een restaurant de gasten biedt, tastbaar en ontastbaar. In dit onderzoek wordt de menselijke service die door de medewerkers geboden wordt buiten beschouwing gelaten. Om deze reden wordt de volgende definitie van een gastvrije maaltijdbeleving in de zorg aangehouden: *een gastvrije maaltijdbeleving in de zorg is een prettige en herinneringswaardige beleving die wordt gecreëerd door tastbare en ontastbare services die het restaurant biedt.*

2.2.2 Maaltijdatmosfera gecreëerd door mechanische en functionele clues

Onder het kopje "Gastvrije maaltijdbeleving in de zorg" (paragraaf 2.2.1) zijn de services benoemd die de maaltijdbeleving in een zorgrestaurant creëren. Berry, Hall & Carbone (2006) beschrijven dat deze services onderverdeeld kunnen worden in clues. Een clue is iets wat een gast opmerkt tijdens het verblijf, maar ook wat er gemist wordt. De gasten beoordelen de servicebeleving aan de hand van deze clues. De drie soorten clues die genoemd worden, zijn:

- **mechanische clues:** alles wat zintuiglijk waargenomen kan worden, zoals kleuren, geuren, temperatuur enz. De mechanische clues beïnvloeden de eerste indruk en de verwachtingen en creëren extra waarde (Busker, 2013);
- **functionele clues:** alles wat er gedaan wordt zodat de gasten gebruik kunnen maken van de kernactiviteit. Voorbeelden zijn de maaltijd, de serveermethoden, comfortabel interieur, de indeling enz. De functionele clues maken de verwachtingen van de klant waar (Busker, 2013);
- **menselijke clues:** het gedrag en uiterlijk van het personeel. Voorbeelden hiervan zijn de toon, de houding, de kleding enz. Met de menselijke clues kunnen de verwachtingen overtroffen worden (Busker, 2013).

Deze drie clues vormen samen een ambiance. “Ambiance kan gezien worden als het resultaat van de interactie tussen mensen en de fysieke omgeving” (Heide, Lærdal & Grønhaug, 2007). Volgens Van der Rijst & Nijs (2007) heeft een gezellige ambiance een positief effect op de eetlust en de voedselinname van cliënten van een verzorgingstehuis. In dit onderzoek zijn zoals aangegeven de menselijke clues buiten beschouwing gelaten en is er geen onderzoek gedaan naar de maaltijdambiance. Er is wel onderzoek gedaan naar de mechanische en functionele clues. Gesteld wordt dat deze clues samen de maaltijdatmosfera vormen. Kotler (1973) beschrijft dat de atmosfeer niets anders is dan de lucht rond een object, maar dat de benaming vaak gebruikt wordt om de kwaliteit van een ruimte te beschrijven. Kotler (1973) houdt de volgende definitie aan van de term *Atmospherics*: “het ontwerpen van een omgeving waar aankopen worden gedaan om specifieke emotionele reacties bij de koper op te wekken die de kans op het doen van een aankoop vergroten”. Er kan echter wel een verschil zitten in de bedoelde en waargenomen atmosfeer. Dit komt omdat persoonlijke eigenschappen, zoals persoonlijke voorkeuren, invloed hebben op de perceptie van de atmosfeer. Verschillende culturen hebben bijvoorbeeld verschillende ideeën over kleuren (Kotler, 1973). In dit onderzoek wordt de volgende definitie van de maaltijdatmosfera aangehouden: “een eetomgeving gecreëerd door functionele en mechanische clues die een emotionele reactie oproepen”. Er volgt een beschrijving van de invloed van de mechanische en functionele clues op ouderen in het algemeen en ouderen in een zorginstelling.

Mechanische clues

- **Kleur:** kleuren hebben invloed op de stemming van gasten, maar ook op lichamelijke processen zoals honger, dorst en bloeddruk. Volwassenen en ouderen eten in tegenstelling tot jongeren hun maaltijd liever in zwakke, niet opdringerig gekleurde omgevingen (Stroebele & DeCastro, 2004). Idé (2008) beschrijft dat de kleur rood op de muur stress bij ouderen in een verzorgingshuis kan veroorzaken. Blauwe kleuren daarentegen geven de impressie dat het koud is wat depressie kan veroorzaken. Het advies is om heldere kleuren te gebruiken, die ontspanning en plezier bevorderen. Groote Haar (2014) bevestigt in haar onderzoek dat ouderen een voorkeur hebben voor heldere kleuren in de woonomgeving. Kleur kan ook verwerkt worden in de borden en het eetgerei. Piqueras-Fiszman, Giboreau & Spence (2013) beschrijven dat de kleur van het bord invloed heeft op de waarneming van de maaltijd. Het serveren van maaltijden op contrasterende borden verhoogt de voedselinname van ouderen, omdat het gezichtsvermogen van ouderen achteruit gaat. Maaltijden op borden met dezelfde kleur zijn voor hen niet meer zichtbaar (Waardigheid en trots, 2016). “Bij voldoende contrast eten mensen 25% meer. Een wit bord op een wit kleed met aardappelpuree is niet de beste combinatie” (Van der Plaats, 2015);
- **Verlichting:** Kuijsters, Redi, De Ruyter Seuntiëns & Heynderickx (2017) hebben onderzoek gedaan naar het effect van de door verlichting gecreëerde ambiance op ouderen. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat ouderen voor een prettige en gezellige ambiance witte verlichting met een lage kleur temperatuur (roodachtig wit licht) waarderen in combinatie met warme accent verlichting (oranje). Voor een levendige ambiance prefereren ouderen witte verlichting met een hoge kleur temperatuur (blauwachtig wit licht) met cyaan gekleurde accentverlichting;
- **Muziek:** onderzoek heeft uitgewezen dat muziek in de detailhandel invloed heeft op emoties die weer invloed hebben op gedrag.

Daarnaast heeft muziek invloed op de stemming van de klant (Demoulin, 2011). Novak, La Lopa & Novak (2010) beschrijven dat klassieke muziek tussen de 62 en 67 dBA samen met achtergrondgeluiden in een restaurant het hoogste niveau van plezier bij de gasten tot gevolg heeft. Idé (2008) beschrijft dat achtergrondmuziek een positief effect kan hebben op de maaltijdbeleving van ouderen in een verzorgingshuis. Dit gaat alleen op als het soort muziek en het volume afgesteld zijn op de mening van de ouderen. Achtergrondmuziek kan ook als storend worden ervaren;

- **Akoestiek:** akoestiek is het geluid in een bepaalde ruimte. Het is altijd aanwezig maar kan beïnvloed worden door de vormgeving en de inrichting van de ruimte. Bepaalde materialen hebben invloed op de akoestiek: vloerbedekking en gordijnen dempen de akoestiek terwijl harde tegels de geluiden reflecteren (Huisman, Morales, Hoof & Kort, 2012). Volgens het rapport van Dijkstra (2009) heeft onderzoek uitgewezen dat goede akoestiek een positief effect heeft op de waargenomen kwaliteit van de zorg. Huisman, Morales, Hoof & Kort (2012) gaan hierop door en beschrijven dat ziekenhuisgeluiden de grootste irritatie zijn voor de patiënten. Geluiddempende materialen kunnen deze irritaties verminderen;
- **Geur:** geur is direct gebonden aan voedselconsumptie. De geur heeft invloed op de stemming omdat het positieve herinneringen op kan halen en het de verwachtingen over de voedselkwaliteit beïnvloedt. Daarnaast hangt de plezierigheid van de geur samen met de voedselnaam (Matilla & Wirtz, 2001). Het eten in verpleeghuizen kan smaakvoller en plezieriger gemaakt worden wanneer geuren van bakken, koken of opwarmen verspreid worden. Geur is verbonden aan herinneringen en vertrouwde etensgeuren kunnen de eetlust van ouderen opwekken (Waardigheid en trots, 2016);
- **Temperatuur:** het ouderenfonds (z.d.) beschrijft dat ouderen die veel stilzitten en niet zo warm gekleed zijn zich het prettigst voelen in een ruimte met een temperatuur tussen de 22 – 24 graden Celsius. Er moeten niet teveel temperatuurschommelingen plaatsvinden. Er bestaat een gezondheidsrisico wanneer ouderen worden blootgesteld aan milde kou;
- **Interieur:** het interieur en exterieur van een horecaonderneming bepalen de sfeer en nodigen gasten uit om te naderen. Daarnaast is het cruciaal dat gasten comfortabel kunnen zitten en dat het interieur schoon en verzorgd is (Passie voor horeca, z.d.). Het meubilair heeft invloed op de tijd die gasten in het restaurant doorbrengen. Harde meubels zorgen er namelijk voor dat gasten snel weer vertrekken. Wanneer gasten langer willen blijven zitten wordt er comfortabel meubilair verwacht (Van Dullemen, z.d.). In een verzorgingshuis is het interieur erg belangrijk. Een sfeervolle ruimte met comfortabele stoelen en een mooi uitzicht heeft een positief effect op de stemming, de eetlust en het welzijn van de cliënten (Idé, 2008).

Functionele clues

- **Indeling:** Bovenberg, Takkenkamp, Vennik & Franken (2010) geven aan dat de opzet van een afdeling in een zorginstelling een positief effect heeft op het welzijn van de cliënten, omdat het een betere oriëntatie geeft. Van den Brink (2010) gaat hierop door en geeft aan dat een versterkt oriëntatiegevoel minder stress oplevert. Een omgeving waarin een patiënt zich prettig voelt en die zo min mogelijk stress oplevert heeft een positieve invloed op het herstelproces en het welbevinden van de patiënten. Een dergelijke omgeving wordt ook wel een *healing environment* genoemd.

Van der Rijst & Nijs (2007) beschrijven dat de ambiance van de eetomgeving in een verpleeghuis verbetert wanneer rollators en rolstoelen netjes weggezet zijn uit het zicht van de cliënten;

- **Tafel opmaak:** ouderen voelen zich beter wanneer de maaltijd aansluit **bij** de leefwereld van vroeger. Dit heeft te maken met het soort eten dat er geserveerd wordt, maar ook **met** de manier **waarop** de tafel gedekt is. Vroeger gebruikte men tafellakens en geen placemats (Waardigheid en Trots, 2016). Van der Plaats (2015) beschrijft dat de tafels vroeger simpel werden gedekt, **dat wil zeggen niet met drukbedrukte tafelkleden of placemats, maar met simpele effen kleuren**. Een rustige tafel zorgt ervoor dat cliënten aan tafel niet afgeleid worden;
- **Serveermethoden:** de serveermethode heeft ook invloed op ouderen. “Vijftig jaar geleden kreeg men geen bord met eten voorgezet dat ergens anders werd opgeschept. De pannen en schalen werden op tafel gezet zodat daar uit kon worden opgeschept. Dit herinnert aan vroeger” (Van der Plaats, 2015). Een praktijkproef van de Wageningen Universiteit heeft uitgewezen dat ouderen in een verzorgingstehuis meer eten wanneer ze zelf kunnen opscheppen en ze de maaltijd aangeboden krijgen in een betere ambiance (Pennings, 2010). Het artikel van Waardigheid en Trots (2016) beschrijft dat zelf opscheppen of een boterham smeren **van** grote meerwaarde kan zijn voor de **cliënten** van een verzorgingstehuis. Het is namelijk een ritueel en dit draagt bij aan het enthousiasme rondom het eten;
- **Maaltijd:** Klosse (2014) beschrijft in het boek “The essence of gastronomy” dat onderzoek heeft uitgewezen dat de meest succesvolle gerechten van de beste chefs in Nederland zes product **eigenschappen** (Culinaire Succes Factoren) met elkaar gemeen hebben. Gerechten met deze **zes Culinaire Succes Factoren** worden hoger beoordeeld dan gerechten waarin een of meer van deze factoren **ontbreken**. De **zes** Culinaire Succes Factoren zijn (1) de naam en presentatie die past bij de verwachting, (2) een aantrekkelijke geur die past bij het voedsel, (3) een goede balans tussen smaken, (4) de aanwezigheid van umami, (5) de combinatie tussen harde en zachte texturen en (6) de smaakrijkheid. Bij ouderen **vermindert** de reuk en smaakzin met de jaren, maar dit kan ook veroorzaakt worden door medicijngebruik (De Groot, Haveman-Nies & Van de Rest, 2017). Om deze redenen **worden** de presentatie van en de texturen in de maaltijd voor ouderen belangrijker. Verschillende onderzoeken hebben uitgewezen dat een nette presentatie, harmonie en symmetrie op het bord, kleurgebruik en de schikking van de ingrediënten invloed hebben op de perceptie van de smaak en de beoordeling van de maaltijd (Roque, Guastavino, Lafraire & Fernandez, 2018; Zellner et al, 2011).

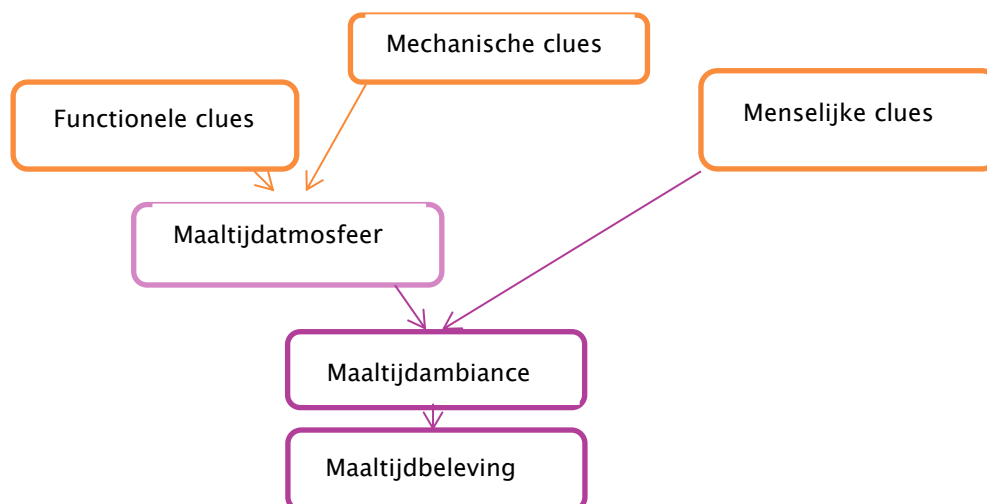
2.3 Operationalisering

De doelstelling **van dit thesisonderzoek** is het verbeteren van de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland. Om de maaltijdbeleving te kunnen onderzoeken, moet het begrip eerst geoperationaliseerd worden. **Uit** de literatuur **blijkt** dat de **maaltijdambiance in een restaurant gevormd wordt door** menselijke, mechanische en functionele clues. Een samenhangend geheel van deze clues zorgt voor een prettig gevoel en creëert een plezierige en behaaglijke maaltijdbeleving die de cliënten willen delen en **waarvoor zij** terug willen komen. De mechanische en functionele clues vormen samen de maaltijdatmosferafeer die invloed heeft op emoties en gedrag. **Zie figuur 2.1** voor een visuele weergave van wat de maaltijdbeleving creëert.

De volgende mechanische en functionele clues creëren volgens de literatuur een prettige maaltijdbeleving bij ouderen **in** het algemeen en bij ouderen in een verpleeghuis:

- Kleuren en verlichting hebben in samenhang een grote invloed op de maaltijdbeleving. Ouderen waarderen een omgeving met heldere kleuren en witte verlichting met warme kleuraccenten. Contrastkleuren in het eetgerei vergroten de voedselinname van cliënten in een verpleeghuis. Een bord dat netjes, symmetrisch en met kleuren is opgemaakt, wordt positief beoordeeld. Verder moet er textuur in het eten zitten;
- Geluiddempende materialen dempen de akoestiek (omringende geluiden) in een ruimte waardoor irritaties verminderen. De achtergrondmuziek moet afgestemd zijn op de **wensen** van de cliënten **in een** verpleeghuis (volume en soort muziek). Een temperatuur tussen de 22 en 24 graden wordt **het** meest gewaardeerd door ouderen;
- Cliënten van een verpleeghuis voelen zich beter wanneer de opmaak van de tafel aansluit **bij** de leefwereld van vroeger. Opscheppen **uit** pannen die op tafel staan sluit hierbij aan. Dit geeft ook keuzevrijheid om te bepalen wat en hoeveel er gegeten wordt. Deze serveermethode verspreidt ook meer geur wat de eetlust opwekt;
- Een overzichtelijke indeling van het zorgrestaurant heeft een positief effect op het welzijn van de cliënten. De stoelen moeten comfortabel zijn en **gemakkelijk schoon te maken**;
- Textuur en presentatie worden belangrijker voor ouderen, aangezien smaak en **reuk** met de jaren teruglopen.

Deze opsomming geeft aan wat ouderen prettig vinden in de maaltijdatmosfeer van een algemeen restaurant. Het Grand café in Huize Salland heeft een professionele restaurantfunctie in de woon/zorginstelling Huize Salland. **Om** deze reden kan worden aangenomen dat de gevonden resultaten van paragraaf 2.2 ook meegenomen kunnen worden in dit thesisonderzoek. **De cliënten van Huize Salland komen speciaal naar beneden om de maaltijd in het Grand café te nuttigen. Ze bestellen de maaltijden van een menu op tafel en de maaltijden die zijn opgeschapt in de keuken worden door de medewerkers aan de cliënten geserveerd.** Bijlage II geeft een visuele weergave van de samenhang van de clues en de maaltijdbeleving. De operationalisering **maakt** niet duidelijk welke clues invloed **hebben** op de **huidige** maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland. Aanvullend onderzoek is nodig om de opgestelde onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.



Figuur 2.1. Samenhang maaltijdbeleving

3 Methodologie

Dit hoofdstuk beschrijft de methodologie van het thesisonderzoek. Er volgt een beschrijving van de opzet van het onderzoek, de gebruikte dataverzamelingsmethoden en het analyseplan.

Dit onderzoek is uitgevoerd op één locatie, wat het een casestudy maakt. Een casestudy is een kwalitatief onderzoekstype dat verschillende methoden van dataverzameling inzet en combineert (Verhoeven, 2014). Huize Salland vormt hier de casus: de afgebakende context waarbinnen het onderzoek heeft plaatsgevonden. Huize Salland vormt een instrumentele casestudy, want het onderzoek geeft een globaal beeld van de factoren in het Grand café die invloed hebben op de maaltijdbeleving van cliënten van een woon/zorg locatie van Carinova.

De doelstelling van dit thesisonderzoek is inzicht krijgen in de invloed van de functionele en mechanische clues in het Grand café op de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland. Op basis van dit inzicht worden er adviezen opgesteld die de maaltijdbeleving zouden moeten verbeteren. De volgende onderzoeksvragen zijn opgesteld om de benodigde informatie te verkrijgen:

- Welke clues hebben een negatieve invloed op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland?
- Welke clues zouden de cliënten van Huize Salland verbeterd willen zien op basis van de barometer en op welke manier?
- Hoe hebben de best practices de functionele en mechanische clues aangepast en wat is het effect geweest op de maaltijdbeleving?

In dit thesisonderzoek worden meerdere dataverzamelingsmethoden gebruikt om deze vragen te beantwoorden. Er wordt gebruik gemaakt van zowel kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden. Elke methode brengt bepaalde informatie naar voren wat na analyse duidelijk maakt naar wat voor informatie er verder gezocht moet worden. Met een andere onderzoeksmethode wordt deze informatie weer uitgediept wat weer naar voren brengt welke verdere informatie nodig is. Dit proces gaat net zolang door tot de managementvraag beantwoord kan worden met de verkregen informatie. Dit proces wordt ook een iteratief proces genoemd (Verhoeven, 2014). Per onderzoeksvraag worden de gebruikte dataverzamelingsmethoden besproken samen met de steekproef, de meetinstrumenten en de analyseprocedure.

3.1 Welke clues hebben een negatieve invloed op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland?

Om vast te kunnen stellen hoe de maaltijdbeleving verbeterd kan worden, moet duidelijk zijn welke clues de huidige maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland verminderen. De volgende dataverzamelingsmethoden zijn gebruikt om dit te onderzoeken: een nulmeting afgenomen met de gastvrijheidsbarometer en observaties. Onderstaand volgt een beschrijving van beide methoden.

3.1.1 Gastvrijheidsbarometer

Om de huidige maaltijdbeleving te onderzoeken is ervoor gekozen om gebruik te maken van een kwantitatieve dataverzamelingsmethode: een enquête die face-to-face wordt afgenomen. Deze enquête wordt afgenomen aan de hand van de gastvrijheidsbarometer. Deze barometer vormt de nulmeting die een inventarisatie geeft van de (on)tevredenheid over de verschillende functionele en mechanische clues in het Grand café. De barometer vormt daarmee een van de meetinstrumenten van dit thesisonderzoek om de huidige maaltijdbeleving te meten.

Er is gekozen voor een kwantitatieve gestructureerde dataverzamelmethode omdat dit betrouwbare resultaten geeft. In een enquête staan de vragen, de volgorde en de mogelijke antwoorden vast wat garandeert dat iedereen dezelfde vragen beantwoordt. Daarnaast worden de antwoorden niet beïnvloed door de mening van de enquêteur en kunnen de resultaten niet anders geïnterpreteerd worden. Dit is noodzakelijk aangezien Carinova deze barometer in de toekomst nog een keer in zal moeten zetten als nameting om te controleren of de maaltijdbeleving werkelijk is verbeterd. De vaststaande vragen en antwoorden maken het mogelijk om de resultaten van de nul- en nameting te vergelijken.

De nulmeting van de maaltijdbeleving maakt een deel uit van de nulmeting van Carinova om de gastvrijheidsbeleving van de cliënten van Huize Salland te inventariseren. De totale nulmeting omvat 34 vragen. Negentien vragen over de mechanische, functionele en menselijke clues in alle openbare ruimtes zijn door Carinova en IFC opgesteld. Vijftien vragen over de functionele en mechanische clues in het Grand café zijn door de student opgesteld op basis van de inventarisering en de kennis van IFC. Zie bijlage III voor de vragenlijst. Deze 15 vragen vormen binnen de gastvrijheidsbarometer de nulmeting voor de maaltijdbeleving. De uitkomsten van de vragen over de menselijke clues in het Grand café opgesteld door Carinova worden in dit onderzoek ook meegenomen. Dit om te valideren dat deze inderdaad geen negatieve invloed hebben op de maaltijdbeleving van de cliënten.

De antwoorden op de vragen van de barometer zijn ingevoerd op de website van IFC. Deze heeft de resultaten in een Excel-document naar de student teruggestuurd. Dit Excel-document gaf de aantallen van de gekozen antwoorden per vraag weer samen met de geplaatste opmerkingen per vraag. De student heeft deze gegevens verwerkt in een percentagemodel. De nulmeting is gebruikt om inzicht te verkrijgen in welke clues een negatieve invloed hebben op de maaltijdbeleving van de cliënten. Dit inzicht maakte duidelijk welke informatie met de overige dataverzamelmethode verder uitgediept moest worden. Om deze reden was het niet nodig om de resultaten diepgaand te analyseren met SPSS.

De cliënten van Huize Salland die ten tijde van het onderzoek naar het Grand café kwamen om de warme en/of broodmaaltijd te nuttigen vormden de populatie in dit onderzoek. Ze vormden daarnaast ook het domein waarbinnen het onderzoek zich heeft afgespeeld en de operationele populatie waaruit de steekproef is getrokken (Verhoeven, 2014). Ten tijde van het onderzoek woonden er 69 cliënten in Huize Salland. Een deel van deze cliënten leed aan een vorm van dementie, doofheid of waren niet in staat om te participeren in het onderzoek. Om deze reden is er gebruik gemaakt van een selecte praktisch bruikbare steekproef (Tubbing, 2014). De steekproef bestond uit 21 cliënten die in staat waren om de vragen te begrijpen, te beantwoorden en om het interview werkelijk uit te zitten. De leeftijd van de steekproef varieerde tussen de 60 en de 99 jaar en de steekproef bestond uit drie mannen en 18 vrouwen wat demografisch vergelijkbaar was met de populatie van Huize Salland.

De student en vier medewerkers van Carinova hebben de eerste twee weken van februari 2018 de barometer bij de steekproef afgenomen. De barometer is met dezelfde vragenlijst op afgesproken tijden en op afgesproken plekken afgenomen. Er is voor gekozen om de barometer op de kamer van de cliënten van de steekproef af te nemen, omdat ze zich daar het meest op hun gemak voelden. Daarnaast was deze omgeving niet afleidend voor de cliënten. De cliënten waren van tevoren ingelicht over de komst van de enquêteurs aangezien ze toestemming moesten geven.

3.1.2 Observaties

De nulmeting geeft weer welke functionele en mechanische clues een negatieve invloed hebben op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten.

Waarom de cliënten ontevreden zijn over bepaalde clues, kan echter niet worden achterhaald met een enquête. Doordat de vragen en de antwoorden vaststaan, kan er niet diep ingegaan worden op de gegeven antwoorden. Clues beïnvloeden de perceptie en de emoties, maar deze worden ook beïnvloed door persoonlijke kenmerken, humeur en meningen (Berry, Wall & Carbone, 2006). Om achter de redenen van de ontevredenheid te komen is ervoor gekozen om met kwalitatief onderzoek diepgaand op de meningen van de cliënten in te gaan. Dit is gedaan aan de hand van observaties.

Bij observeren gaat het om een systematische waarneming van bepaalde gedragingen van personen (Verhoeven, 2014). Er is gebruik gemaakt van deze dataverzamelmethode om te kunnen zien of de ontevredenheid over één clue **samenhangt** met een andere clue. De indeling **kan** bijvoorbeeld de warmteperceptie **beïnvloeden** omdat de ene tafel dichterbij de deur **staat** dan een ander.

De **observaties hebben plaatsgevonden** in het Grand café van Huize Salland en de geobserveerde personen waren de cliënten van Huize Salland die op die dag naar beneden kwamen om te eten. De cliënten waren niet van tevoren geselecteerd en het was onbekend wie er aanwezig zou zijn bij de observatie. Er is direct en onverhuld geobserveerd, de cliënten konden de student zien gedurende de observatie. Er was van te voren niet aangegeven dat er sprake was van een observatie omdat dit het gedrag kon **beïnvloeden**. De student participeerde aan de activiteiten tijdens de maaltijd en was aanwezig als medewerkster die meehielp met serveren en die in de tussentijd alles observeerde. De observaties vonden dagelijks plaats van 12:00 tot 14:00 uur en van 17:00 tot 19:00 uur. Het doel van de **observaties** was het gedrag van de cliënten te observeren gedurende de maaltijd.

Er is systematiek aangebracht door een observatielijst als meetinstrument te gebruiken, dit om subjectiviteit te vermijden. In samenwerking met de coördinator services is er een lijst met verwachte gedragingen opgesteld. Deze lijst is opgesteld op basis **van de resultaten van de barometer en de informatie gevonden in de operationalisering**. Onder de lijst was er nog ruimte om informatie over **onverwachte gebeurtenissen te noteren**. Voor de verantwoording van het opstellen van de lijst zie bijlage V. De uitkomsten van de observaties zijn verzameld in een logboek.

3.2 Welke clues zouden de cliënten van Huize Salland verbeterd willen zien op basis van de barometer en op welke manier?

Om de adviezen op te stellen moet duidelijk zijn welke clues een slechte invloed **hebben** op de **huidige** maaltijdbeleving van de cliënten, waarom dit zo **is** en hoe deze dan clues aangepast **moeten** worden. **Met de kwantitatieve nulmeting is onderzocht over welke clues de cliënten ontevreden zijn en met de observaties is onderzocht of de clues mogelijk met elkaar samenhangen. Deze methoden gaan echter niet diep genoeg in op de achterliggende mening van de cliënten en ook brengen ze niet naar voren hoe de cliënten de clues liever zouden willen hebben. Om hier achter te komen is gekozen om gebruik te maken van een kwalitatieve dataverzamelmethode, namelijk groepsinterviews.**

Een groepsinterview is een methode waarbij **een** aantal personen tegelijk **wordt** geïnterviewd. De reden waarom er gekozen is voor een groepsinterview is omdat er door interactie tussen de cliënten meer informatie naar boven **komt** in vergelijking met een individueel interview (Kenniskbank, z.d.). Verder komt **bij** een groepsinterview de wens van de groep naar voren en niet alleen de persoonlijke wensen van één persoon die niet per sé gedeeld hoeven worden door de groep.

De deelnemers aan de groepsinterviews zijn geselecteerd op basis van bepaalde kenmerken.

Er is hier gebruik gemaakt van de eerder samengestelde selectie praktisch bruikbare steekproef, zie paragraaf 3.1.1. Er zijn interviews gehouden totdat er saturatie optrad en er geen nieuwe informatie meer naar voren kwam (Verhoeven, 2014).

In de groepsinterviews is er gebruik gemaakt van een interviewgide die **is** samengesteld aan de hand van de resultaten van de operationalisering, de barometer en de observaties. Dit meetinstrument geeft interviews structuur. **Zie bijlage VI & VII voor de interviewgide en de verantwoording voor het opstellen daarvan.** In de groepsinterviews is er ook gebruik gemaakt van visuele hulpmiddelen gebaseerd op de vragen in de interviewgide, zie bijlage VIII. De reden waarom er gebruik gemaakt is van visuele hulpmiddelen is dat clues invloed hebben op emoties en perceptie (Berry, Wall & Carbone, 2006). De invloed van de clues is niet het eerste waar de cliënten aan denken en de atmosfeer die de clues in combinatie creëren is moeilijk te beschrijven. **Een visueel hulpmiddel maakt het makkelijker om een mening te geven.** De gebruikte visuele hulpmiddelen gingen over willekeurige situaties die bewust niet gekoppeld waren aan het Grand café. Hiervoor is gekozen omdat antwoorden op directe vragen over veranderingen in het Grand café beïnvloed kunnen worden door verschillende factoren zoals gewenning en onzekerheid over de gevolgen van de antwoorden. Deze antwoorden zouden de werkelijke gevoelens van de cliënten niet naar voren brengen, wat de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek zou schaden. **In de groepsinterviews is er aan de cliënten gevraagd om aan te geven aan welke foto, moodboard of tafelopmaak ze de voorkeur gaven. Daarna kon er doorgevraagd worden op de achterliggende redenen van de keuzes.** Bij elk interview is gebruik gemaakt van dezelfde interviewgide en dezelfde visuele hulpmiddelen. Daarnaast zijn de interviews op dezelfde plek op een afgesproken tijd afgenomen. De cliënten van de steekproef hebben toestemming gegeven voor het interview, voor het toestemmingsformulier zie bijlage IX. De interviews zijn opgenomen met een stemrecorder, getranscribeerd en gecodeerd en de resultaten zijn weergegeven in een structuurmatrix, zie hoofdstuk 5.

3.3 Hoe hebben best practices de functionele en mechanische clues aangepast en wat is het effect geweest op de maaltijdbeleving?

Er heeft maar een kleine steekproef mee kunnen doen aan dit thesisonderzoek. De rest van de populatie bleek psychisch en/of fysiek niet in staat te zijn om de vragen te begrijpen en/of de interviews uit te zitten. **Met deze kleine steekproef is het moeilijker om de resultaten te generaliseren.** Carinova heeft geen ervaring met soortgelijke projecten en daarom kan er ook niet teruggekeken worden naar eerder behaalde resultaten. Andere partijen hebben echter wel al eerder onderzoek gedaan naar de invloed van de clues van de eetomgeving op cliënten van een verpleeghuis. De resultaten van deze andere partijen (best practices) kunnen gebruikt worden als vergelijkingsmateriaal. Bij overeenkomende resultaten kunnen de resultaten van dit onderzoek toch gegeneraliseerd worden. Om deze reden is er een inhoudsanalyse uitgevoerd op onderzoeksrapporten van best practices. Tijdens het thesisonderzoek bleek dat de inhoudsanalyse een tweede doel had. De meetinstrumenten in dit onderzoek zijn gebaseerd op de informatie gevonden in de operationalisering. De rapporten van de best practices maakten het mogelijk om te controleren of de meetinstrumenten onderzoek gedaan hebben naar de juiste clues.

Om betrouwbare conclusies te kunnen trekken zijn er best practices gekozen die onderzoek hebben gedaan naar de invloed van de clues in de eetomgeving op cliënten in een verpleeghuis.

De volgende best practices zijn geselecteerd: het Ambiance Project en het Improved Meal Ambiance Project. De reden waarom er gekozen is voor deze projecten is omdat ze het meest **overeenkomen** met het thesisonderzoek qua onderwerp en onderzochte populatie. De auteurs van deze rapporten **hebben** samen ook nog een rapport geschreven over de belemmerende en bevorderende factoren die tijdens **verschillende** maaltijdambianceprojecten in verpleeghuizen naar voren kwamen. Dit rapport laat zien welke factoren als prettig worden **ervaren** in de maaltijdatmosfera en bevorderend **zijn** voor de maaltijdbeleving.

De rapporten van de best practices **beschrijven** de ondernomen handelingen en de beleving van de cliënten. Dit **maakt** de inhoudsanalyse **tot** een kwalitatieve dataverzamelmethode. **In de analyse is onderzocht welke clues de best practices aan hebben gepast in de maaltijdambiance en wat het effect hiervan is geweest op de cliënten.** De operationalisering (hoofdstuk 2) beschreef al dat de maaltijdambiance wordt gevormd door een samenhang van verschillende clues. Deze clues hebben emoties en prettig gevoel tot gevolg wat de maaltijdbeleving creëert. **Door te onderzoeken wat het effect was van het aanpassen van specifieke clues kon er geconcludeerd worden of de aanpassingen van deze clues een positief of negatief effect had op de maaltijdbeleving van de cliënten. Deze informatie kon gebruikt worden om de resultaten gevonden in het thesisonderzoek mee te vergelijken.** De resultaten zijn verwerkt in een structuurmatrix, zie bijlage X. De rapporten zijn op dezelfde manier beoordeeld als de artikelen in de literaire review, zie paragraaf 2.1. **Literatuur dat niet de eisen voldeed, is in dit thesisonderzoek buiten beschouwing gelaten.** De rapporten zijn vergeleken met de informatie gevonden in de operationalisatie. **Dit heeft** ervoor gezorgd dat **alle** rapporten op dezelfde manier geanalyseerd zijn. Het gebruik van de operationalisatie gaf de analyse structuur.

4 Resultaten

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten die met de onderzoeksmethoden beschreven in hoofdstuk 3 behaald zijn. Per onderzoeksvraag worden de resultaten van de gebruikte methoden weergegeven.

4.1 Welke clues hebben een negatieve invloed op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden is er onderzoek gedaan met de kwantitatieve barometer en de kwalitatieve observaties. Per methode worden de behaalde resultaten weergegeven.

4.1.1 Resultaten gastvrijheidsbarometer

De nulmeting met de gastvrijheidsbarometer is in de eerste twee weken van 2018 afgenomen. Er bleken minder cliënten in staat te zijn om mee te doen aan het onderzoek dan oorspronkelijk gedacht. De selecte praktisch bruikbare steekproef die eerder in samenwerking met de medewerkers van Huize Salland was opgesteld bestond uit 25 cliënten. Drie cliënten gaven echter aan niet mee te willen doen aan het onderzoek en één cliënt werd opgenomen in het ziekenhuis. In totaal bleven er 21 cliënten over die de steekproef vormden. Daarnaast bleek tijdens het afnemen van de interviews dat niet iedere cliënt alle vragen kon beantwoorden en dat er sprake was van item-non-respons (Verhoeven, 2014). Hierdoor verschilde de valide steekproef per vraag van 100% tot 76%. Eén vraag met een valide steekproef van minder dan 75% is ongeldig verklaard omdat de validiteit niet sterk genoeg was.

De nulmeting opgesteld door de student bestond uit 15 vragen over de functionele en mechanische clues van het Grand café. Twee vragen over de menselijke clues opgesteld door Carinova zijn ook meegenomen in dit onderzoek. Dit is gedaan om te kunnen verifiëren of deze clues inderdaad geen negatieve invloed hebben op de huidige maaltijdbeleving. De 17 vragen van de barometer zijn verdeeld in drie categorieën: tevredenheidsvragen, ervaringsvragen en ja/nee vragen. Bij elke vraag kon er een opmerking worden genoteerd. Tabel 4.1 geeft de relevante uitkomsten van de barometer weer. Bijlage III geeft de uitkomsten en opmerkingen van de gehele nulmeting weer.

Negenendertig procent van de cliënten gaf in de barometer aan langere openingstijden van het Grand café te willen. Dit zou niet alleen invloed hebben op de cliënten van Huize Salland, maar ook op die van Park Gooijland (aanleunwoningen gelegen naast Huize Salland) en andere bezoekers. Aanvullend onderzoek zal nodig zijn voordat Carinova hierover kan beslissen. Om deze reden zijn de openingstijden buiten beschouwing gelaten in dit thesisonderzoek.

Tabel 4.1. Relevante resultaten barometer

Clues	Vragen				
Maaltijd	Hoe tevreden bent u over de warme maaltijd?				
	Zeer ontevreden: 5%	Ontevreden: 43%	Neutraal: 9%	Tevreden: 33%	Zeer tevreden: 5%
Indeling	Hoe tevreden bent u over de opstelling/inrichting van het zitgedeelte van het Grand café?				
	Zeer ontevreden: 5%	Ontevreden: 19%	Neutraal: 28%	Tevreden: 48%	Zeer tevreden: 0%
Serveermethode	Hoe ervaart u de bediening/serveren door de medewerkers/vrijwilligers bij maaltijden en koffie?				
	Zeer negatief: 0%	Negatief: 5%	Neutraal: 11%	Positief: 74%	Zeer positief: 11%
Temperatuur	Hoe ervaart u de temperatuur in het Grand café?				
	Zeer negatief: 5%	Negatief: 40%	Neutraal: 0%	Positief: 50%	Zeer positief: 0%

Akoestiek	Hoe ervaart u de akoestiek in het Grand café?				
Zeer negatief: 0%	Negatief: 25%	Neutraal: 19%	Positief: 56%	Zeer positief: 0%	
Interieur	Hoe tevreden bent u over de aankleding van het Grand café?				
Zeer ontevreden: 0%	Ontevreden: 21%	Neutraal: 42%	Tevreden: 37%	Zeer tevreden: 0%	
Kleuren	Hoe tevreden bent u over de kleuren in het Grand café?				
Zeer ontevreden: 0%	Ontevreden: 25%	Neutraal 30%	Tevreden: 45%	Zeer tevreden: 0%	
Interieur	Hoe tevreden bent u over het comfort van de tafels en stoelen in het Grand café?				
Zeer ontevreden: 0%	Ontevreden: 42%	Neutraal: 21%	Tevreden: 37%	Zeer tevreden: 0%	
Indeling/ akoestiek	Heeft u hinder van de bezoekers en cliënten die langs het Grand café lopen tijdens de maaltijd?				
Ja: 28%			Nee: 72%		
Taken personeel	Hoe ervaart u de deskundigheid van de medewerkers en vrijwilligers rond het Grand café?				
Zeer negatief: 0%	Negatief: 0%	Neutraal: 12%	Positief: 53%	Zeer positief: 81%	
Taken personeel	Hoe ervaart u het luisteren van de medewerkers en vrijwilligers rond het Grand café?				
Zeer negatief:0%	Negatief: 5%	Neutraal: 5%	Positief: 68%	Zeer positief: 16%	

4.1.2 Resultaten observaties

In week **acht en negen van 2018** zijn er **negen** observaties gehouden in het Grand café; **vijf** tijdens de warme maaltijd en **vier** tijdens de broodmaaltijd. **Er is maar viermaal geobserveerd tijdens de broodmaaltijden omdat de vijfde broodmaaltijd werd vervangen door een maandelijks buffet voor cliënten van Huize Salland en Park Gooiland. Na de negen observaties kwam er echter geen nieuwe informatie meer naar voren waardoor het niet nodig was om meer observaties uit te voeren.**

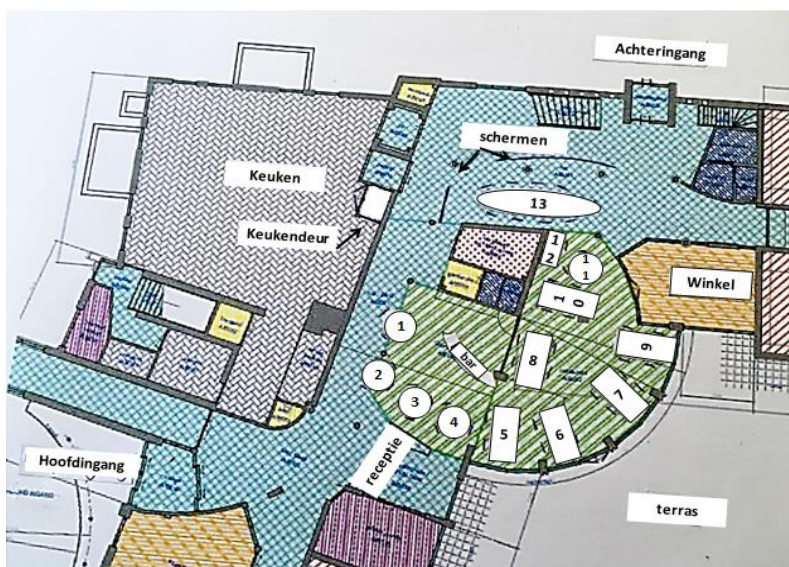
De resultaten van de barometer gepresenteerd in tabel 4.1 laten zien door welke afzonderlijke clues de huidige maaltijdbeleving verminderd wordt. Berry, Hall & Carbone (2006) beschrijven echter dat de clues samen de beleving creëren. De wisselende resultaten op de vragen over onder andere de hinder van het publiek en de temperatuur lijken te laten zien dat de ontevredenheid over deze clues beïnvloed wordt door andere clues, zoals de indeling van het Grand café. Om deze mogelijke samenhang te onderzoeken zijn de volgende clues verwerkt in de observatielijst: warme maaltijden, indeling, temperatuur, akoestiek, hinder, tafels en stoelen, bediening en verlichting. **Deze clues konden worden onderzocht in de observaties aangezien ontevredenheid hierover door de student gevoeld, gezien of gehoord kon worden.** Voor de volledige verantwoording voor het opstellen van de observatielijst zie bijlage V. Dit hoofdstuk wordt vervolgd met een beschrijving van de clues die invloed hadden op de maaltijdbeleving van de cliënten. Voor de totale observatielijst met gemiddelde resultaten van **alle** observaties zie bijlage IV.

Aantal bezoekers en medewerkers, serveermethoden en indeling Grand café

Tijdens de warme maaltijd waren er **twee** zorg- en **twee** of **drie** servicemedewerkers aanwezig om gemiddeld 35 cliënten te helpen. Tijdens de broodmaaltijd waren er **twee** zorgmedewerkers aanwezig voor gemiddeld 22 cliënten. Bij een vraag moesten de cliënten bij de warme maaltijd gemiddeld **tweemaal** wachten voordat de medewerkers tijd hadden om **naar de cliënt toe te komen om de vraag te beantwoorden. Bij de broodmaaltijd moest er gemiddeld driemaal** gewacht worden. Het wachten werd onder andere veroorzaakt doordat de aanwezige medewerkers druk waren met het helpen van andere cliënten. Het werd ook veroorzaakt omdat servicemedewerkers een aantal taken niet mogen uitvoeren zoals het naar het toilet brengen van de cliënten.

Voor deze taak moesten er zorgmedewerkers van boven gebeld worden, omdat de aanwezige zorgmedewerkers in het café te druk waren met het helpen van de cliënten aan de zorgtafel. De cliënten moesten bij de broodmaaltijd vaker wachten, omdat de twee aanwezige zorgmedewerkers voornamelijk druk waren met de cliënten aan de zorgtafel.

De warme maaltijd wordt in de keuken opgeschept en met twee borden per dienblad naar de cliënten gebracht. De boterhammen van de broodmaaltijd worden in een plastic mandje geserveerd en in één keer met een dienblad naar alle cliënten gebracht. Het beleg wordt al eerder uitgedeeld. Bij de warme maaltijd duurde het 14,2 minuten voordat iedereen de warme maaltijd had en bij de broodmaaltijd vier minuten. De medewerkers liepen tijdens de warme maaltijd gemiddeld 24 maal door het Grand café en 13 maal tijdens de broodmaaltijd. Dit vele lopen komt door de serveermethoden, maar ook doordat de medewerkers niet alle cliënten kunnen zien door de indeling van het Grand café en de locatie van de bar. Voor de indeling zie figuur 4.1. Vanaf de bar kunnen de medewerkers niet iedereen in het gehele café zien. Hiervoor moeten de medewerkers heen en weer lopen. Daarnaast moeten de medewerkers ook vaak om de bar heen lopen omdat deze aan één kant gesloten is.



Figuur 4.1. Indeling Grand café

Interieur

Tijdens de warme maaltijd hadden gemiddeld vier cliënten moeite met de tafels en stoelen en drie tijdens de broodmaaltijd. Een aantal van deze cliënten zat in een rolstoel en had moeite met aanschuiven. Dit maakte het moeilijk om de maaltijd die op de tafel stond te bereiken en zonder knoeien te eten.

Locatie en indeling Grand café

Het Grand café ligt tussen de ingang en de achteringang, zie figuur 4.1. Tijdens de warme maaltijd ging de ingang gemiddeld zeven maal open en vijf maal tijdens de broodmaaltijd. Door de indeling van de tafels was er bij tafels 1 t/m 4 tocht te voelen toen beide deuren van de ingang werden geopend. Verder was er tocht te voelen bij zorgtafels 12 & 13 toen beide deuren van de achteringang werden geopend. Er liepen gemiddeld 13 bezoekers langs het Grand café tijdens de warme maaltijd en zeven tijdens de broodmaaltijd.

Deze bezoekers verstoorde gemiddeld viermaal de warme maaltijd en tweemaal de broodmaaltijd onder andere om de weg te vragen **wegens het ontbreken van een receptie**.

De indeling van de tafels had invloed op de afleiding van de cliënten. De cliënten aan tafels 1 t/m 4 gesitueerd voor de ingang aan de rand van het café keken gemiddeld achtmaal op gedurende de warme maaltijd. De afleiding kwam onder andere door langslopend publiek. Tijdens de broodmaaltijd zaten hier geen cliënten. Cliënten aan tafels 5 t/m 11 in het midden van het Grand café keken tijdens de warme maaltijd driemaal op en vijfmaal tijdens de broodmaaltijd. Deze afleiding werd onder andere veroorzaakt door langslopend publiek en tijdens de broodmaaltijd ook door het gedrag van cliënten aan de zorgtafels 12 & 13. De cliënten aan de zorgtafels waren tijdens de warme maaltijd tweemaal afgeleid door langslopend publiek en driemaal tijdens de broodmaaltijd.

Akoestiek

De akoestiek in het Grand café door wordt een aantal zaken versterkt. Wanneer medewerkers de keuken in- en uitlopen gaat de elektrische keukendeur open, wat te horen is in het Grand café. Verder worden de tafels tijdens de maaltijd afgeruimd en het servies achter de bar in kratten gezet. Het stapelen van borden en sorteren van bestek is luid te horen gedurende de maaltijd.

4.2 Welke clues willen de cliënten aangepast zien en op welke manier?

Om deze vraag te beantwoorden zijn er groepsinterviews toegepast samen met een inhoudsanalyse van rapporten van best practices. Per methode worden de resultaten beschreven.

4.2.1 Resultaten groepsinterviews

Er zijn drie groepsinterviews gehouden met acht respondenten in week tien van het jaar 2018. Het houden van de interviews bleek lastiger dan gedacht: één cliënt was door ziekte niet in staat om aan de interviews mee te doen en het was nodig om vaak door te vragen en ja/nee vragen te stellen om een duidelijk antwoord te krijgen. Daarnaast werd er vaak verder gesproken over onderwerpen die niets met het onderzoek te maken hadden, waardoor het voor de student nodig was om de gesprekken af te breken om het interview weer in de juiste richting te leiden.

De resultaten van de barometer (tabel 4.1) en de observaties (paragraaf 4.1.2) brengen naar voren welke clues ontevredenheid creëren en hoe ze met elkaar samenhangen. Dit geeft aan wat de huidige maaltijdbeleving vermindert, maar niet waarom dit zo is. Persoonlijke eigenschappen hebben volgens Kotler (1973) invloed op de perceptie van de clues. Dit gaf aan dat er verder onderzoek gedaan moest worden naar de persoonlijke mening van de cliënten. Om te onderzoeken of persoonlijke mening de ontevredenheid achter bepaalde clues veroorzaakt, zijn de clues locatie/indeling, serveermethode, aankleding en tafelopmaak verwerkt in de interviewgids en in de visuele hulpmiddelen. Deze clues worden namelijk sterk beïnvloed door de persoonlijke mening. Door deze clues te verwerken in de interviewgids, kon er gelijk onderzocht worden hoe cliënten de clues liever zouden willen zien. Voor de volledige verantwoording, zie bijlage VII. Per clue wordt er aangegeven wat de respondenten hierover te melden hadden in de groepsinterviews.

Interieur en indeling

De respondenten gaven aan dat de tafels en stoelen in het Grand café oncomfortabel zijn, omdat ze aan vervanging toe zijn. Respondent 5 had ook een opmerking over het verschuiven van de stoelen: "Dat maakt zo'n verschrikkelijk lawaai als ze die verschuiven."

De nieuwe stoelen **moeten** comfortabel zijn en armleuningen hebben zodat de cliënten zichzelf **kunnen** opdrukken. Verder werd er gemeld dat de tafels **in het Grand café stuk beginnen** te gaan. Respondent 7 merkte op dat de tafels te laag **zijn** om met een rolstoel onder te schuiven: “Je kunt niet met je hoofd boven je bord gaan zitten, dus als je verder van de tafel afzit ga je natuurlijk knoeien.” Voor een impressie van de huidige tafels en stoelen, zie figuur 4.2. De cliënten gaven aan de sfeer in het Grand café niet uitnodigend of gezellig te vinden. Dit zou onder andere komen door de indeling van het café met de tafels in de gang, “dat vind ik zo ongezellig” (respondent 5). **In de interviews gaven de cliënten aan sociaal contact belangrijk te vinden. Dit contact geeft het Grand café een gezellige sfeer.** De indeling van het restaurant **heeft** invloed op deze sociale contacten. De meningen over een voorkeur voor een open of besloten eetomgeving varieerden. Een open ruimte “is zo gezellig, dan zitten er meer bij elkaar” (respondent 1), hierdoor kunnen er gemakkelijk gesprekken aangeknoopt worden. In een besloten ruimte is rustiger en “dat is wat prettiger voor de communicatie” (respondent 3). Respondent 7 merkte op dat hij altijd voor de ingang van het Grand café zit en dat hij last heeft van het langslowend publiek: “die kijken je in principe het eten van het bord af”. Een meer afgesloten omgeving zou hij prettiger vinden. Voor de plattegrond van het Grand café, zie figuur 4.1.



Figuur 4.2. Sfeerimpressie interieur Grand café

Serveermethode

De respondenten gaven in de groepsinterviews aan open te staan voor **een** andere serveermethode, namelijk de maaltijd opgeschept te krijgen aan tafel. De cliënten gaven duidelijk aan dat meer keus in de opgeschepte hoeveelheid van eten gewaardeerd zou worden omdat dit de verspilling zou verminderen. **Alle** respondenten waren het erover eens dat er te veel eten onnodig weggegooid wordt. Zoals respondent 2 aangaf: “Dat is zo jammer altijd, dat zoiets lekkers wordt weggegooid.” **De cliënten gaven aan dat het opgeschept krijgen aan tafel meer keuzevrijheid geeft in hoeveel ze willen eten.** Zelf opscheppen zagen de respondenten niet zitten, omdat “iemand alles opschept en dat een ander dan niks krijgt” (respondent 2). Het geserveerd krijgen van een bord **is** gemakkelijk en vertrouwd, omdat zij dat nu al een tijd gewend zijn. Respondent 2 gaf **daarnaast** aan dat de huidige serveermethode wel zo gemakkelijk **is**: “dat je gaat zitten, het eten voorgeschoteld krijgt en dat je dan niet hoeft af te wassen”.

Tafelopmaak en aankleding

Vertrouwde elementen in de tafelopmaak hebben volgens de respondenten een positief effect op de sfeer in het Grand café. Respondent 7 gaf hier het volgende over aan: “Als je een huiselijke sfeer hebt, dan maak je beter contact met de mensen en geheid dat het eten je ook beter gaat smaken.” Alle respondenten gaven in de interviews de voorkeur aan een tafelopmaak met een tafelkleed, omdat het herinneringen **oproept** aan vroeger en het er aangekleed **uitziet**. “Het is net als vroeger,” zei respondent 4, “het geeft een bepaalde sfeer.”



Figuur 4.3. Huidige tafelopmaak

Kleuren en materialen

De respondenten gaven aan dat de aankleding van het **Grand café** niet te druk moet zijn. De voorkeur ligt bij lichte kleuren en materialen, “dat donker maakt het zo somber in huis” (respondent 1). Er werd aangegeven dat een rustige sfeer de ruimte gezellig maakt en **dat het** een goed gevoel geeft. De kleuren en materialen “moeten wel één goed geheel vormen” (respondent 6). In de groepsinterviews werden de borden met een gekleurd motief aan de randen positief ontvangen door alle respondenten. **Op** gekleurde borden zou de maaltijd er net even wat leuker en vrolijker **uitzien**. Respondent 2 gaf aan de voorkeur te hebben voor de borden met print, omdat “**op** deze het eten extra lekker smaakt!”

Maaltijd

De respondenten gaven aan de kwaliteit van de maaltijd belangrijk te vinden en gaven opmerkingen over de smaak, combinaties en de textuur. Respondent 1: “En het zout en de peper, als ze dat eens vergeten dan is het zo flauw.” Daarnaast zouden de groenten “poepgaar” gekookt zijn (respondent 5). Als laatst zouden er verkeerde combinaties geserveerd worden; bij stampot zit namelijk een speklap “en dat hoeft van mij niet, ik vind er hoort worst bij” (respondent 8). Meer keuzevrijheid krijgen om de maaltijden naar smaak aan te passen zou gewaardeerd worden.

De medewerkers van Huize Salland bieden de cliënten extra ingrediënten **aan** naast de warme maaltijd. **Een voorbeeld hiervan is een salade**. De cliënten gaven aan dit erg te waarderen, omdat het de maaltijd verbetert. Een extra salade geeft de maaltijd textuur en “dat compenseert het wel een beetje” (respondent 5). Een natriumarm dieet is smakelijker wanneer er een extra smaak bij geserveerd wordt: “een augurkje of zo, dat is wel fijn” (respondent 2).

Snelheid en bediening

De respondenten spraken vol lof over de medewerkers in het Grand café. **Alle** respondenten hadden veel begrip en waardering voor het harde **werken** van de medewerkers. De cliënten gaven wel aan dat er soms lang gewacht moet worden op de maaltijd en dat ze dit niet fijn vinden. “Soms duurt het ook lang”, beschreef respondent 1 “maar ze kunnen niet overal tegelijk zijn.” Het begrip voor het harde **werken** van de medewerkers **heeft** tot gevolg dat de cliënten de medewerkers niet tot last **willen** zijn. Hierdoor **vragen** ze bijvoorbeeld niet om meer eten of om smaakmakers. Respondent 1 gaf hierover aan: “Dan nemen we toch zelf peper en zout mee? Ze hebben het zo druk, de **één** vraagt dit en de ander vraagt dat.” De respondenten **waarderen** de extra moeite die de medewerkers voor ze doen. Een voorbeeld van deze moeite is de cliënten de mogelijkheid geven om de maaltijd aan te passen (de groenten van menu A en de rest van menu B). Het aanbieden van extra ingrediënten (**zoals de salade**) waar de cliënten om **vragen wordt** ook erg gewaardeerd. “Dat vind ik fantastisch”, zei respondent 5, “want het is toch extra moeite.”

4.2.2 Resultaten best practices

De best practices onderzocht in dit onderzoek **zijn** het Ambiance Project (Nijs, 2006) en het Improved Meal Ambiance Project (Mathey, Vanneste, De Graaf, De Groot & Van Staveren, 2001). De auteurs van deze rapporten **hebben samen** ook nog onderzoek gedaan naar de factoren in de maaltijdambiance die de cliënten van een verpleeghuis als gezellig **ervaren**. Daarnaast hebben ze de belemmerende en bevorderende factoren **die verschillende ambiance projecten hebben opgemerkt, onderzocht** (Nijs, Vanneste, De Graaf & Van Staveren, 2003). **De rapporten van de projecten en het gezamenlijke rapport van de auteurs zijn inhoudelijk geanalyseerd.**

- **Het Ambiance Project** was een eenjarig cluster-randomised trial met als doel de impact van het serveren van de maaltijd in dekschalen op de kwaliteit van het leven en ondervoeding van cliënten van een verpleeghuis vast te stellen. Cliënten van **vijf** verschillende Nederlandse verpleeghuizen die door ziektes niet meer zelfstandig konden wonen vormden hier de steekproef. Om het resultaat van deze veranderingen op de cliënten te meten **werd door** het Ambiance Project het verschil in kwaliteit van het leven, fysieke prestatie, lichaamsgewicht en energie-inname **gemeten** (Nijs, 2006). Voor meer informatie zie bijlage X;
- **Het Improved Meal Ambiance Project** was een casestudy met als doel een betere sociale ambiance te creëren gedurende de maaltijd. **Zestig** cliënten van verpleeghuis Aeneas te Breda vormden hier de steekproef. **Bij dit project werd** het verschil in lichaamsgewicht, energie-inname, hemoglobineniveau en kwaliteit van het leven **gemeten** om vast te stellen of **de veranderingen** een positief effect **hadden** op de cliënten (Mathey, Vanneste, De Graaf, De Groot & Van Staveren, 2001). Voor verdere informatie, zie bijlage X;
- **In het onderzoek naar belemmerende en bevorderende factoren** zijn 16 Nederlandse verpleeghuizen onderzocht die na 1995 **projecten hebben uitgevoerd om de maaltijdambiance te verbeteren. Omdat er verschillende projecten zijn onderzocht, geeft het rapport geen beschrijving van de veranderde clues en de resultaten daarvan.** Er is wel een beschrijving gegeven van belemmerende en bevorderende factoren die tijdens de projecten zijn opgemerkt. Daarnaast is er een beschrijving gegeven van de factoren in de maaltijdambiance die de cliënten als gezellig **ervaren** (Nijs, Vanneste, De Graaf & Van Staveren, 2003). **In de resultaten volgt een beschrijving.** Voor meer informatie, zie bijlage X.

Onderstaand volgt een beschrijving van de clues die het Ambiance Project en het Improved Meal Ambiance Project **hebben** aangepast in de maaltijdambiance.

Indeling, akoestiek en taken medewerkers

Beide best practices brachten veranderingen aan in de indeling van de eetruimte, de akoestiek en de taken van medewerkers tijdens de maaltijd. De taken van de medewerkers werden bij beide projecten zo aangepast dat er tijdens de maaltijden geen andere activiteiten plaatsvonden. **De medicatie werd voor of na de maaltijd uitgedeeld en borden werden afgeruimd wanneer iedereen klaar was met de maaltijd** (Nijs, 2006; Mathey, Vanneste, De Graaf, De Groot & Van Staveren, 2001). Het Ambiance Project hield een besloten indeling aan, de eetomgeving werd tijdens de maaltijd afgesloten zodat er geen publiek langs zou lopen. Dit in tegenstelling tot de controlegroep waarbij tijdens de maaltijd familie en vrienden naar binnen konden en daarmee de andere cliënten stoorden. Gedurende de maaltijd zat er **één** medewerker aan tafel met **zes** cliënten. Tijdens de maaltijd vond er geen personeelsswissel plaats (Nijs, 2006). Bij het Improved Meal Ambiance Project was er gedurende de maaltijd **één** medewerker per **twee** cliënten aanwezig om iedereen genoeg aandacht te geven. Bij de controlegroep waren er **slechts twee** tot **vier** medewerkers aanwezig per 15 cliënten, waardoor alleen de cliënten **die moeite hadden met eten** aandacht kregen. De **medewerkers mochten zich niet** bemoeien met de keuzes van de maaltijd van de cliënten en verder werd ervoor gezorgd dat er niet gelopen werd tijdens de maaltijd (Mathey, Vanneste, De Graaf, De Groot & Van Staveren, 2001.)

Serveermethoden

Beide projecten pasten een andere manier van serveren toe. In het Ambiance Project werd de maaltijd geserveerd in dekschalen die op de tafels werden gezet.

De cliënten konden zelf kiezen wat ze wilden eten. De cliënten konden óf zelf de maaltijd opscheppen óf werden geholpen door medewerkers of tafelgenoten. De controlegroep kreeg de maaltijd geserveerd op individueel opgeschepte borden, moesten twee weken van tevoren de maaltijdkeus aangeven en konden de maaltijdkeus niet meer aanpassen (Nijs, 2006). Bij het Improved Meal Ambiance Project werden de maaltijden op een bord per gang per tafel geserveerd. De deksels werden bij het serveren gelijk verwijderd van de tafels. In tegenstelling tot de controlegroep hadden de cliënten van de interventiegroep de gehele dag buiten de maaltijden om toegang tot koffie, thee en fruitdrankjes (Mathey, Vanneste, De Graaf, De Groot & Van Staveren, 2001). Bij de broodmaaltijden bij beide projecten werden er geen kant en klare sandwiches geserveerd wat de cliënten meer keus gaf in wat ze wilden eten. Bij de controlegroepen werden er wel kant en klare sandwiches geserveerd. Bij beide projecten begon de maaltijd tegelijkertijd wanneer iedereen aan tafel zat (Nijs, 2006; Mathey, Vanneste, De Graaf, De Groot & Van Staveren, 2001).

Tafelopmaak, achtergrondmuziek en verlichting

Bij beide projecten werden de tafels gedekt met tafelkleden, borden en stond er een bloemetje op tafel. Bij de controlegroepen werd deze tafelopmaak niet aangehouden (Nijs, 2006; Mathey, Vanneste, De Graaf, De Groot & Van Staveren, 2001). Bij het Improved Meal Ambiance Project werd er verder voor gezorgd dat er genoeg verlichting was per tafel en dat er achtergrondmuziek gedraaid werd die gekozen was door de cliënten (Mathey, Vanneste, De Graaf, De Groot & Van Staveren, 2001).

Resultaten

- **Het Ambiance Project** heeft de kwaliteit van het leven op de volgende onderdelen gemeten: sensorisch functioneren, fysiek functioneren gefocust op zelfzorg, psychosociaal functioneren gefocust op depressieve en eenzame gevoelens, geëvalueerde autonomie en gevoel van veiligheid gefocust op het thuisgevoel in de instelling. Na een jaar bleven de scores van het fysiek en psychosociaal functioneren en het gevoel van veiligheid gelijk bij de interventiegroep terwijl die afnamen bij de controlegroep. Bij de fysieke prestatie bleven de resultaten van het fijne motorisch functioneren gelijk terwijl die bij de controlegroep afnamen. Verder bleef het lichaamsgewicht constant en nam de energie-inname toe terwijl die bij de controlegroep afnam (Nijs, 2006);
- **Bij het Improved Meal Ambiance Project** nam het lichaamsgewicht in de interventiegroep significant toe terwijl de voedselinname gelijk bleef. Wel steeg de vitamine C inname door de beschikbaarheid van zuivel en fruitdrankjes. Het hemoglobineniveau bleef gelijk terwijl het bij de controlegroep zakte. Bij de kwaliteit van het leven werd er gekeken naar de fysieke autonomie en de levenstevredenheid. Bij de interventiegroep bleef de fysieke autonomie gelijk terwijl de score zakte bij de controlegroep (Mathey, Vanneste, De Graaf, De Groot & Van Staveren, 2001);
- **Het onderzoek naar de belemmerende en bevorderende factoren** heeft duidelijk gemaakt welke factoren een prettige en gezellige maaltijdambiance creëren volgens de cliënten van de verpleeghuizen. Dit zijn (1) sociaal contact met andere cliënten, (2) aankleding van de tafel met tafellakens, de serveermethoden en de aankleding van de eetruimte, (3) keuzevrijheid in wat en hoeveel te eten, (4) prettig contact met personeel en als laatste (5) rust tijdens het eten (Nijs, Vanneste, De Graaf & Van Staveren, 2003). Voor de lijsten met belemmerende en bevorderende factoren en verdere informatie, zie bijlage X.

5 Conclusie

Carinova heeft in 2018 het Warm Welkom project gelanceerd om de gastvrijheidsbeleving van de cliënten in de openbare ruimte van Huize Salland te verbeteren. De maaltijdbeleving in het Grand café is een belangrijk onderdeel van deze gastvrijheidsbeleving. Uit de literaire review (hoofdstuk 2) blijkt dat de maaltijdbeleving plaatsvindt in de maaltijdambiance van het Grand café. Deze ambiance wordt gecreëerd werd door de menselijke, functionele en mechanische clues in het Grand café. Zie figuur 2.1 voor een visuele weergave. Zoals te lezen is in paragraaf 1.4 zijn de cliënten van Huize Salland ontevreden over de functionele en de mechanische clues, die samen de maaltijdatmosfera in het Grand café creëren. Over de menselijke clues zijn de cliënten wel tevreden. Met dit onderzoek is er onderzocht welke functionele en mechanische clues een negatieve invloed hebben op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten en hoe ze deze het liefst aangepast willen zien. Het doel van dit thesisonderzoek is het opstellen van adviezen die deze clues benoemen en beschrijven hoe deze aangepast kunnen worden. Het onderzoek is opgesteld om antwoord te geven op de volgende managementvraag: *“Hoe kan Carinova de functionele en mechanische clues van het Grand café van Huize Salland aanpassen om de maaltijdbeleving van de cliënten te verbeteren?”*. Om deze managementvraag te beantwoorden en de doelstelling te behalen zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

- Welke clues hebben een negatieve invloed op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland?
- Welke clues zouden de cliënten van Huize Salland verbeterd willen zien op basis van de barometer en op welke manier?
- Hoe hebben de best practices de functionele en mechanische clues aangepast en wat is het effect geweest op de maaltijdbeleving?

De resultaten zijn beschreven in hoofdstuk 4 en worden in dit hoofdstuk gebruikt om de eerste en tweede onderzoeksvraag te beantwoorden. De derde onderzoeksvraag over de best practices diende als validatie van de gegeven antwoorden van de eerste twee onderzoeksvragen. Om deze reden wordt deze onderzoeksvraag niet beantwoord in dit hoofdstuk. Het hoofdstuk sluit af met het beantwoorden van de managementvraag van dit thesisonderzoek.

5.1 Beantwoording onderzoeksvraag 1

Op basis van de resultaten van de barometer (paragraaf 4.1.1) en de observaties (4.1.2) kan worden geconcludeerd dat de volgende clues een negatieve invloed hebben op de huidige maaltijdbeleving: de indeling, de maaltijd, de serveermethode, de kleuren/ materialen, de tafels en stoelen, de akoestiek en de temperatuur.

De resultaten van de barometer over de indeling van het café, de hinder van publiek, akoestiek en de temperatuur waren echter verdeeld. De observaties hebben laten zien dat de locatie van het Grand café nabij de (achter)ingang en de gangen de voornaamste oorzaak is van deze verdeeldheid. In de observaties kwam naar voren dat er veel publiek langs het café loopt tijdens de maaltijd en dat het publiek de maaltijd verstoort om de weg te vragen wegens het ontbreken van een bemande receptie. Er kwam naar voren dat de cliënten aan de tafels aan de rand van het café hier last van hebben, maar de cliënten in het midden van het café niet.

De resultaten van het Ambiance Project (paragraaf 4.2.2) ondersteunen de conclusie dat publiek en afleiding tijdens de maaltijd een negatieve invloed **hebben** op de maaltijdbeleving van de cliënten. Het openen van de ingang **zorgt** daarnaast voor tocht en meer akoestiek. Kotler (1973) **geeft** in de literaire review ook aan dat de perceptie van clues verschilt per persoon. De ene heeft het sneller koud dan de ander. **Verder hangt het feit of iemand last heeft van de akoestiek naast de locatie nabij de geluidsbron ook af van de kwaliteit van het gehoor.** Deze bevindingen verklaren de wisselende resultaten van de barometer.

Op basis van de observaties kan er worden geconcludeerd dat de gebruikte serveermethode zeer inefficiënt **is**. Het **duurt** lang voordat iedereen de maaltijd **heeft** en het **zorgt** voor onnodig geloop. Toch uitten de cliënten hier geen ontevredenheid over. De groepsinterviews (paragraaf 4.2.1) **hebben** hier een uitleg **voor gegeven**. De cliënten **hebben** begrip voor het harde **werken** van de medewerkers en **vinden** het om deze reden ook niet erg om te wachten. Uit **zowel de barometer, de observaties en de groepsinterviews** kwam duidelijk naar voren dat de tafels en stoelen een negatieve invloed **hebben** op de **huidige** maaltijdbeleving.

5.2 Beantwoording onderzoeksvraag 2

In de groepsinterviews waren de cliënten redelijk unaniem in hun mening over de clues. Op basis van de resultaten van de groepsinterviews (paragraaf 4.2.1) en de best practices (paragraaf 4.2.2) kan worden geconcludeerd dat de cliënten de volgende clues aangepast **willen** zien: de indeling, tafels en stoelen, de kleuren en materialen, de serveermethode, de tafelopmaak en de maaltijd.

De cliënten gaven duidelijk aan welke verbeteringen er gewenst **zijn** als het **gaat** om de maaltijd. Uit de antwoorden **kan** worden gegeneraliseerd dat de cliënten over het algemeen meer keuzevrijheid **willen** hebben wanneer het **gaat** om **de smaak, variatie, keus en de hoeveelheid van de maaltijd**. Het verleden van de cliënten **blijkt hierin mee te spelen**. De cliënten **wensen** meer invloed op de opgeschepte hoeveelheden, aangezien er vaak veel **wordt** weggegooid. Veel cliënten **hebben** de oorlog meegemaakt en **vinden** de verspilling schandalig. Meer keus en invloed op hoeveelheid kan worden gecreëerd door een andere serveermethode. De cliënten **blijken hiervoor open** te staan, ook al was er hier in de barometer (paragraaf 4.1.1) geen ontevredenheid over gemeld. De projecten van de best practices **bevestigen** dat meer keuzevrijheid in de serveermethode een goede invloed **heeft** op de cliënten. Het **vergroot namelijk** de voedselinname en **heeft** daarmee een positieve invloed op de gezondheid.

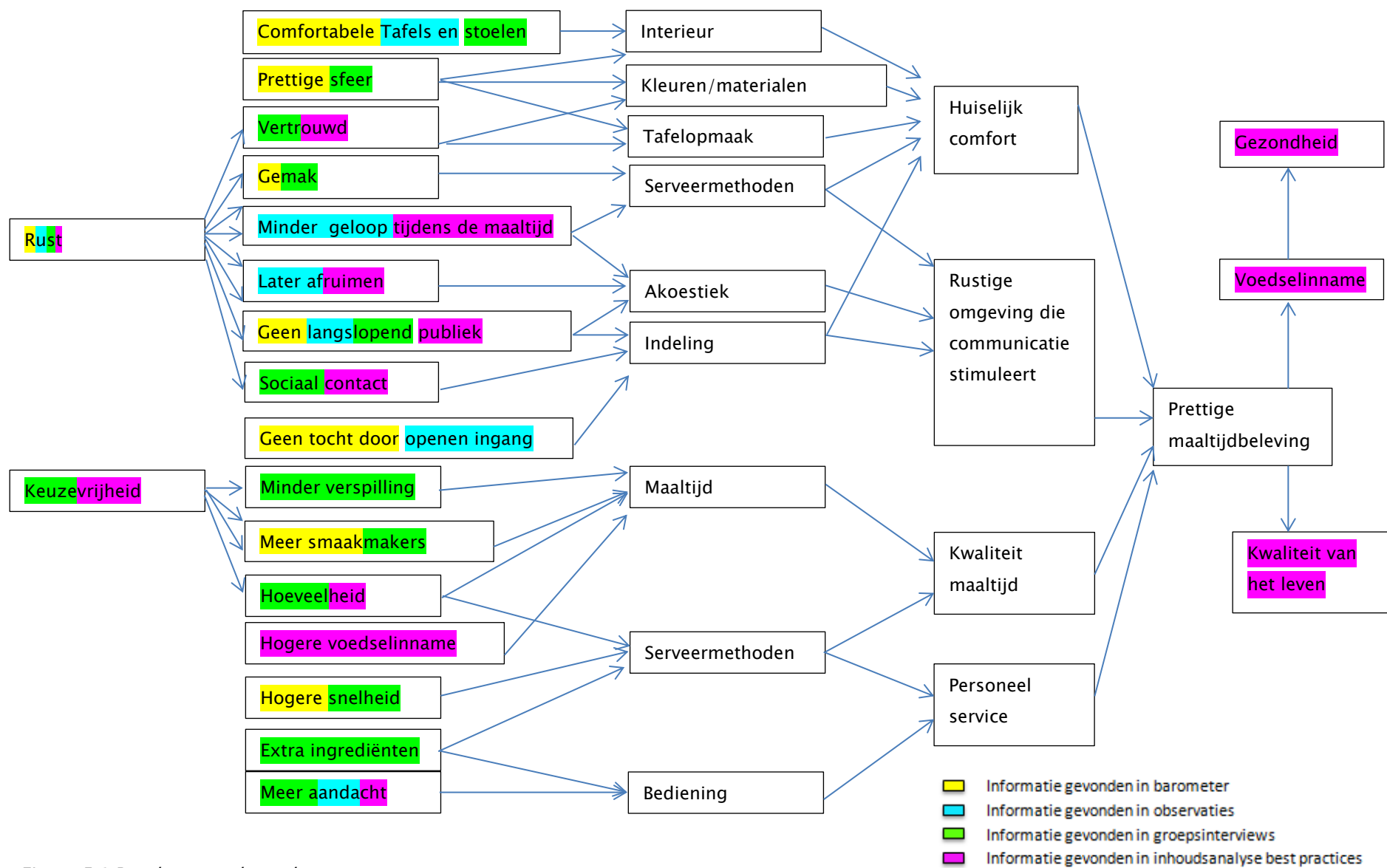
De cliënten gaven in de interviews ook aan dat er geen gezellige sfeer **heerst** in het Grand café. Het café zou niet aantrekkelijk zijn om in te gaan zitten. **Het zou prettiger aanvoelen wanneer rustige kleuren en lichte materialen één gezellig geheel vormen**. De cliënten spraken ook de behoefte uit voor nieuwe tafels en stoelen **aangezien de huidige stoelen aan vervanging toe zijn**. Dat **cliënten in de gang moeten zitten wordt als erg ongezellig ervaren**. Bij de vraag over welke tafelopmaak de voorkeur had werd er unaniem gekozen voor **die** met een tafelkleed. Dit **wekt** namelijk herinneringen op aan vroeger, **voelt** huiselijk en **wordt** beschreven als gezellig en aangekleed. Zowel de resultaten van de best practices (paragraaf 4.2.2) als de operationalisering (paragraaf 2.3) **bevestigen** dat een vertrouwde tafelopmaak een positief effect **heeft** op de cliënten. In de groepsinterviews (paragraaf 4.2.1) werd ook een voorkeur voor borden met een motief aan de rand uitgesproken. De effen gekleurde borden hadden echter niet de voorkeur. De literatuur in de literaire review (paragraaf 2.2) **beschrijft** dat gekleurde borden een positief effect **hebben** op de voedselinname. Het is echter niet duidelijk of borden met een print of kleur aan de rand ditzelfde effect **hebben**.

Als laatste kan er uit antwoorden op de vraag wat als gezellig wordt ervaren in het Grand café worden geconcludeerd dat het sociale contact erg belangrijk is voor de cliënten. Een omgeving waarin gemakkelijk een praatje gemaakt kan worden voelt prettig aan. Prettig en persoonlijk contact met de medewerkers is ook iets wat de cliënten waarderen. Cliënten hebben grote waardering voor de medewerkers als ze speciaal iets voor hen doen, dat kleine beetje extra aandacht wordt goed ontvangen. Deze bevindingen worden bevestigd door het rapport van (Nijs, Vanneste, De Graaf & Van Staveren, 2003). Sociaal contact met andere cliënten en medewerkers wordt door cliënten van een verpleeghuis als gezellig ervaren.

5.3 Beantwoording managementvraag

De beantwoording van de onderzoeksvragen maakt het mogelijk om de managementvraag te beantwoorden. Op basis van de resultaten is er geconcludeerd dat de onderzochte clues met elkaar samenhangen en factoren creëren die invloed hebben op de cliënten. Figuur 5.1 geeft een visuele weergave van hoe de gevonden informatie in het onderzoek de clues benoemen, hoe deze met elkaar samenhangen en factoren vormen die een prettige maaltijdbeleving creëren.

Het antwoord op de managementvraag kan als volgt worden geformuleerd: om de huidige maaltijdbeleving van de cliënten te verbeteren kan Carinova het beste de tafelopmaak, de serveermethoden, de akoestiek, de maaltijd, de indeling van het café, de bediening en het interieur gecreëerd door de tafels en stoelen en de kleuren/materialen zo aanpassen dat ze huiselijk comfort, een rustige omgeving die communicatie stimuleert, een kwalitatieve maaltijd en een prettige personeelsservice creëren. De verwachting is dat de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland zal verbeteren wanneer de genoemde clues aangepast worden met de wensen van de cliënten als uitgangspunt zodat de gewenste factoren gevormd worden. De cliënten zullen zich prettiger voelen in een omgeving waar ze op hun gemak kunnen zitten. De verwachting is dat de veranderingen tot gevolg hebben dat de cliënten er eerder voor zullen kiezen om te eten in het café in plaats van op de eigen kamer. Hierdoor zullen ze vaker contact maken met andere cliënten wat als gezellig wordt ervaren, wat de beleving nog plezieriger maakt. Uit de resultaten van de best practices (paragraaf 4.2.2) is af te leiden dat een plezierige maaltijdbeleving een positieve invloed zal hebben op de gezondheid en de kwaliteit van leven van de cliënten van Huize Salland.



Figuur 5.1 Resultaten onderzoek

6 Discussie

Het doel van dit onderzoek is het opstellen van adviezen die de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland zullen verbeteren. Om gedegen adviezen op te stellen is het belangrijk dat het onderzoek betrouwbaar en valide is. De stappen die ondernomen zijn om de betrouwbaarheid en de validiteit te garanderen worden beschreven in dit hoofdstuk.

6.1 Betrouwbaarheid

Wanneer een andere onderzoeker hetzelfde onderzoek zou herhalen, zouden dezelfde resultaten behaald moeten worden. Dat is wat een onderzoek betrouwbaar maakt (Verhoeven, 2014).

Het kwantitatieve onderdeel van dit onderzoek (de nulmeting afgenomen met de barometer) is betrouwbaar omdat er gebruik is gemaakt van een gestandaardiseerde vragenlijst met vaststaande vragen en antwoorden. Alle resultaten zijn vastgelegd in bijlage III. Andere onderzoekers kunnen de antwoorden niet anders interpreteren. De gestandaardiseerde vragenlijst is een betrouwbaar meetinstrument en Carinova kan deze lijst als nameting inzetten in Huize Salland en daarnaast ook als nulmeting in de andere locaties in het verdere Warm Welkom project.

De betrouwbaarheid in het kwalitatieve onderdeel van dit thesisonderzoek is op verschillende manieren versterkt. Ten eerste is er gebruik gemaakt van standaardisatie in de methoden. De observaties zijn uitgevoerd met gebruik van de observatielijst als meetinstrument waardoor er op dezelfde punten is gelet. Bij de groepsinterviews is gebruik gemaakt van de interviewgide als meetinstrument waardoor alle cliënten dezelfde vragen beantwoordden. Bij de inhoudsanalyse is de operationalisatie gebruikt om de resultaten mee te vergelijken. Dit zorgde ervoor dat er in alle rapporten dezelfde factoren zijn onderzocht. De rapporten van de best practices zijn op dezelfde manier geselecteerd als die van de literaire review, zie paragraaf 2.1. Literatuur die niet aan deze eisen voldeed is buiten beschouwing gelaten. Ten tweede zijn de onderzoekshandelingen nauwkeurig vastgelegd om de betrouwbaarheid te versterken. De resultaten van alle observaties zijn verzameld in een logboek en de groepsinterviews zijn opgenomen met een stemrecorder en getranscribeerd. Deze stappen samen zorgen ervoor dat het onderzoek betrouwbaar genoemd kan worden.

6.2 Interne validiteit

Een onderzoek is valide wanneer er gemeten is wat er gemeten moest worden en wanneer er juiste conclusies zijn getrokken (Verhoeven, 2014). De opzet van het onderzoek, de gekozen onderzoeksinstrumenten en de gekozen steekproef creëren de validiteit van dit onderzoek. Om de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland te onderzoeken is er gebruik gemaakt van de gastvrijheidsbarometer, observaties, groepsinterviews en een inhoudsanalyse. De opzet van de onderzoeksmethoden verhoogt de interne validiteit. Er zijn stappen ondernomen om ervoor te zorgen dat de resultaten niet beïnvloed werden door externe factoren. Bij het kwalitatieve onderzoek (de barometer) is er gebruik gemaakt van dezelfde enquête en deze is onder dezelfde omstandigheden afgenomen. De observaties hebben op dezelfde plek op dezelfde tijden plaatsgevonden en het testeffect is vermeden door de cliënten van tevoren niet in te lichten over de observaties. Het effect werd ook vermeden doordat de student zich voordeed als een vrijwilliger die meehielp met het serveren. Alle groepsinterviews zijn op dezelfde plek afgenomen die rustig was en voor geen afleiding zorgde. De meetinstrumenten gebruikt in dit onderzoek zijn valide. De vragen van de barometer zijn gebaseerd op de operationalisatie en de kennis van IFC.

De resultaten van de best practices hebben bevestigd dat de barometer naar de juiste clues heeft gevraagd. Dit gaf aan dat hier de juiste informatie naar voren is gekomen. De observatielijst is opgesteld aan de hand van de operationalisering, de kennis van Carinova en de resultaten van de barometer. In de observatielijst zijn punten meegenomen over de presentatie en de netheid van de borden. Tijdens de analyse is er echter besloten dat deze antwoorden bevooroordeeld (bias) waren, aangezien ze gebaseerd waren op de persoonlijke mening van de student. Er waren geen andere personen die de bevindingen konden bevestigen. Om deze reden is de presentatie van de maaltijd in dit thesisonderzoek buiten beschouwing gelaten. Verder onderzoek zal uitgevoerd moeten worden om de invloed van de presentatie op de maaltijdbeleving te onderzoeken. De observatielijst heeft de observaties de nodige structuur gegeven. Wanneer een andere onderzoeker de observaties zou herhalen, zal deze op dezelfde punten letten. De observaties zijn echter alleen door de student uitgevoerd en niemand kon de resultaten bevestigen, dit vermindert de validiteit van deze methode. Op basis van de resultaten van de observaties alleen konden geen conclusies getrokken worden. Omdat alle dataverzamelmethode elkaar aanvullen en versterken worden de resultaten van de observaties door de andere resultaten bevestigd. Om deze reden zijn de resultaten van de observaties toch valide verklaard.

De interviewgide is opgesteld aan de hand van de resultaten van de operationalisatie, de barometer en de observaties. Het is daarnaast met de onderzoeksdocent besproken om er zeker van te zijn dat de juiste informatie naar voren zou komen. De interviewgide gaf structuur aan het interview, maar om voldoende informatie te verkrijgen zijn er gesprekstechnieken toegepast om door te vragen tijdens de interviews. Voorbeelden van deze technieken zijn het papagaaien, stiltes laten vallen en samenvatten. Door deze technieken kon de mening van de cliënten over de clues achterhaald worden. In de groepsinterviews uitten de cliënten de voorkeur voor borden met een gekleurde rand. De literatuur in de literaire review bevestigden deze wens echter niet volledig. Om deze reden zal verder onderzoek buiten deze thesis uitgevoerd moeten worden om te onderzoeken of borden met een rand een positief effect zullen hebben op de maaltijdbeleving van de cliënten. De operationalisering is ook gebruikt om de rapporten van de best practices te analyseren.

Door gebruik te maken van een iteratief proces is de validiteit ook versterkt. De resultaten die de verschillende dataverzamelmethode hebben opgeleverd zijn tijdens het onderzoek geanalyseerd en maakten duidelijk op welke clues er dieper ingegaan moest worden. Door het onderzoek op deze manier in te steken is er naar voren gekomen dat de clues samen factoren creëren die de maaltijdbeleving beïnvloeden. Op basis van deze theorie zijn de adviezen opgesteld. Daarnaast hebben de methode die toegepast zijn elkaar aangevuld en soortgelijke informatie opgeleverd waardoor de resultaten als waarheidsgetrouw kunnen worden beschouwd (Verhoeven, 2014).

De steekproef is in samenwerking met de medewerkers van Huize Salland samengesteld. De groepen die meegedaan hebben bij de groepsinterviews zijn ook in samenwerking met de medewerkers samengesteld. Het samenstellen van de groepen was nodig om te voorkomen dat een aantal dominante cliënten het voortouw zou nemen en niet iedereen zijn eigen mening kon geven. Deze stappen bij elkaar versterken de validiteit van het onderzoek.

6.3 Externe validiteit

Bij externe validiteit gaat het erom of de steekproef representatief is voor de populatie en of de resultaten te generaliseren zijn (Verhoeven, 2014). Huize Salland vormde de casestudy waarbinnen het thesisonderzoek heeft plaatsgevonden.

De steekproef die meegedaan heeft in dit onderzoek moest daarom alleen representatief zijn voor de populatie van deze locatie. De steekproef werd gevormd door 21 cliënten die gebruik maakten van het Grand café en die in staat waren om aan de interviews deel te nemen. De steekproef vormde dertig procent van de gehele populatie van 69 cliënten. Deze kleine steekproef verzwakt de externe validiteit. Het is mogelijk dat de clues anders geïnterpreteerd worden door de cliënten die lijden aan een vorm van dementie. Om de resultaten te kunnen generaliseren zijn de resultaten van best practices vergeleken met die van dit onderzoek. De resultaten van de projecten en dit onderzoek komen grotendeels overeen en ook beschrijft het rapport van Nijs, Vanneste, De Graaf & Van Staveren (2003) dezelfde gezelligheidsfactoren in de maaltijdambiance als die de cliënten van Huize Salland hebben genoemd. Door deze overeenkomsten is er geconcludeerd dat de resultaten representatief zijn voor de gehele populatie. De resultaten zijn niet representatief voor andere zorginstellingen en kunnen daarom niet worden meegenomen naar de andere locaties. Carinova kan de barometer en de interviewgide echter wel gebruiken in de andere woon/zorglocaties in het Warm Welkom project.

6.4 Begripsvaliditeit

De begripsvaliditeit heeft invloed op de meetinstrumenten die in het onderzoek zijn gebruikt. Is er gemeten wat er gemeten moest worden? (Verhoeven, 2014). De cliënten in de steekproef waren geselecteerd op hun capaciteit om de vragen te begrijpen en te beantwoorden. De cliënten van de steekproef waren echter wel hoog op leeftijd en sommigen waren wat in de war. Met het opstellen van de meetinstrumenten moest hier rekening mee gehouden worden.

In de literaire review en de operationalisering zijn de verschillende clues die de maaltijdatmosfeer vormen in een restaurant uitgewerkt samen met het effect hiervan op ouderen. Aangezien het Grand café een restaurantfunctie heeft in Huize Salland, kon deze informatie gebruikt worden in dit onderzoek. De 15 vragen in de barometer zijn aan de hand van de operationalisatie opgesteld. De vragen waren duidelijk opgesteld zodat ze geen verwarring veroorzaakten bij de steekproef. Doordat de barometer face-to-face werd afgenomen, konden de vragen verder uitgelegd worden wanneer dat nodig was. De interviewgide is opgesteld aan de hand van de operationalisering en de resultaten van de barometer en de observaties. De interviewgide werd ondersteund met visuele hulpmiddelen. Deze hulpmiddelen maakten het gemakkelijker voor de cliënten om hun mening te geven en antwoord te geven op de vragen. Verder zijn er in de groepsinterviews gesprekstechnieken toegepast om de respondenten te motiveren om meer achtergrondinformatie te geven. Zo heeft de student doorgevraagd, stiltes laten vallen, open vragen gesteld en gehumd. Ook dit versterkt de begripsvaliditeit.

7 Advies

Dit hoofdstuk beschrijft het adviesgedeelte van dit thesisonderzoek. De eerste paragraaf geeft een inleiding met een herhaling van de managementvraag en de doelstelling van het thesisonderzoek. Paragraaf 2 beschrijft welk alternatief er gekozen is samen met de criteria gevolgd door de aanbevelingen per factor. In paragraaf 3 wordt er een afweging gemaakt tussen de verschillende opties en wordt er uiteindelijk **keuzes** gemaakt. Paragraaf 4 beschrijft het uiteindelijke advies samen met de financiën en paragraaf 5 geeft het implementatieplan weer.

7.1 Inleiding

De afgelopen maanden is er onderzoek gedaan naar de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland te **Colmschate** met als doel inzicht te krijgen in de invloed van de functionele en mechanische clues in het Grand café en om op basis van dit inzicht adviezen op te stellen. Deze adviezen worden aan Carinova aangeboden als onderdeel van het Warm Welkom project. **Het onderzoek is opgezet om de volgende managementvraag te beantwoorden: “Hoe kan Carinova de functionele en mechanische clues van het *Grand* café van Huize Salland aanpassen om de maaltijdbeleving van de cliënten te verbeteren?”**

De resultaten van dit onderzoek hebben laten zien welke functionele en mechanische clues een negatieve invloed hebben op de huidige maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland. Daarnaast is naar voren gekomen dat deze clues met elkaar samenhangen. **De conclusie (hoofdstuk 5) geeft weer dat wanneer de clues naar de wens van de cliënten worden aangepast dit vier gewenste factoren creëert die een prettige maaltijdbeleving vormen.** De adviezen opgesteld aan de hand van de resultaten beschrijven hoe de clues aangepast kunnen worden om de maaltijdbeleving te verbeteren. Als Carinova ervoor kiest om **de adviezen over te nemen, kunnen ze verwerkt worden** in het huidige cateringplan van Huize Salland. **Carinova heeft het voornemen om een binnenhuisarchitect in te huren. Deze zal een nieuw ontwerp maken voor het Grand café van Huize Salland.** De clues die te maken hebben met de inrichting **kunnen verwerkt** worden in het plan van eisen van **deze** binnenhuisarchitect. De verwerking van de adviezen in het plan van eisen **maakt geen deel** uit van dit thesisonderzoek.

7.2 Aanbevelingen en opties

Carinova gaf aan dat het advies aan de volgende criteria **moest** voldoen: (1) de adviezen moeten zijn **opgesteld** aan de hand van de wensen van de cliënten, (2) de adviezen moeten de potentie hebben een hogere tevredenheid op de nameting met de barometer tot gevolg te hebben en (3) de adviezen moeten uitgevoerd kunnen worden binnen het opgestelde totaalbudget van €19.800. Van dit totaalbudget is 10% gereserveerd voor de binnenhuisarchitect. Het restant van het budget **bedraagt** €17.820 (dhr. Plant, persoonlijke communicatie, 09 februari 2018).

In dit **thesisonderzoek** is ervoor gekozen om Carinova **adviezen** aan te bieden die beschrijven hoe de meest ideale maaltijdbeleving gecreëerd kan worden. Dit wordt gedaan door te beschrijven hoe **alle** clues die een **negatieve** invloed hebben op de maaltijdbeleving op de beste manier aangepast kunnen worden. De mogelijkheid bestaat hierbij dat het advies niet binnen het restantbudget past. **Deze keuze is gemaakt omdat Carinova aangaf de tevredenheid van de cliënten belangrijker te vinden dan het oorspronkelijke budget.** In het Warm Welkom project heeft Carinova de mogelijkheid om geld vrij te maken door budgetten te verschuiven tussen locaties en door investeringen naar voren te halen (dhr. Plant, persoonlijke communicatie, 02 mei 2018).

Per factor volgt er een beschrijving van de aanbevelingen die deze factor **kunnen** creëren.

Een aantal aanbevelingen kan echter op verschillende manieren worden doorgevoerd. In dat geval worden verschillende opties beschreven waaruit een keuze gemaakt kan worden. Deze opties zijn opgesteld aan de hand van de eerder genoemde criteria en verschillen in prijs, de invloed op de maaltijdbeleving en de impact op de cliënten. De populatie van dit thesisonderzoek bestaat uit ouderen en grote veranderingen kunnen stress veroorzaken. Om deze reden is er ook rekening gehouden met de impact van de verandering op de cliënten. De aanbevelingen zijn gebaseerd op informatie gevonden in de literaire review (hoofdstuk 2), de resultaten (hoofdstuk 4) en de resultaten (hoofdstuk 5).

7.2.1 Een rustige omgeving die de communicatie stimuleert

Rust tijdens de maaltijd is een belangrijk onderdeel van de maaltijdbeleving. Het onderzoek heeft aangetoond dat er geen sprake is van rust tijdens de maaltijd in Huize Salland. Dit komt voornamelijk door de locatie en de indeling van het café en de akoestiek. Dit resulteert in bezoekers tijdens de maaltijd, tocht en veel akoestiek. Uit de resultaten is af te leiden dat de cliënten hier hinder van ondervinden. De cliënten gaven in het onderzoek aan dat een rustige omgeving die de communicatie zou verbeteren een positief effect zou hebben op het sociale contact. De resultaten van de best practices sluiten zich aan bij deze resultaten door te beschrijven dat rust tijdens de maaltijd zonder publiek en sociaal contact een positief effect heeft op de cliënten.

Opties ter verbetering

Carinova krijgt een aantal aanbevelingen om een rustige omgeving te creëren waarin de maaltijd plaatsvindt en die het contact tussen de cliënten stimuleert. De eerste aanbeveling aan Carinova is om het aantal langslappende bezoekers tijdens de maaltijd te verminderen. Dit kan op drie manieren gedaan worden. Carinova kan ervoor kiezen om het Grand café tijdens de maaltijd af te sluiten met schuifmuren (optie 1a). Er kan echter ook voor gekozen worden om de maaltijd naar een andere ruimte te verhuizen (optie 1b). Hierdoor zal de hinder van bezoekers, de tocht en de akoestiek helemaal verholpen worden. Het zal echter wel een grote verandering zijn voor de cliënten, wat stress kan veroorzaken. Door voor schuifmuren te kiezen en de maaltijd op een vertrouwde plek te houden, zal de hinder van publiek, de tocht en de akoestiek ook verminderen. Dit zal echter wel een grote tijdelijke verhuizing tot gevolg hebben omdat het café dicht zou moeten, dit kan ook een negatieve invloed hebben op de cliënten. De verbeteringen zullen echter een grote positieve invloed hebben op de maaltijdbeleving wat deze negatieve invloed vermindert. Als derde optie kan er gekozen worden voor het plaatsen van schermen rond het café (optie 1c). Dit is een goedkopere optie (zie de offerte in bijlage XI). Het zal de akoestiek echter niet doen verminderen en de problemen niet volledig verhelpen.

Carinova wordt ook aanbevolen om de akoestiek in het Grand café verder te verminderen door de tafels pas af te ruimen wanneer alle cliënten klaar zijn met de geserveerde gang en om de afwas buiten het Grand café te verwerken (optie 2). Door het afruimen aan te passen gaat het sneller en vermindert het de akoestiek significant aangezien het afruimen niet de hele maaltijd doorgaat.

In de resultaten is te lezen dat de maaltijd vaak onderbroken wordt door bezoekers die medewerkers aanspreken wegens het gebrek aan receptie. Dit creëert hinder en afleiding bij de cliënten. Om dit te verhelpen wordt Carinova aanbevolen om de receptiebalie die nog aanwezig is weer te bemannen. Dit kan Carinova doen door hier een bestaande medewerker neer te zetten (optie 3a), een andere optie is om hier een vrijwilliger neer te zetten (optie 3c). Wanneer hier een medewerker wordt neergezet, zal het uurloon door Carinova betaald moeten worden. Het inzetten van een vrijwilliger brengt vrijwel geen kosten met zich mee.

De observaties **hebben laten zien** dat de locatie van de bar het Grand café onoverzichtelijk maakt voor de medewerkers. Dit **zorgt** voor veel geloop en daarmee voor de ongewenste onrust. Carinova wordt **ten slotte** aanbevolen om het Grand café een overzichtelijke indeling te geven. Dit kan Carinova doorvoeren door de bar naar een andere plek in het Grand café te verschuiven **vanwaar** de medewerkers **alle** cliënten in een oogopslag kunnen zien (optie 4a). Carinova kan er ook voor kiezen om de huidige bar aan de gesloten zijkant open te breken zodat de medewerkers er aan beide kanten langs kunnen (optie 4b). Deze aanpassing scheelt in kosten (zie offerte in bijlage XI) en de medewerkers kunnen ook op deze manier het **Grand** café overzien.

7.2.2 Huiselijk comfort

Een belangrijk onderdeel van de maaltijdbeleving is het comfort dat het Grand café de cliënten biedt tijdens de maaltijd. In de resultaten en de conclusies is te lezen dat het comfort in het Grand café **wordt** verminderd door de oncomfortabele en rolstoelenvriendelijke meubels en de ongezellige sfeer. In de literaire review is te lezen dat **meubilair en een gezellig sfeer** belangrijk **zijn** omdat ze een positief effect hebben op de stemming, de eetlust en het welzijn van cliënten (Idé, 2008). In de resultaten is te lezen dat de cliënten aangaven dat een prettige sfeer gecreëerd **kan** worden **met** een vertrouwde tafelopmaak, rustige kleuren en lichte materialen. De best practices **sluiten** zich aan bij de uitspraak over de tafelopmaak; **het gebruik van tafelkleden heeft een positief effect op de gezondheid en het welzijn van cliënten in een verpleeghuis.**

Opties ter verbetering

Carinova wordt geadviseerd om de sfeer in het Grand café te verbeteren. **Om dit te realiseren worden er meerdere aanbevelingen gedaan.** Ten eerste wordt Carinova aanbevolen om de sfeer in het Grand café te verbeteren door één samenhangend geheel te creëren met de kleuren. In de literaire review **geeft** Groote Haar (2014) aan dat ouderen een voorkeur hebben voor heldere kleuren. Dit **is** bevestigd door de resultaten van de groepsinterviews: donkere kleuren zouden de ruimte donker en somber maken. Dit advies kan doorgevoerd worden door het gehele Grand café in lichte en rustige kleuren te laten schilderen (optie 5a). Dit zal **echter wel** betekenen dat het Grand café op zijn minst een week dicht zou moeten wat ongemak voor de cliënten oplevert. Carinova kan er ook voor kiezen om slechts één muur te schilderen (optie 5b). Dit zal schelen in de overlast aangezien het café minder lang dicht zou moeten **en ook kost dit minder** (zie offerte bijlage XI). Eén enkele geschilderde muur zal ook al kleur in het Grand café brengen en een prettige sfeer creëren.

Carinova wordt daarnaast geadviseerd om nieuwe lichthouten tafels en stoelen aan te schaffen (optie 6). De grote ontevredenheid geuit in de barometer (paragraaf 4.1.1) **geeft** aan dat **het meubilair** een zeer negatieve invloed **heeft op** de maaltijdbeleving. Het onderzoek maakt duidelijk dat de stoelen stevig moeten zijn en armleuningen moeten hebben waardoor cliënten zichzelf kunnen opdrukken. Noppen onder de poten kunnen het lawaai (de akoestiek) verminderen. De tafels moeten daarnaast lang, diep en breed genoeg zijn zodat cliënten in een rolstoel naast en tegenover elkaar kunnen zitten. Meubels van duurzame materialen zoals leer, synthetische stoffen, hout of kunststof zonder naden zijn gemakkelijk te onderhouden en hygiënisch. **Tafels en stoelen van hetzelfde materiaal vormen één geheel** wat aansluit bij de wensen van de cliënten. De huidige meubels zijn versleten en kunnen niet meer opgeknapt worden. Dit samen met de ontevredenheid is de reden waarom hier **slechts één** optie is gegeven.

Om de indeling rolstoelvriendelijk te maken wordt Carinova geadviseerd om de tafels en stoelen ver genoeg uit elkaar te zetten (optie 7). Door dit te doen kunnen cliënten in een rolstoel gemakkelijk door het Grand café heenrijden. Een overzichtelijke indeling zal volgens Bovenberg, Takkenkamp, Vennik & Franken (2010) ook een positieve invloed hebben op de cliënten. Een overzichtelijke en rolstoelvriendelijke indeling zal de maaltijdbeleving van de cliënten verbeteren. **Ten slotte** wordt Carinova geadviseerd om een klassieke tafelopmaak aan te houden, **wat het Grand café een vertrouwde en huiselijke sfeer zal geven**. Carinova kan dit doorvoeren door een tafelopmaak met tafelkleden aan te houden. Er zullen tafelkleden moeten worden aangeschaft, deze kunnen van linnen zijn (optie 8a) of van afneembaar polyester (optie 8b). Linnen tafelkleden zijn klassiek en zien er mooi uit. Het nadeel is echter dat **ze** na elke maaltijd gewassen moeten worden, wat de kosten **zal verhogen**. Afneembare tafelkleden zijn duurzaam, hygiënisch en het is ook geen probleem wanneer cliënten knoeien.

7.2.3 Kwaliteit van de maaltijd

De maaltijd is voor veel cliënten in een verpleeghuis het hoogtepunt van de dag (Prummel, 2017; Van Maanen, 2012). De gehele maaltijdbeleving draait rond de maaltijd, aangezien het de reden is waarom de cliënten naar beneden komen. De maaltijd **zelf** is dus een belangrijk onderdeel van de maaltijdbeleving. In de resultaten en de **conclusie** is te lezen dat de cliënten de **maaltijd op zichzelf graag aangepast willen hebben**. Het onderzoek heeft ook laten zien dat een serveermethode die de cliënten meer keuzevrijheid geeft een positief effect zal hebben op de cliënten. De cliënten gaven in de groepsinterviews aan keuzevrijheid belangrijk te vinden en de resultaten van de best practices lieten zien dat meer keuzevrijheid een positieve invloed **heeft** op de voedselinname. De toename in voedselinname heeft vervolgens een positief effect op de gezondheid van de cliënten. Zoals beschreven in de literaire review is de maaltijdbeleving **een** belangrijk onderdeel van de gastvrijheidsbeleving. Keuzevrijheid is een belangrijk onderdeel van de gastvrijheidsbeleving in de zorg (Aflen, 2008). Meer invloed hebben op de maaltijd zal de cliënten een algemeen gevoel van welbehagen geven. Het verbeteren van de maaltijd en de serveermethode zullen een grote invloed hebben op de maaltijdbeleving.

Opties ter verbetering

Carinova wordt geadviseerd om de kwaliteit van de maaltijd te verbeteren. **Dit kan door een aantal aanbevelingen door te voeren**. Ten eerste wordt Carinova aanbevolen om een aantal cliënten van Huize Salland een maaltijdraad te laten vormen (optie 9). Deze raad kan Huize Salland adviseren bij het samenstellen van een nieuw menu door **zijn** mening te geven over maaltijdcombinaties en de **geboden** variatie. Daarnaast wordt Carinova geadviseerd om samen met de maaltijdraad in gesprek te gaan met cateraar Huuskes (optie 10). Aangezien Huize Salland de maaltijden niet zelf bereid, zal het in gesprek moeten gaan met de cateraar om de bereiding van de ingrediënten te verbeteren. De **derde** aanbeveling die Carinova krijgt is het aanbieden van smaakmakers op de tafels van de cliënten (optie 11). Dit geeft de cliënten meer regie in het op smaak brengen van de maaltijd, wat weer aansluit op de gevonden trends in de literaire review. De medewerkers moeten de cliënten wel in de gaten houden. Sommigen hebben een natriumarm dieet en zout kan voor hen een gevaar zijn voor de gezondheid.

Ten slotte wordt Carinova aanbevolen om de serveermethode aan te passen ook al **creëert deze geen ontevredenheid bij de cliënten**. De cliënten gaven in de interviews aan dat **ze meer invloed willen op wat ze eten en de opgeschepte hoeveelheden**. Carinova kan deze aanbeveling op **twee** manieren doorvoeren. **Bij beide manieren zal de au bain-marie wagen naar het Grand café moeten worden verplaatst**. De eerste optie is om de maaltijd aan de tafel op te scheppen (optie 12a).

Er zullen schalen moeten worden aangeschaft om de maaltijd van de au bain-marie wagen in op te scheppen. Deze schalen worden op de tafel gezet en daar wordt de maaltijd **óf** door de medewerkers **óf** door de cliënten zelf opgeschept. Deze veranderingen **zullen** het geloop van de medewerkers tijdens de maaltijd verminderen en **ook zal** het opscheppen sneller gaan. De cliënten zullen hierdoor niet hoeven **te wachten op hun maaltijd** terwijl anderen al aan het eten zijn. **Carinova kan er ook voor kiezen om de maaltijd bij de au bain-marie wagen in het Grand café op te scheppen en vanaf daar naar de cliënten te brengen (optie 12b). De cliënten zijn deze methode gewend en zijn er volgens de nulmeting tevreden over. Deze methode geeft echter niet de keuzevrijheid die de cliënten zo belangrijk vinden.**

7.2.4 Personeelsservice

Het onderzoek heeft laten zien dat de cliënten erg tevreden **zijn** over het werk van de medewerkers. Er kwam echter wel naar voren dat er tijdens de maaltijd niet genoeg medewerkers aanwezig **zijn** om **alle** cliënten te bedienen. **Als gevolg hiervan moeten de cliënten wachten of vragen ze niets omdat ze de medewerkers niet lastig willen vallen.** Dit **vermindert** de maaltijdbeleving van de cliënten in het Grand café. De best practices lieten zien dat contact met de medewerkers als gezellig **wordt** ervaren en **dat het** daarmee een positief effect **heeft** op de **maaltijdbeleving**. **Daarnaast laten de resultaten van de projecten zien dat meer aandacht geven aan cliënten tijdens de maaltijd een positief effect kan hebben op de gezondheid en het welzijn van de cliënten.**

Opties ter verbetering

Om de cliënten genoeg aandacht te geven wordt Carinova aanbevolen om een extra hulp in te zetten tijdens de maaltijden. **Dit kan gerealiseerd worden door een extra zorgmedewerker in te zetten tijdens de maaltijden om te helpen bedienen en om de cliënten naar het toilet te brengen (optie 13a).** Bij deze **aanbeveling zal Carinova de roosters van de zorgmedewerkers op de locatie aan moeten passen.** Een andere mogelijkheid is dat Carinova een bestaande of nieuwe vrijwilliger aanwezig laat zijn **tijdens de maaltijden** (optie 13b). Deze extra medewerker in de bediening maakt het mogelijk om de cliënten meer aandacht te geven, het serveren sneller te laten gaan en ook hoeft er minder gelopen te worden. De cliënten zullen de extra aandacht die dit advies zal creëren zeer waarderen.

7.3 Evaluatie

De aanbevelingen beschreven in paragraaf 7.2 worden in deze paragraaf beoordeeld aan de hand van de eerder gestelde criteria. Tabel 7.1 geeft aan in hoeverre de aanbevelingen voldoen aan de criteria door het totaal aantal gescoorde punten per aanbeveling weer te geven. Een van de criteria is dat de aanpassingen rekening moeten houden met het restantbudget. **De student heeft offertes opgevraagd bij verschillende organisaties om inzicht in de kosten van de aanbevelingen te krijgen, zie bijlage XI.** De verschillende aanbevelingen brengen echter verschillende kosten **met zich** mee. Per aanbeveling kan niet worden weergegeven of het binnen het budget past, aangezien het combineren van deze aanbevelingen de totaalsom oplevert. Om deze reden geeft tabel 7.1 per aanbeveling met meerdere opties aan hoe de kosten van deze opties **zich** ten opzichte van elkaar **verhouden**. De kosten van de aanbevelingen met één optie zijn niet beoordeeld, omdat deze kosten niet vergeleken kunnen worden.

Tabel 7.1. Confrontatiematrix alternatieven/opties en criteria

Factor	Opties	Voldoet aan wens van de cliënten	Gevolg op score nameting	Onderlinge verhouding kosten opties	Puntentotaal
Rustige omgeving die de communicatie stimuleert	1a: Het afsluiten met verschuifbare muren	++	++	- -	2
	1b: Het verplaatsen van de eetruimte	+	0	+	2
	1c: Het plaatsen van schermen	+	0	-	0
	2: Het afruimen van de tafel wanneer iedereen klaar is	+	+	n.v.t.	2
	3a: Het bemannen van de receptie met een medewerker	++	++	-	3
	3b: Het bemannen van de receptie met een vrijwilliger	++	++	+	5
	4a: Het verplaatsen van de bar	+	+	-	1
	4b: Het openen van de bar aan beide kanten	+	+	+	3
Huiselijk comfort	5a: Het schilderen van het Grand café	++	++	-	3
	5b: Het schilderen van één muur in het Grand café	++	++	+	5
	6: Het aankopen van nieuwe lichthouten tafels en stoelen	++	++	n.v.t.	4
	7: Het doorvoeren van een overzichtelijke indeling in het café	+	++	n.v.t.	3
	8a: Het doorvoeren van een tafelopmaak met linnen tafelkleden	++	++	-	4
	8b: Het doorvoeren van een tafelopmaak met afneembare tafelkleden	++	++	+	5
Kwaliteit van de maaltijd	9: Het opzetten van een maaltijdraad	++	++	n.v.t.	4
	10: Het gesprek aangaan met Huuskes	++	++	n.v.t.	4
	11: Het aanbieden van smaakmakers	++	++	n.v.t.	4
	12a: Het opscheppen aan tafel	++	++	-	3
	12b: Het opscheppen in het Grand café	+	0	+	2
Personeelsservice	13a: Het inzetten van een extra medewerker bij de maaltijden	+	+	-	1
	13b: Het inzetten van een extra vrijwilliger bij de maaltijden	+	+	+	3

7.3.1 Toelichting

Tabel 7.1 laat duidelijk zien welke opties van de opgestelde alternatieven in paragraaf 7.2 de beste keus zijn voor Carinova om door te voeren **wanneer zowel de invloed op de cliënten als de kosten worden meegenomen**. De opgevraagde offertes (zie bijlage XI) **laten echter** zien dat de gecombineerde alternatieven niet binnen het eerder opgestelde budget passen. De voornaamste reden voor het overschrijden van het budget zijn de kosten van de nieuwe tafels en stoelen en het plaatsen van de verschuifbare muren. In het onderzoek is echter naar voren gekomen dat deze kosten noodzakelijk zijn om de maaltijdbeleving te verbeteren. In overleg met Carinova is **ervoor** gekozen om de alternatieven toch te verwerken in het uiteindelijke advies, ook al wordt hiermee het budget overschreden. Zoals beschreven in paragraaf 7.2 is de maaltijdbeleving en daarmee het welzijn van de cliënten belangrijker voor Carinova **dan** het eerder **voorgestelde** budget (dhr. Plant, persoonlijke communicatie, 02 mei 2018). **Het doorvoeren van deze aanbevelingen zal naar verwachting een aantal resultaten hebben. Ten eerste zullen de aanpassingen de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland verbeteren.** Als gevolg zal de eerder vermelde ontevredenheid van de cliënten verminderen, wat zichtbaar zal zijn bij het **uitvoeren** van de nameting. De toegenomen tevredenheid zal de meldingen van ontevredenheid in de vergaderingen ook verminderen. **Ten tweede zal het eerder vermelde knelpunt worden verholpen. Door de clues (services) in het Grand café aan te passen naar de wensen van de cliënten, zullen ze voldoen aan de veranderde zorgvraag. Aangezien de maaltijdbeleving een belangrijk onderdeel is van de gastvrijheidsbeleving, zal deze ook verbeteren.** Hiermee behaalt Carinova ook gelijk het strategische doel van het Warm Welkom programma. **Als laatste** zal het doorvoeren van de alternatieven tot gevolg hebben dat de cliënten vaker naar beneden zullen komen om de maaltijd in het Grand café te eten. De resultaten van de best practices doen verwachten dat het vaker eten in het Grand café een positief effect zal hebben op de voedselinname **en daarmee op de gezondheid en het welzijn van de cliënten.** Wanneer de cliënten zich gelukkiger en **comfortabeler** voelen in Huize Salland zal dit ook zichtbaar zijn naar de omgeving. Dit zal ervoor zorgen dat Carinova een sterke positie houdt tegenover de concurrentie.

7.4 Definitief advies

Na het uitvoeren van het onderzoek is ervoor gekozen om de aanbevelingen die als beste beoordeeld zijn in tabel 7.1 aan Carinova te adviseren. **De adviezen noemen de aanpassingen van de functionele en de mechanische clues die samen de gewenste factoren creëren (zie figuur 5).** Het advies bestaat uit verschillende onderdelen: operationele adviezen en strategische adviezen. De operationele adviezen geven weer hoe Carinova de functionele en mechanische clues aan **kan** passen in het Grand café. De strategische adviezen geven aan hoe Carinova de maaltijdbeleving op de lange termijn sterk **zal kunnen** houden. **Er volgt een overzichtelijke weergave van alle adviezen. Carinova wordt geadviseerd om:**

7.4.1 Functionele clues:

- een rustige eetomgeving te creëren door het Grand café met schuifwanden af te screenen;
- de bar aan beide kanten te openen om meer overzicht te creëren;
- de receptie te bemannen met een vrijwilliger;
- een rolstoelvriendelijke en overzichtelijke indeling te creëren in het Grand café;
- de au bain-marie wagen naar het Grand café te verplaatsen en veertig schalen aan te schaffen om de maaltijd aan tafel mee op te kunnen scheppen;

- twaalf tafelkleden aan te schaffen voor de tafelopmaak;
- een maaltijdraad van cliënten te creëren wier mening meegenomen wordt in het nemen van beslissingen over de maaltijd;
- twaalf peper en zoutstrooiers aan te schaffen en deze op de tafels te plaatsen;
- in samenwerking met de maaltijdraad een gesprek aan te gaan met cateraar Huuskes over de bereiding van de groenten en het vlees en de maaltijdcombinaties.

7.4.2 Mechanische clues

- een extra vrijwilliger in te zetten tijdens de maaltijden om te helpen met serveren en het beantwoorden van vragen;
- zeventig nieuwe stoelen aan te schaffen van een lichte houtsoort of met een print van licht hout met armleuningen en noppen onder de poten;
- twaalf zes-persoonstafels aan te schaffen die rolstoelvriendelijk zijn en die van een lichte houtsoort gemaakt zijn of een print hebben van licht hout;
- één muur van het Grand café in een lichte en rustige kleur te laten schilderen.

7.4.3 Lange termijn strategie

De operationele adviezen zullen naar verwachting de maaltijdbeleving doen verbeteren. Om deze beleving in de toekomst ook sterk te houden wordt Carinova het volgende geadviseerd:

- Herhaal de barometer opgesteld in dit thesisonderzoek samen met de twee vragen over de menselijke clues in het Grand café periodiek, bijvoorbeeld ieder jaar. Op deze manier kan er in de gaten gehouden worden of de tevredenheid over de drie verschillende clues die de maaltijdbeleving creëren al dan niet terugloopt;
- Reserveer een toekomstig budget om veranderingen in de clues die de maaltijdbeleving creëren door te kunnen voeren. In het verloop van tijd zullen bijvoorbeeld de tafelkleden door gebruik slijten en moeten er nieuwe kunnen worden aangeschaft. Het budget zal ook nodig zijn om aanpassingen door te voeren in het geval van een negatieve uitslag van de barometer;
- Onderneem actie wanneer de herhalingen van de barometer een terugloop van tevredenheid over de drie verschillende clues laten zien. Dit kan onder andere door in gesprek te gaan met de cliënten over de reden van de ontevredenheid. De interviewgide opgesteld in dit onderzoek kan hierbij gebruikt worden. Het kan ook door aanpassingen door te voeren in de functionele of mechanische clues wanneer dit nodig is. Wanneer de klachten gaan over de menselijke clues kan de medewerkers een gastvrijheidstraining laten volgen een gepaste actie zijn.

Het blijven monitoren van de maaltijdbeleving is noodzakelijk aangezien er in verloop van tijd een verandering van generatie zal plaatsvinden. In dit thesisonderzoek is bijvoorbeeld naar voren gekomen dat de huidige generatie in Huize Salland de voorkeur geeft aan tafelkleden, omdat het de cliënten terug doet denken aan vroeger. Ook werd de wens uitgesproken voor het verminderen van de verspilling van eten aangezien de cliënten herinneringen hebben aan de oorlog. De volgende generatie zal deze herinneringen niet hebben en mogelijk ook andere wensen hebben. De maaltijdbeleving wordt gecreëerd door emoties en perceptie en door in te spelen op de mening van de huidige en toekomstige cliënten zal Carinova een prettige woonomgeving kunnen blijven bieden.

7.4.4 Financiën

De offertes opgevraagd door de student geven een beeld van de kosten die bij het doorvoeren van de adviezen komen kijken. Voor de volledige offertes zie bijlage XI. Tabel 7.2 geeft een overzichtelijk beeld van de kosten voor het doorvoeren van de adviezen. Van een aantal aanpassingen kan geen kostenopgave gegeven worden, om deze reden kan de totaalprijs wat verschillen met de werkelijkheid.

Tabel 7.2. Kostenraming

Producten	Organisatie	Prijs incl. BTW	Bron
Aanpassen bar	Bouwbedrijf PHB	€1.815,00	Offerte PHB, zie bijlage XI
Aankopen en plaatsen van schuifwanden		18 x (€1.380 per m ¹) = €24.840	Dhr. Bruggeman, persoonlijke communicatie, 07 mei 2018
Herstelwerkzaamheden schilderen		€2.420,00	Offerte PHB, zie bijlage XI
Algemene kosten, winst-risico, CAR-verzekering		€1.216,84	Offerte PHB, zie bijlage XI
Verplaatsen au bain-marie	Carinova	Interne kosten	Carinova
Vormen maaltijdraad		Interne kosten	Carinova
Gesprek met Huuskes		Interne kosten	Carinova
Peper- en zouthouders	Cooking life	€23,88	https://cookinglife.nl/eh-peper-zoutstel/?sqr=peper%20en%20zou&
twalf afneembare tafelkleden	Ten Kate textiel	€450,85	https://www.tenkatetextiel.nl/tafellaken-casa-afwasbaar
Veertig schalen	Horecastyle	€265,91	https://www.horecastyle.nl/checkout/cart/
Zeventig stoelen	Lensen	€19.052,42	Offerte Lensen, zie bijlage XI
Twaalf rolstoelgeschikte zespersoons tafels		€8.857,20	Offerte Lensen, zie bijlage XI
Plaatsen meubels	Carinova	Interne kosten	Carinova
Bemannen receptie		Interne kosten	Carinova
Wandenstucwerk, metselwerk & herstel (1X)	Lenferink Lemelerveld B.V.	€1333,46 + €95,32 + €128,56 = €1557,34	Offerte Lenferink Lemelerveld, zie bijlage XI
Herhalen barometer	Carinova	Interne kosten	Carinova
Totaalprijs	€60.499,44		

7.5 Implementatieplan

Wanneer Carinova ervoor kiest om deze adviezen over te nemen, zal een aantal stappen genomen moeten worden om ze te realiseren. Er zal aan de hand van de PDCA-cyclus beschreven worden hoe de alternatieven die als het best beoordeeld zijn in tabel 7.1 geïmplementeerd kunnen worden in Huize Salland.

- **Plan:** Carinova zal als eerste een binnenhuisarchitect moeten inhuren. Wanneer het management van Carinova ervoor kiest om de adviezen aan te nemen, zullen ze in de maand juni omgezet worden in een plan van eisen. Dit plan zal aangeboden worden aan deze binnenhuisarchitect. Hij/zij zal het plan van eisen gebruiken om een nieuw ontwerp te maken van het Grand café.

Carinova zal **nadat er een definitief ontwerp is gemaakt** een aannemer moeten **inhuren** om het ontwerp van de binnenhuisarchitect te realiseren en ook moeten de benodigde materialen besteld worden. Het Grand café zal verbouwd moeten worden en om deze reden **ten minste één** week dicht zijn. In deze tijd zullen de cliënten de maaltijd in een andere ruimte nuttigen. Carinova zal **voor de verbouwing** vergaderingen moeten organiseren om de medewerkers uitleg te geven over de veranderende taken tijdens de maaltijd in de andere eetruimte. De medewerkers zullen in deze vergaderingen ook geïnformeerd worden over de verdere aanpassingen in het cateringconcept op basis van de adviezen. **Carinova zal de cliënten van Huize Salland schriftelijk op de hoogte moeten brengen van de verbouwing. In deze mededeling zal Carinova ook moeten aangeven dat het Grand café een week gesloten zal zijn en dat de maaltijd in een andere ruimte genuttigd zal worden;**

- **Do:** Carinova zal **samen met de aannemer** een plan van aanpak moeten opstellen om de verbouwing te organiseren. Wanneer de verbouwing zal plaatsvinden, **zal** onderling besproken moeten worden. Carinova zal **de cliënten twee weken voor de verbouwing schriftelijk moeten doorgeven op welke data het Grand café gesloten zal zijn. Dit zorgt ervoor dat de cliënten zich kunnen voorbereiden en brengt het minder stress met zich mee. De medewerkers moeten tegelijkertijd via de mail op de hoogte gesteld worden van de exacte data. Gedurende de verbouwing moet er altijd iemand de cliënten te woord kunnen staan. Er zal voor de verbouwing dus iemand aangewezen moeten worden om de vragen te beantwoorden.** Wanneer de verbouwing is uitgevoerd moeten de cliënten van Huize Salland en Park Gooijland en de medewerkers worden geïnformeerd **over de datum van de** opening van het nieuwe café;
- **Control:** om te **kunnen** controleren of de verbouwing werkelijk een positief effect heeft gehad op de maaltijdbeleving van de cliënten van Huize Salland, zal Carinova de barometer die door de student is opgesteld nog eens moeten afnemen bij cliënten die daartoe in staat zijn. Het verbouwen van het Grand café zal een grote impact hebben op de cliënten en in het begin **zal** alles onwennig en anders zijn. **Dit** kan ontevredenheid tot gevolg hebben. Om deze reden wordt Carinova geadviseerd om de nameting pas **zes maanden na de verbouwing** uit te voeren. Na de verbouwing zal Carinova ook de mening van de medewerkers over de aanpassingen moeten monitoren. Mogelijk hebben ze waardevolle opmerkingen. **Dit kan door maandelijks vergaderingen te organiseren tussen de medewerkers en het management van Huize Salland.** Om de barometer gedurende de jaren af te nemen zal Carinova medewerkers moeten instrueren over het afnemen van de barometer en één of meerdere medewerkers instrueren over het analyseren van de resultaten. **Om dit uit te voeren zal Carinova iedere keer de week voor het houden van de barometer een bijeenkomst moeten plannen;**
- **Act:** de barometer zal de (on)tevredenheid van de cliënten over de clues die de maaltijdbeleving creëren naar voren brengen. **Of** de cliënten **over** bepaalde clues nog steeds niet tevreden of zelfs ontevreden zijn, **zal duidelijk worden** met dit meetinstrument. De opmerkingen die geplaatst worden in de barometer maken duidelijk waar de problemen liggen. De interviewgide kan opnieuw ingezet worden om in gesprek te gaan met de cliënten. **Wanneer duidelijk is waar de ontevredenheid vandaan komt, kan er een nieuwe PDCA-cyclus ingezet worden.**

Nawoord

In dit nawoord geef ik een reflectie op mijn eigen handelen, het plannen en de organisatie van het thesisonderzoek en de samenwerking met anderen. Verder beschrijf ik de waarde van mijn thesis voor Carinova en de branche.

Toen ik begon met mijn scriptie had ik een goed idee van het harde werk dat mij te wachten stond. Ik werk altijd georganiseerd en planmatig. Om deze reden ging het uitvoeren van mijn onderzoek soepel en was er geen sprake van vertraging. Wat me in het onderzoek duidelijk is geworden is dat ik me niet genoeg verplaatste in de doelgroep. Ik moest tijdens het afnemen van de eerste barometers wennen aan het feit dat ik de mening onderzocht van een andere generatie. De oudere generatie ziet dingen anders dan ik ze zie. Ik moest mijn eigen mening en ideeën naast me neerleggen om objectief onderzoek te kunnen doen. Het volgende voorbeeld beeldt ook uit dat ik de doelgroep niet correct in had geschat. Na het afronden van mijn thesis heeft Carinova een binnenhuisarchitect ingehuurd. Hij wilde graag in gesprek met de cliënten om een beeld te krijgen van de personen voor wie hij een ontwerp zou maken. Ik organiseerde drie ontmoetingen van maximaal zes cliënten bij elkaar. Als snel bleek dat ik een verkeerde inschatting had gemaakt en geen rekening had gehouden met het feit dat sommige cliënten doof waren en anderen wat in de war. Het resultaat hiervan was dat de cliënten het verhaal van de architect niet konden verstaan. Een aantal cliënten werd daar chagrijnig van en begon geïrriteerd op elkaar te reageren. Anderen raakten afgeleid en begonnen om zich heen te kijken. Het gesprek kwam niet op gang en om deze reden is het na een kwartier ook afgeblazen. Wanneer ik nogmaals onderzoek zou doen, dan zou ik eerst stappen ondernemen om de doelgroep beter te leren kennen voordat ik begin aan het onderzoek. Dit zou ik doen door eerst een persoonlijk kennismakingsgesprek aan te gaan met de cliënten voordat ik begin met het onderzoek. Dit zou me een beter inzicht geven in de personen die ik later tegenover me zal hebben, zodat ik beter op hen kan inspelen. Daarnaast zou ik ook voordat ik begin met het onderzoek een vergadering plannen tussen mij en een aantal medewerkers die de cliënten goed kennen. Hierin zou ik dan uitleggen wat ik van plan ben om te doen en dan kunnen zij me adviezen geven over hoe ik iets het beste aan kan pakken.

De communicatie met de medewerkers van Huize Salland is goed verlopen. De nulmeting is door mij en vier medewerkers afgenomen en ik was verantwoordelijk voor het opstellen van het rooster hiervan. Hierdoor moest ik weten wanneer iedereen beschikbaar was. Ik was dagelijks op de locatie aanwezig waardoor ik gemakkelijk contact kon maken met de medewerkers en ook hebben we via de mail contact gehouden. De communicatie met het management van Carinova verliep ook goed. Wekelijks had ik een vergadering met de service coördinator waarbij de resultaten en de voortgang van het onderzoek besproken werden. Daarnaast had ik ook om de twee weken een vergadering met het management waarbij ook alle resultaten werden besproken. Het contact met mijn examinerator van het Saxion verliep ook gemakkelijk. Tijdens het onderzoek heb ik regelmatig contact gehad om de resultaten te bespreken en om tips en adviezen te krijgen. Ik kijk terug op een prettige samenwerking met Huize Salland, Carinova en het Saxion.

In dit onderzoek is duidelijk geworden dat de maaltijdbeleving een belangrijk onderdeel is van het leven in een woon/zorginstelling. Cliënten vormen hun dag rond de maaltijden en zien het als een mogelijkheid om met anderen in contact te komen. Wanneer de mechanische en functionele clues een prettige maaltijdatmosferafeer creëren voelen cliënten zich prettig en comfortabel wat een invloed heeft op hun gehele welzijn.

Carinova kan dit onderzoek en de gegeven adviezen gebruiken om een prettige maaltijdatmosfera te creëren in Huize Salland en haar cliënten een comfortabele maaltijdbeleving te bieden. In het Warm Welkom project worden alle woon/zorglocaties van Carinova dakpansgewijs aangepakt. De resultaten van dit thesisonderzoek zijn gebaseerd op de wensen van de cliënten van Huize Salland. Om deze reden kunnen de adviezen niet overgenomen worden in de Grand cafés of eetruimtes van de andere locaties. De barometer opgesteld in dit thesisonderzoek kan wel gebruikt worden op de andere locaties. Het afnemen van de barometer in Huize Salland heeft mij en Carinova belangrijke lessen geleerd die meegenomen kunnen worden bij het afnemen van de barometers op de andere locaties. Een voorbeeld hiervan is dat alle opmerkingen die de cliënten maken tijdens de barometer opgeschreven moeten worden, ook al heeft het niets te maken met de gestelde vraag. Het onderzoek heeft wel bewezen dat de (on)tevredenheid over één clue beïnvloed kan worden door iets totaal anders. Door alles mee te nemen komt er een duidelijk beeld naar voren van waar de cliënten mee zitten.

Carinova staat voor een grote uitdaging in de toekomst. Ouderen blijven steeds langer thuis wonen en gaan pas met een dringende zorgvraag naar een woon/zorglocatie. Dit betekent dat de cliënten die naar een woon/zorglocatie gaan, slechter van gezondheid zijn. Het betekent ook dat er veel ouderen in de buurt wonen die zorg nodig hebben. Om ouderen met een zorgvraag te kunnen blijven bereiken moeten de woon/zorglocaties van Carinova een soort van buurtfunctie aannemen. Een restaurant met een prettige sfeer in een woon/zorglocatie van Carinova kan de plek zijn waar ouderen uit de buurt en cliënten elkaar ontmoeten. Carinova kan dit thesisonderzoek gebruiken om de Grand cafés of eetruimtes van de andere locaties aantrekkelijk te maken voor zowel de buurt als de cliënten. De barometer opgesteld in dit onderzoek kan bijvoorbeeld gebruikt worden als voorbeeld bij het opstellen van een buurtbarometer. Hiermee kan onderzocht worden welke clues senioren in de buurt belangrijk vinden in de maaltijdbeleving.

Deze uitdaging geldt niet alleen voor Carinova, maar ook voor andere zorginstellingen. Mijn onderzoek kan ook gebruikt worden in verder onderzoek naar de invloed van de omgeving in zorgrestaurants. Zo kunnen andere studenten die hetzelfde thesisonderwerp hebben gekozen mijn onderzoek gebruiken als bron. Daarnaast kunnen de resultaten van dit thesisonderzoek ook gebruikt worden om resultaten van een ander onderzoek mee te vergelijken.

.

Literatuurlijst

- Alflen, C. (januari/februari 2008). Gastvrijheid in de zorg. *Facto Magazine*, 1 / 2, 20 – 23.
Geraadpleegd op 26 december 2017, van <http://facto.nl/wp-content/uploads/2014/03/Gastvrijheid%20in%20de%20zorg.pdf>
- Berry, L.L., Wall, E.A. & Carbone, L.P. (1 mei 2006). Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience: Lessons from Marketing. *Acad Manage Perspect*, 20(2), 43 – 57.
doi:10.5465/AMP.2006.20591004
- Bovenberg, F., Takkenkamp, J., Vennik, L. & Francken, G. (2010). Helende omgeving draagt bij aan herstel. *Sociale Psychiatrie*, 7 – 14. Geraadpleegd op 3 januari 2018, van http://www.venvn-spv.nl/vakblad/sppdf/sp94/SP94juli2010_hoofd01.pdf
- Busker, P. (11 november 2013). *Regisseer de beleving van je klant!* Geraadpleegd op 9 december 2017, van <https://www.storesupport.nl/blog/klantbeleving/de-service-experience-bepaal-je-zelf-regisseer-de-beleving-van-je-klant>
- Carinova. (z.d.). *Kwaliteitsjaarplan*. Geraadpleegd op 06 februari 2018, van <https://www.carinova.nl/kwaliteitsjaarplan/>
- Carinova. (z.d.). *Organisatie*. Geraadpleegd op 06 februari 2018, van <https://www.carinova.nl/organisatie/>
- De Groot, C.P.G.M., Haveman-Nies, A. & Van de Rest, O. (20 juli 2017). *Bijblijven*, 33(4-5), 379 – 390. <https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1007/s12414-017-0239-5>
- Demoulin, N.T.M. (19 september 2010). Music congruency in a service setting: The mediating role of emotional and cognitive responses. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 18(1), 10 – 18.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2010.08.007>
- Den Brok, P. & Gorselink, M. (4 oktober 2010). *De Genietende Groene Tafel*. Geraadpleegd op 24 december 2017, van <http://library.wur.nl/WebQuery/wurpubs/fulltext/150900>
- Dijkstra, K. (2009). *Understanding healing environments: Effects of physical environmental stimuli on patients' health and well-being*. Geraadpleegd op 24 december 2017, van https://www.mendeley.com/research-papers/understanding-healing-environments-effects-physical-environmental-stimuli-patientshealth-wellbeing/?utm_source=desktop&utm_medium=1.17.13&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B6807dabd-ba2c-4193-b76a-749ccfd3ff25%7D
- Gastvrije zorg. (z.d.). *Hoe werkt gastvrijheidszorg met sterren?* Geraadpleegd op 24 december 2018, van <http://www.gastvrijezorg.nl/gastvrijheidszorg-met-sterren/auditproces>
- Groote Haar, R. *Gastvrijheid in de zorg: Onderzoek naar de beleving van gastvrijheid binnen woonzorgcentrum de Bloemendaal* (Bachelor Thesis) [HBO Kennisbank]. Geraadpleegd op 14 januari 2018, van <https://www.hbo-kennisbank.nl/record/saxionhogeschool/A66BC105-4BB5-40C6-A2FD17E0752CDC64>

- Heide, M., Lærdal, K. & Grønhaug, K. (27 maart 2007). The design and management of Ambiance: Implications for hotel architecture and service. *Tourism Management*, 28(5), 1315 – 1325. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.01.011>
- Hokkeling, J. & De la Mar, L. (2007). *Mood Maker: Het ontwikkelen van gastvrije organisaties*. Boom uitgeverij: Amsterdam. Geraadpleegd op 19 december 2017.
- Huisman, E.R.C.M., Morales, E., Van Hoof, J. & Kort, H.S.M. (11 juli 2012). Healing environment: A review of the impact of physical environmental factors on users. *Building and Environment*, 58, 70 – 80. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2012.06.016>
- Idé. (22 juli 2008). *RVZ advies over woninginrichting verpleeghuizen*. Geraadpleegd op 20 december 2017, van <https://www.innovatiekringdementie.nl/a-116/RVZ-advies-over-woninginrichting-verpleeghuizen#muziek>
- IFC. (z.d.). *Over IFC*. Geraadpleegd op 18 december 2018, van <http://www.ifcgroep.nl/ifc/>
- Kennisbank. (z.d.). *Groepsinterview: Wat is het?* Geraadpleegd op 07 januari 2018, van <http://kennisbank.lectoraat.nl/index.cfm?page=Groepsinterview>
- Klosse, P. (2014). *The Essence of Gastronomy: Understanding the Flavor of Foods and Beverages*. Boca Raton: Taylor & Francis Group
- Kotler, P. (1 december 1973). Atmospheric as a Marketing Tool. *Journal of Retailing*, 49(4), 48 – 79. Geraadpleegd op 25 november 2017, van [http://belz ludovic.free.fr/nolwenn/Kotler%20-%20Atmospherics%20as%20a%20marketing%20tool%20%20\(cit%C3%A9%20171\)%20-%201973.pdf](http://belz ludovic.free.fr/nolwenn/Kotler%20-%20Atmospherics%20as%20a%20marketing%20tool%20%20(cit%C3%A9%20171)%20-%201973.pdf)
- Kuijsters, A., Redi, J., De Ruyter, B., Seuntiëns, P. & Heynderickx, I. (27 november 2014). Affective ambiances created with lightning for older people. *Lightning Research and Technology*, 47(7), 859 – 875. doi: 10.1177/1477153514560423
- Ladhari, R., Brun, I. & Morales, M. (december 2008). Determinants of dining satisfaction and post-dining behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 563 – 573. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.025>
- Mathey, M-F.A.M., Vanneste, V.G.G., De Graaf, C., De Groot, L.C.P.G.M. & Van Staveren, W.A. (mei 2001). Health Effect of Improved Meal Ambiance in a Dutch Nursing Home: A 1-Year Intervention Study. *Preventive Medicine*, 32(5), 416 – 423. <https://doi.org/10.1006/pmed.2001.0816>
- Matilla, A.S. & Wirtz, J. (2001). Congruency of scent and music as a driver of in-store evaluations and behaviour. *Journal of Retailing*, 77(2), 273 – 289. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(01\)00042-2](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(01)00042-2)
- Maurits, E.E.M., De Veer, A.J.E. & Francke, A.L. (2016). *Inspelen op veranderingen in de zorg: Ervaringen van verpleegkundigen, verzorgenden, begeleiders en praktijkondersteuners*. Geraadpleegd op 10 februari 2018, van https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Inspelen_op_veranderingen_in_de_zorg.pdf

- Nijs, J. (21 juni 2006). *Optimising the ambiance during mealtimes in Dutch nursing homes* (proefschrift) [Researchgate]. Geraadpleegd op 19 december 2017, van https://www.researchgate.net/profile/KAND_Nijs/publication/35681775_Optimizing_the_ambiance_during_mealtimes_in_Dutch_nursing_homes/links/53da351c0cf2e38c633661bc.pdf
- Nijs, Vanneste, De Graaf & Van Staveren. (2003). Projecten ter bevordering van de ambiance tijdens de maaltijden in Nederlandse verpleeghuizen: Bevorderende en belemmerende factoren bij de implementatie. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie*, 34(6), 246 – 253. Geraadpleegd op 5 mei 2018, van https://www.researchgate.net/profile/KAND_Nijs/publication/40127900_Projecten_ter_bevordering_van_de_ambiance_tijdens_de_maaltijden_in_Nederlandse_verpleeghuizen_bevorderende_en_belemmerende_factoren_bij_de_implementatie/links/0f317538793181ae87000000/Projecten-ter-bevordering-van-de-ambiance-tijdens-de-maaltijden-in-Nederlandse-verpleeghuizen-bevorderende-en-belemmerende-factoren-bij-de-implementatie.pdf
- Novak, C.C, La Ropa, J. & Novak, R.E. (16 december 2010). Effects of Sound Pressure Levels and Sensitivity to Noise on Mood and Behavioral Intent in a Controlled Fine Dining Restaurant Environment. *Journal of Culinary Science and Technology*, 8(4), 191 – 218. <https://doi.org/10.1080/15428052.2010.535756>
- Nursing. (01 november 2016). *Dit is de nieuwe zwarte lijst verpleeghuizen*. Geraadpleegd op 09 februari 2018, van <https://www.nursing.nl/dit-is-de-nieuwe-zwarte-lijst-verpleeghuizen/>
- Ouderenfonds. (z.d.). *Koud in Nederland*. Geraadpleegd op 24 november 2017, van <http://www.seniorenplein-nederland.nl/pagina57.html>
- Passie voor horeca. (z.d.). *Interieur en exterieur*. Geraadpleegd op 12 december 2018, van https://passie.horeca.nl/content/18713/Interieur_en_exterieur.html
- Pennings, M. (4 oktober 2010). *Eetlust ouderen beter bij zelf opscheppen*. Geraadpleegd op 22 december 2017, van <http://www.omroepbrabant.nl/?news/1433761013/Eetlust+ouderen+beter+bij+zelf+opscheppen.aspx>
- Piqueras-Fiszman, B., Giboreau, A. & Spence, C. (23 augustus 2013). Assessing the influence of the color of the plate on the perception of a complex food in a restaurant setting. *Flavour*, 2013, 2 – 24. <https://doi.org/10.1186/2044-7248-2-24>
- Prummel, M. (10 oktober 2017). *Eten in zorginstellingen nog steeds problematisch*. Geraadpleegd op 28 januari 2018, van <http://www.missethoreca.nl/catering/nieuws/2017/10/eten-en-drinken-de-zorg-nog-steeds-problematisch-101283583>
- Rijksoverheid. (z.d.). *Zorg voor ouderen in verpleeghuizen verbeteren*. Geraadpleegd op 24 januari 2018, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/verpleeghuizen-en-zorginstellingen/zorg-ouderen-verpleeghuizen-verbeteren>

- RijksUniversiteit Groningen. (03 november 2017). *Wat is goede literatuur?* Geraadpleegd op 15 december 2017, van <https://www.rug.nl/sciencelinx/betasteunpunt/pwsmaken/betrouwbareliteratuur/betrouwbareliteratuur>
- Roque, J., Guastavino, C., Lafraire, J., & Fernandez, P. (april 2018). Plating influences diner perception of culinary creativity. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 11, 55 – 62. <https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2017.11.006>
- Service. (z.d.). In *Van Dale*. Geraadpleegd op 9 november 2017, van <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/service#.Wu1uLPmFPIU>
- Snijder, R. (juni 2017). *Gezond Gastvrij!* (Bachelor Scriptie) [UMCG]. Geraadpleegd op 14 november 2017, van http://scripties.umcg.eldoc.ub.rug.nl/FILES/root/anderestudie/2017/SnijderR/2017_Snijder_Rosanna.pdf
- Stroebele, N. & De Castro, J.M. (september 2004). Effect of Ambiance on Food Intake and Food Choice. *Nutrition*, 20(9), 821 – 838. <https://doi.org/10.1016/j.nut.2004.05.012>
- Thijssen, T., Groen, B. & Pijls, R. Klantbeleving begrijpen, meten en bevorderen: Mens, beleving en betekenis. *FMI*, 82 – 86. Geraadpleegd op 03 december 2017, van http://resolver.saxion.nl/display_details/D79E2D9DE1E9A6FCC1257833005559D0
- Tubbing, L. (16 augustus 2014). *Steekproef bepalen*. Geraadpleegd op 07 januari 2018, van <https://deafstudeerconsultant.nl/afstudeertips/onderzoeksmethoden/steekproef-bepalen/>
- Van den Brink, V. (2010). *Healing environments, een onderzoek naar de aspecten van de helende omgeving en de toepassing hiervan* (afstudeeronderzoek) [Hogeschool Utrecht]. Geraadpleegd op 02 februari 2018, van <https://husite.nl/healthyenvironments/wp-content/uploads/sites/91/2015/06/Afstudeeronderzoek-van-den-Brink.pdf>
- Van der Plaats, A. (11 maart 2015). *Presenteer de maaltijd anders dan je denkt. Tip van dr. Anneke van der Plaats*. Geraadpleegd op 12 januari 2018, van <http://www.dementie-winkel.nl/website/index.php?Treeltem=697579&NewsItem=42941>
- Van der Rijst, M. & Nijs, K. (2007). *Elke maaltijd weer een feest!: Handreikingen voor een betere maaltijdambiance in verpleeg- en verzorgingshuizen*. Den Haag: Uitgeverij Lemma.
- Van Dullemen, E. (z.d.). *In 5 stappen het restaurant meubilair selecteren*. Geraadpleegd op 13 januari 2018, van <http://horecatweepunt.nl/in-5-stappen-restaurant-meubilair-selecteren/>
- Van Maanen, M. (maart 2012). *Beleving van de maaltijd bereid uit lokaal betrokken producten in zorginstelling Joris Zorg* (Master Thesis) [Edepot]. Geraadpleegd op 02 januari 2018, van <http://edepot.wur.nl/200404>
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Waardigheid en Trots. (4 oktober 2016). *10 tips voor eten met meer smaak en plezier in het verpleeghuis*. Geraadpleegd op 20 november 2017, van <https://www.waardigheidentrots.nl/praktijk/10-tips-voor-eten-met-meer-smaak-en-plezier-in-het-verpleeghuis/>

Waardigheid en trots. (april 2015). *Waardigheid en trots: Liefdevolle zorg. Voor onze ouderen*. Geraadpleegd op 25 januari 2016, van <https://www.waardigheidentrots.nl/wp-content/uploads/2015/04/waardigheid-en-trots-liefdevolle-zorg-voor-onze-ouderen1.pdf>

Zellner, D.A., Siemers, E., Teran, V., Conroy, R., Lankford, M., Agrafiotis, A., ... Locher, P. (10 augustus 2011). Neatness counts: How plating affects liking for the taste of food. *Appetite*, 57(3), 642 – 648. <https://doi.org/10.1016/j.appet.2011.08.004>

Zorginstituut Nederland. (z.d.). *Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg: Samen leren en verbeteren*. Geraadpleegd op 06 februari 2018, van <https://www.zorginzicht.nl/bibliotheek/verpleeghuiszorg-kwaliteitskader/RegisterKwaliteitsstandaardenDocumenten/Kwaliteitskader%20Verpleeghuiszorg.pdf>

Bijlagen

In dit hoofdstuk worden de bijlagen weergegeven **die** genoemd **zijn** in het thesisrapport.

I. Warm Welkom

II. Operationalisatie

III. Uitkomsten barometer

IV. Observatielijst met gemiddelde resultaten

V. Verantwoording opstellen observatielijst

VI. Interviewguide

VII. Verantwoording opstellen interviewguide

VIII. Visuele hulpmiddelen

IX. Toestemmingsformulier groepsinterviews

X. Beste practices

XI. Offertes

XII. Begrippenlijst

Bijlage I Warm Welkom

Woon- en leefomgeving



Doelstelling:
Het creëren van een prettige omgeving en sociaal klimaat voor onze bewoners, door inrichting en uitstraling van onze panden, hartelijke ontvangst en omgang met elkaar. Sleutelwoorden daarbij zijn gastvrijheid, persoonlijk contact en vertrouwd thuis gevoel.

Scope:
We beperken ons hierbij tot de openbare leefomgeving: ontvangst, grandcafé, e.d.. De inrichting van die ruimten en het aanwezige personeel.

Kaders:

- Financieel: budgetruimte per locatie, als afgeleide van strategisch vastgoedplan en MJOP;
- Personeel: formatieruimte (Services)
- Projecten: in kader van Waardigheid&Trots (beperkt tot VPH)

Instrumenten:

- Indeling, stoffering en inrichting van de openbare ruimte;
- Personele bezetting en training in gedrag en vaardigheden;

Vertrouwd dichtbij
www.carinova.nl

Woon- en leefomgeving



Aanpak:

- Een projectmatige aanpak per locatie;
- Start met een pilot locatie (Huize Salland)
- Vervolg "dakpansgewijs", d.w.z. volgende locatie start als vorige locatie voor 2/3 is afgerond;
- Doorlooptijd per locatie 4 maanden, totaal circa. 2 jaar.
- Start met pilot: Huize Salland, gegeven de noodzaak daar.

Betrokkenen:

- Vertegenwoordiging van lokale cliëntenraad, vrijwilliger, zorg en services;
- Directie zorg /services en ondersteunende diensten/gebouwbeheer;
- Met een extern adviseur (binnenhuis architect);

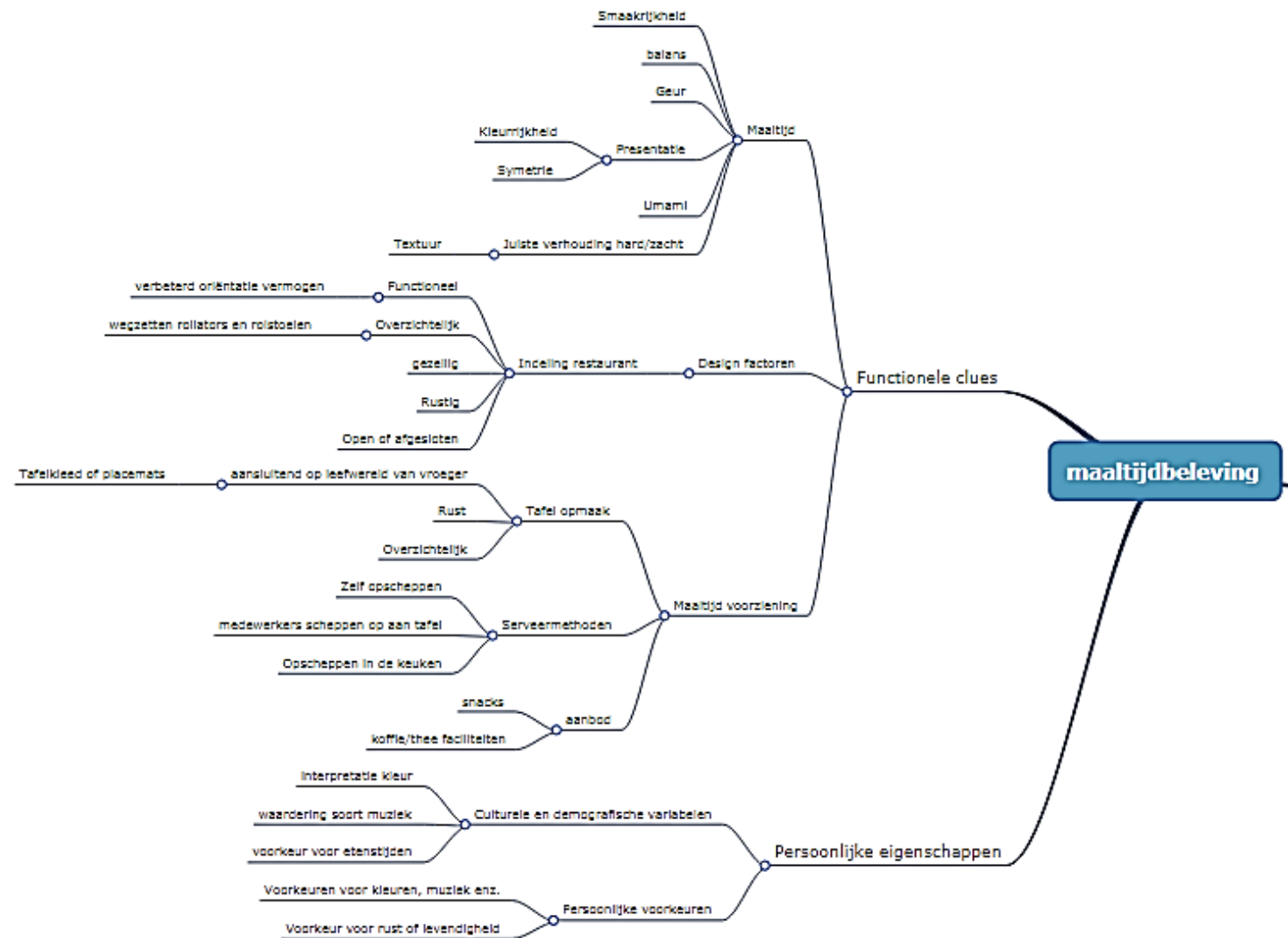
Projectverantwoordelijke:

- Directeur Services;
- Per locatie een projecttrekker van OD/GB of Services, afhankelijk van accent gebouw/personeel
- Verantwoording en rapportage over voortgang in RDO/KVV

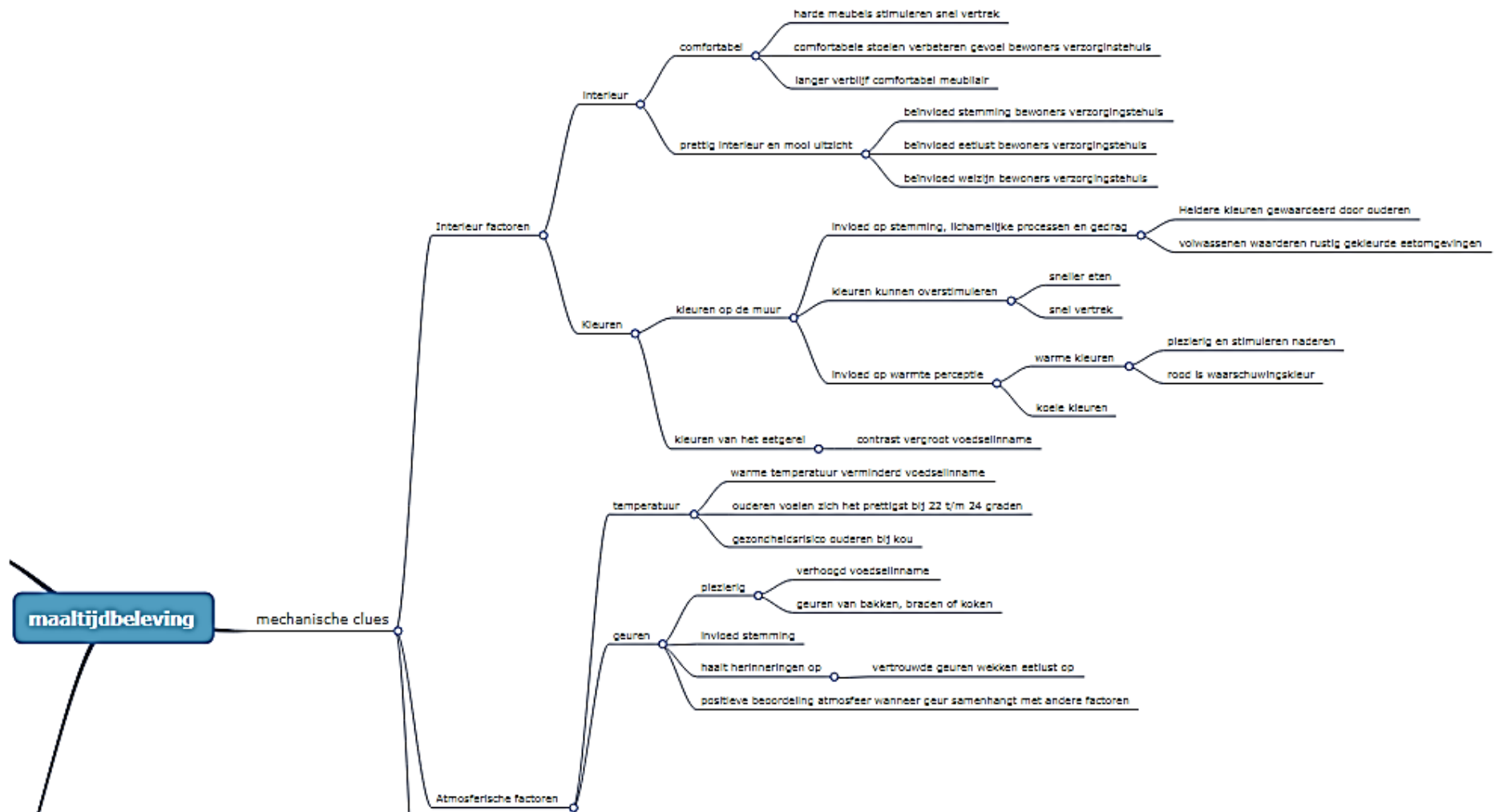
Vertrouwd dichtbij
www.carinova.nl

Figuur I.1. dia's Warm Welkom

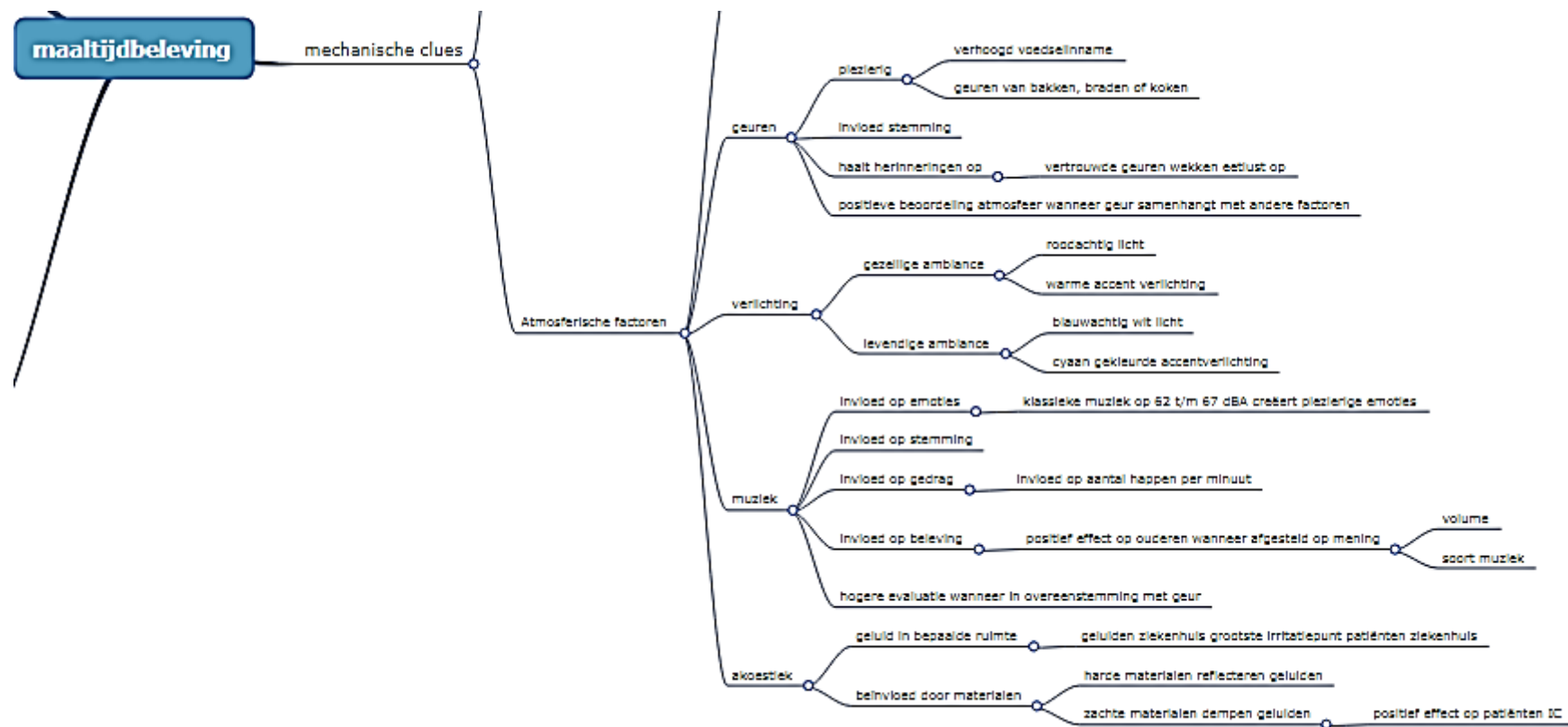
Bijlage II Operationalisering



Figuur II.1. operationalisering functionele clues



Figuur II.2. Operationalisering mechanische clues



Figuur II.3. Operationalisering mechanische clues

Bijlage III Uitkomsten barometer

Tabel III.1. Uitkomsten barometer

Hoe tevreden bent u over de openingstijden van het Grand café?				
Missing: 3			Valide steekproef: 86%	
Zeer ontevreden: 0%	Ontevreden: 28%	Neutraal: 11%	Tevreden: 61%	Zeer tevreden: 0%
Opmerkingen: kan zelf koffie pakken, heeft geen medewerkers nodig, behoefte aan langere openingstijden, komt alleen voor de maaltijden naar beneden.				
Hoe tevreden bent u over het totale aanbod, exclusief de warme maaltijd?				
Missing: 2			Valide steekproef: 90%	
Zeer ontevreden: 5%	Ontevreden: 16%	Neutraal: 5%	Tevreden: 69%	Zeer tevreden: 5%
Opmerkingen: is zelf in staat om extra voorzieningen voor familie te halen bij de supermarkt, familie haalt genoeg, gebak zou fijn zijn.				
Hoe tevreden bent u over de warme maaltijd?				
Missing: 0			Valide steekproef: 100%	
Zeer ontevreden: 5%	Ontevreden: 43%	Neutraal: 9%	Tevreden: 33%	Zeer tevreden: 10%
Opmerkingen: het eten is lekker, groenten/aardappels zijn niet goed gegaard, vlees is taai/droog, te weinig variatie in maaltijden en vreemde maaltijdcombinaties.				
Hoe tevreden bent u over de opstelling/inrichting van het zitgedeelte van het Grand café?				
Missing: 0			Valide steekproef: 100%	
Zeer ontevreden: 5%	Ontevreden: 19%	Neutraal: 28%	Tevreden: 48%	Zeer tevreden: 0%
Opmerkingen: cliënten zijn gedwongen om in de gang te zitten, er is tocht en kou te voelen, liever rust tijdens de maaltijd, stoelen passen niet onder de tafels en de ronde tafels zijn niet functioneel.				
Hoe ervaart u de bediening/serveren door de medewerkers/vrijwilligers bij maaltijden en koffie?				
Missing: 2			Valide steekproef: 90%	
Zeer negatief: 0%	Negatief: 5%	Neutraal: 11%	Positief: 74%	Zeer positief: 11%
Opmerkingen: serveren gaat goed zo, zoals het nu gaat is snel en effectief, duurt soms lang, schalen op tafel is huiselijk, zelf opscheppen moeilijker en bij zelf opscheppen kan er zelf bepaald worden hoeveel er opgeschept wordt.				
Heeft u behoefte om meer gebruik te maken van het Grand café?				
Missing: 1		Valide steekproef: 95%		Modus: nee
Ja: 25%			Nee: 75%	
Opmerkingen: is prima zo, te oud om vaker te gaan, zou vaker willen gaan voor familie uitjes en als het gezelliger zou zijn, zou ze vaker gaan.				
Hoe ervaart u de temperatuur in het Grand café?				
Missing: 1			Valide steekproef: 95%	
Zeer negatief: 5%	Negatief: 40%	Neutraal: 5%	Positief: 50%	Zeer positief: 0%
Opmerkingen: te heet, te koud, tocht.				
Hoe ervaart u de geur bij binnenkomst in het Grand café?				
Missing: 3			Valide steekproef: 86%	
Zeer negatief: 0%	Negatief: 0%	Neutraal: 0%	Positief: 100%	Zeer positief: 0%
Opmerkingen: ruikt lekker.				
Hoe ervaart u de akoestiek in het Grand café?				
Missing: 5			Valide steekproef: 76%	
Zeer negatief: 0%	Negatief: 25%	Neutraal: 19%	Positief: 56%	Zeer positief: 0%
Opmerkingen: veel geluid, zelf geen last van, heeft een gehoorapparaat en hoort niks, is het gewend.				
Hoe tevreden bent u over de aankleding van het Grand café?				
Missing: 2			Valide steekproef: 90%	
Zeer ontevreden: 0%	Ontevreden: 21%	Neutraal: 42%	Tevreden: 37%	Zeer tevreden: 0%

Opmerkingen: plantje of bloemen op tafel mooi, tafelkleden mooi, café is niet gezellig, geen samenhangende sfeer, ideaal voor een verzorgingstehuis, ziet er mooi uit.				
Hoe tevreden bent u over de verlichting in het Grand café?				
Missing: 3		Valide steekproef: 86%		
Zeer ontevreden: 0%	Ontevreden: 0%	Neutraal: 17%	Tevreden: 78%	Zeer tevreden: 5%
Opmerkingen: in de avond te donker, overdag genoeg licht, is prima, licht genoeg.				
Hoe tevreden bent u over de kleuren in het Grand café?				
Missing: 1		Valide steekproef: 95%		
Zeer ontevreden: 0%	Ontevreden: 25%	Neutraal: 30%	Tevreden: 45%	Zeer tevreden: 0%
Opmerkingen: mooi en rustig, mag meer kleur worden gebruikt, niet te fel, rustige kleuren, lichte kleuren maken ruimten lichter en zonniger.				
Hoe tevreden bent u over het comfort van de tafels en stoelen in het Grand café?				
Missing: 2		Valide steekproef: 90%		
Zeer ontevreden: 0%	Ontevreden: 42%	Neutraal: 21%	Tevreden: 37%	Zeer tevreden: 0%
Opmerkingen: (ronde) tafels niet functioneel voor cliënten in een rolstoel, stoelen zijn hard en moeilijk te verschuiven, stoelen met armleuningen zitten lekker, viltjes onder te stoelen, in een rolstoel met buik tegen de tafel is het eten te doen.				
Heeft u hinder van de bezoekers en cliënten die langs het Grand café lopen tijdens de maaltijd?				
Missing: 3		Valide steekproef: 85%		Modus: nee
Ja: 28%		Nee: 72%		
Opmerkingen: veel publiek wat storend is, rustiger eten zou fijner zijn, merkt het wel op maar geen probleem, zit altijd met haar rug naar het publiek.				
Heeft u behoefte aan muziek in het Grand café?				
Missing: 0		Valide steekproef: 100%		Modus: nee
Ja: 33%		Nee: 67%		
Opmerkingen: in godsnaam niet, maakt communiceren moeilijk, klassieke muziek is mooi, zachte achtergrondmuziek.				
Hoe ervaart u de deskundigheid van de medewerkers en vrijwilligers rond het Grand café?				
Missing: 4		Valide steekproef: 81%		
Zeer negatief: 0%	Negatief: 0%	Neutraal: 12%	Positief: 53%	Zeer positief: 29%
Opmerkingen: positief, medewerkers zijn vriendelijk, niet altijd tijd op te kletsen, ze hebben niet altijd tijd, nieuwe medewerkers moeten het soms nog leren, ze doen hun best, maar hebben niet genoeg tijd om iedereen aandacht te geven.				
Hoe ervaart u het luisteren van de medewerkers en vrijwilligers rond het Grand café?				
Missing: 2		Valide steekproef: 90%		
Zeer negatief: 0%	Negatief: 5%	Neutraal: 5%	Positief: 68%	Zeer positief: 16%
Opmerkingen: luisteren altijd, houden altijd een praatje, hebben niet altijd tijd voor een praatje, luisteren goed wanneer ze tijd hebben, ze zijn altijd geïnteresseerd ook al is het druk.				

Bijlage IV Observatielijst en gemiddelde resultaten

Tabel IV.1. Resultaten observatielijst

Observatiepunten	Waarnemingen
Hoeveel bewoners maken gebruik van de maaltijd in het Grand café?	Warme maaltijd: 35 Broodmaaltijd: 22
Hoeveel medewerkers zijn er tijdens de maaltijd aanwezig?	Warme maaltijd: twee zorgmedewerkers en twee of drie service medewerkers Broodmaaltijd: twee zorgmedewerkers
Hoeveel bewoners hebben moeite met de stoelen en tafels in het Grand café? - Moeite met gaan zitten - Moeite met aanschuiven	Warme maaltijd: vier personen Broodmaaltijd: drie personen
Hoe lang duurt het voordat iedere bewoners zijn maaltijd heeft?	Warme maaltijd: soep vier minuten en warme maaltijd 14,2 minuten Broodmaaltijd: vier minuten
Laten de bewoners tekenen van ongeduld zien tijdens het wachten op de maaltijd?	Zowel bij de warme maaltijd als bij de broodmaaltijd niet.
Worden de maaltijden op dezelfde manier gepresenteerd?	
Zitten er vlekken op de borden?	
Ziet de maaltijd er aantrekkelijk uit?	
Verstoren bezoekers de maaltijd in het Grand café?	Warme maaltijd: vier maal Broodmaaltijd: twee maal
Hoe vaak gaat de deur van de ingang open gedurende de maaltijd?	Warme maaltijd: zeven maal Broodmaaltijd: vijf maal
Hoe veel bezoekers/medewerkers lopen langs het Grand café tijdens de maaltijd?	Warme maaltijd: 13 Broodmaaltijd: zeven
Hoe vaak lopen de medewerkers door het Grand café tijdens de maaltijd?	Warme maaltijd: 24 Broodmaaltijd: 13
Hoe vaak zijn de bewoners afgeleid door de omgeving? (niet door medewerkers) - Bewoners op tafels 1 t/m 4 - Bewoners op tafels 5 t/m 11 - Bewoners op tafels 12 t/m 13	Warme maaltijd: acht maal. Afleiding: langslowend publiek dat groet Broodmaaltijd: – Warme maaltijd: drie maal. Afleiding: langslowend publiek Broodmaaltijd: vijf maal. Afleiding: langslowend publiek en cliënten aan de zorgtafel Warme maaltijd: twee maal. Afleiding: langslowend publiek Broodmaaltijd: drie maal. Afleiding: langslowend publiek (vaak zingende dame)
Vragen bewoners om meer of minder eten?	Warme maaltijd: twee maal werd er om minder eten gevraagd Broodmaaltijd: de cliënten vragen vaak om extra brood en beleg
Hoe vaak moeten de bewoners wachten voordat de medewerkers tijd hebben om vragen te beantwoorden?	Warme maaltijd: twee maal. Reden: de medewerkers zijn druk.

	Voor het naar het toilet brengen moeten zorg medewerkers van boven gebeld worden
	Broodmaaltijd: drie maal. Reden: de medewerkers zijn druk met de cliënten aan de zorgtafel
Kunnen de aanwezige medewerkers alle bewoners in het Grand café zien?	Nee, er moet heen en weer gelopen worden om iedereen te zien
Helpen de bewoners elkaar met het eten?	Warme maaltijd: ja, vooral met afruimen
	Broodmaaltijd: ja, met het aangeven en smeren van boterhammen en afruimen
Worden er klachten geuit over de verlichting?	Er werd éénmaal geklaagd over de verlichting en dat was omdat een aantal lampen niet aanstonden
Is er tocht te voelen? - Bij tafels 1 t/m 4 - Bij tafels 5 t/m 11 - Bij tafels 12 & 13	Ja, wanneer beide deuren van de ingang tegelijk opengaan
	Nee
	Ja, wanneer de achteringang opengaat
Wordt er positief gereageerd op de keuzemogelijkheden bij het toetje?	
Hoeveel bewoners blijven na de warme maaltijd nog zitten?	
Overige observatiepunten: - In het geval van overlijden van een van de cliënten wordt de kist door de gang, langs het Grand café naar de ingang gereden. Tijdens de eerste observatie vond dit plaats terwijl er nog cliënten in het café zaten voor de maaltijd. Alle cliënten wisten wat er aan de hand was en het zorgde voor veel onrust; - Zorgmedewerkers lopen het Grand café in tijdens de maaltijd om medicijnen uit te delen; - Wanneer cliënten van een tafel klaar zijn met eten worden de borden en het servies afgehaald. Achter de bar worden de borden schoon geschraapt en opgestapeld en het bestek wordt in emmers verzameld. Dit is aan de gang terwijl andere cliënten nog aan het eten zijn en het zorgt voor veel geluid dat in het gehele café te horen is; - Doordat de warme maaltijden in de keuken worden opgeschept en per twee borden op een dienblad naar de cliënten wordt gebracht, gaat de elektrische keukendeur vaak open en dicht wat te horen is in het Grand café; - De medewerkers zetten de rollators meestal op een plek waardoor het de cliënten niet in de weg staat. Eenmaal werd dit niet gedaan en stonden ze de cliënten en de medewerkers gelijk in de weg; - De bar staat op een onhandige plek. Wanneer een medewerker die achter de bar staat wordt geroepen, dan moet er eerst om de bar heen gelopen worden om bij de cliënt te komen; - Bezoekers lopen het café in om de weg te vragen aan de medewerkers; - Werklieden lopen door het café heen om koffie te pakken. Dit zorgt voor afleiding; - De warme maaltijd begint en eindigt niet tegelijkertijd. Dit komt doordat de cliënten niet tegelijkertijd aankomen en doordat het lang duurt voordat iedereen met de maaltijd begint. Het komt ook doordat het toetje al wordt uitgeserveerd wanneer de eerste klaar zijn met eten terwijl de anderen net beginnen aan de warme maaltijd. Ook bij de broodmaaltijd komen cliënten later aan waardoor ze later beginnen met eten dan de anderen aan tafel en daardoor ook later klaar zijn.	

Bijlage V Verantwoording opstellen observatielijst

Warme maaltijd

In de barometer zijn er een aantal klachten genoteerd over de warme maaltijd. Deze klachten gingen over de textuur, de variatie en de combinaties. Volgens de literatuur heeft een nette presentatie van de maaltijden invloed op de perceptie van de maaltijd (Roque, Guastavino, Lafraire & Fernandez, 2018; Zellner et al., 2011). Ook heeft de literatuur naar voren gebracht dat het kleurcontrast tussen de maaltijd en de borden invloed heeft op de voedselinname (Waardigheid en Trots, 2016). Om deze redenen is ervoor gekozen om tijdens de observaties op de presentatie van de maaltijd te letten door te kijken naar de opmaak, vlekken en kleur op de borden.

Inrichting en opstelling/ temperatuur/ akoestiek en hinder van publiek

De opmerkingen in de barometer gaven aan dat de inrichting van het café invloed heeft op de hinder van langslopend publiek, de tocht en de akoestiek. Medewerkers gaven tijdens het opstellen van de observatielijst aan dat er tocht te voelen is bij bepaalde tafels wanneer beide deuren van de (achter)ingang worden geopend. Om de invloed van de inrichting op de andere clues te onderzoeken is ervoor gekozen om bij te houden hoe vaak de ingang open gaat, hoeveel publiek er langsloopt en hoe vaak dit publiek de maaltijd verstoort. Daarnaast is bijgehouden of cliënten in verschillende delen van het café hierdoor afgeleid zijn en of er tocht te voelen is. De tafels zijn verdeeld in drie groepen: tafels 1 t/m 4 voor het café voor de ingang, tafels 5 t/m 11 in het midden van het Grand café en tafels 12 en 13 aan de achterkant van het café vlakbij de achteringang.

Comfort tafels en stoelen

In de barometer is er duidelijke ontevredenheid over de tafels en stoelen gemeld. Om te verifiëren of de tafels en stoelen moeilijkheden veroorzaken bij cliënten met en zonder een rolstoel, is ervoor gekozen om bij te houden hoeveel cliënten moeite hebben met het gaan zitten en aanschuiven.

Bediening en overzicht

De cliënten lieten zich in de barometer positief uit over de bediening en het serveren van de maaltijd. In de barometer is echter wel een opmerking geplaatst over de snelheid van het serveren, het zou lang duren. Volgens de literatuur is het serveren van de maaltijd een belangrijke functionele clue die invloed heeft op de maaltijdbeleving (Van der Plaats, 2015). Om deze reden is ervoor gekozen om te onderzoeken hoe de bediening er op dit moment aan toe gaat. Dit is gedaan door bij te houden hoeveel medewerkers en cliënten er aanwezig zijn, hoe lang het duurt voordat iedereen de maaltijd heeft, of er ongeduld wordt getoond, of cliënten elkaar helpen met het eten en hoe vaak de medewerkers door het café moeten lopen. Medewerkers gaven aan dat de indeling van het Grand café ervoor zorgt dat ze niet alle cliënten kunnen zien. Door deze opmerking is dit ook meegenomen in de observatielijst. Ook is ervoor gekozen om te observeren of cliënten moeten wachten voordat ze geholpen kunnen worden door de medewerkers. Dit kan veroorzaakt worden doordat de medewerkers de cliënten niet kunnen zien of doordat de medewerkers te druk zijn.

Verlichting

Over het algemeen was het grootste deel van de steekproef in de barometer tevreden over de verlichting. Er werden echter wel een paar opmerkingen geplaatst over dat het in de avond te donker zou zijn in het Grand café. Om deze reden is ervoor gekozen om te noteren of er klachten worden geuit over de verlichting tijdens de warme maaltijd (overdag) en de broodmaaltijd (namiddag/avond).

Openingstijden en aanbod: de medewerkers gaven bij het opstellen van de observatielijst aan graag te willen zien of de cliënten positief **reageren** op de keuzemogelijkheden van de toetjes. Ook wilden ze weten of de cliënten na de maaltijd nog **blijven** zitten. Om deze reden zijn deze punten op de lijst gezet.

Bijlage VI Interviewguide

Inleidend gedeelte:

- Wie ben ik?
- Duidelijk maken dat ik onderzoek doe om advies op te stellen. Ik heb geen macht om iets te veranderen;
- Aangeven dat de barometer en de observaties bepaalde resultaten naar voren hebben gebracht. Met dit interview wordt er ingegaan op deze factoren;
- Duidelijk maken dat er geen namen in het verslag gemeld zullen worden.

Afsluiten Grand café

- Foto's laten zien van verschillende restaurants. Welke heeft de voorkeur?
- Waarom die?
- Waar doet dit **u** aan denken?
- Zou er iets aan de gekozen situatie veranderd kunnen worden om het nog verder te verbeteren?

Serveermethoden

- Foto's laten zien van verschillende serveermethoden, welke heeft de voorkeur?
- Waarom?
- Waar doet dit **u** aan denken?
- Zou er nog iets aangepast kunnen worden aan de gekozen methode om de beleving verder te verbeteren?

Opmaak

- De cliënten langs de twee tafels leiden. Welke heeft de voorkeur om aan te eten?
- Waarom?
- Waar doet dit **u** aan denken?
- Wat is er zo fijn aan?
- Welke elementen zijn prettig en welke niet?
- Zou er iets aan de gekozen tafel veranderd kunnen worden om de beleving nog beter te maken?
- **Staat u** positief tegenover gekleurde borden? Waarom wel, niet?

Stijl (kleuren, materialen, decoratie)

- Drie moodboards laten zien. Welke vindt **u** het mooist?
- Kunt u aangeven welke elementen u zo aanspreken en welke niet?
- Kan er volgens uw mening nog wat bij?

Bijlage VII Verantwoording opstellen interviewguide

De barometer en de observaties hebben een duidelijk beeld gegeven van de huidige situatie. Op basis van deze resultaten is de interviewguide opgesteld die gemeld zijn. Door hierop in te spelen **komt er naar voren** welke clues de cliënten graag veranderd willen **hebben en hoe ze dit graag zouden willen zien**. **Er volgt een bespreking van** hoe de interviewguide is opgesteld.

Afsluiten Grand café

In de barometer gaf 52% van de steekproef aan ontevreden of neutraal te zijn over de indeling. De observaties brachten naar voren dat de indeling van het Grand café ervoor zorgt dat de cliënten aan tafels 1 t/m 4 vaak afgeleid zijn door het langslowende publiek en dat de maaltijd vaak verstoord wordt door bezoekers. Daarnaast zorgt het openen van de deuren van de (achter)ingang voor tocht bij tafels 1 t/m 4 en 12 & 13. Het onderzoek naar best practices heeft naar voren gebracht dat rust tijdens de maaltijd een positief effect heeft op de kwaliteit van het leven en de voedselinname van de cliënten van een verpleeghuis. Om deze redenen is ervoor gekozen om in de groepsinterviews te onderzoeken of de steekproef openstaat voor het (deels) afsluiten van het Grand café. Dit **wordt** gedaan door foto's te laten zien van verschillende indelingen van restaurants: open, deels afgesloten en afgesloten.

Veranderen serveermethoden

Vijfentachtig procent van de steekproef gaf in de barometer aan positief te zijn over de huidige serveermethode. De observaties hebben echter naar voren gebracht dat **de huidige serveermethode** inefficiënt is. Het zorgt voor lange wachttijden en **voor** veel geloop voor de maaltijd. Het onderzoek naar de best practices heeft naar voren gebracht dat zelf opscheppen een positieve invloed heeft op de voedselinname van cliënten van verpleeghuizen. Van der Plaats (2015) gaf in de literatuur ook aan dat zelf opscheppen een positieve invloed heeft op ouderen omdat "het **herinnert** aan vroeger". Om te onderzoeken of de steekproef van Huize Salland openstaat voor een andere manier van serveren, is ervoor gekozen om in de groepsinterviews foto's te laten zien van verschillende manieren van serveren en te vragen welke manier de voorkeur heeft. Door verder te vragen kan er ingegaan worden op de achterliggende redenen van de keus.

Veranderen van de tafelopmaak

De barometer heeft naar voren gebracht dat de aankleding van het Grand café **verbeterbaar is**, 63% van de steekproef gaf aan hier ontevreden of neutraal over te zijn. **Verder zijn er** opmerkingen geplaatst over een voorkeur **voor** tafelkleden. **De literatuur** heeft aangegeven dat ouderen zich prettiger voelen wanneer de maaltijd aansluit **bij** de leefwereld van vroeger. **Dit kan gecreëerd worden door de serveermethoden, maar ook door een tafelopmaak met tafelkleden** (Waardigheid en Trots, 2016: Van der Plaats, 2015). **Om deze reden** is ervoor gekozen om in de groepsinterviews **plaatjes van** verschillende manieren van tafelopmaak te laten zien en **de steekproef** te vragen welke de voorkeur heeft. **Door verder te vragen naar de redenen achter deze keus kunnen de achterliggende redenen naar voren komen.**

Veranderen van de stijl (kleuren, materialen en decoratie)

Drieëntwintig procent van de steekproef was negatief of neutraal over de aankleding van het Grand café en daarnaast was 55% negatief en neutraal over de kleuren. Een prettig interieur en uitzicht hebben een positief effect op de stemming, de eetlust en het welzijn van cliënten van een verzorgingstehuis (Idé, 2008). De kleuren in het interieur hebben daarnaast invloed op de stemming, eetlust en bloeddruk. Aangezien de stijl **een grote** invloed heeft op de cliënten en daarmee op de maaltijdbeleving is ervoor gekozen om in de groepsinterviews te onderzoeken welke stijl positieve gevoelens opwekken.

Bijlage VIII Visuele hulpmiddelen

Indelingen



Figuur VIII.1. Open indeling



Figuur VIII.2. Deels besloten indeling



Figuur VIII.3. Besloten indeling

Serveermethoden



Figuur VIII.4. Geserveerd krijgen

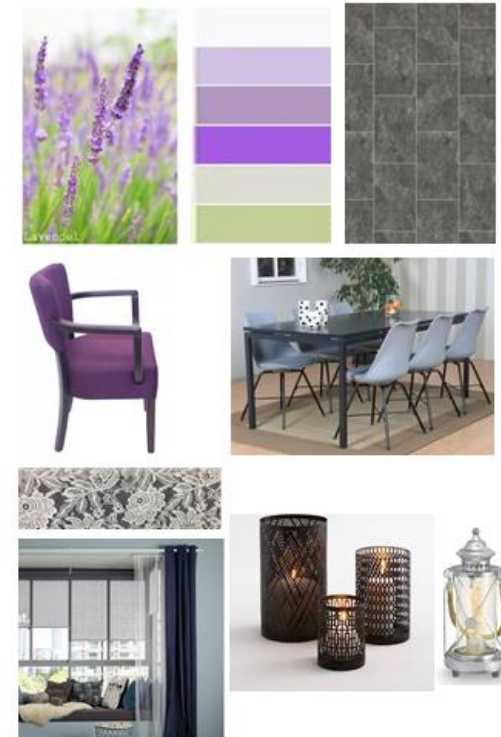
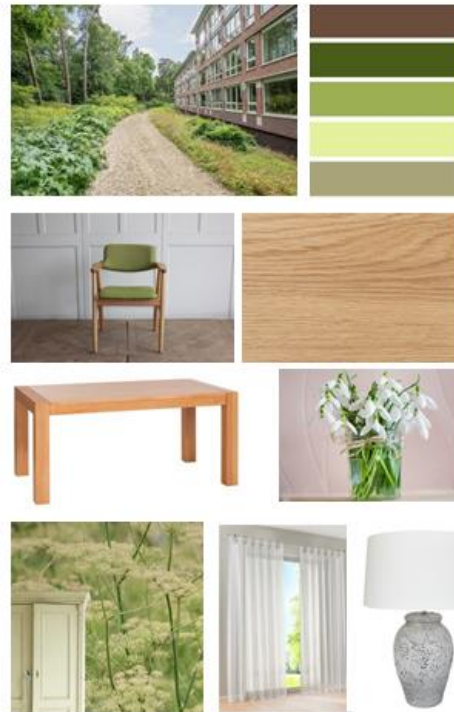
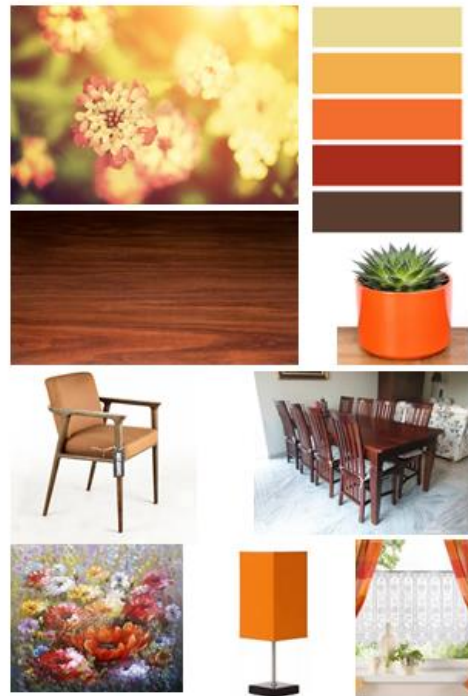


Figuur VIII.5 Opgescheept krijgen



Figuur VIII.6. Zelf opscheppen

Stijlen



Figuur VIII.7. moodboards: nostalgisch, natuurlijk en chique

Bijlage IX Toestemmingsformulier groepsinterviews

Formulier bevestiging interview

Student Fianne Stijne (Saxion Apeldoorn, Hoger Hotel Onderwijs) voert als afsluiting van haar opleiding een afstudeeropdracht uit. Een onderdeel van deze opdracht is het uitvoeren van verschillende soorten onderzoek, waaronder interviews. Dit formulier is bedoeld om te bevestigen dat de respondenten toestemming hebben gegeven dat de student de verzamelde gegevens mag gebruiken.

Informatie over de respondent

Naam organisatie: Carinova

Adres: Sint Jozefplein 1

Postcode en plaats: 7415CW Deventer

Telefoon: 0900 8662

E-mail: info@carinova.nl

Interviewonderwerp:

Verbeteren gastvrijheid Grand café Huize Salland

.....

.....

.....

Naam respondent:

Datum en plaats:

Handtekening:

Bijlage X Best practices

Als best practices zijn twee projecten gekozen die qua populatie en onderwerp het meest overeenkomen met het scriptieonderzoek. Deze twee gekozen projecten zijn het Ambiance Project en het Improved Meal Ambiance Project. De auteurs van de rapporten over deze projecten hebben samen ook nog een onderzoek uitgevoerd en een rapport geschreven. Ze hebben onderzocht welke belemmerende en bevorderende factoren verpleeghuizen zijn tegengekomen tijdens het houden van projecten om de maaltijdambiance te verbeteren. Er wordt een beschrijving gegeven van beide projecten en van de resultaten van het gezamenlijke onderzoek.

Ambiance Project

Het proefschrift van Nijs (2006) is gebruikt om het Ambiance Project inhoudelijk te analyseren. Het Ambiance Project was een cluster-randomised trial dat in het jaar 2002 is uitgevoerd. In totaal hebben 178 cliënten van vijf verschillende Nederlandse verpleeghuizen met een gemiddelde leeftijd van 77 jaar meegedaan aan dit project. De cliënten woonden allen op chronisch somatische afdelingen voor een langdurig of permanent verblijf. Per verpleeghuis hebben twee van deze afdelingen meegedaan, één als interventiegroep en één als controlegroep. Het doel van het onderzoek was om de impact van het serveren van de maaltijd in dekschalen op de kwaliteit van het leven en ondervoeding vast te stellen. Tabel X.1 geeft de clues weer die zijn aangepast in de eetomgeving.

Tabel X.1. Aanpassingen Ambiance Project

Functionele clues	Tafelopmaak	- Tafellaken, glazen, normale borden, compleet bestek, servetten en subtiel bloempje of plantje op tafel.
	Serveer methoden	- De warme maaltijd wordt op schalen op tafel geserveerd. Er is een keus tussen twee soorten groenten, vlees en aardappels. Gedurende het ontbijt en lunch geen kant en klare boterhammen; - De maaltijd begint wanneer iedereen aan tafel zit; - Voor de maaltijd is er een moment van stilte of gebed.
	Indeling	- De eetkamer is afgesloten gedurende de maaltijd. Alleen cliënten die hulp nodig hebben met de maaltijd of die geobserveerd moeten worden, mogen er familie bij hebben. De familieleden dienen wel te blijven gedurende de gehele maaltijd; - Maaltijd- en medicijnkarren, rolstoelen en rollators blijven gedurende de maaltijd uit het zicht van de cliënten; - Gebalanceerde groepen met cliënten;
	Taken medewerkers	- Medicatie wordt voor de maaltijd uitgedeeld; - Gedurende de maaltijd worden er geen andere activiteiten uitgevoerd zoals schoonmaak, een doktersbezoek enz.; - Geen bemoeienis met de maaltijd van de cliënten. Geen vragen over wensen of keuzes voor de volgende maaltijd
	Akoestiek	- Direct na de maaltijd wordt de eetkamer opgeruimd.

De onderstaande lijst geeft aan welke meetinstrumenten zijn gebruikt en welke resultaten er zijn behaald.

- **Kwaliteit van het leven:** deze test is afgenomen met de gevalideerde Dutch Quality of Life of Somatic Nursing Home Residents Questionnaire. Deze questionnaire werd face-to-face afgenomen. De vragenlijst bestond uit vijf onderdelen: sensorisch functioneren gefocust op pijn, fysiek functioneren gefocust op zelfzorg, psychosociaal functioneren gefocust op depressieve en eenzame gevoelens, geëvalueerde autonomie gefocust op de vrijheid van bewegen en gevoel van veiligheid gefocust op het thuisgevoel in de instelling;
Resultaten: de interventiegroep bleef stabiel op de punten fysiek functioneren, psychosociaal functioneren en gevoel van veiligheid. De scores van de controlegroep verminderden echter. Er zat geen verschil tussen de scores van de autonomie en de sensorisch functioneren;
- **Fysieke prestatie:** deze test werd afgenomen met de Nursing Home Physical Test (NHPPT). De cliënten die hieraan meededen hadden geen vergevorderde dementie en moesten zes taken uitvoeren waarbij er op de motoriek gelet werd door professionals;
Resultaten: ook in de fysieke prestatie bleef de interventiegroep stabiel terwijl de scores van de controlegroep significant afnamen. Het grootste verschil was te zien in het fijne motorisch functioneren, hieronder viel het zelf opscheppen van de appelmoes, het wassen van het gezicht en het intoetsen van een nummer op een telefoon. In het grove motorisch functioneren zat geen significant verschil;
- **Lichaamsgewicht:** het lichaamsgewicht werd gemeten met mechanische en digitale weegschalen. De cliënten werden gewogen tussen 14:00 en 16:00 uur s' middags na het toiletbezoek, zonder vest/trui en schoenen;
Resultaten: het lichaamsgewicht van de interventiegroep bleef constant terwijl het gewicht significant afnam bij de controlegroep;
- **Energie-inname:** getrainde project-diëtisten hebben de energie-inname gemeten aan de hand van observatie op film en door het wegen van het terugkerende eten tijdens de maaltijd. De observatie is drie dagen lang uitgevoerd op vaststaande tijden;
Resultaten: de energie-inname nam toe bij de interventiegroep terwijl het significant zakte bij de controlegroep.

Het Improved Meal Ambiance Project

Het rapport van Nijs, 2006: Mathey, Vanneste, De Graaf, De Groot en Van Staveren (2001) is gebruikt in deze inhoudsanalyse. Het IMAP is een eenjarig interventiestudie die uitgevoerd is op de locatie Aeneas te Breda. In totaal hebben zestig cliënten meegedaan die ziektes hadden waardoor ze niet meer voor zichzelf konden zorgen. Om deze reden woonden deze cliënten in het verpleeghuis. De cliënten waren allen ouder dan 65 jaar en woonden minimaal drie maanden in het verpleeghuis aan het begin van het project. Dertig cliënten vormden de interventiegroep en de overige dertig vormden de controlegroep. Het doel van de studie was een betere ambiance te creëren gedurende de maaltijd. Tabel X.2 geeft weer welke clues zijn aangepast door het Improved Meal Ambiance Project.

Tabel X.2. Resultaten Improved Meal Ambiance Project

Functionele clues	Tafelopmaak	– Tafelopmaak met tafelkleden en borden; – Plantjes of bloemen op tafel.
	Serveermethoden	– Geen dienbladen of deksels op de tafel;

		- De maaltijden worden per bord per gang naar de tafels gebracht; - Gezamenlijke start van de maaltijd en mogelijke hulp bij het eten wanneer nodig; - Ontbijt en avondeten wordt per tafel geserveerd en geen kant en klare sandwiches; - Continue beschikbaarheid van koffie, thee en drankjes zoals fruit sap en melk tussen de maaltijden in.
	Taken medewerkers Akoestiek Indeling	- Geen geloop gedurende de maaltijd; - Geen schoonmaakactiviteiten gedurende de maaltijd; - Medicatie wordt voor de maaltijd uitgedeeld; - Meteen na de maaltijd wordt de zaal opgeruimd; - De maaltijdkarren stonden tijdens de maaltijd uit het zicht van de cliënten.
Mechanische clues	Verlichting	- Voldoende verlichting.
	Muziek	- Achtergrondmuziek gekozen door de bewoners.

De onderstaande lijst geeft de gebruikte meetinstrumenten weer samen met de behaalde resultaten.

- **Lichaamsgewicht:** het lichaamsgewicht van de patiënten werd elke **vier** maanden met een weegschaal waarin ze konden zitten gewogen. Het weegmoment vond plaats voor het ontbijt en de cliënten waren gekleed in lichte kleding en zonder schoenen;
Resultaten: binnen één jaar **steeg** het lichaamsgewicht van de interventiegroep significant terwijl deze relatief stabiel bleef bij de controlegroep;
- **Energie-inname:** project-diëtisten hebben gedurende **drie** opeenvolgende dagen de energie-inname door observaties en terugweeg methodes gemeten;
Resultaten: na de interventieperiode is er geen significant verschil gemeten tussen de interventie- en de controlegroep. Wel nam bij de interventiegroep de inname van vitaminen C en E toe. De toename in vitamine C werd veroorzaakt door de beschikbaarheid van zuivel en fruitdrankjes tussen de maaltijden in. De toename van vitamine E kon niet aan een bepaald product gekoppeld worden;
- **Biochemische indicatoren van de gezondheidsstatus:** voor en na het onderzoek werd als nul- en nameting bloed afgenomen en daarmee werd het hemoglobine-niveau gemeten;
Resultaten: het hemoglobineniveau bleef relatief gelijk in de interventiegroep terwijl het afnam bij de controlegroep;
- **Kwaliteit van het leven:** **twee** versies van een questionnaire **zijn** gecombineerd om veranderingen in de gezondheid gerelateerde gedrags- en functioneringsstatus te meten. De vragenlijst focuste zich op fysieke autonomie (SIP) en levenstevredenheid (PGCMS);
Resultaten: de score van de fysieke autonomie nam in de controlegroep significant af terwijl het bij de interventiegroep gelijk bleef. De scores van de PGCMS bleven bij beide groepen gelijk.

Belemmerende en bevorderende factoren bij maaltijdambiance projecten

Het rapport van Nijs, Vanneste, De Graaf en Van Staveren (2003) is gebruikt om te analyseren.

De auteurs hebben 16 verpleeghuizen onderzocht die allen maaltijdambianceprojecten hebben gehouden. Deze projecten voldeden aan de volgende eisen: het project is na 1995 uitgevoerd en er zijn veranderingen aangebracht in de maaltijdgeving – of sfeer en/of in de opdienwijze en of in de personeelsinzet met als doel gezelligheid te creëren. Daarnaast zijn de veranderingen projectmatig uitgevoerd en niet in de loop der tijd.

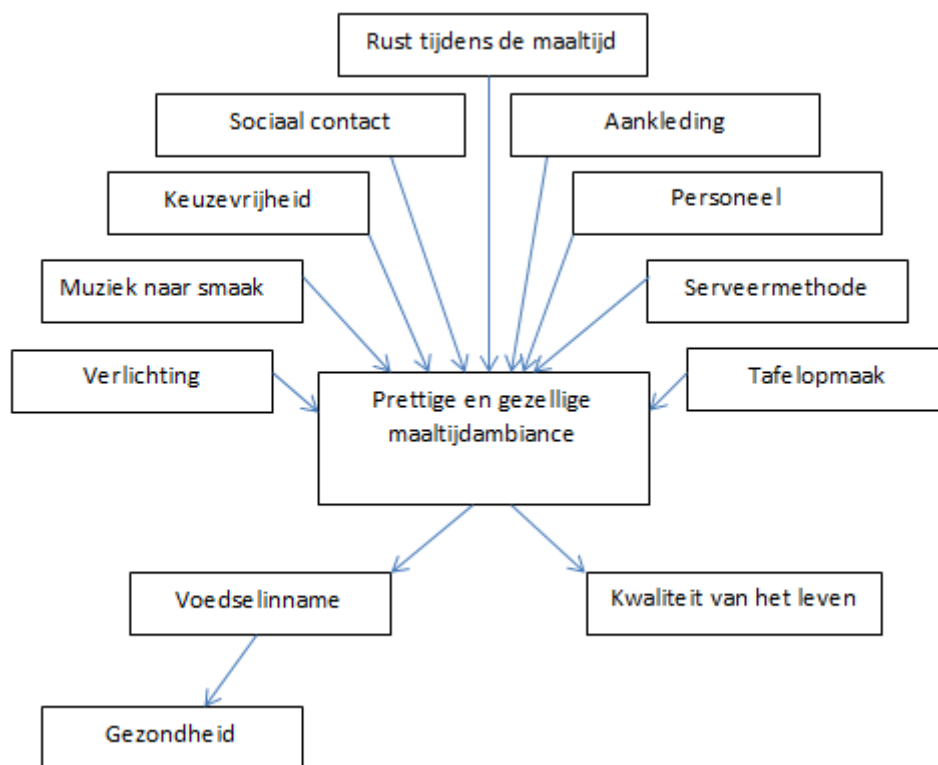
In het rapport zijn er **drie** vormen van maaltijdambianceprojecten geïdentificeerd: eten als in een commercieel restaurant, koken op de afdeling met behulp van de cliënten en de huiskamerambiance met maaltijden geserveerd in dekschalen. De onderzoekers hebben per verpleeghuis één persoon van het management, de verzorging, de facilitaire dienst en de cliëntenraad geïnterviewd. Daarnaast hebben ze geprobeerd om **drie** cliënten per verpleeghuis te interviewen. De interviews zijn afgenomen aan de hand van een vragenlijst die opgesteld was aan de hand van literatuur. De geïnterviewde personen beantwoordden ieder het deel van de vragenlijst dat van toepassing was op hun werk/leefomgeving en vulden elkaar op deze manier aan. De volgende factoren zijn door de verschillende projecten tijdens de uitvoering als belemmerend en bevorderend ervaren:

Tabel X.3. Belemmerende en bevorderende factoren ambianceprojecten

Belemmerende factoren	Bevorderende factoren
Ruimtegebrek; Tekort aan personeel; Tekort aan materiaal; Onvoldoende financiën; HACCP-richtlijnen; Tekort aan vrijwilligers; Gebrek aan ondersteuning management; Ongeschikt materiaal.	Medewerking en motivatie van personeel; Voldoende ruimte; Ondersteuning van het management; Voldoende financiën; Omgang met cliënten; Voldoende personeel; Voldoende materiaal; Gezellige ruimte; Voldoende vrijwilligers.

De cliënten hebben in de interviews de volgende gezelligheidsfactoren genoemd in de maaltijdambiance:

- **Sociaal contact** met andere cliënten, mogelijkheid om een gesprekje te voeren en gezellig bij elkaar zitten;
- **Aankleding** van de tafels met tafelkleden, mooie en gezellige aankleding van de eetruimte of het restaurant, mooie manier van serveren, fijne muziek;
- **Keuzevrijheid** in wat te eten en hoeveel. Eigen keuze in wat te pakken in een uitgebreide keus;
- **Personeel** dat vriendelijk is, een praatje aangaat en altijd wil helpen;
- **Rust** tijdens het eten.



Figuur X.1. Samenhang ambiance en effecten

Bijlage XI Offertes

Offerte Bouwbedrijf PHB

PHB Deventer BV

pagina 1

Code	Omschrijving	Aantal	Eenheid	Norm	Uren	Materiaal	Totaal	Materieel	Totaal	Ondersann.	Totaal	Eenheidsprijs	TOTAAL
						per eenheid	Materiaal	per eenheid	Materieel	per eenheid	Ondersann.		
00	Carinova Huijs Salland	1,00	PST										
	Project Warm Welkom												
	werkzaamheden restaurant												
	opname d.d. 02-05-2016 met mevr. F. Steijne - Carinova en dhr. J. Bruggeman - PHB Deventer												
	Algemene kosten												
	opname / calculatie	1,00	pst	3,00	3,00							198,00	198,00
	werkvoorbereiding	1,00	pst	4,00	4,00							177,00	177,00
	coördinatie / uitvoering	1,00	pst	8,00	8,00							528,00	528,00
	transport	1,00	pst			50,00	50,00					50,00	50,00
	Algemene kosten			15,00	15,00	50,00	50,00					953,00	953,00
01	Bar												
	demonteren bar - uitgifte meubel	2,00	mu	8,00	16,00							354,00	708,00
	afkoppelen installaties	1,00	oa							1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00
	herplaatsen / aanpassen bar - uitgifte meubel	2,00	mu	16,00	32,00	500,00	1.000,00					1.208,00	2.416,00
	installatiewerk tbv nieuwe positie bar - uitgifte	1,00	oa							2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00
	herstel werk vloeren - spanden dichtn	1,00	mu	4,00	4,00	50,00	50,00					227,00	227,00
	boorwerk tbv nieuwe installaties vloer	1,00	pst	2,00	2,00					110,00	110,00	198,50	198,50
	Optie aanpassen bestaande bar - uitgifte												
	deel wandje demonteren tbv aanpassing doorloop												
	kosten € 1500 niet in deze begroting opgenomen												

Figuur XI.1. Offerte PHB

Code	Omschrijving	Aantal	Eenheid	Norm	Uren	Materiaal	Totaal	Materieel	Totaal	Ondersaann.	Totaal	Eenheidsprijs	TOTAAL
						per eenheid	Materiaal	per eenheid	Materieel	per eenheid	Ondersaann.		
	Vloeren									8.837,50	8.837,50	8.837,50	8.837,50
05	Schildenwerk												
	post btw herstel schildenwerk	1,00	oo							2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00
	Schildenwerk									2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00
	Carinova Huize Salland	1,00	PST	103,00	103,00	5.245,00	5.245,00	75,00	75,00	15.897,50	15.897,50	26.014,50	26.014,50

S	Omschrijving	Hoefv	Een	Uren	Arbeid	Materiaal	Materieel	Onderaan	Alle kost.	Totaal	Totaal generaal
t		heid	heid					neming	soorten	Sectie	
@	Netto totaal	1		103,00	4.797,00	5.245,00	75,00	15.897,50	26.014,50	26.014,50	
+				103,00	4.797,00	5.245,00	75,00	15.897,50	26.014,50	26.014,50	
.											
%	Algemene kosten		%						7,5%	1.951,09	
+									1.951,09	1.951,09	
.											
%	Winst + Risico		%						5%	1.398,28	
+									1.398,28	1.398,28	
.											
%	Car- verzekering		%						0,5%	146,82	
+									146,82	146,82	
.											
%			%								
%	21% BTW		%						21%	6.197,24	
.											
*	TOTAAL, incl BTW								6.197,24	6.197,24	€ 35.708

Figuur XI.2. Offerte PHB

Offerte Lenferink Lemelerveld B.V.

Datum : 10 november 2017
 Uw kenmerk : 09008662
 Ons kenmerk : 213816 PR / OF094316 /
 Betreft : Schalkhaar Huize Salland

Omschrijving	Systeem	Totaalprijs
Ruimte - A001, A040, B041, B055 en B056		
Binnen deurkozijnen hout	OHD 53	491,36
Pl. verw, 1X bijw grondv, pl plam, 1X grondverf, 1X dekverf		
Binnenpui hout	OHD 53	890,10
Pl. verw, 1X bijw grondv, pl plam, 1X grondverf, 1X dekverf		
Panelen hout vlak	OHD 53	180,56
Pl. verw, 1X bijw grondv, pl plam, 1X grondverf, 1X dekverf		
Hout plaf. nivo verschil 25 cm	OHD 53	222,18
Pl. verw, 1X bijw grondv, pl plam, 1X grondverf, 1X dekverf		
Kolomen - staal (ontw. 70cm.)	OMS 53	375,58
Plaatselijk verwijderen, 1X bijwerken corrosiewerende primer, 1X geheel grondverf, 1X geheel dekverf		
Staalwerk radiator rib (excl. eker)	OMS 52	289,10
Plaatselijk verwijderen, 1X bijwerken corrosiewerende primer, 2X geheel radiatorenverf		
Getransporteerd		49,65
Staalwerk leidingen	OMS 53	197,45
Plaatselijk verwijderen, 1X bijwerken corrosiewerende primer, 1X geheel grondverf, 1X geheel dekverf		
Liftdeur met omranding	OMS 52	2.204,07
Plaatselijk verwijderen, 1X bijwerken corrosiewerende primer, 2X geheel radiatorenverf		
Wanden stucwerk/glasweefsel	OSD 56	157,55
2X Geheel muurverf		
Metselwerk	OSD 56	212,50
2X Geheel muurverf		
Ondergrond herstel		
Uren		€ 5.270,10
Subtotaal Ruimte - A001, A040, B041, B055 en B056		

Figuur XI.3. Offerte Lenferink Lemelerveld B.V.

Offerte Lensen

 Carinova	 Lensen HEALTH LEISURE LIVING OFFICE Postbus 2043, 8300 CB Zaibommel Schimmelsk 1, 8301 KB Zaibommel T +31(0)68 599 05 99 F +31(0)80 599 05 00 E info@lensen.nl WWW.LENSEN.NL	<i>Surrounds You</i>				
Naam: Carinova locatie Huize Salland Contactpersoon: mevrouw F. Stijne Project : n.v.t. Datum: 26 april 2018						
Prijsoverzicht Restaurant locatie Huize Salland						
Geachte mevrouw Stijne, Naar aanleiding van uw aanvraag bieden wij u aan :						
Afbeelding	Artikel omschrijving	Aantal	Bruto prijs	Korting	Netto prijs	Totaal prijs
	Connor vierpootstoel met armleggers. Frame : beuken in standaard kleur gebeitst. Kleur : nader te bepalen. Rug / zit : Vyva Viper. Kleur : diverse kleuren. Glijders : teflon.	70	€ 326,00	31%	€ 224,94	€ 15.745,80
	Giano RVS tafel. Afmeting : 180 x 100 cm. Hoogte : 76 cm. Frame : RVS 10 x 10 cm. Blad : 38 mm berken multiplex v.v. standaard HPL. Kleur : nader te bepalen. Rand : ABS 2 mm, kleur bijpassend.	12			€ 610,00	€ 7.320,00
Totaal						
<u>Totaal prijs project</u> Prijs excl. BTW : € 23.065,80 Prijs incl. BTW : € 27.909,62						

Figuur XI.4. Offerte Lensen

Bijlage XII Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Functionele clues	Alle acties die door een organisatie worden ondernomen om de gasten gebruik te laten maken van de kernactiviteit
Gastvrijheidsbarometer	Het meetinstrument waarmee de nulmeting is uitgevoerd
Gastvrijheidsbeleving	Een algemeen gevoel van welbehagen, het gevoel welkom te zijn, zich op zijn/haar gemak voelen en over keuzevrijheid beschikken
Maaltijdambiance	Een omgeving gecreëerd door menselijke, functionele en mechanische clues die een emotionele reactie oproepen
Maaltijdatmosfeer	Een omgeving gecreëerd door functionele en mechanische clues die een emotionele reactie oproepen
Maaltijdbeleving	Een beleving gecreëerd door tastbare en ontastbare factoren met als middelpunt de maaltijd. Deze factoren worden onderverdeeld in functionele en mechanische clues
Mechanische clues	Alles wat zintuigelijk waargenomen wordt
Menselijke clues	Het voorkomen, de houding, de toon, de woordenkeus en acties van het personeel
Nulmeting	Een inventarisatie van de huidige situatie waarbij de resultaten gebruikt kunnen worden als vergelijkingsmateriaal bij een nameting

Tabel XII.1 Begrippenlijst