

Clïenttevredenheid ten aanzien van voeding in verzorgingshuis Mastbos

Naam: Suzanne Oomen

Examenummer: 331438

Adres: Wasbeemd 10, 4841 NB Prinsenbeek

E-mailadres: 331438so@eur.nl

Datum van indiening: 16-06-2012

Afstudeerbegeleider: Pepijn Vemer

Naam meezeer: Martina Buljac

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie *Cliënttevredenheid ten aanzien van voeding in verzorgingshuis Mastbos*. Deze scriptie vormt de afronding van de Bachelor van de studie Beleid en Management in de Gezondheidszorg (BMG).

De voedingskant van de zorg is een onderwerp dat mij altijd erg heeft geboeid. Dit komt mede door mijn bijbaan als voedingassistente in een verpleegtehuis. Tijdens mijn werkzaamheden vang ik regelmatig de op- en aanmerkingen van de cliënten op, zowel positief als negatief. Hierdoor werd mijn interesse gewerkt voor een onderzoek naar de tevredenheid over de voeding binnen zorginstellingen.

Vanaf augustus tot en met juni ben ik bezig geweest met het schrijven van de scriptie, waarvan de maanden vanaf december 2011 tot en met juni 2012 erg intensief. Vooral deze periode heb ik als interessant en leerzaam ervaren. De enquêtes en interviews met bewoners brachten me tot nieuwe inzichten en een andere kijk op de voeding binnen zorginstellingen.

In dit voorwoord wil ik verschillende mensen bedanken die deze scriptie mede mogelijk hebben gemaakt. Allereerst gaat mijn dank gaat uit naar mijn scriptiebegeleider Dhr. Pepijn Vemer voor zijn hulp en goede begeleiding. Door de gesprekken met hem en zijn feedback ben ik tot nieuwe inzichten en leermomenten gekomen. Daarnaast wil ik graag stichting deBreedonk bedanken, die het mogelijk gemaakt hebben om mijn onderzoek uit te voeren. De zoektocht naar een zorginstelling die mee wilde werken verliep moeizaam, na vele pogingen was daar Tessy Daamen die graag haar medewerking wilde verlenen aan het onderzoek naar de tevredenheid van de cliënten betreffende de voeding. Als laatste wil ik mijn familie bedanken, met mijn ouders en vriendinnen in het bijzonder. Zij zijn gedurende het proces een grote steun voor me geweest.

Ik wens u veel leesplezier bij deze scriptie toe.

Suzanne Oomen

Samenvatting

Achtergrond

Bewoners van zorginstellingen zijn voor hun voeding afhankelijk van de door de instelling verstrekte maaltijden. Voeding is van essentieel belang voor de conditie en het herstel van de cliënt. Kwalitatief hoogwaardige maaltijden zijn voor deze bewoners daarom van groot belang. Dit is echter niet eenvoudig, de voedingszorg voor bewoners in zorginstellingen is complex. Dit komt doordat factoren als veroudering, ziekte, medicijngebruik, immobiliteit, gebitsproblemen en veranderingen in eetlust en smaak, bij elk individu op een verschillende wijze van invloed zijn op de gezondheid en voedselinname. De kwaliteit van voeding in zorginstellingen staat steeds vaker ter discussie. Media en onderzoekers stellen dat de huidige maaltijdvoorzieningen niet aansluiten op de wensen en behoeften van cliënten.

Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in de cliënttevredenheid ten aanzien van de verstrekte voeding binnen verzorgingshuis Mastbos van stichting deBreedonk. Aan de hand van de resultaten worden er verbeterpunten aangedragen om de cliënttevredenheid te kunnen verbeteren.

Methode

Om de data voor dit onderzoek te verzamelen is er gebruik gemaakt van een observatie, interviews en vragenlijsten. De observatie is gebruikt om inzicht te krijgen in het proces rondom de maaltijden. Ook zijn twee van de zes interviews gebruikt om informatie te verkrijgen over het proces. Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de cliënten over de voedselverstrekking van deBreedonk zijn er vragenlijsten uitgedeeld. De vragen in de vragenlijst hadden betrekking op de verstrekking van warme maaltijd, de artikelen voor de broodmaaltijd en de drankvoorziening die door deBreedonk wordt aangeboden. Ook is de bewoners gevraagd aan te geven waar ze deze warme maaltijd nuttigen, in het restaurant of in het appartement. De gegevens die hiermee verzameld zijn, zijn ingevoerd in SPSS. Met behulp van beschrijvende analyses is inzicht gekregen in de mate van tevredenheid van de cliënten. Om te onderzoeken of er een verband was tussen de mate van tevredenheid over de kwaliteit en de locatie waar gegeten wordt, is er gebruik gemaakt van een Chi-kwadraattoets. Ook zijn de correlaties tussen alle numerieke variabelen berekend met behulp van de Pearson correlatietoets. Hiermee is gekeken welke onderlinge verbanden er tussen de variabelen zijn. Tot slot zijn de interviews met de bewoners gebruikt om inzicht te krijgen in achterliggende redenen of opmerkingen rondom de factoren die van invloed zijn op de tevredenheid van de voeding.

Resultaten

De resultaten laten zien dat 93% van de respondenten tevreden is over de voeding binnen verzorgingshuis de Mastbos. Van de 43 respondenten zijn er 3 ontevreden over de verstrekte voeding. De artikelen voor de broodmaaltijd worden, door de respondenten die hun artikelen meestal in het winkeltje van deBreedonk kopen, zowel op factor kwaliteit als service positief beoordeeld. Ook de warme maaltijden worden over het algemeen positief beoordeeld. Over de kwaliteit van de warme maaltijd is meer dan de helft van de respondenten tevreden. Uit de Chi-kwadraat toets blijkt er een verband te zitten tussen de mate van tevredenheid over de geur, het uiterlijk en de presentatie van de maaltijd en de locatie waar de maaltijd genuttigd worden. Respondenten die in hun eigen appartement eten zijn over het algemeen minder tevreden hierover dan de respondenten die hun maaltijd in het restaurant nuttigen. Op het gebied van de aangeboden hoeveelheid aan warme maaltijd zijn alle respondenten tevreden. Ook de service en de sfeer rondom de warme maaltijd worden door het merendeel van de respondenten positief beoordeeld. Tot slot blijkt uit de resultaten dat de respondenten van het verzorgingshuis tevreden zijn over de drankvoorziening die door deBreedonk aangeboden wordt. De belangrijkste onderlinge verbanden zijn te vinden in de geur, smaak, uiterlijk en presentatie van de warme maaltijd en de mate van tevredenheid. Ook blijken mannen vaker tevreden te zijn over de voeding van deBreedonk dan vrouwen.

Conclusie

Een groot deel van de respondenten is tevreden over de voeding van verzorgingshuis Mastbos. Toch zijn er op een aantal punten verbeteringen mogelijk. Belangrijkste verbeterpunten liggen op het gebied van de geur, smaak, uiterlijk en presentatie van de warme maaltijd, hiermee kan de meeste vooruitgang in tevredenheid geboekt worden. De kwaliteit van de maaltijden verbeterd worden door meer gebruik te maken van kruiden. Ook kan de kwaliteit verbeterd worden door een andere oplossing te vinden voor de zwarte drievaks-magnetronbakjes. Op het gebied van service zijn er meer warme keuzemogelijkheden voor bij de broodmaaltijd gewenst. Bij de warme maaltijd moet er beter ingeschat worden wat de vraag van de cliënt zal zijn, zo wordt voorkomen dat de bewoners die 's avonds hun maaltijd in het restaurant nuttigen geen keuzemogelijkheid meer hebben. Om beter om te gaan met allergieën van cliënten doet deBreedonk er goed aan om een inventarisatieronde te houden welke bewoners er allergieën hebben. Tot slot wensen de respondenten die geen gebruik maken van het koffie- en thee-aanbod in het restaurant dat er weer een koffie-, thee- en drankenrondje langs de kamers komt.

Abstract

Background

Residents of care institutions are dependent on the meals provided by the institution. Nutrition is essential for the condition and the rehabilitation of the client. Therefore, high quality meals are important for these residents. However, the nutritional care for residents in care institutions is complex. This is because factors as aging, disease, medication, immobility, dental problems and changes in taste are affecting each individual in a different way. There are many discussions about the quality of the food provided by care institutions. Media and researchers argue that the current meal services do not match the needs of clients.

Aim

The purpose of this research is to gain insight into the client's satisfaction with regard to the nutrition of nursing home "Mastbos" that is part of the foundation "deBreedonk". Based on the results there will be some suggestions for improvements to increase the client satisfaction.

Method

The data for this research was collected using an observation, interviews and questionnaires. The observation was used to understand the process surrounding the meals. Two of the six interviews were also used to obtain information about the process. To gain insight into the satisfaction of the client on the provision of food of "deBreedonk", questionnaires were distributed. The questions in the questionnaires were related to the provision of the hot meals, the available articles for the bread meals in the shop of the nursing home and the beverages service. In the questionnaires, residents were asked where they eat the hot meal, they can choose between the restaurant and their own apartment. The data collected with the questionnaires have been entered in SPSS. Descriptive analyses were used to gain insight into the satisfaction of the clients. The Chi-square test was used to investigate whether there was a link between the level of satisfaction of the quality and the location where the meal is eaten. The correlations between all numerical variables were calculated using the Pearson correlation tests. This test has shown the relationships between the variables.

Finally, the interviews with the residents were used to understand the underlying reasons or comments about the factors that influence the satisfaction of nutrition.

Results

The results show that 93% of the respondents are satisfied with the nutrition that is provided in nursing home "Mastbos". 3 Of the 43 respondents are dissatisfied with the provided food. The quality of the articles available for the bread meals that are available in the shop of "deBreedonk" is reviewed as good. The respondents are also positive about the service surrounding these articles. The hot meals are also generally assessed positively. The majority of respondents is satisfied with the quality of the hot meal. The Chi-square test shows that there is a relationship between the degree of satisfaction of the smell, taste and presentation and the location where the meal is consumed. Respondents who eat in their own apartment are generally less satisfied with the smell, taste and presentation of the meals than respondents who eat in the restaurant. All respondents are satisfied about the quantity of the hot meals. The majority of the respondents assess the service and the atmosphere surrounding the hot meals positively. The results also show that the respondents are satisfied with the beverage service offered in the nursing home. The most important relations between the variables are found in the smell, taste, appearance and presentation of the hot meal and the degree of satisfaction. Finally, men seem more satisfied with the nutrition of "deBreedonk" than women.

Conclusion

A large proportion of respondents is satisfied with nutrition offered in nursing home "Mastbos". However, there are some improvements possible. Main points for improvement are in the field of the smell, taste, appearance and presentation of the hot meals, this are the areas where the most progress can be made to increase the satisfaction. The quality of the hot meals can be improved through greater use of herbs. Also the way the meals in the apartments are presented can be improved. In the area of service, more hot choices for the bread meals are desired. Besides that, the demand for the hot meals should be estimated better, to prevent that residents who eat their hot meal in the evening in the restaurant have no choice anymore. In order to deal better with allergies, "deBreedonk" should do an inventory to keep track of which residents have allergies. Finally, the respondents who do not use the coffee and tea facility in the restaurant wish that coffee, tea and other beverages would be offered in their rooms.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	9
2. Probleemstelling	10
3. Theoretisch kader	11
3.1 Voeding	11
3.2 Cliënttevredenheid	11
3.3 Conceptueel model	12
4. Methode	15
4.1 Onderzoeksveld	15
4.2 Soorten data	15
4.3 Analyse en verwerking data	16
4.4 Validiteit en betrouwbaarheid	17
5. Resultaten rondom proces	18
5.1 De broodmaaltijd	18
5.2 Het proces rondom de warme maaltijd	18
5.2.1 Warme maaltijd in restaurant	18
5.2.2 Warme maaltijd in eigen appartement	19
5.3 Drankvoorziening	19
5.4 Waarborging kwaliteit	20
6. Resultaten vragenlijsten	21
6.1 Kenmerken respondenten	21
6.2 Broodmaaltijd	22
6.2.1 Kwaliteit	23
6.2.2 Service	24
6.3 Warme maaltijd	25
6.3.1 Kwaliteit	26
6.3.2 Hoeveelheid	29
6.3.3 Service	30
6.3.4 Sfeer	33
6.4 drankvoorziening	33
6.5 Algemene tevredenheid	34
6.6 Correlaties	37
6.7 Antwoordmogelijkheid “niet van toepassing”	39
6.6.1 Broodmaaltijd	39
6.6.2 Warme maaltijd	40
6.6.3 Drankvoorziening	41
7. Resultaten interviews	42
7.1 Broodmaaltijd	42
7.2 Warme maaltijd	43
8. Conclusie en aanbevelingen	47
9. Discussie	51
9.1 Opvallende resultaten	51
9.2 Beperkingen en sterke punten onderzoek	52
9.3 Haalbaarheid van de aanbevelingen	55
9.4 Volgend onderzoek	55
10. Literatuurlijst	57
11. Bijlagen	59
Bijlage vragenlijst	59
Bijlage interview “hoofd voeding”	71
Bijlage interview “gastvrouw”	72
Bijlage interview bewoners	73
Bijlage uitwerking interviews	74
Bijlage Chi-kwadraat toets	103

Bijlage codering variabelen correlaties.....	106
Bijlage Correlaties	107

1. Inleiding

Bewoners van zorginstellingen, bijvoorbeeld verzorging- en verpleeghuizen of ziekenhuizen, zijn voor hun voeding afhankelijk van de door de instelling verstrekte maaltijden. Kwalitatief hoogwaardige maaltijden zijn voor deze categorieën bewoners van groot belang (Visscher e.a. 2001). Dit is zo belangrijk omdat cliënten voldoende voedingsstoffen tot zich moeten nemen om zo de balans te herstellen, te behouden en om ondervoeding te voorkomen (de Coster & Gryson 2010). Als cliënten niet tevreden zijn over de verstrekte maaltijden, zal dit leiden tot minder voedselinname wat gevolgen kan hebben voor de gezondheidstoestand voor de cliënt. (Crogan & Evans 2006).

De voedingszorg voor bewoners in zorginstellingen is complex. Dit komt doordat factoren als veroudering, ziekte, medicijngebruik, immobiliteit, gebitsproblemen en veranderingen in eetlust en smaak, bij elk individu op een verschillende wijze van invloed zijn op de gezondheid en voedselinname (Nederlandse Vereniging van Diëtisten 2001). Er zijn dus veel factoren waar rekening mee gehouden moet worden bij de bereiding en inkoop van voeding. Het is hierbij van belang te zorgen dat de cliënten zo tevreden mogelijk zijn, zodat ze voldoende voeding tot zich nemen (Nederlandse Vereniging van Diëtisten 2001).

De afgelopen jaren staat de kwaliteit van voeding in zorginstellingen steeds vaker ter discussie. Media koppen met titels zoals “Eten zorgcentra soms treurig” (Werff 2010) en “Verpleeghuisbewoners klagen bij IGZ over vieze maaltijden” (Dorresteyn 2010). Ook uit nationaal en internationaal onderzoek is gebleken dat maaltijdvoorzieningen lang niet altijd aansluiten bij de wensen en behoeften van cliënten (Peeters e.a. 2006). Deze negatieve berichtgevingen zijn aanleiding geweest voor dit onderzoek naar de cliënttevredenheid over de voeding binnen verzorgingshuis Mastbos voor Stichting deBreedonk in Breda.

Stichting deBreedonk is een organisatie die verpleging, verzorging, behandeling, begeleiding, huisvesting en zorg thuis levert aan cliënten die daarvoor een indicatie hebben. De stichting heeft drie verschillende locaties. Locatie Molenstaete is een verpleeghuis voor dementerende mensen, locatie Mastbos is een verzorgingshuis en locatie Heksenwiel is een woon-zorgcomplex waar ouderen zelfstandig wonen en zorg thuis ontvangen. Dit onderzoek zal zich speciaal richten op locatie Mastbos. Hiervoor is gekozen omdat dementerenden moeilijker of zelfs niet meer hun eigen mening goed kunnen uitdrukken. Verder is er niet gekozen voor locatie Heksenwiel, omdat ouderen hier zelfstandig wonen en er in veel gevallen nog zelfstandig gekookt wordt. Als er in dit onderzoek gesproken wordt van deBreedonk, dan gaat dit alleen over locatie Mastbos (deBreedonk 2012).

2. Probleemstelling

Om de gezondheidstoestand en de conditie van de cliënt op peil te houden is het belangrijk dat zorginstellingen de nodige aandacht besteden aan de kwaliteit van de voeding. Uit de inleiding is gebleken dat het van groot belang is dat de cliënt tevreden is over de verstrekte maaltijden, alleen dan zal de cliënt voldoende voeding tot zich nemen en de juiste voedingsstoffen binnen krijgen. Onderzoeken en berichten in de media wijzen erop dat de voeding in veel gevallen zorgt voor ontevreden cliënten. Dit is een ernstig probleem. Daarom wordt er in dit onderzoek aandacht besteedt aan de tevredenheid over de voeding binnen een verzorgingshuis. Dit onderzoek zal uitgevoerd worden om te kijken hoe deze instelling presteert op het gebied van tevredenheid. De probleemstelling van dit onderzoek luidt daarom als volgt:

Hoe tevreden zijn de bewoners van verzorgingshuis Mastbos over de voeding en welke factoren zijn daarop van invloed?

Hierbij zal aandacht besteedt worden aan de verschillende factoren die van invloed kunnen zijn op de tevredenheid. Deze factoren zullen apart besproken worden, waardoor er inzicht verkregen wordt over de mate van tevredenheid per deelaspect. Ook zal er aandacht besteedt worden aan de algemene tevredenheid. Door middel van dit onderzoek kan ten einde een advies aan deBreedonk voorgelegd worden over eventuele verbeteringen met betrekking tot de voedingszorg.

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden wordt het onderzoek onderverdeeld in een aantal deelvragen. Hierbij wordt ingegaan op de verschillende aspecten die van toepassing zijn op de voeding in zorginstellingen.

- Wat vindt de cliënt van de kwaliteit van de voeding?
- In hoeverre is de cliënt tevreden over de hoeveelheid voeding?
- Wat is de mening van de cliënt over de service rondom de voeding?
- Wat vindt de cliënt van de sfeer rondom de maaltijd?
- In hoeverre is de cliënt tevreden over de drankvoorziening?

3. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan enkele begrippen die van toepassing zijn op dit onderzoek. Eerst wordt het begrip voeding gedefinieerd en vervolgens wordt de cliënttevredenheid besproken. Hierna worden de factoren die een rol spelen bij de tevredenheid over de voeding besproken.

3.1 Voeding

In de literatuur worden verschillende definities gebruikt voor de term voeding. Het grootste verschil tussen de definities zit in het wel of niet meerekenen van drinken tot voeding. Dit onderzoek richt zich op voeding als in de termen van het Nationaal Kompas Volksgezondheid. Zij omschrijven voeding als het totaal aan eten en drinken dat een individu of populatie tot zich neemt. Dat wil zeggen dat dit onderzoek zich naast de tevredenheid over de maaltijden ook richt op de tevredenheid over de drankvoorziening van deBreedonk (Volksgezondheid Toekomst Verkenning 2011).

3.2 Cliënttevredenheid

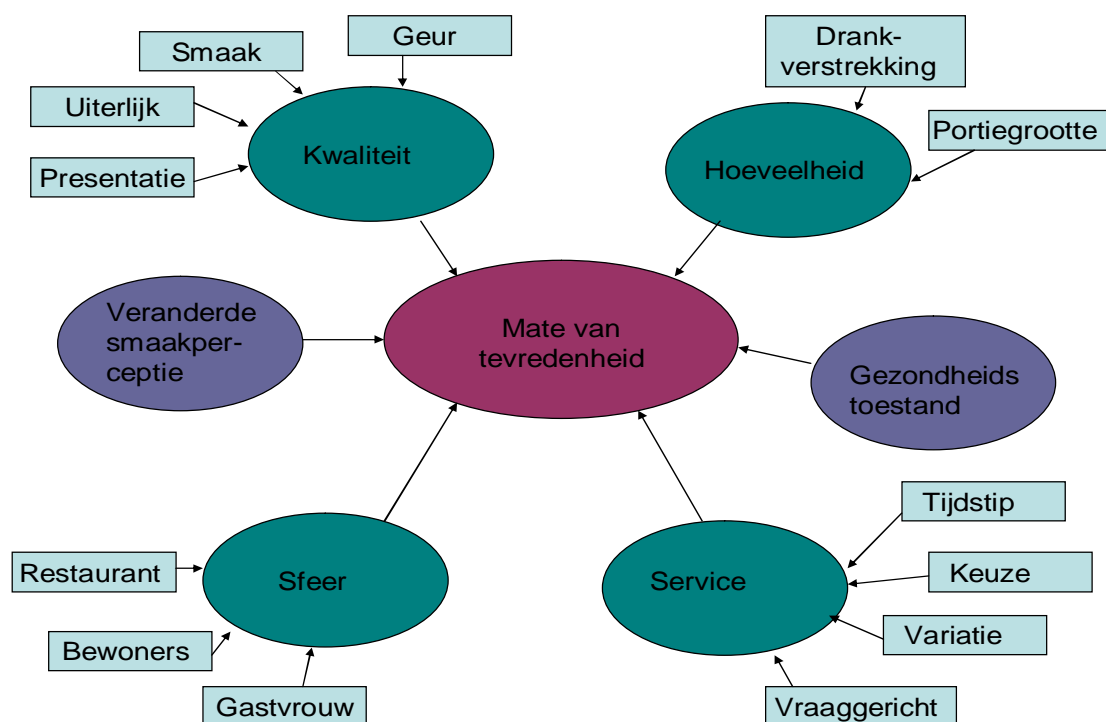
Er zijn verschillende definities als het gaat om patiënt- of cliënttevredenheid. Enkele definities zien tevredenheid als de discrepantie tussen de verwachting en de beleving. Pascoe (1983) stelt dat cliënttevredenheid het resultaat is van het proces waarin cliënten de daadwerkelijk ervaren zorg afwegen tegen hun verwachtingen. Een verandering in tevredenheid treedt op wanneer er een verschil is tussen de daadwerkelijke en de verwachte zorg. Een andere definitie die er vanuit gaat dat tevredenheid te maken heeft met discrepantie tussen de verwachtingen en ervaringen komt van Fung en Cohen (1998). Fung en Cohen stellen, vanuit het oogpunt van de patiënt, dat patiënttevredenheid een evaluatie is van de ervaring van patiënten met gezondheidszorg of aspecten van gezondheidszorg gebaseerd op hun eigen waarden, belangen, percepties en interactie met de omgeving van de gezondheidszorg. Zeithaml e.a. (1990) stellen dat patiënt- of cliënttevredenheid een uitdrukking is van de waardering door de cliënt, hierbij gaat het om een ongelijkheid tussen verwachtingen en ervaringen. Als er een verschil is tussen de verwachting en de ervaring, dan heeft dat invloed op de mate van tevredenheid van de cliënt.

Een totaal andere definitie van cliënttevredenheid komt van Jenkinson e.a. (2002). Zijn definitie van cliënttevredenheid is het hebben van positieve attitudes ten opzichte van zorg of ten opzichte van aspecten van zorg (Jenkinson e.a. 2002). Aangezien het merendeel van de definities ingaat op het verschil tussen verwachting en ervaring zal deze opvatting van cliënttevredenheid gehanteerd worden. Dus, cliënttevredenheid hangt af van het verschil tussen wat de cliënt verwacht en ervaart.

3.3 Conceptueel model

Bij de bepaling van tevredenheid van de cliënt ten aanzien van de voeding die verstrekt wordt, spelen meerdere factoren een rol. Het is van belang om met al deze factoren rekening te houden. Als alle aspecten die betrekking hebben op de maaltijd goed zijn, zal de cliënt tevreden zijn. Om te laten zien welke factoren een invloed kunnen hebben op de mate van tevredenheid van de cliënt is een conceptueel model opgesteld, zie Figuur 1.

Figuur 1 Conceptueel model tevredenheid over voeding



Zoals in bovenstaand model blijkt, zijn er zes hoofdfactoren van invloed op de mate van tevredenheid van de cliënt. Namelijk de gezondheidstoestand, kwaliteit, de hoeveelheid, de veranderde smaakperceptie, de service en de sfeer. Het draait hierbij vooral om de kwaliteit, de hoeveelheid en de service. Maar het is ook van belang om de gezondheidstoestand en de veranderde smaakperceptie mee te nemen in het onderzoek. Deze factoren kunnen namelijk van invloed zijn op de tevredenheid. De vier hoofdfactoren, kwaliteit, hoeveelheid, service en sfeer zijn onderverdeeld in verschillende onderdelen om zo een beter beeld te krijgen over de tevredenheid van de bewoners.

De kwaliteit van de maaltijd kan bepaald worden door te kijken naar de geur, de smaak, het uiterlijk en de presentatie van de voeding. Oudere mensen hebben vaak een verminderde

eetlust, de cliënt moet dus op allerlei manieren gestimuleerd worden om te eten (Roosen 2000). Hiervoor is het van belang dat de maaltijden vol van smaak en geur zijn, dit kan uitnodigen om te gaan eten. Ook het uiterlijk en de presentatie kunnen hiervan bij belang zijn. Als er meer geconsumeerd wordt, zullen de bewoners hoogstwaarschijnlijk tevreden zijn met de manier waarop het eten wordt opgediend (Peeters e.a. 2006). Waar in dit onderzoek gesproken wordt over de tevredenheid van de kwaliteit, is dit het resultaat van het verschil tussen de verwachte en ervaren kwaliteit. Er wordt niet specifiek ingegaan op wat de cliënten verwachten en ervaren, maar er wordt rechtstreeks gevraagd naar de mate van tevredenheid. Dit geldt niet alleen voor de kwaliteit maar voor alle factoren die besproken zullen worden in dit onderzoek.

Bij de factor hoeveelheid wordt gekeken naar de grootte van porties en naar het aantal verstrekkingen dat de cliënt op een dag krijgt. Doordat ouderen of mensen met een ziekte over het algemeen een verminderde eetlust hebben is het van belang om hier rekening mee te houden bij de portiegroottes. Een vol bord is in de meeste gevallen te veel, de cliënt begint dan al met tegenzin aan de maaltijd. Wordt er met de portiegrootte rekening gehouden bij het uitdelen van de maaltijden dan is het voor de cliënt een stimulans het bord leeg te eten en zo voldoende voeding te consumeren (Hoeymans e.a. 2010). Ook het aantal verstrekkingen van eten en drinken binnen een zorginstelling per dag kan uiteindelijk van invloed zijn op de waardering die de cliënt geeft aan de voedselverstrekking. Ouderen hechten vaak waarden aan gebruiken van vroeger, zoals koffiepauzes op bepaalde tijden en de koekjes bij de koffie. Dit houdt in dat er naast de maaltijden die genuttigd worden op een dag, er ook andere momenten zijn waarop een verstrekking door de cliënt gewaardeerd zou worden (Peeters e.a. 2006).

Onder service vallen de factoren tijdstip, keuze, variatie en vraaggerichtheid. Het tijdstip waarop de warme maaltijd aangeboden wordt kan van invloed zijn op de mate van tevredenheid. Cliënten zijn meestal gewend om op vaste tijdstippen te eten. Als hier op ingespeeld wordt zal dit de tevredenheid ten goede komen (Peeters e.a. 2006). Door de cliënt keuzemogelijkheden te geven voor de maaltijden kan er beter ingespeeld worden op de voorkeuren van de cliënt. De cliënt kan zo zelf kiezen wat hij lekker vindt en wat hij wil eten. Hierdoor zal de cliënt vaker tevreden zijn over de maaltijd, omdat er een maaltijd geserveerd wordt die de bewoner zelf naar eigen smaak samen heeft kunnen stellen (Peeters e.a. 2006). Ook variatie speelt hierbij een rol. Hierbij kan gekeken worden naar seizoensgroenten, of naar de mate waarin de voedingskeuze mogelijkheid varieert, zodat de cliënt niet elke week de keuze heeft uit dezelfde mogelijkheden. Verder is het belangrijk dat er wordt ingespeeld op de vraag van de cliënt. Hierbij kan gedacht worden aan allergieën. (Peeters e.a. 2006).

Ten slotte kan ook de sfeer bepalend zijn voor de voedingsinname van de cliënt. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat er in groepsverband meer geconsumeerd wordt. De “gastvrouwen” en andere bewoners in het restaurant spelen hier ook een rol bij (van Staveren & de Groot 2007).

Ouder worden brengt vaak een slechtere gezondheidstoestand met zich mee. Kauw- en slikproblemen zijn hierbij een veel voorkomend probleem. Dit kan leiden tot minder voedselinname omdat de cliënt zich niet prettig voelt bij de veranderde gezondheidstoestand. Dit zal ook invloed hebben op de tevredenheid met betrekking tot de voeding (Peeters e.a. 2006).

Veranderde smaakperceptie draagt bij aan een beperkte voedselinname. Door deze veranderingen kunnen zout, zoet, zuur en bitter minder goed geproefd worden. Hierdoor verdwijnt smaak en zullen cliënten minder tevreden zijn over de smaak van de maaltijden (Peeters e.a. 2006).

4. Methode

In dit hoofdstuk worden verschillende onderdelen besproken. Allereerst wordt er ingegaan op het onderzoeksveld, vervolgens wordt er kort ingegaan op de manieren waarop data verzameld is. Vervolgens wordt uitgelegd hoe de data geanalyseerd en verwerkt is. Ten slotte komt de waarborging van de validiteit en de betrouwbaarheid aan bod.

4.1 Onderzoeksveld

Het onderzoeksveld waar de data verzameld is, is stichting deBreedonk, locatie Mastbos in Breda. Locatie Mastbos is een verzorgingshuis, waar cliënten wonen die door medewerkers worden ondersteund en gestimuleerd in hun leefomgeving wanneer deze niet voldoende in staat zijn zichzelf volledig te verzorgen (Nationaal Kompas Volksgezondheid 2012). Het onderzoek is gericht op twee soorten maaltijden, namelijk de warme maaltijd en de broodmaaltijd. Daarnaast wordt ook de tevredenheid over de drankvoorziening in het onderzoek meegenomen. Alle bewoners van dit verzorgingshuis zijn benaderd om mee te werken aan dit onderzoek, behalve de cliënten die korter dan twee weken in de zorginstelling zijn opgenomen en cliënten die zelf niet in staat zijn hun mening uit te drukken.

Om de bewoners in te lichten over mijn onderzoek is er een aankondigend stukje geplaatst in de wekelijkse nieuwsbrief. Op deze manier zijn de bewoners op de hoogte gebracht van het onderzoek. In dit stukje is ook uitgelegd wie ik ben, waarom ik dit onderzoek doe en waarom het van belang is dat zoveel mogelijk bewoners meewerken.

Naast bewoners zijn er twee personen die werkzaam zijn binnen de locatie benaderd om mee te werken aan dit onderzoek. De eerste persoon is het “hoofd voeding” binnen stichting deBreedonk. De andere persoon is een medewerker die werkzaam is in de voedingsdienst van locatie Mastbos, ook wel “gastvrouw” genoemd.

4.2 Soorten data

Om data voor dit onderzoek te verzamelen is er gebruik gemaakt van een observatie, vragenlijsten en interviews. Allereerst is er nagedacht welke aspecten komen kijken bij de voeding binnen een verzorgingshuis en welke factoren van invloed zouden kunnen zijn op de tevredenheid over de voeding. Deze gedachten zijn kort op papier gezet. Vervolgens heeft er een observatie plaatsgevonden rondom de werkzaamheden van de voedingsdienst. Hierna zijn er de twee interviews, met het hoofd van de voeding en een medewerker van de voedingsdienst, gehouden. Met de informatie die uit de observatie en de interviews naar voren kwam is een conceptvragenlijst opgesteld. Dit concept is vervolgens met het hoofd van de voeding en de teamleider van de zorg besproken. Naar aanleiding van dit gesprek is de vragenlijst aangepast. Daarna is de definitieve versie van de vragenlijst, inclusief een

begeleidend stuk, uitgedeeld aan de bewoners. Ten slotte is er met enkele bewoners een verdiepend interview gehouden.

4.3 Analyse en verwerking data

Uit voorgaande blijkt dat er drie verschillende soorten data verzameld zijn voor dit onderzoek, namelijk een observatie, de vragenlijsten en de interviews. De observatie is gebruikt om een beeld te krijgen van het proces rondom de voeding. Naar aanleiding van deze observatie is in hoofdstuk 5 het proces rondom de maaltijden omschreven. De interviews met de “gastvrouw” en het “hoofd voeding” zijn getranscribeerd en geanalyseerd, waarna de informatie die hieruit verkregen is, ook verwerkt is in hoofdstuk 5. De vragenlijsten die ingevuld zijn, zijn ingevoerd in SPSS. Hierbij zijn de meetniveaus van de variabelen bepaald en waar het nodig was zijn er categorieën gemaakt. Vervolgens is er een statistische analyse uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van univariate-analyses. Eerst zijn er een aantal gegevens van de respondenten bepaald, zoals leeftijd, verdeling van het geslacht en de gezondheidstoestand. Vervolgens zijn de percentages over de verschillende factoren die van invloed zijn op de mate van de tevredenheid van de cliënt bepaald met behulp van de beschrijvende analyse. De respondenten die “niet van toepassing” als antwoordmogelijkheid hebben ingevuld, zijn niet opgenomen in de tabellen over de mate van tevredenheid. In een aparte paragraaf is per vraag het aantal keer dat “niet van toepassing” is ingevuld weergegeven. Vervolgens is met behulp van kruistabellen de mate van tevredenheid uitgesplitst naar de locatie waar gegeten wordt. Met behulp van de Chi-kwadrat toets is vervolgens getoetst of er een statistisch significant verband is tussen de locatie waar gegeten wordt en de mate van tevredenheid van een bepaald aspect. Naast de Chi-kwadraattoets zijn de onderlinge correlaties tussen alle numerieke variabelen getoetst. Dit is gedaan met de Pearson correlatie toets, om tot een correlatiematrix te komen zijn de variabelen gecodeerd. De manier waarop de variabelen gecodeerd zijn, is terug te vinden in Bijlage codering variabelen correlaties. Vervolgens is gekeken naar de statisch significante verbanden en naar de sterke van de verbanden. In dit onderzoek wordt gesproken van een sterk verband als de correlatiecoëfficiënt onder de -0.7 ligt en boven de 0.7. Ook is er in dit hoofdstuk aandacht besteedt aan de eventueel aanvullende opmerkingen van de cliënten. Bij alle ontevreden respondenten is gekeken of ze hiervoor een reden hebben ingevuld. Alle bovenstaande gegevens rondom de vragenlijsten zijn opgenomen in hoofdstuk 6. Ten slotte is de data die voortkomt uit de interviews met vier bewoners verwerkt in een apart hoofdstuk, hoofdstuk 7. In dit hoofdstuk worden de interviews vergeleken met de resultaten uit voornamelijk de vragenlijsten, maar ook de observatie en interviews met het “hoofd voeding” en de “gastvrouw”.

In de hoofdstukken is iedere keer gebruikt gemaakt van het vrouwelijke geslacht als

een respondent omschreven wordt. Er wordt bij de omschrijving van meningen of opvattingen geen onderscheid gemaakt tussen mannelijke of vrouwelijke respondenten.

4.4 Validiteit en betrouwbaarheid

Het is van belang aandacht te besteden aan de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Om de validiteit, de geldigheid van de gegevens en uitspraken, te verhogen is er gebruik gemaakt van triangulatie, oftewel metingen vanuit verschillende punten. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van methoden triangulatie, er zijn namelijk verschillende methoden gebruikt, een observatie, de vragenlijsten en de interviews. Ook is er aandacht besteed aan data triangulatie, verschillende typen data. De observatie, interviews, de data van de vragenlijsten en wetenschappelijke literatuur zijn hiervoor gebruikt. Een andere manier om de validiteit te verhogen is het zichtbaar maken van resultaten en conclusies, deze zijn als bijlage toegevoegd zodat deze altijd bekeken kunnen worden.

De betrouwbaarheid van het onderzoek is gewaarborgd door aan te geven welke methoden er gebruikt zijn en welke toetsen er uitgevoerd zijn. Ook zijn verschillen in cliëntkenmerken tussen de totale en de geënquêteerde populaties of opvallende uitkomsten, voornamelijk ontevreden respondenten, besproken en is door middel van de opgegeven redenen en opmerkingen geprobeerd te achterhalen waarom patiënten niet tevreden zijn.

5. Resultaten rondom proces

In dit hoofdstuk worden de processen rondom de voeding besproken. De onderstaande informatie is verkregen uit de observatie en de interviews met het hoofd van de voeding en een “gastvrouw”. Allereerst wordt de broodmaaltijd besproken. Daarna wordt het proces rondom de warme maaltijd in het restaurant beschreven, vervolgens komt de warme maaltijd in eigen appartement aan bod. Vervolgens wordt er uitgelegd hoe deBreedonk de drankvoorziening geregeld heeft. Ten slotte is er een paragraaf over de waarborging van kwaliteit.

5.1 De broodmaaltijd

De bewoners van deBreedonk op locatie Mastbos zijn zelf verantwoordelijk voor de broodmaaltijden. Voor deze maaltijden, fruit en tussendoortjes krijgen de cliënten van deBreedonk een vergoeding. Deze vergoeding is wettelijk bepaald door het AWBZ, deze vergoeding wordt gestort op de rekening van deBreedonk. DeBreedonk zorgt ervoor dat deze vergoedingen doorgestort worden naar de bewoners, zodat deze zelf kunnen bepalen wat ze ervan kopen.

DeBreedonk biedt de bewoners een mogelijkheid om deze producten binnen het verzorgingshuis te kunnen kopen, namelijk in het winkeltje van deBreedonk. In dit winkeltje wordt ingespeeld op de wensen van oudere, alleenstaande cliënten. Hierbij kan gedacht worden aan kleine porties kaas en vleeswaren. Ook kan brood per twee sneetjes gekocht worden in plaats van een heel brood tegelijk. Verder is er in het winkeltje van alles te krijgen waar de bewoners behoefte aan kunnen hebben: beschuit, peperkoek, verschillende soorten zoetwaren voor de broodmaaltijd, sapjes, frisdrank, wijn, tussendoortjes, eieren, zuivel, soep, fruit enz.

5.2 Het proces rondom de warme maaltijd

5.2.1 Warme maaltijd in restaurant

De warme maaltijd in het restaurant vindt plaats op twee verschillende tijdstippen, 12.00-13.00u en 17.00-18.00u. Op deze tijdstippen kunnen de bewoners naar beneden komen om te eten. Iedereen heeft een vaste plek in het restaurant aan een tafel met een aantal tafелgenoten. Als de bewoners hebben plaatsgenomen kunnen ze kiezen uit twee soorten soep. Vervolgens nemen de “gastvrouwen” de menukeuze op, hierbij kunnen de bewoners kiezen uit twee verschillende mogelijkheden per component. Met een component wordt een deel van het hoofdgerecht bedoeld. Een voorbeeld hiervan is de keuze tussen gekookte aardappelen of aardappelen puree, de keuze tussen wortelen of witlof, de keuze tussen schnitzel of een gehaktbal. De cliënten kunnen hierbij ook aangeven welke portiegrootte ze

willen. Er is keuze tussen een halve, een normale, anderhalve en twee porties. Bij een normale portie wordt er door deBreedonk uitgegaan van 80 tot 100 gram vlees, 80 tot 100 gram aardappelen en 200 gram groenten.

De gekozen componenten worden vervolgens op een bord gelegd, waarna deze opgewarmd wordt in de oven. Eenmaal opgewarmd worden de borden uitgeserveerd. De bewoners krijgen, als ze dat willen, altijd jus of sauzen bij de maaltijd. Het verstrekken van appelmoes is afgeschaft omdat de potten appelmoes “niet aan te slepen waren” (Interview hoofd voeding 2012). Als de cliënten klaar zijn met het hoofdgerecht wordt er een nagerecht aangeboden. Ook hier hebben de bewoners de keuze tussen twee verschillende nagerechten. Gedurende de maaltijd staat er een kan water op tafel, zodat iedereen zoveel water kan pakken als gewenst is. Na de maaltijd wordt er door de “gastvrouwen” van het restaurant nog een kop koffie of thee aangeboden.

Tijdens de maaltijd wordt er rekening gehouden met eventuele allergieën, mits deze bij de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EZZ-er), het aanspreekpunt van de cliënt, aangegeven zijn. Deze EZZ-er gaat vervolgens samen met het hoofd van de voeding op zoek naar een passende oplossing voor de cliënt. Vervolgens zorgt het “hoofd voeding” ervoor dat de “gastvrouwen” rekening houden met de allergie van de cliënt.

5.2.2 Warme maaltijd in eigen appartement

Cliënten van deBreedonk kunnen er ook voor kiezen hun maaltijd te nuttigen in hun eigen appartement. In dit geval krijgen de bewoners twee weken van te voren een lijst voor de menukeuze. Hierop staan per dag twee menu's waar de cliënten tussen kunnen kiezen. De bewoners moeten deze lijst invullen, als ze hierbij hulp nodig hebben krijgen ze dat van een speciale menuvrijwilliger. Deze vrijwilliger weet precies hoe de menulijst ingevuld dient te worden. Als de vragenlijsten ingevuld zijn worden deze opgehaald en worden de maaltijden besteld. Deze maaltijden zijn exact hetzelfde als de maaltijden die in het restaurant worden geserveerd. Het enige verschil is dat de hoofdgerechten geportioneerd worden in zwarte, drievaks-magnetronbakjes. Iedere dag worden in de ochtend de maaltijden naar de bewoners gebracht. De bewoners kunnen, doordat ze allen een eigen magnetron tot beschikking hebben, zelf het tijdstip bepalen waarop ze de maaltijd willen eten.

5.3 Drankvoorziening

Voorheen was er een koffie-, thee- en drankenrondje dat langs iedere kamer ging en dranken aanbood. Deze voorziening is per 1 april 2010 opgeheven en de vergoeding voor de broodmaaltijd is opgehoogd om zelf drankjes te kunnen kopen. Die verhoging is genoeg om te kunnen voorzien in de koffie- en theebehoefte. Iedere bewoner heeft een senseo-apparaat

op zijn/haar kamer. De zorg kan eventueel ondersteunen bij het zetten van een kopje koffie of thee. Daarnaast kunnen de bewoners 's ochtends en 's middags naar het restaurant van deBreedonk komen waar ze gratis koffie en thee aangeboden krijgen. Los daarvan staat er beneden in de hal ook een koffieapparaat waar iedereen op elk moment van de dag koffie uit kan halen. Buiten koffie en thee zijn er tegen betaling ook alcoholische drankjes en frisdranken te verkrijgen in het restaurant.

5.4 Waarborging kwaliteit

DeBreedonk probeert de bewoners altijd een zo goed mogelijke maaltijd voor te schotelen. Dit doen ze door allereerst een zo goed mogelijke leverancier te selecteren. Om deze te selecteren zijn eerst proeverijen gehouden. Ook wordt regelmatig de kwaliteit van het eten door de medewerkers zelf in de gaten gehouden. Zo zijn er personeelsleden die de maaltijden zelf proeven en de kwaliteit beoordelen.

Een andere manier waarop deBreedonk de kwaliteit probeert te waarborgen, is door middel van een commissie die zich bezig houdt met de warme maaltijd. In deze commissie zitten twee afgevaardigden van de cliëntenraad, twee "gastvrouwen" van het restaurant en het hoofd van de voedingsdienst. Deze commissie komt een keer per kwartaal bij elkaar en houdt zich onder andere bezig met de kwaliteit van de maaltijden, de wensen van de bewoners, klachten van de bewoners en de menucyclus. In het geval van de menucyclus wordt gekeken of deze nog voldoet aan de wensen van de cliënten. Op dit moment is de menucyclus vrij traditioneel, namelijk gebaseerd op wat de mensen vroeger thuis aten. Maar de cliëntengroep verandert en daarmee zou ook de vraag naar gerechten kunnen veranderen. Vandaar dat dit onderdeel ook standaard onderdeel is bij de bijeenkomsten van de commissie.

6. Resultaten vragenlijsten

In dit hoofdstuk worden de resultaten die uit de vragenlijsten naar voren gekomen zijn weergegeven. In de eerste paragraaf worden de kenmerken van de respondenten besproken. Vervolgens zal de tevredenheid over de broodmaaltijd besproken worden. Daarna volgen de resultaten over de tevredenheid over de warme maaltijd. Ook zal de tevredenheid over de drankvoorziening besproken worden. Wat volgt is de bespreking van de algemene tevredenheid. Tot slot wordt er aandacht besteedt aan de antwoordmogelijkheid “niet van toepassing”.

6.1 Kenmerken respondenten

In deze paragraaf wordt ingegaan op de kenmerken van de respondenten. Onderdelen die besproken worden zijn het geslacht, de leeftijd en de gezondheidstoestand. De kenmerken van de respondenten worden schematisch weergegeven in Tabel 1.

In totaal heeft het verzorgingshuis 91 bewoners, hiervan voldoen 83 bewoners aan de inclusie- en exclusiecriteria. Het aantal respondenten in dit onderzoek bedraagt 43. Het merendeel van de cliënten die de vragenlijst ingevuld hebben was vrouw, namelijk 74%. Alle respondenten hebben een Nederlandse nationaliteit. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 86 jaar. De jongste respondent is 70 jaar oud, de oudste 97. Bijna de helft, namelijk 49%, van de respondenten valt in de leeftijdscategorie van 80-89 jaar. In de leeftijdscategorieën 60-69 en 100-109 zijn er geen respondenten. Kijkend naar de tabel is te zien dat de verdeling van de persoonskenmerken geslacht en leeftijd onder de respondenten procentueel bijna hetzelfde is als de verdeling van deze persoonskenmerken onder alle bewoners. Dit wil zeggen dat de verdeling van respondenten in dit onderzoek representatief is voor de populatie.

39 Respondenten hebben antwoord gegeven op de vraag hoe hun huidige gezondheidstoestand omschreven kan worden. Het is niet bekend hoe alle bewoners van het verzorgingshuis hun gezondheidstoestand omschrijven. Het grootste gedeelte van de respondenten, 74% beoordeelt zijn/haar gezondheidstoestand als redelijk. Eén cliënt omschrijft de huidige gezondheidstoestand als slecht.

Tabel 1 Kenmerken respondenten

<i>Persoonskenmerken</i>	<i>Aantal bewoners</i>	<i>Aantal respondenten</i>
Geslacht		
• Man	24 (26%)	11 (26%)
• Vrouw	67 (74%)	32 (74%)
Leeftijdscategorie		
• 60-69	3 (3%)	0 (0%)
• 70-79	11 (12%)	8 (19%)
• 80-89	45 (49%)	21 (49%)
• 90-99	30 (33%)	14 (32%)
• 100+	2 (2%)	0 (0%)
Gezondheidstoestand		
• Goed	-	9 (23%) ^a
• Redelijk	-	29 (74%) ^a
• Slecht	-	1 (3%) ^a
• Niet ingevuld	-	4
Totaal	91 (100%)	43 (100%)

^a Als percentage van personen die een antwoord op deze vraag hebben gegeven.

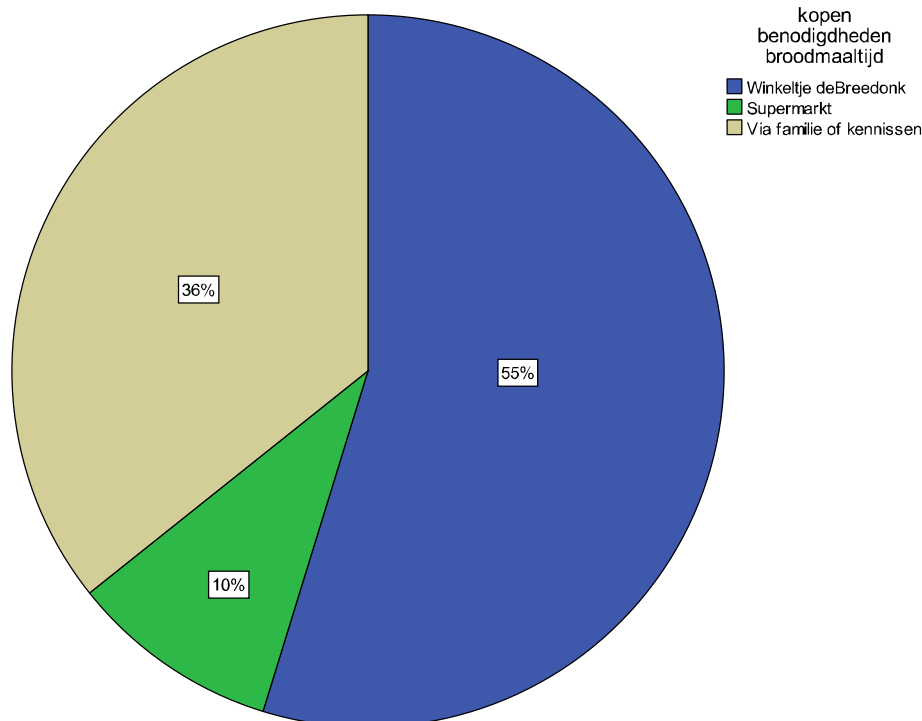
6.2 Broodmaaltijd

Bewoners van deBreedonk locatie Mastbos moeten zelf voor de broodmaaltijd zorgen. Hiervoor kunnen ze terecht in het winkeltje van deBreedonk. Als het gaat om de tevredenheid over de broodmaaltijden, worden de deelonderwerpen kwaliteit en service besproken. Hoeveelheid en sfeer worden bij de bespreking van de broodmaaltijd buiten beschouwing gelaten. De mate van tevredenheid over de hoeveelheid hangt namelijk af van wat de bewoners zelf inkopen. Ook de sfeer is hier niet van invloed, omdat deze maaltijd in eigen appartement genuttigd wordt.

In grafiek 1 is te zien dat de artikelen voor de broodmaaltijd door meer dan de helft van de respondenten meestal worden gekocht in het winkeltje van deBreedonk. 36% Van de respondenten verkrijgt deze producten via familie en kennissen die dit voor ze kopen. De overige respondenten kopen de artikelen die ze nodig hebben meestal in de supermarkt.

Een aantal respondenten, die hun artikelen niet in het winkeltje van deBreedonk kopen, geven aan dit niet te doen omdat ze dit te duur vinden.

Grafiek 1 De manier waarop de artikelen voor de broodmaaltijden meestal worden verkregen



6.2.1 Kwaliteit

Dit onderdeel gaat het over de tevredenheid van de kwaliteit van de artikelen voor de broodmaaltijden die door deBreedonk in het winkeltje aangeboden worden. De deelonderwerpen die hierbij aan bod komen zijn de geur, smaak, uiterlijk en presentatie. De stelling die in Tabel 2 besproken zal worden is als volgt: *Ik ben tevreden over de geur/smaak/uiterlijk/presentatie van de artikelen voor de broodmaaltijd in het winkeltje van deBreedonk*. In de tabel zijn alleen de respondenten meegenomen die meestal hun artikelen in het winkeltje van deBreedonk kopen.

Over de geur is het merendeel van de respondenten waarop de vraag van toepassing is positief gestemd, namelijk 71%. 29% Van de respondenten is het volledig met de stelling eens. Het percentage ontevreden respondenten bedraagt 29%. Twee respondenten hebben in de enquête aangegeven waarom ze niet tevreden zijn om de geur. De reden dat een van de respondenten oneens invult is dat ze vindt dat er niks te ruiken valt. De andere respondent is haar geurvermogen kwijt.

Over de smaak van de beschikbare artikelen voor de broodmaaltijd zijn de respondenten bijna allemaal tevreden, 90% heeft positief geoordeeld. Dit betekent dat 10%

van de respondenten niet tevreden is over de smaak van de artikelen van het winkeltje van deBreedonk.

Ook over het uiterlijk van de artikelen voor de broodmaaltijd in het winkeltje van deBreedonk zijn bijna alle respondenten tevreden. 90% Van de respondenten is tevreden over het uiterlijk van de aangeboden artikelen. Het percentage ontevreden respondenten bedraagt 10%.

De presentatie van de artikelen voor de broodmaaltijd in het winkeltje van deBreedonk scoort zeer positief als het gaat om tevredenheid. Geen van de respondenten is ontevreden over de presentatie van de artikelen voor de broodmaaltijd.

Tabel 2 Ik ben tevreden over de ... van de artikelen voor de broodmaaltijd in het winkeltje van deBreedonk

	<i>Volledig mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Volledig mee oneens</i>
Geur	29%	42%	29%	-
Smaak	50%	40%	10%	-
Uiterlijk	40%	50%	10%	-
Presentatie	41%	59%	-	-

6.2.2 Service

In dit onderdeel worden de vragen besproken die betrekking hebben op de tevredenheid van de service van deBreedonk. De deelonderwerpen die behandeld worden voor de artikelen van de broodmaaltijd zijn variatie en de vraaggerichtheid. In Tabel 3 worden schematisch de gegevens weergegeven die van toepassing zijn op de stelling *Ik ben tevreden over de keuzemogelijkheden/variantie van de artikelen voor de broodmaaltijd die in het winkeltje van deBreedonk aangeboden worden.*

Er zijn, volgens het merendeel van de respondenten, genoeg keuzemogelijkheden voor de broodmaaltijd in het winkeltje van deBreedonk. 84% Van de respondenten is hier tevreden over. 16% Van de respondenten is niet tevreden over de keuzemogelijkheden in het winkeltje van deBreedonk. Enkele bewoners geven aan graag een keer een kroket of eitje te willen bij de broodmaaltijd.

Op het gebied van variatie aan artikelen voor de broodmaaltijd scoort deBreedonk goed op basis van tevredenheid. 85% Van de respondenten is tevreden over de variatie aan artikelen die in het winkeltje van deBreedonk aangeboden worden. Dit betekent dat 15% ontevreden is over de variatie van de artikelen die aangeboden worden in het winkeltje. 2

Respondenten die ontevreden zijn, hebben hiervoor een reden opgegeven. De respondenten geven aan dat ze een aantal artikelen uitgebreider zouden willen zien in het winkeltje. Voorbeelden hiervan zijn volkorenproducten, crackers en kaas.

Tabel 3 Ik ben tevreden over de ... van de artikelen voor de broodmaaltijd die in het winkeltje van deBreedonk aangeboden worden

	<i>Volledig mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Volledig mee oneens</i>
Keuzemogelijkheden	37%	47%	11%	5%
Variatie	45%	40%	15%	-

6.3 Warme maaltijd

Bewoners van deBreedonk kunnen kiezen waar ze de warme maaltijd nuttigen. Dit kan in het restaurant van deBreedonk of in hun eigen appartement. Om in te gaan op de tevredenheid over de warme maaltijden worden de onderwerpen kwaliteit, hoeveelheid, service en sfeer besproken. Maar allereerst worden de algemene gegevens rondom de warme maaltijd besproken, zie Tabel 4.

Het merendeel, 67%, van de respondenten nuttigt de warme maaltijd in het restaurant, de Nassauzaal. De overige 33% kiest ervoor om de warme maaltijd in het appartement te eten.

Als het gaat om het tijdstip waarop de respondenten de warme maaltijd eten, is het gelijk verdeeld. Ongeveer de helft eet de maaltijd 's middags, de andere helft 's avonds. Hierbij is op te merken dat het aantal cliënten dat er voor kiest om 's avonds de warme maaltijd te nuttigen, volgens een van de "gastvrouwen" steeds groter wordt. De oudere cliënten hebben de gewoonte om de warme maaltijd tussen de middag te eten, zoals ze dit vroeger ook deden. Nieuwe bewoners kiezen er steeds meer voor om 's avonds warm te eten (Interview hoofd voeding 2012).

Uit de tabel blijkt dat de respondenten die hun warme maaltijd in hun eigen appartement nuttigen dit merendeels tussen de middag doen. Van degene die ervoor kiezen in het restaurant te eten, doet 55% dit 's avonds. Met een Chi-kwadraat toets met 1 vrijheidsgraad, zie bijlage Chi-kwadraat toets, kan er geconcludeerd worden dat er geen statistisch significant verband is tussen de locatie en het tijdstip waarop gegeten wordt. De cliënten, in dit onderzoek, die aangegeven hebben in hun eigen appartement te eten, doen dit vaker 's middags dan mensen die in het restaurant eten. Maar dit verband is niet statistisch significant.

Tabel 4 De plaats en het tijdstip waar de warme maaltijd meestal wordt genuttigd

	<i>Appartement</i>	<i>Restaurant</i>	Totaal
Tijdstip			
• Middag	9 (64%)	13 (45%)	22
• Avond	5 (36%)	16 (55%)	21
Totaal	14 (100%)	29 (100%)	43

6.3.1 Kwaliteit

Bij de kwaliteit horen de geur, smaak, uiterlijk en de presentatie van de warme maaltijd. In Tabel 5 worden de resultaten over de tevredenheid van de kwaliteit van de warme maaltijd schematisch weergegeven. De stelling die bij de tabel hoort is: *Ik ben tevreden over de geur/smaak/uiterlijk/presentatie van de warme maaltijd die door deBreedonk aangeboden wordt*. In Tabel 6,7 en 8 wordt er gekeken naar het verband tussen tevredenheid over de geur, uiterlijk en presentatie van de warme maaltijd en de locatie waarop gegeten wordt.

Tabel 5 Ik ben tevreden over de ... van de warme maaltijd die door deBreedonk aangeboden wordt

	<i>Volledig mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Volledig mee oneens</i>
Geur	12%	37%	41%	10%
Smaak	15%	54%	26%	5%
Uiterlijk	15%	51%	26%	8%
Presentatie	17%	41%	37%	5%

Als er gekeken wordt naar de tevredenheid van de respondenten over de geur van de warme maaltijd die door deBreedonk aangeboden wordt dan kan er gezegd worden dat de meningen verdeeld zijn. 49% Van de respondenten is positief over de geur van de maaltijden, terwijl 51% een negatief oordeel heeft. Redenen die door ontevreden respondenten worden gegeven zijn dat er niets te ruiken valt en dat de geur wisselvallig is. Een ontevreden respondent geeft aan dat dit komt omdat ze haar geurvermogen kwijt is.

Als er gekeken wordt naar de mate van tevredenheid per locatie, dan is te zien dat 77% van de mensen die de maaltijd in eigen appartement nuttigt een negatief oordeel heeft. Van de respondenten die in het restaurant hun maaltijd nuttigen is het merendeel tevreden over de geur van de warme maaltijd. Uit de Chi-kwadraattoets met 1 vrijheidsgraad kan geconcludeerd worden dat er een significant verband is tussen de tevredenheid naar geur en

de locatie waarin gegeten wordt. Hieruit blijkt dat respondenten die in hun eigen appartement eten minder tevreden over de geur zijn dan respondenten die in het restaurant eten. De resultaten die naar voren kwamen uit deze en komende Chi-kwadraattoetsen zijn terug te vinden in bijlage Chi-kwadraattoets.

Tabel 6 Verschil in mate van tevredenheid over de geur als er gekeken wordt naar de plaats waar de warme maaltijd meestal genuttigd wordt

	<i>Appartement</i>	<i>Restaurant</i>
Tevreden geur warme maaltijd		
• Mee eens	23%	60%
• Oneens	77%	40%
Totaal	100%	100%

De respondenten zijn meer tevreden als het gaat om de smaak van de warme maaltijd die door deBreedonk aangeboden wordt. Meer dan de helft, 69%, is tevreden over de smaak van de warme maaltijd. 15% Van de respondenten is het volledig met de stelling eens. De respondenten die een negatief oordeel over de smaak hebben, geven als reden dat ze vinden dat het de maaltijd weinig smaak heeft en dat ze willen proeven wat er gegeten wordt.

Uit de Chi-kwadraattoets met 1 vrijheidsgraad kan geconcludeerd worden dat er geen verband is tussen de tevredenheid naar smaak en de locatie waarin gegeten wordt. Hieruit blijkt dat respondenten die in hun eigen appartement eten niet minder tevreden over de smaak zijn dan respondenten die in het restaurant eten.

Over het uiterlijk van de warme maaltijd die door deBreedonk aangeboden wordt is 66% tevreden. 34% Is dus ontevreden over het uiterlijk van de warme maaltijd. Een respondent die in het restaurant eet is ontevreden omdat de maaltijd, door het gebruik van oven en magnetron, “niet restaurantwaardig is”. Ontevreden respondenten die de maaltijd op hun eigen kamer eten geven aan dat ze graag een andere manier van serveren willen. Ze zijn niet tevreden over de zwarte plastic magnetronbakjes waarin het eten aangeboden wordt.

Als er gekeken wordt naar de plaats waar de maaltijd genuttigd wordt, is te zien dat 61% van de respondenten die de maaltijd in eigen appartement nuttigt ontevreden is over het uiterlijk van de maaltijden. In het restaurant heeft 19% van de respondenten een negatief oordeel. Dit betekent dat 81% van de respondenten die de maaltijd in het restaurant eet, tevreden is over het uiterlijk van de warme maaltijd. Uit de Chi-kwadraattoets met 1 vrijheidsgraad kan geconcludeerd worden dat er een significant verband is tussen de tevredenheid over het uiterlijk en de locatie waarin gegeten wordt. Hieruit blijkt dat

respondenten die in hun eigen appartement eten minder tevreden over het uiterlijk zijn dan respondenten die in het restaurant eten.

Tabel 7 Verschil in mate van tevredenheid over het uiterlijk als er gekeken wordt naar de plaats waar de warme maaltijd meestal genuttigd wordt

	<i>Appartement</i>	<i>Restaurant</i>
Tevreden uiterlijk warme maaltijd		
• Mee eens	39%	81%
• Oneens	61%	19%
Totaal	100%	100%

Ook over de presentatie van de warme maaltijd is de meerderheid tevreden, namelijk 58%. Maar het percentage dat de stelling met oneens heeft beantwoord is ook relatief groot, 37%. Een reden die hiervoor gegeven wordt is dat ze vinden dat het bij deze manier van bereiding niet mogelijk is om tot een goede manier van presenteren te komen. Een andere reden is dat ze de saus en de jus graag apart zien. Een respondent geeft aan dat de presentatie van de maaltijd verbeterd zou kunnen worden door de maaltijd op te scheppen vanuit schalen.

Als er gekeken wordt naar de verschillen in beoordeling tussen de locaties, dan is te zien dat respondenten die in het restaurant eten meer tevreden zijn over de presentatie van de maaltijd dan respondenten die op hun eigen kamer eten. 64% Van de respondenten die de maaltijd in eigen appartement nuttigt oordeelt namelijk negatief over de manier van presenteren van de maaltijd. Bij respondenten die de warme maaltijd in het restaurant nuttigen is dit 30%. Uit de Chi-kwadraattoets met 1 vrijheidsgraad kan geconcludeerd worden dat er een significant verband is tussen de tevredenheid over de presentatie en de locatie waarin gegeten wordt. Hieruit blijkt dat respondenten die in hun eigen appartement eten minder tevreden over de presentatie zijn dan respondenten die in het restaurant eten. Een reden waarom de respondenten die de maaltijd in eigen appartement nuttigen negatief zijn, is dat de maaltijd gepresenteerd wordt in een zwart magnetronbakje. De respondenten vinden dat dit zwarte bakje niet uitnodigt tot eten. Opmerkingen waar dit naar voren komt zijn als volgt: *“Maaltijden worden aangeboden in een klein, zwart plastic verdeelbakje. Voel me hierdoor meer hond”* en *“Liever witte aardewerk borden met plastic deksel ”*.

Tabel 8 Verschil in mate van tevredenheid over de presentatie als er gekeken wordt naar de plaats waar de warme maaltijd meestal genuttigd wordt

	<i>Appartement</i>	<i>Restaurant</i>
Tevreden presentatie warme maaltijd		
• Mee eens	36%	70%
• Oneens	64%	30%
Totaal	100%	100%

6.3.2 Hoeveelheid

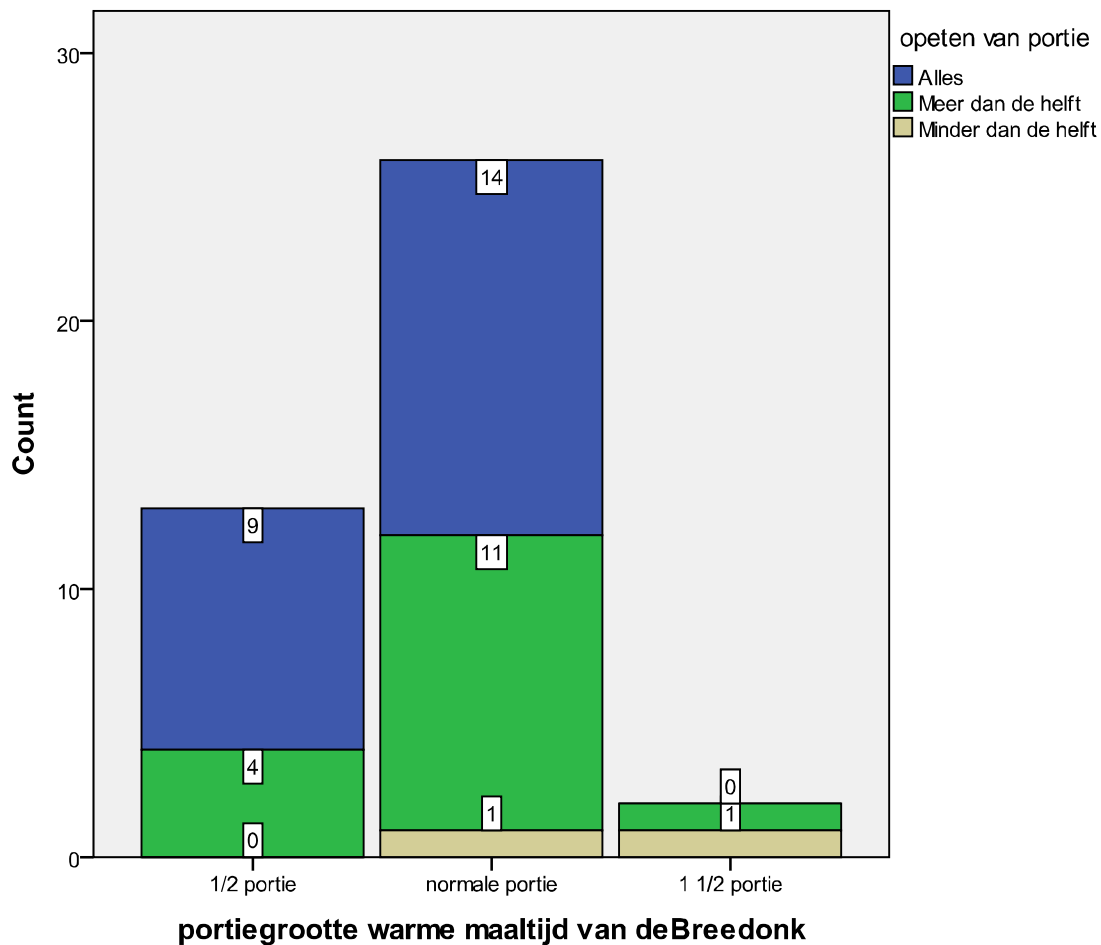
Dit onderdeel gaat in op de tevredenheid van de cliënten over de aangeboden hoeveelheden aan voeding door deBreedonk. Hierbij zullen de portiegroottes van de warme maaltijd besproken worden. De gegevens zijn te zien in Tabel 9 en Grafiek 2.

De bewoners van deBreedonk hebben de keuze tussen verschillende portiegroottes. In Grafiek 2 is te zien welke porties de respondenten kiezen en hoeveel er daarvan opgegeten wordt. 13 Respondenten kiezen een halve portie, 26 een normale portie en 2 respondenten anderhalve portie. Bij een halve en een normale portie wordt door meer dan de helft van de respondenten alles opgegeten. Dit is niet het geval bij respondenten die anderhalve portie nemen, een respondent eet meer dan de helft op en de andere minder dan de helft. Als er gekeken wordt naar Tabel 9 is te zien dat alle respondenten een positief oordeel hebben over de stelling "Ik ben tevreden over de hoeveelheid aan warme maaltijd die door deBreedonk aangeboden wordt". Hierbij is 33% het volledig met de stelling eens. De respondenten vinden dus dat ze altijd genoeg te eten krijgen en nooit te weinig.

Tabel 9 Ik ben tevreden over de hoeveelheid aan ... dat door deBreedonk aangeboden wordt

	<i>Volledig mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Volledig mee oneens</i>
Warme maaltijd	33%	67%	-	-

Grafiek 2 Verhouding tussen de portiegrootte en het opeten van de portie



6.3.3 Service

Het onderdeel service is bij de warme maaltijd in verschillende onderwerpen in te delen. Het tijdstip, de keuzemogelijkheden, de variatie, vraaggerichtheid en omgang met allergieën worden in deze paragraaf besproken. In Tabel 10 zijn schematisch de gegevens over de tevredenheid rondom de service weergegeven. De stelling die hierbij hoort is als volgt: *Ik ben tevreden over het tijdstip van de warme maaltijd/de keuzemogelijkheden in het restaurant/ de keuzemogelijkheden in eigen appartement/het formulier menu appartement/variatie/ vraaggerichtheid/omgang met allergieën*. Voor de tevredenheid over de vraaggerichtheid, zie ook Grafiek 3.

Uit de gegevens blijkt dat de respondenten grotendeels tevreden is over het tijdstip van de warme maaltijd. 92% Van de respondenten heeft een positief oordeel over het tijdstip. Een kwart is het volledig met de stelling “Ik ben tevreden over het tijdstip van de warme maaltijd” eens. De respondenten die het oneens zijn met deze stelling zijn, geven als reden aan dat ze het tijdstip van de warme maaltijd te vroeg vinden en dat ze graag zien dat de maaltijd iets later geserveerd zou worden.

Ook over de keuzemogelijkheden in het restaurant zijn de respondenten grotendeels positief, dus tevreden over de keuzemogelijkheden die deBreedonk in het restaurant aanbied. 10% Is ontevreden over de keuzemogelijkheden. Ook over de keuzemogelijkheden voor de warme maaltijd in eigen appartement is het merendeel van de respondenten positief. 29% Van deze respondenten is ontevreden over de keuzemogelijkheden voor de warme maaltijd. Een reden hiervoor zou, volgens het "hoofd voeding", kunnen zijn dat de cliënten de formulieren voor menukeuze niet snappen. Redenen voor de ontevredenheid over de keuzemogelijkheden die door de respondenten worden gegeven zijn dat ze 's avonds niet altijd meer keus hebben.

Als er gekeken wordt naar tevredenheid over het formulier voor het menu, blijkt dat 85% hier tevreden over is. Het lijkt er dus op dat de respondenten het formulier eenvoudig in gebruik vinden en begrijpen hoe deze ingevuld dient te worden.

Op het gebied van variatie rondom de warme maaltijd heeft 86% van de respondenten een positief oordeel en zijn dus tevreden over de wijze waarop deBreedonk de maaltijden varieert. 60% Is het eens met de stelling "Ik ben tevreden over de variatie", 25% is het volledig eens met deze stelling. 2 respondenten hebben een reden opgegeven voor hun negatieve oordeel. Beide vinden ze dat er vaker iets anders moet komen dan aardappelen, groente en vlees. Hierbij worden pannenkoeken, koude schotel, bami en nasi als opties gegeven.

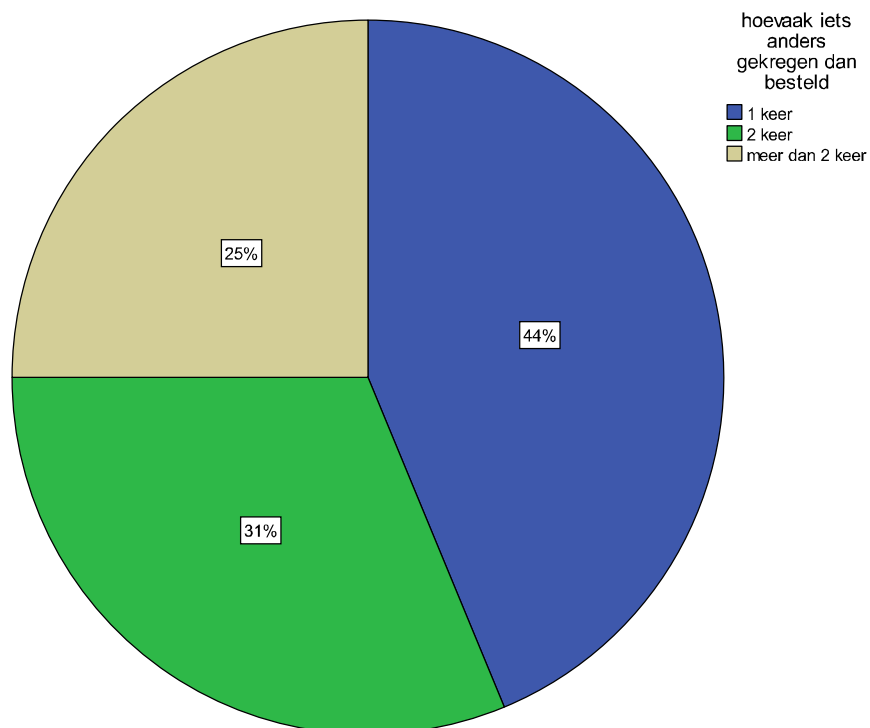
Ook als het gaat om vraaggerichtheid scoort deBreedonk goed. 93% Van de respondenten is tevreden over de manier waarop deBreedonk op de vraag inspeelt. Degene die niet tevreden zijn over de vraaggerichtheid hebben hier verschillende redenen voor. Een van de ontevreden respondenten zegt dat 's avonds sommige componenten al op zijn zodat de vraag niet meer verzameld kan worden. Een andere respondent geeft aan geen tomaten te lusten, maar toch telkens tomatensoep te krijgen.

Uit Grafiek 3, blijkt dat de respondenten niet altijd krijgen wat ze besteld hadden. 16 Respondenten hebben weleens iets ander gekregen dan ze besteld hadden. Bij een kwart van deze respondenten is dit meer dan twee keer voorgekomen. Uit de cijfers blijkt dat de respondenten deze fouten niet zwaar wegen, aangezien bijna alle respondenten tevreden zijn over de vraaggerichtheid van deBreedonk. Ook vinden de meeste respondenten, dat er goed omgegaan wordt met allergieën. 16% van de respondenten op wie deze vraag van toepassing is, is ontevreden over de manier van omgaan met allergieën.

Tabel 10 Ik ben tevreden over het ...

	<i>Volledig mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Volledig mee oneens</i>
Tijdstip van de warme maaltijd	25%	67%	8%	-
Keuzemogelijkheden in restaurant	29%	61%	10%	-
Keuzemogelijkheden in appartement	12%	59%	18%	11%
Formulier menu appartement	23%	62%	15%	-
Variatie	25%	60%	10%	5%
Vraaggerichtheid	30%	63%	7%	-
Omgang met allergieën	28%	56%	16%	-

Grafiek 3 Aantal keer dat iets anders voorgeschoteld werd dan dat besteld was



6.3.4 Sfeer

De sfeer rondom de maaltijd is voor de bewoners erg belangrijk, daarom wordt er in deze paragraaf apart aandacht aanbesteedt. Om te kijken naar de tevredenheid over de sfeer zullen de sfeer van het restaurant, de omgang met de “gastvrouwen” en met de bewoners besproken worden, zie Tabel 11. De stelling luidt: *Ik ben tevreden over sfeer/omgang met de “gastvrouwen”/omgang met de andere bewoners in het restaurant van deBreedonk.*

De respondenten geven aan dat ze tevreden zijn over de sfeer in het restaurant van deBreedonk. In de tabel is te zien dat 6% van de respondenten ontevreden is over sfeer. Dit betekent dat 94% te spreken is over de sfeer in het restaurant van deBreedonk. Een respondent geeft aan dat er meer aandacht moet zijn voor het begeleiden van nieuwe bewoners in het restaurant. Deze persoon geeft aan dat je moeilijk wordt opgenomen door je tafelgenoten. Een andere respondent geeft aan dat het beter zou zijn als er geen groepjes gevormd worden, maar dat alle bewoners bij elkaar moeten zitten.

Over de omgang met de “gastvrouwen” zijn de respondenten ook tevreden. 45% Van de respondenten is het volledig eens met de stelling. Dit betekent dat ze erg te spreken zijn over de manier waarop ze behandeld worden door de “gastvrouwen”.

Ook over de omgang met de andere bewoners heeft het merendeel van de respondenten een positief oordeel. 90% Van de respondenten is namelijk tevreden over de omgang met de andere bewoners in het restaurant van deBreedonk. 10% van de respondenten is ontevreden over de omgang met de andere bewoners.

Tabel 11 Ik ben tevreden over de .. in het restaurant van deBreedonk

	Volledig mee eens	Mee eens	Oneens	Volledig mee oneens
Sfeer	23%	71%	6%	-
Omgang met de “gastvrouwen”	45%	52%	3%	-
Omgang met de bewoners	19%	71%	10%	-

6.4 drankvoorziening

Voor de drankvoorziening kunnen de bewoners van deBreedonk locatie Mastbos 's ochtends en 's middags terecht in het restaurant. Hier krijgen ze koffie en thee aangeboden. Verder hebben de bewoners de mogelijkheid om op elk moment van de dag koffie of thee te pakken uit het apparaat dat beneden in het gebouw staat. Voor de andere drankvoorziening zijn ze

zelf verantwoordelijk. Gegevens over de tevredenheid van de drankvoorziening zijn te zien in Tabel 12.

Kijkend naar de tevredenheid over de drankvoorziening tijdens de maaltijd is te zien dat 89% van de respondenten positief oordeelt. Dit betekent dat 11% niet tevreden is over de hoeveelheid drankjes tijdens de warme maaltijd. Een ontevreden respondent geeft aan graag andere drankjes dan water te zien bij de maaltijd. Dit is echter wel mogelijk, al is dit tegen betaling.

Over de hoeveelheid drankjes die gedurende de dag aangeboden worden door deBreedonk in het restaurant zijn alle respondenten die drankjes nuttigen in het restaurant tevreden. Wel is er, door de mensen die niet in het restaurant komen drinken, een aantal keer de opmerking gemaakt dat het gewenst zou zijn dat er drinken op de kamer aangeboden zou worden. Vooral bewoners die minder mobiel zijn geven dit aan omdat het hun veel moeite kost om zelf drinken te pakken.

Tabel 12 Ik ben tevreden over de hoeveelheid aan ... dat door deBreedonk aangeboden wordt

	<i>Volledig mee eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Oneens</i>	<i>Volledig mee oneens</i>
Drankjes tijdens maaltijd	26%	63%	11%	-
Drankjes gedurende de dag	27%	73%	-	-

6.5 Algemene tevredenheid

De laatste paragraaf gaat in op de tevredenheid in het algemeen. Eerst zal de mate van tevredenheid besproken worden, zie Grafiek 4. Vervolgens worden de cijfers die gegeven zijn door de respondenten besproken, deze gegevens zijn terug te vinden in Grafiek 5. Ten slotte volgt in grafiek 6 een weergave van de mate van tevredenheid uitgesplitst naar eetlocatie.

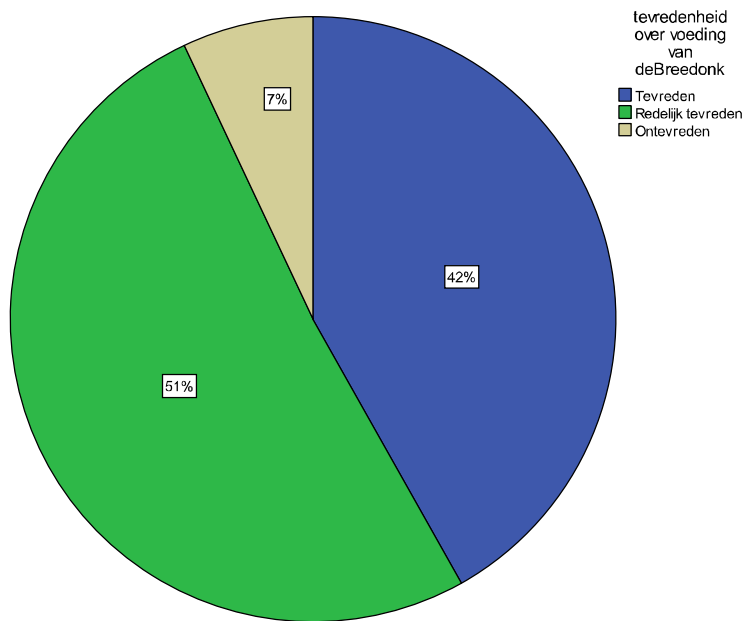
Uit de eerste grafiek blijkt dat 51% van de respondenten redelijk tevreden is over de voeding, 42% tevreden en 7% ontevreden. In de tweede grafiek is te zien dat het eerste kwartiel 6 is en het derde kwartiel 8. Dit betekent dat de meerderheid tevreden is over de voeding die ze door deBreedonk aangeboden krijgen. Het laagste cijfer wat gegeven is, is een 4 en het hoogste cijfer een 9. Het gemiddelde cijfer dat gegeven is, is een 7. Dit cijfer is tevens de mediaan, oftewel de middelste waarde. In grafiek 6 is onderscheidt gemaakt tussen de tevredenheid van respondenten die de warme maaltijd in het restaurant nuttigen en respondenten die deze maaltijd in hun appartement nuttigen. Dit is gedaan omdat uit de

Chi-kwadraattoets is gebleken dat er voor sommige variabelen een statistisch significant verband bestaat tussen de mate van tevredenheid en de eetlocatie. De mediaan is voor beide locaties hetzelfde, namelijk 7. Verder is te zien dat het derde kwartiel voor respondenten die in hun appartement eten op 7 ligt, voor respondenten die in het restaurant eten is dit 8. De cijfers liggen voor de bewoners die in hun eigen appartement eten tussen de 6 en de 8. Voor bewoners die in het restaurant eten is dit meer verspreid, namelijk tussen de 4 en de 9. Deze grafiek laat zien dat respondenten die hun warme maaltijd in het restaurant nuttigen over het algemeen en hoger cijfer geven dan respondenten die in hun appartement eten.

Als er gekeken wordt naar de ontevreden respondenten, dan blijkt dat dit om drie personen gaat. Alle drie deze respondenten zijn vrouw en behoren tot de leeftijdscategorie 90-99. Eén van deze respondenten is erg tevreden over de artikelen voor de broodmaaltijd die door deBreedonk aangeboden worden. De andere twee cliënten kopen geen artikelen in het winkeltje van deBreedonk. De ontevredenheid van deze respondenten ligt dus bij de warme maaltijd. Een van de respondenten zegt dat het op deze manier van werken moeilijk is om goed te presenteren. Er wordt gesuggereerd dat het verbeterd zou kunnen worden door de bewoners zelf op te laten scheppen. Deze persoon wil ook dat deBreedonk overgaat op biologische groente en vlees. Een andere respondent zou graag meer variatie zien en minder traditionele maaltijden. Deze respondent geeft ook aan dat er een dagelijkse controle op de kwaliteit moet komen door de leiding. Blijkbaar heeft deze persoon het gevoel dat er niet voldoende aan kwaliteitscontrole wordt gedaan. Beide respondenten geven aan dat er weinig smaak zit aan de warme maaltijd, dit zou verbeterd moeten worden. De derde respondent geeft geen reden op voor haar ontevredenheid en draagt ook geen verbeteringen aan.

In de ruimte voor aanvullende eindopmerkingen zijn verschillende antwoorden gegeven. Er zijn drie respondenten die een opmerking gemaakt hebben die te maken heeft met de kwaliteit van de warme maaltijd. Zo wordt er gezegd dat verse groente gewenst zijn, dat de kwaliteit van het vlees beter kan en dat de soep niet de smaak heeft die bij een bepaalde soep hoort. Een andere respondent geeft aan dat ze tevreden is over de maaltijden: *“Met mijn eenvoudige dieetje is het niet moeilijk om tevreden te zijn. Elke dag is het hetzelfde. Van de vorige dag proef je toch niet meer”*. Ten slotte wordt er nog een opmerking gemaakt waarin aangegeven wordt dat het mooi zou zijn als de resultaten van dit onderzoek gedeeld worden met het management en de bewoners van deBreedonk.

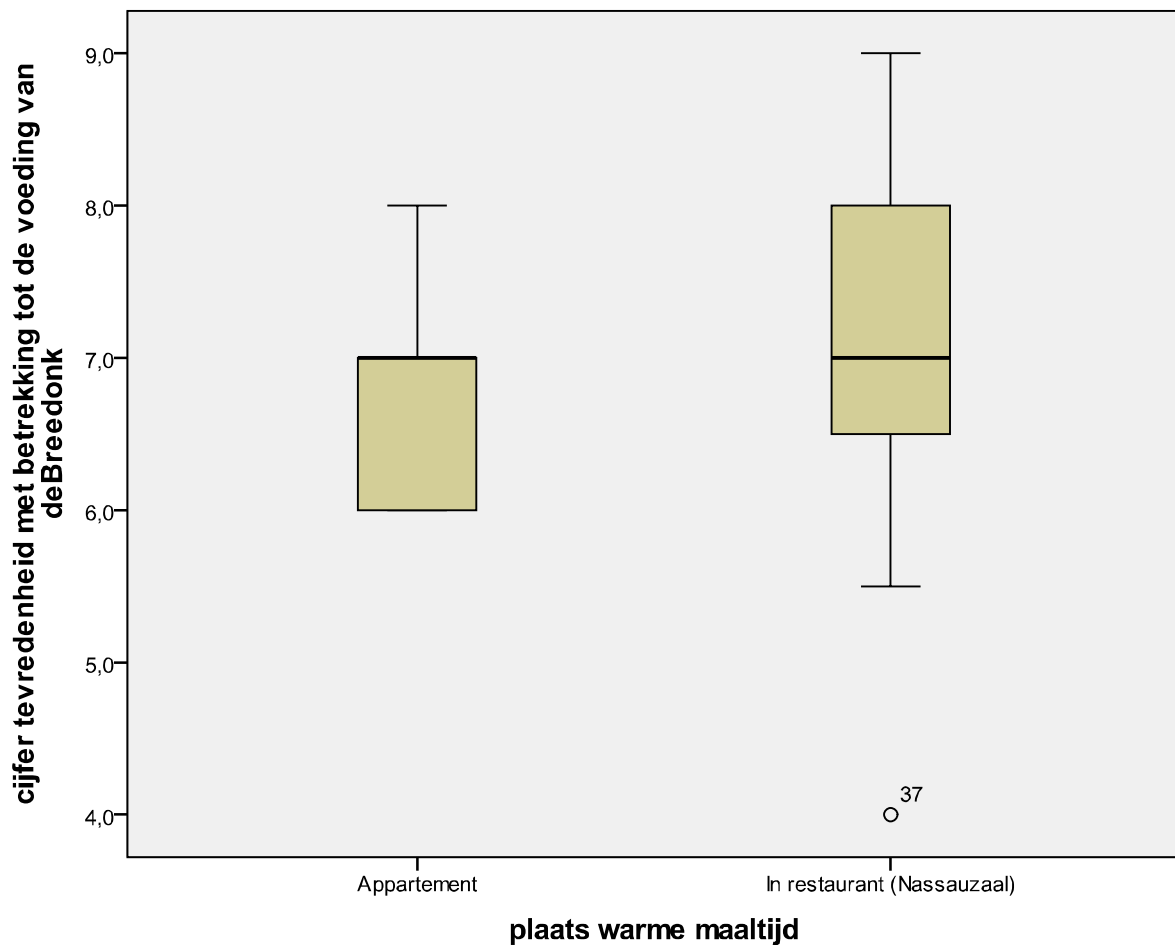
Grafiek 4 Mate van tevredenheid



Grafiek 5 Boxplot cijfers tevredenheid voeding verdeelt.



Grafiek 6 Boxplot cijfers tevredenheid voeding verdeeld naar locatie waar de maaltijd genuttigd wordt.



6.6 Correlaties

In deze paragraaf wordt gekeken naar de enkelvoudige samenhang tussen de verschillende variabelen. Om dit te bepalen wordt er gekeken naar de correlatiecoëfficiënt. Is deze lager dan -0.7 of hoger dan 0.7 dan wordt er gesproken van een sterk verband. Er wordt gesproken van een statistisch significant verband als het significantie niveau onder de 0.05 ligt.

Allereerst is te zien dat er een statistisch significant verband is tussen het geslacht en de leeftijd. Hieruit is af te leiden dat vrouwen vaker een hogere leeftijd hebben dan mannen. Ook blijkt uit de correlatiematrix dat vrouwen over het algemeen minder tevreden zijn over de geur, de smaak en de variatie rondom de warme maaltijd dan mannen. Deze zelfde negatieve verbanden zijn ook terug te zien bij de broodmaaltijd, al zijn ze niet statistisch significant. Het lijkt er dus op dat vrouwen minder tevreden zijn over de artikelen voor de broodmaaltijd dan mannen. Ook bij de algemene tevredenheid rondom de voeding scoort deBreedonk bij de vrouwen slechter dan bij de mannen. Ook blijkt er een statisch significant verband te zijn tussen de leeftijd van de respondent en de tevredenheid over de smaak en

geur van de warme maaltijd. Oudere bewoners lijken minder tevreden te zijn over de smaak en de geur van deze maaltijd. Dit zou verklaard kunnen worden door een verminderd smaak- en geurvermogen op oudere leeftijd.

Uit de correlatiematrix blijkt dat respondenten dat er een sterk statistisch significant verband, namelijk een correlatiecoëfficiënt van 0,861, bestaat tussen de tevredenheid over de geur van de broodmaaltijd en de warme maaltijd. Bewoners die tevreden zijn over de geur van de broodmaaltijd, zijn dit vaak ook over de geur van de warme maaltijd. Omgekeerd geldt dit ook, bewoners die niet tevreden zijn over de geur van de broodmaaltijd, zijn vaak ook ontevreden over de geur van de warme maaltijd. Dit verband zou op een verminderd geurvermogen kunnen duiden, aangezien het om totaal verschillende maaltijden gaat.

Als er gekeken wordt naar de correlaties bij de tevredenheid, zowel de tevredenheid uitgedrukt in cijfer als uitgedrukt in klassen, dan is er te zien dat er een aantal statistisch significante verbanden zijn. Wat opvalt is dat deze verbanden zich bevinden tussen de tevredenheid van de bewoners en de warme maaltijd. Het lijkt er dus op dat de broodmaaltijd niet of nauwelijks van invloed is op de tevredenheid rondom de voeding. Beide definities van tevredenheid hebben sterke verbanden met de aspecten rondom de kwaliteit van de warme maaltijd, namelijk de geur, de smaak, het uiterlijk en de presentatie. In de correlatiematrix is te zien dat er een statistisch significant verband is tussen de keuzemogelijkheden van de warme maaltijd in het appartement en de mate van tevredenheid uitgedrukt in klassen. Tussen de variabelen keuzemogelijkheden van de warme maaltijd in het restaurant en de mate van tevredenheid in klassen blijkt er geen statistisch significant verband te zijn. Bij respondenten die hun warme maaltijd in het appartement nuttigen zijn de keuzemogelijkheden voor de maaltijd meer van invloed op de mate van tevredenheid dan bij respondenten die de warme maaltijd in het restaurant nuttigen. Respondenten die in hun appartement hun warme maaltijd te nuttigen lijken dus meer waarde te hechten aan de keuzemogelijkheden dan respondenten die in het restaurant eten. Kijkend naar de tevredenheid uitgedrukt in klassen, blijkt er ook een statistisch significant verband te zijn tussen de mate van tevredenheid en de variatie van de warme maaltijd. Hoe hoger de tevredenheid van de respondenten over de variatie van de warme maaltijd, hoe hoger de algemene tevredenheid. Ook blijken de sfeer in het restaurant en de omgang met de andere bewoners in lichte mate van invloed te zijn op de mate van tevredenheid van de bewoners. Als er gekeken wordt naar de tevredenheid die uitgedrukt is in cijfers, dan is te zien dat er geen statistisch significant verband is tussen de sfeer van het restaurant en het cijfer wat de bewoners geven voor de tevredenheid.

Wat opvalt als er gekeken wordt naar de correlatiematrix is dat er een sterk statistisch verband, telkens boven de 0.8, bestaat tussen de geur en de smaak van het brood, de smaak en het uiterlijk van het brood, het uiterlijk van het brood en de presentatie van het

brood. Dit zelfde geldt, enkel in een iets minder sterk verband, voor de warme maaltijd. Dit betekent dat een respondent die positief is over de geur van het brood, dit vaak ook is over de smaak van het brood. Als de respondent positief is over de smaak van het brood, dan is de respondent dit over het algemeen over het uiterlijk van het brood enz. Dit kan erop duiden dat respondenten elke keer hetzelfde antwoord hebben ingevuld als het gaat om de broodmaaltijd. Bijvoorbeeld: Bij de geur van het brood heeft de respondent mee eens ingevuld, vervolgens ziet de respondent bij de vraag over de smaak weer broodmaaltijd staan en vult zonder er bij na te denken weer mee eens in. Het zou dus zo kunnen zijn dat respondenten over het algemeen het zelfde antwoord hebben ingevuld als ze bij de vorige vraag over die specifieke maaltijd hebben gedaan.

Naar aanleiding van de resultaten uit de vragenlijsten en de boxplots werd er verwacht dat de correlatiematrix een statistisch significant verband zou aantonen voor de mate van tevredenheid en de locatie waar de warme maaltijd genuttigd wordt. Dit blijkt echter niet zo te zijn, er kan niet gezegd worden dat respondenten die hun maaltijd in het restaurant nuttigen over het algemeen meer tevreden zijn dan respondenten die hun maaltijd in hun appartement nuttigen.

6.7 Antwoordmogelijkheid “niet van toepassing”

Zoals in de methode al besproken is, wordt de antwoordmogelijkheid “niet van toepassing” niet meegenomen bij de bespreking van de resultaten. In deze paragraaf zal kort stil gestaan worden bij de respondenten die “niet van toepassing” invulden.

6.6.1 Broodmaaltijd

Bij het onderdeel kwaliteit van de broodmaaltijd is verschillende keren “niet van toepassing” ingevuld. Bij de vragen over de kwaliteit van de broodmaaltijd was er de mogelijkheid om “niet van toepassing” in te vullen als er geen broodmaaltijd van deBreedonk afgenomen werd. 15 Respondenten hebben op alle vragen rondom de kwaliteit en service van de broodmaaltijd niet van toepassing ingevuld. Voor hen geldt dat zij geen artikelen voor de broodmaaltijd kopen in het winkeltje van deBreedonk. Naast die 15 respondenten die overal “niet van toepassing” hebben ingevuld, zijn er 9 respondenten die voor deze antwoordmogelijkheid bij de geur hebben gekozen. Voor deze personen geldt waarschijnlijk dat ze vinden dat de artikelen voor de broodmaaltijd niet ruiken. Bij de smaak en het uiterlijk van de producten voor de broodmaaltijd in het winkeltje, zijn er naast de 15 respondenten 3 extra respondenten die “niet van toepassing” ingevuld. Waarschijnlijk vinden zij dat deBreedonk geen invloed heeft op de smaak en het uiterlijk van de beschikbare artikelen. Er zijn 5 bovenop de 15 die “niet van toepassing” hebben ingevuld om hun tevredenheid over

de presentatie te uiten. Voor deze respondenten geldt waarschijnlijk dat ze vinden dat er niet van presenteren van de artikelen gesproken kan worden.

Op het gebied van service zijn bij de broodmaaltijd twee deelonderwerpen te onderscheiden, namelijk de keuzemogelijkheid en de variatie van de artikelen in het winkeltje van deBreedonk. Bij de vraag over de tevredenheid naar de keuzemogelijkheden voor de broodmaaltijden in het winkeltje hebben 17 respondenten “niet van toepassing” ingevuld, dit betekent dus dat er 2 respondenten bovenop de 15 zijn die voor deze antwoordmogelijkheid hebben gekozen. De reden hiervoor is moeilijk te achterhalen, het zou kunnen zijn dat deze respondenten vinden dat er niet genoeg keuzemogelijkheden zijn. De vraag variatie enkel ingevuld door respondenten die geen artikelen voor de broodmaaltijd in het winkeltje van deBreedonk kopen.

6.6.2 Warme maaltijd

Bij de kwaliteit van de warme maaltijd was er de mogelijkheid om “niet van toepassing” te antwoorden als er geen warme maaltijd van deBreedonk gegeten werd. Alle respondenten blijken een warme maaltijd bij deBreedonk te eten. Bij uiterlijk en smaak zijn er geen respondenten die “niet van toepassing” ingevuld hebben. Bij het uiterlijk en de presentatie van de warme maaltijd is er één respondent die “niet van toepassing” ingevuld heeft, dit heeft ze gedaan omdat ze bijna blind is en daarom niet kan oordelen over het uiterlijk en de presentatie van de maaltijd.

Bij de hoeveelheid van de warme maaltijd die door deBreedonk aangeboden wordt heeft geen van de respondenten “niet van toepassing” ingevuld.

De tevredenheid over de service van de warme maaltijden van deBreedonk is opgedeeld in verschillende deelonderwerpen. Bij de vraag naar de tevredenheid over het tijdstip van de warme maaltijd heeft geen van de respondenten “niet van toepassing” ingevuld. 12 respondenten vulden bij de vraag naar de tevredenheid van de keuzemogelijkheden in het restaurant “niet van toepassing” in. Hiermee geven zij aan geen warme maaltijd in het restaurant van deBreedonk te nuttigen en dus in eigen appartement de warme maaltijd te nuttigen. Bij de tevredenheid over de keuzemogelijkheden in eigen appartement is door 24 respondenten “niet van toepassing” ingevuld, zij geven aan geen warme maaltijd in eigen appartement te nuttigen. 25 respondenten vullen “niet van toepassing” in bij de vraag over gebruiksgemak van het formulier voor de menu's in eigen appartement. Bij deze vraag is er 1 respondent extra die aangeeft geen warme maaltijd in eigen appartement te nuttigen. Mogelijk wordt de menulijst voor deze bewoner ingevuld en kan daarom niet geoordeeld worden over het gebruiksgemak. De antwoordmogelijkheid “niet van toepassing” wordt niet gekozen bij de vraag naar de tevredenheid over de variatie van de warme maaltijd. Bij vraaggerichtheid wordt 13 keer voor deze antwoordmogelijkheid

gekozen. Hiermee wordt aangegeven dat ze nooit eten of drinken nuttigen in het restaurant en dus niet te kunnen oordelen over de vraaggerichtheid in het restaurant. Dit betekent dat er naast de 12 bewoners die niet in het restaurant de warme maaltijd nuttigen, 1 extra respondent is die voor deze antwoordmogelijkheid heeft gekozen. Waarschijnlijk is dit een bewoner die vindt dat de vraag 's avonds niet meer verzameld wordt doordat dan er niet altijd meer voldoende keuzemogelijkheden zijn. De antwoordmogelijkheid "niet van toepassing" is door 14 respondenten gekozen als het gaat over de tevredenheid over de omgang met allergieën. Waarschijnlijk geldt voor deze bewoners dat ze niet te maken hebben met allergieën.

Het laatste onderdeel van de tevredenheid is de sfeer. Het gaat hierbij over de tevredenheid van de sfeer in het restaurant, de omgang met de "gastvrouwen" en de omgang met de andere bewoners. Bij alle drie de vragen is door 9 respondenten "niet van toepassing" ingevuld. Zij geven hiermee aan nooit in het restaurant van deBreedonk te komen.

6.6.3 Drankvoorziening

Op het gebied van drankvoorziening waren er in de vragenlijst twee vragen over de tevredenheid over de hoeveelheid drank die door deBreedonk aangeboden wordt. De eerste vraag ging over de tevredenheid naar de hoeveelheid drankjes tijdens de warme maaltijd in het restaurant. Op deze vraag vulden 12 respondenten de antwoordmogelijkheid "niet van toepassing" in, zij geven aan geen warme maaltijd in het restaurant te nuttigen. Vandaar dat zij niet kunnen oordelen over de tevredenheid over de drankvoorziening die tijdens de warme maaltijd in het restaurant wordt aangeboden. De andere vraag ging over de tevredenheid over hoeveelheid drankjes die door deBreedonk gedurende de dag in het restaurant aangeboden wordt. Op deze vraag vulden 10 respondenten "niet van toepassing" in. Hiermee geven zij aan dat zij nooit koffie of thee nuttigen in het restaurant. Er zijn dus 2 respondenten die niet beneden in het restaurant gaan eten, maar overdag wel koffie of thee gaan drinken in het restaurant.

7. Resultaten interviews

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven uit de interviews met vier bewoners van het verzorgingshuis van deBreedonk, deze resultaten worden gekoppeld aan de bevindingen die uit de vragenlijsten en de twee interviews met de medewerkers naar voren zijn gekomen. Allereerst wordt de broodmaaltijd besproken. Vervolgens komt de warme maaltijd aan bod. Ook wordt de tevredenheid over de drankvoorziening besproken. Het laatste onderdeel van dit hoofdstuk is de algemene tevredenheid van de vier geïnterviewden. De vier geïnterviewden bewoners zijn allemaal vrouw en behoren tot één van de hoogste leeftijdscategorieën. 1 geïnterviewde behoort tot de leeftijdscategorie 80-89, de andere 3 vallen in de leeftijdscategorie 90-99.

7.1 Broodmaaltijd

In deze paragraaf wordt besproken waar de geïnterviewden hun artikelen voor de broodmaaltijd kopen. Verder komen er enkele opvallende opmerkingen uit de interviews naar voren. Deze zullen kort besproken worden.

In het vorige hoofdstuk is gebleken dat 55% van de bewoners de boodschappen voor de broodmaaltijd doet in het winkeltje van deBreedonk, 10% koopt de artikelen in de supermarkt. Van de vier bewoners die meegewerkt hebben aan het interview kopen er twee bewoners hun maaltijd in het winkeltje van deBreedonk. De andere twee bewoners geven aan hun benodigdheden over het algemeen te kopen in een supermarkt en behoren daarmee dus tot de 10% van de respondenten die de artikelen voor de broodmaaltijd in de supermarkt koopt. Een van deze bewoners geeft aan alleen gebruik te maken van het winkeltje van deBreedonk als ze iets in de supermarkt vergeten is of als er onverwachts bezoek langs komt (Interview bewoner 4 2012). De andere bewoner koopt alleen haar eieren en brood in het winkeltje van deBreedonk (Interview bewoner 3 2012). Beide vrouwen verkiezen om dezelfde reden de supermarkt boven het winkeltje van deBreedonk. Ze vinden de artikelen in het winkeltje namelijk te duur. Toch lijkt er wel begrip voor deze hogere prijs te zijn:

“Ja, ik ga dinsdagmiddag altijd met mijn dochter. Dan neemt ze me mee in de rolstoel en dan gaan we samen boodschappen doen. Want het is hier allemaal veel duurder hé. Nou ze hadden hier van de week bonbons met la bohème, en dat scheelt bijna 2 euro met die uit de supermarkt. Maar dat kan ik wel begrijpen want hier is het klein en die kan niet doen wat een grote supermarkt doet” (Interview bewoner 3 2012).

Uit de vragenlijsten is gebleken dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn over de kwaliteit van de artikelen voor de broodmaaltijd die aangeboden worden in het winkeltje. Ook over de service is het grotendeel van de respondenten tevreden. Hierbij geven ontevreden respondenten aan dat ze graag een breder aanbod aan artikelen willen hebben. De twee geïnterviewde bewoners die voor hun al benodigdheden gebruik maken van het winkeltje van deBreedonk zijn ook tevreden over de kwaliteit en de service van het winkeltje. Net zoals in de vragenlijsten wordt ook hier aangegeven graag het aanbod uitgebreider te zien. Een van de bewoners zou graag gestampte muisjes als keuzemogelijkheid zien (Interview bewoners 2 2012). De andere bewoner wenst een gebakken of gekookt eitje te kunnen kopen. Ze heeft in haar appartement namelijk niet de mogelijkheid om dit zelf te doen (Interview bewoner 1 2012).

Uit een interview, met een bewoner die haar artikelen voor de broodmaaltijd in het winkeltje van deBreedonk koopt, blijkt dat ze door haar dieet geen vet mag eten. In het interview kwam naar voren dat er in het winkeltje rekening wordt gehouden met cliënten die geen vet mogen. De bewoner geeft namelijk aan dat er in het winkeltje een apart kastje is met artikelen voor de broodmaaltijd waar geen vet in zit (Interview bewoner 2 2012). Hieruit blijkt dat deBreedonk rekening houdt met bewoners die te maken hebben met allergieën of een dieet. Uit de vragenlijsten is gebleken dat 16% van de respondenten ontevreden is over de manier waarop deBreedonk met allergieën omgaat. Dit is opvallend omdat uit het interview met het “hoofd voeding” is gebleken dat deBreedonk rekening houdt met allergieën als deze bekend zijn bij de EVV-er. Ook uit bovenstaand stuk blijkt dat deBreedonk goed inspeelt op allergieën of een dieet, door een apart schap in te richten met vet vrije artikelen. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat het niet bij alle bewoners bekend is dat ze de allergieën door moeten geven aan de EVV-er. Er zou dus een inventarisatieronde gedaan moeten worden waarin de bewoners wordt gevraagd of ze allergieën hebben en zo ja waar er rekening mee gehouden moet worden.

7.2 Warme maaltijd

In deze paragraaf worden de resultaten van de interviews rondom de warme maaltijd besproken worden. Om te beginnen komt de plaats waar de warme maaltijd genuttigd wordt aan bod. Vervolgens worden de kwaliteit, hoeveelheid, service en sfeer van de warme maaltijd besproken.

In de resultaten van de vragenlijsten is te zien dat 67% van de respondenten hun maaltijd nuttigt in het restaurant, het overige gedeelte nuttigt de maaltijd in eigen appartement. Van de vier geïnterviewde cliënten van het verzorgingshuis kiezen er twee bewoners voor om hun maaltijd in het restaurant van deBreedonk te nuttigen. Beide geven gezelligheid en contact aan als reden om beneden in het restaurant te gaan eten. Ook wordt

de warme maaltijd door hun gezien als hoogtepunt van de dag. De andere twee nuttigen de warme maaltijd in hun eigen appartement. Hiervoor hebben de bewoners verschillende redenen. Eén bewoner vindt het fijn om alleen te zijn en voor de televisie te eten. De andere bewoner geeft twee redenen op waarom ze ervoor kiest om de maaltijd in haar eigen appartement te eten. Allereerst wil ze eigen baas zijn, dus zelf kunnen bepalen wanneer er gegeten wordt. De tweede reden is van medische aard, door het innemen van een plastablet is het niet mogelijk om beneden in het restaurant te gaan eten.

Uit vorig hoofdstuk is gebleken dat de respondenten die hun maaltijd in het appartement nuttigen dit over het algemeen tussen de middag doen. Het merendeel van de bewoners die voor de warme maaltijd naar het restaurant van deBreedonk gaan, kiest ervoor dit 's avonds te doen. Dit resultaat is ook terug te zien in de interviews. De geïnterviewden die ervoor kiezen de maaltijd in het restaurant te nuttigen doen dit, in tegenstelling tot de bewoners die de maaltijd in eigen appartement nuttigen, 's avonds. De reden die bewoner 1 hiervoor heeft is om de avond een beetje door te komen. De andere bewoner geeft aan dit 's avonds te doen om de volgende reden:

“Ja, anders ben ik net gewassen, en dan is het nog koffie en boodschappen doen en dan zou ik daar moeten gaan eten, nou dan heb ik echt nog geen honger hoor” (Interview bewoner 4 2012).

Over de kwaliteit van de maaltijd zijn alle geïnterviewden positief, wel worden er enkele op- en aanmerkingen gegeven. Twee bewoners geven aan dat ze de soep goed van smaak vinden. Dit in tegenstelling tot bewoner 3, zij eet geen soep van deBreedonk. Als ze soep wil eten, dan neemt ze die in de supermarkt mee omdat ze die soep veel lekkerder vindt.

Uit de vragenlijsten is gebleken dat respondenten die de maaltijd in eigen appartement nuttigen vaker ontevreden zijn over de geur, smaak, uiterlijk en presentatie van de warme maaltijd dan respondenten die de warme maaltijd in het restaurant nuttigen. De kwaliteit van het hoofdgerecht is volgens de geïnterviewden goed, wel worden er een aantal verbeterpunten aangedragen. Zo vinden twee bewoners dat er minder smaak aan de maaltijden zit dan dat ze gewend zijn, de ene bewoner eet de maaltijd in eigen appartement en de ander in het restaurant. Dit komt niet overeen met de verwachting die naar aanleiding van de resultaten van de vragenlijsten verwacht kon worden, namelijk de twee bewoners die in hun appartement eten. Eén van de twee respondenten die minder smaak ervaart dan gewend geeft aan dat dit te maken zou kunnen hebben met haar leeftijd. De andere bewoner zegt dat de smaak verbeterd kan worden door meer kruiden te gebruiken. Voorbeelden van kruiden die de bewoner geeft zijn peper, zout, nootmuskaat en kaneel (Interview bewoner 3

2012). Dezelfde bewoner geeft aan dat de groente, naar haar mening, niet lang genoeg gekookt worden:

“Ja, de groente, tja beetgaar hé dat is modern, beetgaar. En daar houd ik niet van hé, het moet goed gaar zijn” (Interview bewoner 3 2012).

Ook kan de manier van presenteren van de maaltijd volgens deze bewoner verbeterd worden. De bewoner geeft aan dat het vlees en de vis altijd in de jus wordt gelegd, met als gevolg dat het zacht wordt. Graag zou ze willen zien dat de jus apart van het vlees of de vis wordt gehouden. De manier van presenteren wordt door de andere geïnterviewden niet terug discussie gesteld, deze zijn hier dus tevreden over. Dit was ook te voorspellen aan de hand van de resultaten uit de vragenlijsten. Bewoners die de maaltijd in het restaurant eten zijn bijna allemaal tevreden over de manier van presenteren, bewoners die in hun appartement eten zijn in meer dan de helft van de gevallen ontevreden over de presentatie.

Het nagerecht wordt door de geïnterviewden positief beoordeeld. Bewoner 1 geeft aan dat het toetje altijd lekker is, maar erg koud. Ze heeft een hekel aan voeding dat koud is, dit wordt volgens haar goed opgelost door de “gastvrouwen”:

“En de pudding is zo koud, maar die maken ze dan wel een beetje warm voor me” (Interview bewoner 1 2012).

Uit dit citaat blijkt dat de “gastvrouwen” goed inspelen op de voorkeuren van de bewoners. Dit valt ook af te leiden uit de vragenlijsten, hieruit blijkt namelijk dat 97% van de respondenten tevreden is over de omgang met de “gastvrouwen”.

Alle geïnterviewden zijn het erover eens dat de portiegrootte van de warme maaltijd altijd voldoende is. Dit komt overeen met de bevinding over de hoeveelheid uit de vragenlijsten, hieruit blijkt dat alle respondenten tevreden zijn over de hoeveelheid die zij aangeboden krijgen. Een verklaring hiervoor kan zijn, wat ook blijkt uit het interview met “hoofd voeding”, dat de bewoners hun eigen portiegrootte kunnen kiezen en altijd meer kunnen vragen als ze dit willen. Bewoners 1 en 3 geven aan dat het vaak teveel is en dat ze niet alles opeten. Dit zou op te lossen zijn door een halve portie te nemen, zoals bewoner 4 doet, die tevreden is met de manier waarop deBreedonk op verschillende portiebehoeftes inspeelt:

“Ik neem altijd maar een halve portie want als ik een hele portie neem dan lust ik het gewoon niet. Dat staat me dan zo tegen dat het zoveel is” (Interview bewoner 4 2012).

Uit de resultaten van de vragenlijsten is gebleken dat de respondenten tevreden zijn over de service van deBreedonk rondom de voeding. Uit de interviews blijkt dat op het gebied van service nog wel verbeteringen mogelijk zijn op het gebied van vraaggerichtheid en variatie. Eén geïnterviewde geeft aan altijd te krijgen wat ze besteld heeft. Bij de drie anderen is dit niet het geval. Bij bewoner 2 worden er regelmatig fouten gemaakt rondom het nagerecht, ze krijgt dan een ander nagerecht dan ze besteld heeft. Ook bewoner 3 en 4 krijgen weleens iets anders dan ze besteld hadden. Dit lijken ze echter niet zwaar te wegen, net zoals de overige respondenten van de vragenlijsten die aangeven weleens wat anders te krijgen dan besteld maar toch erg tevreden te zijn over de vraaggerichtheid:

“Ja, een enkele keer maken ze weleens een fout maar dat kan iedereen gebeuren hé”
(Interview bewoner 3 2012).

Twee bewoners geven aan dat ze vinden dat er weinig variatie is rondom het hoofdgerecht van de warme maaltijd. Eén van de twee geeft aan dat dit aan haar zelf ligt, bepaalde groente mag ze namelijk niet eten, waardoor vaak dezelfde groente gegeten moet worden (Interview bewoner 1 2012).

8. Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt de probleemstelling van dit onderzoek beantwoord: *Hoe tevreden zijn de bewoners van verzorgingshuis Mastbos over de voeding en welke factoren zijn daarop van invloed?* Om tot een antwoord op deze probleemstelling te komen worden de opgestelde deelvragen besproken, die ieder betrekking hebben op een factor die van invloed kan zijn op de tevredenheid van de cliënt. Naast de belangrijkste conclusies per deelvraag, worden er aanbevelingen gedaan om de cliënttevredenheid rondom die factor te verbeteren of te optimaliseren. Bij de deelvragen over de kwaliteit en de service rondom de voeding wordt eerst de broodmaaltijd besproken en vervolgens de warme maaltijd. De deelvragen die betrekking hebben op de hoeveelheid en de sfeer gaan alleen in op de warme maaltijd aangezien deze factoren niet van toepassing zijn op de broodmaaltijd.

Wat vindt de cliënt van de kwaliteit van de voeding?

De cliënten in dit onderzoek die hun artikelen voor de broodmaaltijd meestal in het winkeltje van deBreedonk kopen, zijn over het algemeen tevreden over de geur, smaak, uiterlijk en de presentatie van de artikelen die in het winkeltje aangeboden worden. Slechts een klein aantal van de cliënten is ontevreden als het gaat om de geur, smaak en het uiterlijk van de artikelen. Reden voor ontevredenheid over geur zijn dat er niets te ruiken valt. Om dit te verbeteren kan er gekeken worden of dit aan de artikelen ligt of dat het product überhaupt geen specifieke geur heeft. Voor de ontevredenheid over smaak en uiterlijk wordt geen verklaring gegeven. Over de manier waarop de artikelen gepresenteerd worden zijn alle respondenten tevreden.

Op het gebied van kwaliteit van de warme maaltijd, is er bij de deelonderwerpen geur, uiterlijk en presentatie sprake van een verband tussen de mate van tevredenheid en de locatie waar de maaltijd genuttigd wordt. Bij de smaak is er geen significant verband aantoonbaar. Ruim driekwart van de cliënten die de warme maaltijd in hun appartement nuttigt is ontevreden over de geur. Dit in tegenstelling tot de cliënten die in het restaurant eten, die zijn merendeels tevreden over de geur. De ontevreden respondenten vinden de geur van de maaltijden wisselvallig. Een manier waarop de geur verbeterd kan worden is door meer kruiden te gebruiken. Over de smaak van warme maaltijd zijn de meeste cliënten tevreden, degene die ontevreden zijn geven als reden dat de maaltijden weinig smaak hebben. Dit zou ook verbeterd kunnen worden door meer kruiden te gebruiken. Ook het gebruik van verse producten kan de smaak van de maaltijd bevorderen. Het uiterlijk van de maaltijd wordt door bewoners die de maaltijd in eigen appartement nuttigen negatief beoordeeld, bewoners die in het restaurant eten zijn hier wel tevreden over. De reden waarom het merendeel van de respondenten die de maaltijd in eigen appartement nuttigt

ontevreden is, is het gebruik van zwarte drievaks-magnetronbakjes. Een manier om het uiterlijk te verbeteren is het uitserveren van de warme maaltijd op witte borden met een deksel of het gebruik van vrolijk gekleurde magnetronbakjes. Dit zelfde geldt voor presentatie van de maaltijden. Ook hier worden de zwarte drievaks-magnetronbakjes opgegeven als reden voor hun ontevredenheid over de manier van presenteren. Naast de zwarte bakjes zijn enkele bewoners ontevreden over de manier waarop jus gepresenteerd wordt. Gewenst is om dit apart te serveren bij de maaltijd in plaats van het vlees of de vis erin te leggen. In het restaurant is het merendeel van de cliënten positief gestemd over de presentatie. Enkele ontevreden cliënten wensen de maaltijd zelf op te kunnen scheppen vanuit schalen. Gebleken is dat, als deBreedonk de tevredenheid van de bewoners wil verbeteren, deBreedonk zich vooral richt op bovenstaande factoren. Deze vertonen namelijk een sterk verband met de mate van tevredenheid. Om de ontevreden cliënten in het restaurant ook positief gestemd te krijgen, kan deBreedonk inventariseren of dit praktisch haalbaar is en of deze manier van presenteren geen andere problemen oplevert.

In hoeverre is de cliënt tevreden over de hoeveelheid voeding?

Alle cliënten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen zijn tevreden over de hoeveelheid aan warme maaltijd die door deBreedonk wordt aangeboden. Hieruit valt te concluderen dat de bewoners van deBreedonk vinden dat ze, als het gaat om de warme maaltijd, altijd genoeg te eten krijgen. Uit de resultaten blijkt dat de maaltijd voor een deel van de cliënten meestal te veel is. De portiegrootte is mede bepalend voor de hoeveelheid dat door een bewoner gegeten wordt, een te grote portie stimuleert immers niet tot eten. Om te zorgen dat de cliënten voldoende eten, kan deBreedonk zich richten op het bepalen van de juiste portiegrootte voor elke cliënt.

Wat is de mening van de cliënt over de service rondom de voeding?

De cliënten van het verzorgingshuis zijn tevreden als het gaat om de service rondom de broodmaaltijden. Zowel de keuzemogelijkheden als de variatie aan artikelen scoren hoog als het gaat om het aantal tevreden cliënten. Mogelijke verbeteringen op het gebied van keuzemogelijkheden is de uitbreiding van het assortiment van het winkeltje met iets warmes voor bij de broodmaaltijd, hierbij valt te denken aan een kroket, een gebakken of gekookt ei. De variatie kan verbeterd worden door een ruimer assortiment van bepaalde artikelen aan te bieden, de artikelen waarbij dit gewenst is zijn volkorenproducten, kaas en crackers. Een andere opmerking op het gebied van service is de prijs van de producten die in het winkeltje aangeboden worden. Uit de interviews is gebleken dat degene die de artikelen voor de broodmaaltijd in de supermarkt kopen, dit doen omdat de artikelen in de supermarkt een stuk goedkoper zijn dan in het winkeltje van deBreedonk.

Bijna alle respondenten zijn tevreden over het tijdstip van de warme maaltijd. Ontevreden respondenten geven aan dat ze het tijdstip van de maaltijd in het restaurant te vroeg vinden. Maar er zijn ook respondenten die in de vragenlijst hebben aangegeven deze tijd fijn te vinden. Hierbij is het lastig of er ingespeeld moet worden op de wensen van de ontevreden cliënten of dat de tijdstippen ongewijzigd moeten blijven. Duidelijk zichtbaar is, volgens het “hoofd voeding”, wel de verschuiving van de middagmaaltijd naar de avondmaaltijd. Wat hierdoor in de toekomst een mogelijkheid kan zijn, is dat de avond maaltijd over twee groepen verdeeld wordt. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen een vroege en een late groep. Over de keuzemogelijkheden, de variatie en de vraaggerichtheid voor de warme maaltijd zijn de bewoners die in hun eigen appartement eten en de bewoners die in het restaurant eten merendeels tevreden. Toch zijn er enkele verbeterpunten aan te dragen. Zo kan er beter ingespeeld worden op de vraag. Er is gebleken dat de bewoners die 's avonds in het restaurant eten niet altijd meer een keuzemogelijkheid hebben doordat er in de middag veel vraag is geweest naar die componenten. Om te zorgen dat er voor deze bewoners ook voldoende keuzemogelijkheden zijn, moet er door degene die de maaltijden besteld beter ingespeeld worden op de voorkeuren van de cliënt. De bewoners die ontevreden zijn over de variatie van de maaltijden geven aan graag wat minder traditionele maaltijden te zien. Het is belangrijk dat deBreedonk hier goed mee omgaat, omdat gebleken is dat er een sterk verband bestaat tussen de variatie van de warme maaltijd en de mate van tevredenheid van de respondenten. DeBreedonk probeert zo goed mogelijk op de voorkeuren van de bewoners in te spelen door in gesprek te gaan met de cliëntenraad. Hieruit blijkt dat het merendeel van de bewoners een traditionele maaltijd wenst, daardoor kan er nog niet over gegaan worden op minder traditionele maaltijden. Een belangrijk verbeterpunt voor deBreedonk wordt gevonden op het gebied van allergieën. Uit de resultaten is gebleken dat er een aantal cliënten ontevreden zijn over de omgang met allergieën. De voedingsdienst kan rekening houden met allergieën als deze aan het hoofd van de voeding gemeld zijn door de EVV-er. Blijkbaar wordt dit niet voldoende gedaan, het is dus van belang dat deBreedonk gaat inventariseren bij de cliënten of er allergieën zijn waar rekening mee gehouden moet worden.

Wat vindt de cliënt van de sfeer rondom de maaltijd?

De cliënten van het verzorgingshuis zijn over het algemeen tevreden als het gaat om de sfeer in het restaurant. Hierbij wordt de omgang met de “gastvrouwen” erg positief beoordeeld, Ook over de omgang met de andere bewoners zijn de cliënten tevreden. Een enkeling is ontevreden omdat er teveel bemoeienis is door de tafelgenoten. Om de sfeer te optimaliseren kan deBreedonk zich richten op de nieuwe bewoners die in het restaurant komen eten. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij het kennis maken met de andere

bewoners of het uitzoeken van bij de cliënt passende tafelgenoten. Het zou goed zijn als deBreedonk hierop in gaat spelen, er bestaat namelijk een statistisch significant tussen de sfeer in het restaurant en de mate van tevredenheid. Dit verband geldt ook voor de omgang met de andere bewoners en de mate van tevredenheid.

Wat is de mening van de cliënt over de drankvoorziening?

Over de drankvoorziening die door deBreedonk in het restaurant aangeboden wordt zijn de cliënten van het verzorgingshuis tevreden. Verbeteringen op het gebied van drankvoorziening moeten gericht zijn op de bewoners die niet naar het restaurant komen om koffie of thee te drinken. Voor deze bewoners, die vaak minder mobiel zijn, is het niet altijd mogelijk om zelf iets te drinken te pakken. Een koffie, - thee- en drankenrondje is voor deze cliënten gewenst.

Uit de deelvragen kan geconcludeerd worden dat de bewoners van verzorgingshuis Mastbos, op een enkeling na, tevreden zijn over de voeding die door stichting deBreedonk aangeboden wordt. Wel zijn er nog een aantal punten rondom de voeding die verbeterd kunnen worden. Als deBreedonk hierop inspeelt, kan de cliënttevredenheid over de voeding geoptimaliseerd worden. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat er ook rekening gehouden moet worden met wat er praktisch mogelijk is. Deze verbeteringen kunnen leiden tot een hogere cliënttevredenheid, maar kosten vaak meer tijd en geld.

9. Discussie

In dit hoofdstuk worden allereerst enkele opvallende resultaten besproken. Hiervoor wordt een verklaring gezocht. Vervolgens worden de beperkingen in dit onderzoek besproken, waarbij bij enkele punten ook aandacht besteedt wordt aan hoe dit zwakke punt verbeterd kan worden bij een volgend onderzoek. Ten slotte worden de sterke punten van dit onderzoek besproken.

9.1 Opvallende resultaten

Als er gekeken wordt naar de kenmerken van de respondenten, dan is te zien dat de verdeling van de respondenten representatief is voor de hele bewonersgroep. Enkel bij leeftijd is een kleine vertekening te zien. In de leeftijdscategorieën 60-69 en 100+ zijn er geen respondenten. Dit valt voor beide leeftijdscategorieën te verklaren. Een leeftijd van 60 tot en met 69 is relatief jong om in een verzorgingshuis te wonen, deze cliënten mankeren meestal iets waardoor het op deze leeftijd niet meer mogelijk is om zelfstandig te wonen. Dit kan de reden zijn dat ze ook niet in staat zijn om een vragenlijst in te vullen. Cliënten die in de leeftijdscategorie 100+ vallen hebben over het algemeen vaker te maken met een verminderde gezondheidstoestand waardoor het lastiger kan zijn om de vragenlijst in te vullen. Bovendien zijn er niet veel bewoners die ouder zijn dan 100 jaar.

Er is een verschil te zien tussen het tijdstip waarop de maaltijd genuttigd wordt en de plaats waarop dat gedaan wordt. Bewoners die in het restaurant doen, doen dit over het algemeen vaker 's avonds. Dit in tegenstelling tot de bewoners die in hun eigen appartement eten, deze eten de warme maaltijd vaker 's middags. Een reden die door de bewoners die in het restaurant eten is opgegeven, is dat ze de warme maaltijd graag 's avonds nuttigen om met dit uitje de avond te doorbreken. Voor bewoners die hun maaltijd in het eigen appartement nuttigen is de maaltijd geen uitje en wordt de maaltijd dus niet gebruikt om de avond te doorbreken. In het onderzoek van Comité zorg voor iedereen (2002) blijkt dat de warme maaltijden in een groot deel van de verzorgingshuizen alleen tussen de middag wordt geserveerd. In dit onderzoek is naar voren gekomen dat ze binnen deBreedonk een verschuiving zien bij de warme maaltijd, namelijk van 's middags naar 's avonds. Door deBreedonk wordt hier goed op ingespeeld door zowel 's middags als 's avonds de mogelijkheid voor de warme maaltijd aan te bieden. Mogelijk moeten andere verzorgingshuizen gaan inventariseren waar de voorkeuren van hun cliënten liggen en of deze ook aan veranderen zijn.

Opmerkelijk is het verschil in de mate van tevredenheid over de geur van de warme maaltijd als er gekeken wordt naar de locatie waar gekeken wordt. Er is gebleken dat cliënten die de maaltijd in hun eigen appartement nuttigen minder tevreden zijn over de geur

dan cliënten die de warme maaltijd in het restaurant nuttigen. Dit is opmerkelijk omdat het gaat om exact dezelfde producten. Ditzelfde geldt ook voor het uiterlijk van de warme maaltijd. Hier is ook een duidelijk verschil te zien in tevredenheid als er onderscheid gemaakt wordt naar eetlocatie. Een mogelijke verklaring voor dit verschil in tevredenheid kan gezocht worden op het gebied van sfeer rondom de maaltijd wat naar voren komt in het artikel van Peeters e.a (2006). Hij heeft in zijn onderzoek gevonden dat een oorzaak van negatieve beoordelingen over de voeding ligt op het gebied van sfeer. Als de bewoners de sfeer als onprettig ervaren zijn ze eerder geneigd negatief over de voeding te oordelen. De sfeer is dus van invloed op de tevredenheid van de cliënt. Dit is ook gebleken uit de correlatietoets die in dit onderzoek uitgevoerd is, hierin is gevonden dat de sfeer licht van invloed is op de tevredenheid van de respondenten. Aangezien er in het eigen appartement alleen gegeten wordt kan dit van invloed zijn op de tevredenheid over de geur en het uiterlijk van de maaltijd. Een andere verklaring kan zijn dat de humeurige bewoners eenzaam op hun kamer blijven zitten terwijl de positieve, sociale bewoners in het restaurant gaan eten. Humeurige mensen zijn over het algemeen minder snel tevreden. In dit onderzoek lijkt dit echter niet op te gaan, de meest voorkomende reden op in eigen appartement te eten is namelijk zelf te kunnen bepalen wanneer er gegeten wordt en niet vanwege het vermijden van contact met andere mensen.

Het is een discussiepunt waar het probleem van de omgang met allergieën gelegd moet worden. Het “hoofd voeding” heeft aangegeven dat er altijd rekening gehouden wordt met allergieën van bewoners. Deze allergieën moeten echter wel door de cliënt of familie gemeld worden bij de EVV-er. Als deze EVV-er niet op de hoogte is van eventuele allergieën kan de EVV-er hier niet over in gesprek gaan met het “hoofd voeding” en wordt er dus geen passende oplossing bedacht. Hieruit blijkt dat de cliënt in feite zelf verantwoordelijk is voor de omgang met allergieën. Toch is het van groot belang dat hier door deBreedonk ook goed op ingespeeld wordt en dat zij hier ook een grote actieve rol in het proces rondom allergieën moeten hebben.

Een ander opvallend resultaat is dat de bewoners van deBreedonk over het algemeen tevreden zijn over de voeding. Aanvankelijk werd dit niet verwacht, dit komt vooral door de publicaties in de media door Werff (2010) en Dorresteyn (2010). Ook uit de resultaten van onderzoeken bleek dat maaltijdvoorzieningen niet aansloten op de wensen en behoeften van cliënten (Peeters e.a. 2006). In dit onderzoek is juist het tegenovergestelde gebleken. In deBreedonk wordt de voeding die aangeboden wordt juist positief beoordeeld.

9.2 Beperkingen en sterke punten onderzoek

Een van de beperkingen van dit onderzoek is dat er geen gebruik gemaakt van het afwisselen van positieve en negatief geformuleerde vragen zoals aangeraden wordt in het

boek van Swanborn (2002). Er wordt dus niet geprobeerd om luie respondenten op een verkeerd spoor te brengen. Dit heeft tot gevolg dat cliënten minder goed de vraag lezen en snel een antwoord invullen, wat overigens ook is gebleken uit de correlatiematrix. Dit heeft gevolgen voor de interne en externe validiteit van dit onderzoek, de gegevens zijn niet generaliseerbaar en niet overal komt de echte tevredenheid over de desbetreffende variabele naar voren. Er is in dit onderzoek bewust gekozen om de vragenlijsten niet op bovenstaand genoemde manier op te stellen. Dit is gedaan omdat het in dit onderzoek gaat om een oudere populatie. Hierbij is het van belang de vragen zo makkelijk en duidelijk mogen te stellen, zodat het begrijpelijk is voor oudere mensen. Als er teveel wisseling van formulering van vragen had plaatsgevonden in dit onderzoek, waardoor het voor de bewoners te verwarrend werd, dan was dit waarschijnlijk nog meer ten koste gegaan van de interne en externe validiteit.

Een andere beperking van dit onderzoek ligt op het gebied van de interviews. De interviews gaan niet de diepte in, dit is wel geprobeerd maar is niet mogelijk gebleken bij deze respondenten. Deze respondenten die aangegeven hebben mee te willen werken aan een interview behoorden tot het oudste deel van de bewoners. Dit maakte het moeilijk om goed door te vragen en diep op onderwerpen in te gaan. In een volgend onderzoek kunnen de interviews beter gehouden worden bij een jongere leeftijdscategorie. Ook is het hierbij beter om de interviews samen te houden met iemand van de verzorging, deze kent de bewoners beter en weet waarschijnlijk beter hoe de vragen bij deze doelgroep gesteld gesteld dienen te worden om er zoveel mogelijk informatie uit te halen.

Een zwak punt van dit onderzoek is dat de manier waarop de vragen in de vragenlijsten gesteld zijn niet altijd goed genoeg is. Door de slechte vraagstelling was het soms niet mogelijk om de antwoorden optimaal te verwerken in de tekst. Hierbij gaat het om de vragen over hoe vaak de cliënten iets anders krijgen voorgeschoteld dan besteld en de vraag over smaakperceptie. De vraag hoe vaak de cliënten iets anders krijgen dan besteld is onvolledig omdat er geen tijdsperspectief in de vraag is meegenomen. Het is dus niet duidelijk of de cliënten per jaar bedoelen of het aantal fouten sinds ze in het verzorgingshuis wonen. De vraag over smaakperceptie was zodanig slecht gesteld dat de resultaten niet opgenomen zijn in dit onderzoek. De vraag die gesteld was luidde als volgt: In hoeverre denkt u dat een verminderde smaakperceptie van invloed kan zijn op de tevredenheid over de voeding binnen deBreedonk? Door deze vraag te beantwoorden wordt het voor dit onderzoek niet duidelijk of de bewoner zelf een verminderde smaakperceptie ervaart. Om deze reden kon een eventueel verminderde smaakperceptie van de respondenten niet meegenomen worden in de resultaten. Wat ik hiervan heb geleerd is om in volgende onderzoeken meer aandacht te besteden aan de vragenlijsten. Een manier waarop ik mijn vragenlijsten wil verbeteren is door ze niet alleen te bespreken met de medewerkers, maar

door de vragenlijsten te testen door een aantal mensen uit de populatie. Hierdoor wordt er inzicht verkregen in onduidelijke, onvolledige vragen en de knelpunten bij het beantwoorden van de vragen.

Een andere beperking van dit onderzoek is dat blijkt dat, ondanks pogingen om de vragenlijst zo vriendelijk mogelijk te maken voor verzorgingshuisbewoners, de vragen hier en daar toch verkeerd opgevat zijn. Dit is terug te zien bij de resultaten over de tevredenheid van de kwaliteit. Het onderscheid tussen het uiterlijk en de presentatie van de maaltijd lijkt niet duidelijk. De zwarte drievaks-magnetronbakjes worden aangedragen als reden voor de ontevredenheid over het uiterlijk. Dit hoort eigenlijk thuis bij de presentatie.

Een zwak punt van dit onderzoek is dat respondenten soms voor de foute antwoordmogelijkheid hebben gekozen. Te denken valt aan een respondent die haar geur vermogen kwijt is, zij heeft daardoor de geur negatief beoordeeld. In dit geval zou het beter zijn geweest dat er “niet van toepassing” was ingevuld. In de vragenlijst had ik een stuk op moeten nemen waarin ik uitleg welk antwoord er in gevuld moet worden als respondenten niet kunnen oordelen over dit onderdeel door gezondheidstoestand.

Alle bovenstaande punten bekritisieren de geldigheid van de gegevens van dit onderzoek. Maar buiten dat er beperkingen zijn die de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek in gevaar brengen zijn er ook positieve punten. Er is in dit onderzoek is namelijk gebruik gemaakt van methodetriangulatie. Er zijn drie verschillende manieren geweest waarop data is verzameld, dit komt de geldigheid van gegevens en uitspraken ten goede. Ook is er gebruik gemaakt van verschillende typen data om zo vanuit verschillende invalshoeken naar de cliënttevredenheid binnen het verzorgingshuis te kijken. Dus niet alleen afgaan op de mening van de cliënt, maar ook de medewerkers erbij betrekken. Zoals gedaan wordt in het hoofdstuk over de resultaten rondom het proces. De gegevens die uit de observatie en interview met het “hoofd voeding” en een medewerker naar voren zijn gekomen zijn hierin verwerkt. Hierdoor is het mogelijk om inzicht te krijgen in achterliggende redenen en informatie over de processen rondom de voeding. Een andere manier waarop de betrouwbaarheid van het onderzoek is gewaarborgd door aan te geven welke methode gebruikt zijn. Ook is er in de methode aangegeven welke toetsen uitgevoerd zijn. De resultaten van deze toetsen zijn terug te vinden in het hoofdstuk vragenlijsten of in de bijlage. Ook is er een alinea die aandacht besteedt aan de ontevreden cliënten om de redenen te achterhalen waarom ze ontevreden zijn.

Een ander discussiepunt rondom de betrouwbaarheid is het gebruik van de Chi-kwadraattoets. In dit onderzoek is ervoor gekozen om de keuzemogelijkheden volledig mee eens en mee eens samen te voegen. Het zelfde geldt voor de keuzemogelijkheden volledig mee oneens en oneens. Als deze keuzemogelijkheden samengevoegd werden, en er dus alleen gekeken werd naar positief of negatief oordeel dan waren de uitkomsten statisch

significant. Indien alle keuzemogelijkheden apart genomen werden, dan bleek er geen statistisch significant verband te zijn tussen de eetlocatie en de mate van tevredenheid over de kwaliteit.

9.3 Haalbaarheid van de aanbevelingen

Om te achterhalen of de aanbevelingen haalbaar zijn kunnen de resultaten teruggekoppeld worden naar het “hoofd voeding” van deBreedonk. In een gesprek kan hierbij ingegaan worden op de conclusies en de aanbevelingen. Het kan namelijk zo zijn dat deBreedonk al over bepaalde verbeteringen heeft nagedacht, maar dat deze praktisch of financieel niet haalbaar zijn. Aanbevelingen kunnen leiden tot verbeteringen, maar in veel gevallen gaat dit gepaard met extra tijd en geld. Daardoor zijn aanbevelingen niet altijd realiseerbaar.

9.4 Volgend onderzoek

Het conceptueel model wat in dit onderzoek gehanteerd is, is niet volledig gebleken. Het omvat namelijk niet alle factoren die van invloed kunnen zijn op de cliënttevredenheid rondom de voeding. Allereerst ontbreekt de factor prijs voor de artikelen voor de broodmaaltijd en drankvoorziening in dit conceptueel model. Daardoor zijn er in dit onderzoek zijn er geen vragen gesteld over de tevredenheid over de prijs. Hierbij moet gedacht worden aan de prijs van de artikelen voor de broodmaaltijd en de drankjes die verkocht worden in het restaurant. Aangezien de prijs voor de warme maaltijd onder het budget van deBreedonk valt hoeft de warme maaltijd hierbij niet meegenomen te worden. Ik werd mij bewust dat de prijs wel degelijk een rol speelt op de tevredenheid rondom de voeding toen er in de interviews naar voren kwam dat de prijs een rol speelt bij het al dan niet kopen van artikelen in het winkeltje van deBreedonk. Voor een volgend onderzoek is het belangrijk om de factor prijs ook mee te nemen in het onderzoek. Daarnaast wordt er bij het conceptueel model in dit onderzoek geen onderscheid gemaakt tussen de verwachting en ervaring van de cliënt. Uit de definitie van Pascoe (1983) is gebleken dat cliënttevredenheid het resultaat is van het proces waarin cliënten de daadwerkelijk ervaren zorg afwegen tegen hun verwachtingen. Het uitsplitsen van de verwachte zorg en de ervaren zorg was een andere goede mogelijkheid geweest om inzicht te krijgen in de tevredenheid van de cliënt. Een volgend onderzoek zou dus kunnen gaan over de tevredenheid van de prijs van de beschikbare artikelen of een nieuw tevredenheidonderzoek waar de tevredenheid uitgesplitst is naar ervaring en verwachting. Naast het ontbreken van factoren in het conceptueel model, is er ook een factor die niet voldoende is meegenomen in de vragenlijsten, namelijk de verminderde smaakperceptie. Zoals eerder al is genoemd, is deze vraag niet op de juiste manier geformuleerd waardoor er niets met deze resultaten gedaan kon worden. In volgend onderzoek is het wenselijk deze factor op een andere wijze te benaderen.

In dit onderzoek zijn de maaltijden uitgesplitst naar broodmaaltijd en warme maaltijd. Verder wordt er bij de vragenlijsten niet ingegaan op de verschillende onderdelen van de warme maaltijd, namelijk de soep, het hoofdgerecht en het nagerecht. De vragen in de vragenlijsten in dit onderzoek zijn gebaseerd op het onderdeel warme maaltijd in het geheel. In volgend onderzoek kan deze warme maaltijd uitgesplitst per onderdeel van de maaltijd, dit zal waarschijnlijk tot nieuwe inzichten leiden. Door dit te zien kan er namelijk inzicht verkregen worden of de cliënt juist ontevreden is over de smaak van de soep of dat het aan de smaak van het hoofdgerecht ligt.

Verder is het van belang dat er bij een volgend onderzoek gestreefd wordt naar een groter aantal respondenten. In sommige gevallen was er door het kleine aantal respondenten dat de vraag beantwoord had geen sprake van significante verbanden, zoals bij de Chi-kwadraattoets en de Pearson correlatie toets, terwijl dit waarschijnlijk wel het geval was geweest als er een groter aantal respondenten was geweest. Ook is een groter aantal respondenten beter voor de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek.

10. Literatuurlijst

Comité Zorg voor Iedereen. 2002. *Waar een rijk land arm in is*

Coster, L van. & L. Gryson. 2010. *De rol van voeding binnen de chirurgische zorg*

Crogan, N.L. & B. Evans & D. Valesquez. 2004. Measuring nursing home resident satisfaction with food and food service: initial testing of the FoodEx-LTC. *Gerontol A Biol Sci Med sci.* 2004 Apr 59(4):370-377

Crogan, N.L. & B. Evans. 2006. The shortened food expectations--Long-term care questionnaire: Assessing nursing home residents' satisfaction with food and food service. *Gerontol Nurs* 2006 Nov 32(11):50-59

DeBreedonk. 2012. *Wie zijn wij?* [Internet] DeBreedonk, niet beschikbaar [Aangehaald op 03-01-2012] Bereikbaar op <http://www.breedonk.nl/>

Dorresteijn, M van. 2010. *Verpleeghuisbewoners klagen bij IGC over vieze maaltijden.* [Internet] Zorgvisie, 26-08-2011 [Aangehaald op 10-08-2011] Bereikbaar op <http://www.zorgvisie.nl/Nieuws/Verpleeghuisbewoners-klagen-bij-IGZ-over-vieze-maaltijden.htm>

Fung, D. & Cohen, M.M. (1998). Measuring patient satisfaction with anesthesia care: a review of current methodology. *Anesthesia & Analgesia* 1998(87):1089-1098.

Hoeymans, N. & J.M. Melse & C.G. Schoemaker. 2010 *Gezondheid en determinanten* [Internet] Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 17-03-2010 [Aangehaald op 10-11-2011] Bereikbaar op http://www.heeeuropa.nl/9353000/1/j4nvgs5kjg27kof_j9vvhtln60suxr8/vie8dznw8nxz/f=/blg59958.pdf

Jenkinson, C. & A. Coulter & S. Bruster. 2002. Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Quality and Safety in Health Care* 2002(11):335-339

(Nederlandse Vereniging van Diëtisten). 2001. *Dietiek in het verpleeghuis* [Internet] Nederlandse Vereniging van Dietisten, 16-04-08 [Aangehaald op 14-08-2011]. Bereikbaar op http://www.nvdietist.nl/temp/557153367/DIETETIEK_IN_HET_VERPLEEGHUIS.pdf

Pascoe, G. (1983). Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning* 1983(6):185-210.

Peeters e.a. J M. & A.L. Francke & A.P.A. van Beek. 2006. *Ontwikkeling eetprofielen van cliënten van verpleeg-en verzorgingshuizen* [Internet]. NIVEL, 2006 [10-11-2011] Bereikbaar op: <http://www.nivel.nl/pdf/Ontwikkeling-eetprofielen-van-clienten-van-verpleeg-en-verzorgingshuizen.pdf>

Roosen, M. 2000. Help ik ben te mager. *Nutrinews* 2000 December:1-7

Staveren, W.A van. & C.P.G.M. de Groot. 2007. Aandacht voor de ambiance van maaltijden in verpleeghuizen een medische noodzaak?!. *Tijdschrift voor Gerontologie en Geriatrie* 2007 38(2):48-50

Swanborn, P.G. 2006. *Basisboek social onderzoek*. Amsterdam: Uitgeverij Boom [2002]

Visscher, A. & P. Hulshof & K. de Graaf. 2001. *De kwaliteit van warme maaltijden in (zorg)instellingen* [Internet] Wageningen Universiteit, 03-02-2003 [Aangehaald op 10-08-2011] Bereikbaar op <http://edepot.wur.nl/32238>

(Volksgezondheid Toekomst Verkenning). 2006. *Wat is verpleging en verzorging* [Internet] Nationaal Kompas Volksgezondheid, 12-05-2012 [Aangehaald op 12-05-2012]. Bereikbaar op <http://www.nationaalkompas.nl/zorg/verpleging-en-verzorging/wat-is-verpleging-en-verzorging/>

(Volksgezondheid Toekomst Verkenning). 2011. *Voedselveiligheid* [Internet] Nationaal Kompas Volksgezondheid, 15 -07-2011 [Aangehaald op 10-08-2011]. Bereikbaar op <http://www.nationaalkompas.nl/gezondheidsdeterminanten/omgeving/milieu/voedselveiligheid/>

Werff, N van der. 2010. *Eten zorgcentra soms treurig* [Internet] Eisma Voedingsmiddelindustrie, 14-08-2011 [Aangehaald op 14-08-2011] Bereikbaar op

<http://www.evmi.nl/nieuws/voeding-gezondheid/8481/verburg-'eten-zorgcentra-soms-treurig'.html>

Zeithaml, V.A. & M. Bitner & D.D. Gremler. 2006. *Services Marketing. Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill Companies.

11. Bijlagen

Bijlage vragenlijst

Enquête Tevredenheid Voeding binnen deBreedonk

Beste bewoners,

Allereerst zal ik me even voorstellen. Ik ben Suzanne Oomen, 20 jaar en studeer Beleid en Management in de Gezondheidszorg aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam. Dit jaar ga ik afstuderen. Om mijn diploma te halen is het de bedoeling dat ik een afstudeerscriptie schrijf. Mijn interesse gaat vooral uit naar de voeding in de zorg, vandaar dat ik mijn afstudeerscriptie schrijf over de tevredenheid met betrekking tot voeding binnen een verzorgingshuis, namelijk deBreedonk. Om deze tevredenheid te kunnen meten zullen er in de 3^e week van Januari vragenlijsten over voeding uitgedeeld worden binnen deBreedonk. De uitkomsten van deze vragenlijsten zal ik onderzoeken, om er vervolgens een verslag van te maken. Om een zo goed mogelijk verslag te schrijven is het belangrijk dat er zoveel mogelijk vragenlijsten ingevuld worden. Daarom hoop ik op uw medewerking.

Mocht u vragen hebben of graag hulp hebben bij het invullen van de vragenlijst, dan kunt u dit aangeven bij de receptie. De receptioniste zal uw gegevens en de vraag noteren, ik neem dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

Zou u de vragenlijst bij de receptie willen inleveren voor donderdag 26 Januari 2012 17.00u.

Bij voorbaat dank.

Met vriendelijke groet,
Suzanne Oomen

Algemene gegevens

1. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?

.....

3. Wat is uw nationaliteit?

- Nederlands
- Anders, namelijk

4. Waar nuttigt u meestal uw warme maaltijd?

- In uw appartement
- In het restaurant (de Nassauzaal)
- Bij familie of kennissen

5. Om welk tijdstip nuttigt u de warme maaltijd?

- Tussen de middag
- s'Avonds

6. Waar koopt u meestal de benodigdheden voor ontbijt en lunch?

- In het winkeltje van deBreedonk
- In een supermarkt
- Via familie of kennissen

Kwaliteit van de voeding

De vragen behorend tot kwaliteit van de voeding zijn onderverdeeld in vier categorieën, namelijk geur, smaak, uiterlijk en presentatie. Hierbij gaat het om de warme maaltijden en de broodmaaltijden die door deBreedonk worden verstrekt.

Geur

7. Ik krijg trek als ik de artikelen van deBreedonk voor de *broodmaaltijd* ruik

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen broodmaaltijden van deBreedonk

8. Ik krijg trek als ik de *warme maaltijd* die aangeboden wordt door deBreedonk ruik

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden van deBreedonk

9. Welke verbeteringen wenst u op het gebied van de geur van de maaltijden?

Smaak

10. Ik ben tevreden over de smaak van de artikelen voor de *broodmaaltijden* uit het winkeltje van deBreedonk

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik koop geen artikelen voor de broodmaaltijd in het winkeltje

11. Ik ben tevreden over de smaak van de *warme maaltijd* die aangeboden wordt door deBreedonk?

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden van deBreedonk

12. Welke verbeteringen wenst u op het gebied van de smaak van de maaltijden?

Uiterlijk

13. De artikelen voor de *broodmaaltijd* in het winkeltje in deBreedonk zien er aantrekkelijk uit

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik koop geen artikelen voor de broodmaaltijd in het winkeltje

14. De *warme maaltijden* die door deBreedonk worden aangeboden zien er aantrekkelijk uit

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden van deBreedonk

15. Welke verbeteringen wenst u op het gebied van het uiterlijk van de maaltijden?

Presentatie

16. De wijze waarop de artikelen voor de *broodmaaltijd* in het winkeltje van deBreedonk worden aangeboden en gepresenteerd is aantrekkelijk

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik koop geen artikelen voor de broodmaaltijd in het winkeltje

17. De wijze waarop de *warme maaltijd* die door deBreedonk wordt aangeboden en gepresenteerd is aantrekkelijk

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden van deBreedonk

18. Welke verbeteringen wenst u op het gebied van de presentatie van de maaltijden?

Hoeveelheid

De volgende vragen gaan over de tevredenheid over de aangeboden hoeveelheden voeding door deBreedonk. Hierbij komen vragen over de portiegrootte aan bod. Ook worden hier enkele vragen gesteld over het aanbod aan drankjes

Portiegrootte

19. Welke portiegrootte kiest u over het algemeen?

- ½ portie
- normale portie
- 1 ½ portie
- 2 porties

20. Hoeveel eet u over het algemeen daarvan op?

- Alles
- Meer dan de helft
- Minder dan de helft

21. De hoeveelheden die deBreedonk bij de *warme maaltijd* die aanbied is voldoende

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden van deBreedonk

22. Indien die hoeveelheid niet aan uw wensen voldoet, komt dit dan door:

- Te veel
- Te weinig

23. Welke verbeteringen wenst u op het gebied van de hoeveelheden van de *warme maaltijd*?

24. Ik ben tevreden over de hoeveelheid aan drankjes die aangeboden worden tijdens de *warme maaltijd* in de Naussauzaal

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden in de Naussauzaal

25. Er zijn voldoende momenten op de dag dat er koffie of thee aangeboden wordt in de Naussauzaal

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik nuttig nooit koffie of thee in de Naussauzaal

26. Welke verbeteringen wenst u op het gebied van drankvoorziening van deBreedonk?

Service

De volgende vragen hebben betrekking op de tijdstippen van de maaltijden ,de keuzemogelijkheden, de variatie, vraaggerichtheid en de sfeer rondom de voeding binnen deBreedonk.

Tijdstip

27. Het tijdstip waarop de *warme maaltijden* worden aangeboden voldoet aan mijn wensen.

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden van deBreedonk

28. Welke verandering wenst u op het gebied van de tijdstippen dat de *warme maaltijd* wordt aangeboden?

Keuze

29. Er zijn voldoende keuzemogelijkheden tijdens de *warme maaltijd* in de Naussauzaal

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden in de Naussauzaal

30. Er zijn voldoende keuzemogelijkheden voor de maaltijden die ik in mijn eigen appartement door deBreedonk krijg verstrekt

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden van deBreedonk in mijn eigen appartement

31. Het formulier om de maaltijden te bestellen, voor in uw eigen appartement, is eenvoudig in het gebruik

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden van deBreedonk in mijn eigen appartement

32. Ik ben tevreden over de keuzemogelijkheden voor de broodmaaltijd in het winkeltje van deBreedonk

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik maak geen gebruik van het winkeltje voor mijn broodmaaltijden

33. Welke verbetering wenst u te zien in de keuzemogelijkheden voor de warme maaltijd en de broodmaaltijden?

Variatie

34. De variatie van het aanbod aan *warme maaltijden* die aangeboden worden door deBreedonk is voldoende

- Volledig mee eens
- Mee eens

- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden van deBreedonk

35. De variatie van het aanbod aan artikelen in het winkeltje voor de *broodmaaltijd* is voldoende

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik maak geen gebruik van het winkeltje voor mijn broodmaaltijden

36. Welke verbetering wenst u te zien in de variatie van het aanbod aan warme maaltijden en broodmaaltijden?

Vraaggericht

37. Ik krijg altijd datgene wat ik heb besteld in de Naussauzaal

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik nuttig nooit eten of drinken in de Naussauzaal

38. Indien u niet altijd heeft gekregen wat u besteld heeft, hoe vaak is dit voorgekomen?

- 1 keer
- 2 keer
- meer dan 2 keer

39. Er wordt voldoende rekening gehouden met bepaalde voorkeuren in verband met allergieën

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens

- Niet van toepassing, ik maak niet gebruik van het aanbod van deBreedonk

40. Welke verbetering wenst u te zien in de vraaggerichtheid ten aanzien van de voeding?

Sfeer

41. Er hangt een gezellige sfeer in de Naussauzaal

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik kom nooit in de Nassauzaal

42. Er is sprake van een prettige omgang met de “gastvrouwen” in de Naussauzaal

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik kom nooit in de Nassauzaal

43. De omgang met de andere bewoners in de Naussauzaal ervaar ik als prettig

- Volledig mee eens
- Mee eens
- Oneens
- Volledig mee oneens
- Niet van toepassing, ik eet geen warme maaltijden van deBreedonk

44. Welke verbetering wenst u te zien op het gebied van de sfeer in de Nassauzaal?

Gezondheidstoestand

De komende vragen gaan over de eventuele invloed van uw huidige gezondheidstoestand op de tevredenheid over de voeding binnen deBreedonk.

45. Hoe zou u uw gezondheidstoestand omschrijven?

- Goed
- Redelijk
- Slecht

46. In hoeverre denkt u dat uw huidige gezondheidstoestand van invloed is op de tevredenheid over de voeding binnen deBreedonk?

- Veel van invloed
- Lichtelijk van invloed
- Niet van invloed

47. Indien u denkt dat dit van invloed is, op welke manier is dit dan van invloed?

- Positief
- Negatief

48. Indien u denkt dat dit van invloed is, kunt u hieronder toelichten op welke manier u denkt dat dit van invloed is?

49. In hoeverre denkt u dat een verminderde smaakperceptie van invloed kan zijn op de tevredenheid over de voeding binnen deBreedonk?

- Veel van invloed
- Lichtelijk van invloed
- Niet van invloed

50. Indien u denkt dat dit van invloed is, op welke manier is dit dan van invloed?

Conclusie

51. Hoe tevreden bent u over de voeding binnen deBreedonk?

- Tevreden
- Redelijk tevreden
- Ontevreden

52. Als u een cijfer mocht geven voor uw tevredenheid, welk cijfer zou u dan geven?

53. Heeft u nog aanvullingen of opmerkingen met betrekking tot deze vragenlijst over de tevredenheid over de voeding binnen deBreedonk?

Bedankt voor uw medewerking!

Ook ben ik nog op zoek naar bewoners van deBreedonk die eventueel hun vragenlijst verder toe willen lichten door middel van een persoonlijk gesprek. Mocht u hier interesse in hebben wilt u dan in onderstaand vak uw naam achterlaten, zodat ik contact met u op kan nemen.

Bijlage interview “hoofd voeding”

- Kunt u uw functie omschrijven
- Hoe ziet de maaltijdvoorziening voor de bewoners er uit
- Hoe wordt geprobeerd een zo goed mogelijke maaltijd voor de bewoners te realiseren
- Hoe zit het met de verdeling aardappelen, groente, vlees
- Wat denkt u dat de bewoners van de kwaliteit van het eten vinden
- Wat denkt u dat de bewoners van de hoeveelheid van het eten vinden
- Wat denkt u dat de bewoners van de service van het eten vinden
- Wat krijgen de bewoners te drinken bij de maaltijd
- Wordt er ook fruit verstrekt tijdens deze maaltijd
- Hoe wordt er omgegaan met klachten
- Hoe wordt er omgegaan met verzoekjes
- Hoeveel geld krijgen de bewoners voor de broodmaaltijden
- In hoeverre is dit genoeg om de broodmaaltijden te kopen in het winkeltje
- Hoe zit het met tussendoortjes
- Hoe gaat het met drankjes, koffie/thee

Bijlage interview “gastvrouw”

- Wat zijn uw werkzaamheden
- Hoe verloopt een warme maaltijd
- Op welk moment komen de meeste bewoners eten
- Hoe kunnen zij de keuze maken wat ze willen eten
- Wat vindt u van de keuzemogelijkheden
- Is er altijd voldoende te eten
- Wat krijgen de bewoners te drinken bij de maaltijd
- Hoe is de verdeling aardappelen, groente, vlees
- Wat denkt u dat de bewoners van de kwaliteit van het eten vinden
- Wat denkt u dat de bewoners van de hoeveelheid van het eten vinden
- Wat denkt u dat de bewoners van de service van het eten vinden
- Hoe wordt er omgegaan met klachten
- Wordt er rekening gehouden met de gezondheidstoestand/allergieën

Bijlage interview bewoners

- Waarom kiest u ervoor om uw maaltijd in uw appartement/ Naussauzaal te nuttigen?
- Om welk tijdstip nuttigt u de maaltijd? En bent u hier tevreden over?
- Koopt u weleens artikelen in het winkeltje van deBreedonk?
- Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van het eten?
- Wordt u door de geur, smaak, uiterlijk en presentatie gestimuleerd tot meer eten?
- Wat vindt u van de portiegroottes?
- Wat vindt u van de service van de maaltijden?
- Zijn er voldoende keuzemogelijkheden volgens u?
- Wordt er genoeg gevarieerd?
- Krijgt u altijd hetgeen dat u besteld heeft?
- Hoe tevreden bent u over de sfeer tijdens de maaltijden? Stimuleert dit u tot eten?
- Denkt u dat de gezondheidstoestand van invloed kan zijn op uw tevredenheid?
- Denkt u dat een verminderde smaakperceptie een rol speelt bij de mate van tevredenheid?
- Zou u graag dingen veranderd willen zien?
- Zijn er dingen die u mist bij uw maaltijden?

Bijlage uitwerking interviews

Interview met iemand van de voedingsdienst

Wat zijn uw werkzaamheden hier?

Umh alles rondom de voeding eigenlijk, zorgen dat de bewoners op hun kamer hun maaltijden krijgen, zorgen dat bewoners in de zaal maaltijden krijgen, dat uhhh de soep voorverwarmen, de afwas uhh.. zorgen dat de maaltijden die binnenkomen in de koeling.. op voorraad netjes gezet worden. Umh.. ook ja wel een beetje signaleren natuurlijk, als mensen heel slecht eten of of bij ze langs brengen of als mensen heel lang niet meer komen dat je dat in de gaten houdt. Dat zijn ook wel dingen die vanzelf meekomen. Hmm.. ja we hebben eigenlijk ook een winkeltje dus dat wisselen we een beetje af.dat moet je natuurlijk ook een beetje in de gaten houden dat mensen... bijvoorbeeld geen 6 liter melk meenemen, dat ze beter 1 of 2 keer kunnen komen en een beetje in de gaten houden dat alles een beetje goed gaat bij de bewoners rondom de voeding.

Ja, en in het winkeltje.. umh.. daar verkopen jullie broodmaaltijden. Is daar alles voor de broodmaaltijden hier of..?

Ja ook het beleg. Ze kunnen dus uhh.. de .. die zitten gewoon voorverpakt. Niet hele dikke plakken met veel stukjes kaas maar juist stukjes ..een paar plakjes kaas of plakjes worst. En zoet jam, hagelslag. Allerlei soorten beleg en niet te grote hoeveelheden die ze kunnen kopen en bijvoorbeeld boter..

En wordt er veel hier gekocht?

Ja! Eigenlijk halen de meeste mensen brood in t winkeltje. Omdat je natuurlijk 2 sneetjes kunt kopen, dat is handiger als dat je.. ja sommige doen het ook wel in een vriezertje..als je sneetjes op een bordje legt dan zijn ze zo ontdooid.. maarre je kunt ook gewoon 2 sneetjes krentenbrood kopen ofzo.. dus opzich gaat dat wel

Op welk moment komen de meeste bewoners eten, dat is dus smiddags..

Meestal tussen de middag ja! Dat gaat van tussen 12 en 1 zon beetje

En rond de 22 mensen zijn zelf op de kamer aan het eten toch?

Ja..ja

Wat vindt u van de keuzemogelijkheden die de bewoners hebben, denkt u dat het aansluit op wat ze graag willen?

Ja, opzich sluit het hartstikke goed aan.. uhhh het zijn ook wel dingen die in ieder geval.. Dat is een commissie die zich daar mee bezig houdt, maar goed dat zal degene die de maaltijd besteld, die weet daar waarschijnlijk weer wat meer over te vertellen. Maar daar wordt wel rekening gehouden met de wensen van de oudere mens zeg maar. Bijvoorbeeld jus, voor mij hoef je niet elke dag jus neer te zetten, maar als je hier geen jus neer zet dan eten mensen niet. Kijk zulk soort kleine dingetjes, dan wordt daar wel in meegegaan. En over het algemeen hoor je ook wel dat de mensen tevreden zijn.

En uh wat krijgen de bewoners te drinken, dat is dan water en na de maaltijd kunnen ze koffie of thee krijgen?

Ja, ze kunnen bestellen wat ze willen he. Ze krijgen van ons uhh in principe gewoon een grote kan water en ze krijgen van ons inderdaad na de maaltijd koffie of thee . Als ze wat anders willen dan kunnen ze dat kopen. Ze kunnen een wijntje nemen, een biertje, een sherrytje, een advocaatje of gewoon jus d'orange of.. dat wordt niet gedaan maar dat kan wel. Er zijn wel sporadisch wat mensen die.. of savonds een wijntje of ik ben nou jarig en ik wil graag deze tafel... die trakteren dan. Mensen zijn dat niet zo gewend, vinden dat toch vaak een luxe. Maar de mogelijkheid is er wel.

En hoe is de verdeling aardappelen, vlees groenten. Is dat een beetje zoals thuis of wordt er toch wel minder vlees omdat het dan iets goedkoper zal zijn?

Hmmm nou de stukken vlees zijn opzich, wat ik zie vind ik ze hetzelfde zoals ik ze thuis zal nemen. Niet te klein en niet overdreven ook. Uhh het is wel zo dat ze geen 2 stuks vlees mogen kiezen. Daar hebben ze eigenlijk ook geen behoefte aan. Dat zul je zien als je ze het zult geven dat het mee terug komt. Maar de portiegroottes zijn eigenlijk vrij redelijk hoor. Niet onder de maat zal ik maar zeggen. Groenten kunnen ze wel, als mensen echt grote eters zijn, dan kunnen ze wel anderhalf of soms 2 aardappels of groentenporties nemen

Er is dus altijd voldoende voor iedereen?

Ja er is altijd voldoende.. ja ja ja.

Enn... en hoe zit het met de fruitvoorziening? Krijgen ze weleens fruit tijdens de warme maaltijd?

Umhh.... Moet ik even heel goed terug denken. Er zijn weleens stoofpeertjes.. Maar dat behoort eigenlijk tot, ik kan zeggen fruit maar dat hoort op dat moment wel bij de groente.

Okee, maar dus niet dat ze na het toetje nog een stuk fruit krijgen?

Nee.. neee.. ik kan me dat eigenlijk niet echt herinneren. Misschien ooit weleens geweest maar ik ben er nou ongeveer een jaar dus durf dat nou niet te zeggen. Maar het is wel zo dat ze in de winkel fruit kunnen krijgen he, bijvoorbeeld aardbeitjes, umh zomers wat anders in de winter maar ze kunnen de behoefte van appeltjes, peertjes en mandarijntjes die er zijn die kunnen zij per stuk kopen.

Hoe wordt er omgegaan met klachten van bewoners. Als er klachten zijn wordt er dan ingegrepen of iets meegedaan?

Ja in feite is dat natuurlijk onze leidinggevende, dat gaat via Tessy. En dan.. je bedoelt als het eten niet goed is?

Ja als er klachten zijn als het eten niet goed is of als ze iets veranderd willen hebben

Dat gaat dan weer via die commissie, die dan kijken of ze er iets mee doen. Wij kunnen ook, bijvoorbeeld er komt te weinig eten binnen.. ja dan gaan we meteen Kommers bellen. Dat kan natuurlijk ook, dan hebben we een rechtstreekse lijn maar niet van de soep was niet lekker. Ik merk trouwens bij deze leverancier dat dat sporadisch is hoor. Dat er klachten zijn omtrent de kwaliteit van het eten.

Oke, ja dat was ook mijn volgende vraag, wat denkt u dat de bewoners van de kwaliteit van het eten vinden, dat is dus goed?

Ja ja ja. Ik bedoel geef 10 mensen hetzelfde stukje vlees, en 8 zullen zeggen dat is heerlijk dat stukje vlees en 2 zullen zeggen niet te eten. Dat hou je natuurlijk altijd. Je kunt het niet iedereen naar de zin maken maar in grote lijnen zijn mensen erg tevreden.

En wat denk je dat de bewoners van de service van eten op deze manier vinden?

Veeel beter, gezelliger, stimuleert meer om zeg maar gezellig te eten, dan eet je vaak ook beter. Ja je hebt eens een praatje, het is ook gelijk een soort van sociale contacten en je kan zo ook umh.. umh.. wij zien ook aan de mensen of ze voor of achteruit gaan in hun doen en laten. Het heeft dus ook een stukje van wat bij de zorg hoort. Maar dat je ziet of mensen goed of niet goed eten.. Als ze op de kamer zitten en ze gooien hun eten in een prullenbak, wie ziet er dan of ze goed of slecht eten. Maar hier beneden is het zo dat je die dingen wel meekrijgt, mevrouw heeft voor de 3^e keer haar bord niet leeggegeten. Toch eens aan de zuster vragen, zulk soort dingetjes heb je natuurlijk ook.

En, wordt er rekening gehouden met de gezondheidstoestand of met allergieën?
Bijvoorbeeld als er iets.. met die maaltijden

Umh ja alle bewoners hebben een EVG-er, aanspreekpunt van de zorg die hoort dat dan door te nemen en door te geven dat mensen bepaalde dingen wel of niet.. wij kunnen dat natuurlijk zo niet weten en die EVG-er, aanspreekpunt voor de zorg, die zorgen ervoor richting Tessy dat er bepaalde voedingdiëten doorgegeven worden zodat wij daar ook weer rekening mee kunnen houden.

Okee, umhh Volgens mij weet ik nu al heel veel..

Je hebt ook een mevrouw die heel weinig mag eten. Die Mw. Paquay, ik weet niet of je die nog kunt herrineren, achter de paal. Die een beetje zat te mopperen omdat ze weg moest. Die heeft moeite met slikken. Die eet dus na overleg met de EVG-er, 2 keer per dag de warme maaltijd. Ze kunnen het niet zomaar zeggen maar alles is bespreekbaar via de EVG-er en die mevrouw moet toch de warme maaltijd hebben en die komt dan 12 uur en om 5 uur weer en dan pakt ze iedere keer de helft. Dat zijn oplossingen die je dan zo voor de mevrouw kunt verzorgen. Of een schaalje appelmoes erbij, als je echt slikproblemen hebt kun je ook een schaalje appelmoes erbij krijgen. Dat zijn kleine dingetjes, maar dat helpt dan wel dat mevrouw de voedingswaarden krijgt.

Okee, heel goed.. umh... Ja ik denk dat ik de rest van de vragen al heb gehad omdat ik het heb gezien, scheelt toch heel veel.

Ja klopt, als je even meeloopt zide je hoe het gebeurt..

Ja klopt dus eigenlijk heb ik alle vragen al. Het is meer als achtergrondinformatie voor mijn onderzoek, zodat ik een beetje zie hoe alles in zijn werk gaat

Ja, ik vind het wel een hele vooruitgang. Voor de bewoners ook heel positief dat je op zon manier kunt kiezen om te eten.

Hoe ging het vooraf dan?

Alleen op de kamers..

Alleen op de kamers?! Ja en dan ging het de kamers rond?

Ja daar was iemand voor die dat deed.

Hierover over hoe het eerst was.. en gezelliger hoe het nu is enzo
Heel blij met de maatschappelijke stage, dat de bewoners dat heel gezellig vinden omdat het een soort van kleinkind voor ze is. En dat het klikt en dat ze dan ziet dat de mensen er zo van genieten.

Interview met “hoofd voeding”

De meeste vragen zijn nu allemaal al beantwoord..

Brand los zou ik zeggen!

Kunt u uw functie rondom de voeding beschrijven?

Umh mijn functie, nou ik ben verantwoordelijk voor alles rondom de voeding. Dus vooral het zorgen dat mensen te eten krijgen en dan je heb je de broodmaaltijd en de warme maaltijd. De broodmaaltijd kunnen ze bij ons kopen in het winkeltje en de warme maaltijd kunnen ze op de kamer krijgen als drievaksmaaltijd of in de recreatiezaal. Dat is eigenlijk mijn functie. Wat voeding in combinatie met mijn functie is dat er verantwoord bij onze bewoners komt

Hoe proberen jullie zo goed mogelijk een maaltijd voor te bewoners te serveren?

Door allereerst een goede leverancier te selecteren. Dat allereerst. Voordat deze leverancier geselecteerd is hebben we eerst proeverijen gehouden en we houden regelmatig zelf de kwaliteit van het eten in de gaten. Er zijn personeelsleden die zelf de maaltijden proeven. Umh we proberen de kwaliteit te waarborgen door een keer maand uhh per kwartaal een overleg te hebben met afgevaardigden van de cliëntenraad. Daar polsen we dan of de kwaliteit nog voldoet, wat de wensen zijn. Of de menu cyclus voldoet of liever wat meer wereldse gerechten worden gezien dan traditionele gerechten. Want onze menu cyclus is vrij traditioneel he, gebaseerd wat de mensen thuis aten. Maar de cliëntengroep veranderd natuurlijk dus dat is wel iets.. ja.. wat in mijn ogen ook bij kwaliteit hoort. Weet niet of je vraag daarmee beantwoord is?

Ja ja ja, en de commissie, daar zitten 2 mensen van de c;lientenraad in?

Ja 2 afgevaardigden van de cliëntenraad, zitten 2 gastvrouwen in. 1 die het eten besteld en 1 die alleen als gastvrouw werkt en daar zit ik ook bij.

Oke, en die menucyclus in hoeveel weken varieert hij?

13 of 14 dat varieert per kwartaal. Het zijn er 13 maar soms komt het uit op 14 en dat is gebaseerd op herst winter lente en zomer.

Wat denkt u dat de bewoners van de kwaliteit van het eten vinden

Ik denk dat ze tevreden zijn

En van de hoeveelheden die ze krijgen?

Ik denk dat ze zeker tevreden zijn

Want er is altijd genoeg, kunnen 1 ½ portie?

Ja 1 ½ portie een ½ portie, sommige mensen hebben niet zonn grote eetlust, kunnen halve portie bestellen en bijvoorbeeld met name mannen hebben wel veel honger een grotere

eetlust die krijgen 1 ½ portie. Duss daar houden wij rekening mee en dan kennen we natuurlijk ook de standaard voedingswaarden. 80 gram vlees 80 tot 100 gram en dan de aardappelen ook 80 gram en dan de groenten 200 gram.

En de service van het eten, zijn daar de bewoners tevreden over?

Umh Ik denk dat ze over het algemeen wel tevreden zijn. Ik weet wel dat er een aantal bewoners zijn die vinden dat de keuze beperkt is. Maar dat zullen enkele gevallen zijn. En de mensen kunnen niet zo eten bieden zoals ze het thuis gewent zijn. En je kunt niet iedereen tevreden 100 % tevreden stellen. Ik denk dat ze over het algemeen tevreden zijn en we proberen er wat leuke extraatjes bij te doen. Zoals bij de nasi atjar erbij doen, wat kroepoek erbij en als we macaroni hebben proberen we er wat salade bij te doen en zulke dingetjes, we proberen het wat op te leuken. Maar de bewoners boven moeten hun eten 2 weken van te voren bestellen Ik kan me voorstellen dat dat niet altijd even makkelijk is en saai. Dat vind ook niet iedereen zo. Het kan ook zo zijn dat ze niet zoveel vrijheid hebben in de componenten maar dat kan zijn doordat ze de menulijsten niet helemaal begrijpen.

Okee..

Dat is sinds afgelopen, ja eind van 2011 is dat besproken met de menuvrijwillgers. Die mogen ze helpen met het invullen van de menulijsten. Voor de mensen die boven eten dan en die weten dat ze kunnen schuiven met de componenten die op de lijst op die dag staan dus..

Ja oke en de bewoners moeten dat twee weken van te voren invullen? En die worden dan uitgedeeld en weer opgehaald?

Ja die lijst wordt dan uitgedeeld en de menuvrijwillgers helpen bij degene die het niet zelf kunnen invullen en degene die dat zelfstandig kunnen doen het zelf

En wordt er ook fruit verstrekt bij de maaltijden?

Nee..

Die kunnen ze wel in het winkeltje kopen?

Ja die kunnen ze gewoon in het winkeltje kopen. Ja we hebben er bewust gekozen om dat niet te doen. Ze krijgen soep, een hoofdgerecht en een nagerecht voor de warme maaltijd en verder dingen zoals broodmaaltijd, fruit en tussendoortjes en dat soort dingen daar krijgen ze een bepaalde vergoeding voor en de rest kunnen ze zelf betalen. Maar we bieden het wel aan in de winkel dus ze hoeven niet het huis uit om het ergens anders te gaan halen.

En in hoeverre is jullie vergoeding genoeg om alles te kunnen kopen?

Die is gewoon wettelijk, dat is gewoon een wettelijk vergoeding via het AWBZ als het goed is. Dat is gewoon een landelijke norm en die krijgen ze gewoon. Daar staat zonnvergoeding voor en daar staat zonnvergoeding voor. Normaal krijgen wij die vergoeding gestort door het AWBZ, dat is een instelling die.. een soort van die zorgt voor indicaties enzo he. En die vergoeding voor de broodmaaltijd storten wij door naar de bewoners.

Okee..

Daarnaast hebben we ook een vergoeding voor koffie en thee. Voorheen kregen ze dat altijd met het koffierondje, maar we hebben die vergoeding van de broodmaaltijd opgehoogd en

daar kunnen ze koffie en thee van kopen. En dat is genoeg om de ja.. normale behoefte te voorzien zeg maar met dat geld, dat moet lukken.

Oke ja.. En als mensen hier smiddags koffie of thee komen drinken, moeten ze dat dan betalen?

Nee, dat zit er bij de maaltijd bij en ochtends kunnen ze altijd naar beneden komen om dat te drinken dus voor die mensen is het helemaal goed want middags kunnen ze ook nog komen dus die vergoeding is helemaal toereikend maar er zijn altijd mensen die willen gewoon lekker op hun kamer blijven. Die vrijheid hebben ze ook.

En alleen die bewoners krijgen dan de vergoeding voor koffie en thee?

Nee, iedereen krijgt die vergoeding

O okeee!!

Want wij kunnen en gaan niet controleren van he waar ben jij geweest. Dat is gewoon een extra service en los daarvan staat er een koffie apparaat waar iedereen koffie uit kan halen.

Okee

En dat gebeurt ook. Dus over die koffie en thee.. ja .. dat gaat er zo hard doorheen in grote pakken bij ons. Dat is gewoon een service.

En hoe wordt er omgegaan met bepaalde verzoekjes van de bewoners? Wordt daar iets mee gedaan?

Umh rechtstreeks verzoekjes van de bewoners niet, wel verzoekjes van goh kan ik wat peper bij vlees krijgen, mag ik wat saus, mag ik wat maggi. Umh basilicum, weet ik veel.. Dat allemaal wel maar verder gaan verzoekjes via de EVV-er. De EVV-er is de contact persoon van de cliënt en heeft ook contact met de familie. En als er bijvoorbeeld diëten zijn, als mensen niet meer zonder begeleiding beneden kunnen komen eten, ze lusten geen suikers of moeten suikers toegevoegd dan komt de EVV-er bij mij terecht en gaan we kijken wat we daaraan kunnen doen. En dan proberen we natuurlijk altijd een oplossing te verzinnen. En meestal komt dat ook wel goed.

Oke!

Maar veel uitzonderlijke diëten of zo hebben we eigenlijk niet. De mensen boven zouden wel heel graag appelmoes bij hun eten willen, maar appelmoes dat geven we als het een component is, dus als het erbij hoort of bij feestdagen. Maar de potten appelmoes gingen hier zo hard, mensen kwakten altijd een hoop appelmoes bij hun eten. En dat ging nergens meer over. Dus ze krijgen bij ons appelmoes als het een van de componenten is en anders niet. Tenzij zij een dieet hebben, geen groente lussen, extra moeten eten of aanmoeten sterken, maar dan gaat het eerst via de EVV-er.

En hoe wordt er met klachten omgegaan? Worden deze, ja bij de commissie.. Maar waar moeten ze deze dan aanleveren?

Bij de cliëntenraad, of ook bij de EVV-er want die EVV-er is gewoon het aanspreekpunt en die komt er ook mee naar mij. Maar het kan ook via de cliëntenraad, het is maar net welk kanaal ze willen. Ze mogen ook altijd hier binnen lopen maar we hebben liever dat via de EVV-er gaat, die komt regelmatig bij de cliënten. Die hebben allemaal een bepaald aantal cliënten waarmee ze evaluatie gesprekken hebben en die de familie spreekt. Ze houden de

bewoners in de gaten met hun gezondheid en dat soort dingen allemaal. Dus dat is gewoon het beste aanspreekpunt voor ze.

Oke!, Ja dan denk ik dat ik eigenlijk alle vragen al heb want heel veel dingen weet ik eigenlijk al van daarnet.

Oke dat is fijn als jij denkt dat je alles hebt dan is het goed!

En hier zie ik staan de drankjes, de drankjes moeten ze zelf betalen. Koffie en thee krijgen ze naar de maaltijd gewoon 1 of 2 bakjes.

En ik zie hier ook de tussendoortjes enzo staan, maar daar ben ik dus niet verantwoordelijk voor, dat mogen de mensen zelf invullen. En dan heb je de EVV-er die dat wel in de gaten houdt. Bijvoorbeeld bij te weinig vezels of mineralen of weet ik veel. Dat zullen die zorgen dat er tussendoortjes komen, bijvoorbeeld een nutridrink en dingen om aan te sterken zodat ze in ieder geval vooruit kunnen en dat het voor de gezondheid ook goed is maar dat is niet aan mij. Dat is echt iets voor de zorg. En verder mogen de mensen net zoals jij dat thuis ook mag kiezen, hun eigen tussendoortjes bepalen. En dat halen ze dus uit die vergoeding, maar het is niet dat wij vanuit facilitair stimuleren om lekkere vruchtensappen of versgesperste jus d'orange of 2 keer fruit te eten per dag, dat niet. Maar dat is beschikbaar in de winkel en verder hebben ze de vergoeding en de EVV-ers die het in de gaten houden.

Oke dankje, dan heb ik alles wat ik willen weten! Dan kan ik de vragenlijst nog een beetje aanpassen voor de bewoners boven.

Interview bewoner 1 (audio 009)

Ik kan het werk van een ander toch niet helemaal afkeuren?!

Nee, maar u kunt wel aangeven wat u beter zou willen zien.

U eet uw maaltijd in de Nassauzaal beneden, dat is toch zo?

Ja dat zal wel zo heten, ik eet beneden ja

Ja dat heet de Nassauzaal inderdaad! Heeft u hier bewust voor gekozen om het hier.. uhh ik bedoel beneden te eten in plaats van op uw kamer?

In zekere zin wel, als je altijd hier bent is je wereld klein

Dat is waar ja!

Zo bouw je toch een beetje contacten op want je bent contactbehoevend en het is wat leuker

Dat is wel zo gezellig ja

En gaat u daar s'avonds eten of s'middags?

S'avonds, om een beetje de avond door te komen

Ja dat een mooi moment ja, en dan smiddags eet u boterhammen?

Ja!

En koopt u dat beneden in het winkeltje? Of bij de supermarkt of door familie?

Nou uhhh.. deels.. Ik moet zo nog even naar beneden, dat kan wel toch?

Ja hoor we zijn zo klaar!

En bent u daar tevreden over, over wat ze beneden aanbieden?

Jaaaaa...

En ze verpakken ook per kleine stukjes, vindt u dat fijn?

Jaaaa..

En hoe tevreden bent u over de kwaliteit van het eten dat u beneden krijgt s'avonds? Vindt u het lekker of..?

Nou niet altijd.. ik ben een kleine eter. De soep is goed, maar als ik me zo voel dan zou ik dus niks moeten eten. Misschien brood ofzo. Maar de soep is goed hoor en de rest, wat zal ik ervan zeggen. Soms is het wel goed hoor!

Okee.. En wat vindt u dan vooral minder lekker? Het vlees, of de groenten of de aardappels? Jaa.. umh.. het is boontjes, worteltjes.. Het is niet slecht, dat mag ik ook weer niet zeggen.

Maar u was beter gewend toen u thuis woonde?

Ja. Toen kookte ik nog zelf en kon ik kiezen wat ik wilde.. en nu valt het me op dat de mensen niet alles op eten. En het toetje is altijd lekker, maar erg koud.

Ja, u vindt het te koud?

Ja, ik vind alles wat koud is zoals koud water dat vind ik erg

Oke!

En de pudding is zo koud, maar die maken ze dan wel een beetje warm voor me. En het is ook zo dat er minder smaak aan het eten zit dan dat ik gewend ben, maar goed dat kan er ook door komen doordat ik wat ouder wordt.

Ja klopt, meestal als mensen ouder worden veranderd de smaak en proeven ze minder.

Ja precies!

Dat kan natuurlijk ook nog meespelen.

Ja.. En ik vind het ook nog zo erg, ik heb slechte ogen dus ik kan het eten niet zo goed meer zien. En ook met snijden, ik moet dat allemaal een beetje lomp doen eigenlijk. Ze snijden voor mij het vlees, want ik heb er bijna de kracht niet meer voor.

Oke

Dat zijn dingen die ik nodig heb.

En dat ik het niet lekker vindt kan ik op dit moment nog niet zeggen en ze moeten het voor zoveel mensen klaar maken en smaken verschillen.

Ja dat is waar, smaken verschillen heel erg per persoon!

En ze kunnen niet alleen voor mij gaan koken bij wijze van spreken.

Nee klopt, ze kunnen het moeilijk voor 1 persoon gaan veranderen inderdaad. Maar over het algemeen houden ze er wel rekening mee

En wat vindt u van de porties groottes?Vindt u het genoeg of teveel?

Het is genoeg

Ja? Altijd als u meer wilt, krijgt u meer?

Ja maar dat is niet zo, ik laat het eerder staan en ik ben niet de enigste dacht ik

Nee dat kan goed inderdaad! En vindt u de service goed van de maaltijden beneden? Vindt u het gezellig of wordt u goed bediend?

Jaaa..

Ze doen alles wat u wilt?

Ja.. Ja hoor.. Ik moet zoveel vragen omdat ik niet goed uit de weg kan. En dan voel ik me schuldig tegenover de anderen. 1 ding vind ik nog wel erg, ik kom een week of 4 hier. En dan zit ik hier, en dan zit ik daar en dan weer daar. Ik zou graag bij een gezellige en leuke tafel horen. En nu zat ik daar bij de deur op een fijne plaats maar het was zo koud. Dus toen ben ik gaan verzitten. Maar ik wil verder ook niet zeuren, ik ben een mens van 95 en wil gewoon zitten aan een leuke en gezellige tafel.

Ja dat kan ik begrijpen. En als u dat zou vragen of u op een bepaalde plek zou mogen zitten?

Ja met die mensen zat ik graag maar niet aan de buitendeur. En nu zit ik wel bij dames, en ze zijn wel aardig.. maar bemoeien zich zo met me. Maar toch ik weet niet hoe ze het zo bedoelen of niet. Ik bedoel ik sta graag goed met iedereen en wil gezellig eten. Dat is een beetje het hoogtepunt dacht ik.

Ja dat zou het wel moeten zijn inderdaad!

Maar ik zeg al, ik ben nog maar 4 weken hier en ik moet het nog een beetje leren allemaal hier.

Ja en een beetje wennen en binnenkort heeft u vast een leuke tafel met gezellige mensen.

Ja want der komen nog steeds nieuwe dacht ik!

Dat zou ik niet weten eigenlijk maar dat zou goed kunnen hoor dat er steeds nieuwe komen hoor! Ik heb wel gehoord dat er s'avonds ook veel meer mensen komen. Eerst was het zo dat er maar 3 mensen s'avonds kwamen maar nu worden dat er wel steeds meer.

Ik heb smiddags ook even gedaan, dan zijn er wel meer denk ik ja. Maar savonds ook steeds meer, paar tafels van 6 ja

Ja klopt, de nieuwe mensen gaan steeds meer s'avonds eten ja.

En een beetje na koffie-en vind ik ook wel lekker want ja..

Vindt u de koffievoorziening goed? Is het allemaal goed geregeld? U krijgt volgens mij altijd Koffie als u wilt

Ja... alleen een ding vind ik wel wat minder, het moet allemaal zo snel gaan. Ja dat vind ik een beetje jammer

Ja dat klopt ik heb..

Dan staan ze klaar al om af te ruimen. En de manier van wegzetten.. nouja dat is mijn smaak hoor.

Ja maar ik kan denk wel begrijpen wat u bedoeld hoor! Want ik ben twee weken geleden een keertje komen kijken hoe het hier gaat smiddags. En het is inderdaad zo dat er snel afgeruimd wordt als er iemand klaar is.

Klopt en dan zijn er ook mensen die denken dat het nodig is om alles naar een kant te schuiven. Maar goed het lijkt allemaal op een rap tempo te moeten gaan. En dan moeten al die borden daar neer gezet worden. Het eten van iedereen staat dan voor mijn neus.

Dat is niet zo lekker als u nog aan het eten bent.

Nee ik vind dat echt niet lekker. En dat hoeft niet zo te gaan, er zijn genoeg mensen en er zijn vrijwilligers. Dat is niet om af te keuren hoor want ik kom hier pas en ik wil hier de lakens niet uitdelen.

Nee maar ik snap wel wat u bedoeld. Het gaat allemaal veel sneller en het zou toch iets moeten zijn om naar uit te kijken! Nee dat snap ik wel.

En vindt u dat er genoeg keuzemogelijkheden zijn? Heeft u genoeg keus tussen de maaltijden?

Hmmm.. hmm.. het zijn vooral boontjes, worteltjes... En ik ben een beetje moeilijk met eten. Kwa umh.. even thuis luisteren (8.30)....

Maar vindt u wel dat er genoeg dingen zijn om uit te kiezen?

Nou.. ja je kunt dan wel kiezen ja... jaaa jaa..

Want u heeft dan volgens mij twee keuzemogelijkheden per dag toch?

Ik geloof het wel ja.

Vindt u dat genoeg of zou u liever drie mogelijkheden hebben?

Hmm ja dat zou kunnen misschien..

.... Onduidelijk stuk

En krijgt u altijd datgene wat u besteld heeft? Dus als u iets besteld, krijgt u altijd het goede?

Ja... dat is wel zo.

En dan was er ook nog een vraag, denkt u dat een verminderde smaak een rol kunt spelen bij uw tevredenheid?

Dat ik mijn smaak kwijt ben bedoel je?

Ja, denkt u dat dat mee zou kunnen spelen bij uw tevredenheid?

Ja dat zou wel kunnen en ik zie ook slecht dus dat is ook vervelend he.

En zou u graag dingen veranderd zien? Dat u denkt van dat zou beter kunnen of dat zou ik op een andere manier doen?

... hmm nou.. denk niet dat ze.. het is best goed. Dat zou ik niet direct zo kunnen zeggen.

Oke, en zijn er dingen die u mist bij een maaltijd?

Ik vind het soms een beetje eenzijdige groenten denk ik dan.

Oke, dus u zou meer variatie in de groenten willen zien?

Ja, maar dat ligt ook aan mij. Bijvoorbeeld spinazie is gevaarlijk voor mij en zo zijn er nog meer dingen dus dan worden het toch vaak boontjes en worteltjes. En het is gewend dat ik thuis gewend ben en thuis is natuurlijk alles lekkerder. Je moet je uh.. gewoon aan deze situatie aanpassen.

Ja dat is ook zo, en ze doen allemaal hun best!

Ja daarom, afkeuren wil ik het ook allemaal niet.

En vindt u de manier waarop het gepresenteerd wordt prettig? Vindt u de manier waarop ze de borden verdelen aantrekkelijk?

Het bord is gewoon ingedeeld en de soep ook, ik denk niet dat dat anders kan. Maar ik zeg, vanwege de leeftijd is het toch wel een beetje.. daar ligt het ook wel een beetje aan.

En het drinken kwa koffie en water bij de maaltijd vindt u dat genoeg?

Ja dat is genoeg..

En in uw enquête staat dat u het jammer vindt dat er geen gebakken ei kan worden.

Ja een gebakken eitje dat mis ik zo! Zijn er mensen die zon theelichtje hebben ofzo?

Ik zou het niet weten.

Dat mis ik wel ja.

Ja want u kunt hier niet koken inderdaad zie ik.

Nee ik heb hier helemaal niets.

Dat is inderdaad wel zonde!

Ja dat vind ik heel erg. Eitje bakken, eitje koken. Dat vind ik altijd wel lekker.

Hmm ik voel me toch echt niet zo lekker. Er moet dadelijk echt een zuster komen want het gaat niet goed.

Zal ik even een zuster halen?

Ja dat doen we zo wel, we werken dit even eerst af.

Oke ben bijna klaar hoor! Even kijken wat ik nog niet gevraagd heb... Hoe tevreden bent u, hoe zou u dat omschrijven, ontevreden, redelijk tevreden of tevreden?

Ja tevreden ik ben wat ouder en zie niet veel. Dus dat speelt ook mee..

Oke dank u wel! Zal ik nu even aan zuster halen dan?

Ja doe dat maar!

Interview bewoner 2 (audio 007)

Zo dan leg ik deze even neer dan kan ik u goed verstaan!

Dat is goed hoor!

Wat neemt u nu op?

Het geluid, want thuis moet ik deze interviews allemaal uittypen zodat ik het in mijn verslag kan meenemen en heb vandaag nog meer interviews maar aan het einde van de dag weet ik niet meer wat er allemaal gezegd is.

En ik las in uw formulier dat u uw maaltijd in uw appartement nuttigt.

Ja dat doe ik! Ja

Heeft u daar bewust voor gekozen?

Ja!

Vindt u het fijner om alleen te eten?

Ja met (wijst naar de tv)

Met de televisie?

Ja dat bedoel ik!

En is dat zo omdat u de sfeer beneden niet zo prettig vindt of?

Nou ik kom nooit beneden.

Oke u zit hier gewoon

Ja ik zit liever alleen.

Dat kan natuurlijk ook!

En wat vindt u dan van de maaltijden die hier aangeleverd worden?

Die zijn wel goed hoor!

Ja? En wat vindt u van de smaak van de aardappelen?

Ja.. dat is allemaal wel goed.

Bent u over alles tevreden of zijn er dingen die u liever veranderd ziet worden?

Knikt nee..

Neee? Oke! En u nuttigt uw maaltijd smiddags. En savonds eet u dan brood?

Ja dat klopt!

En koopt u dat hier beneden in het winkeltje?

Ja

En bent u daar tevreden over?

Ja.

Zou u daar nog dingen aangevuld willen zien?

..... Gestampde muisjes.

Oke, ja dat kan inderdaad ook ja!

En vindt u dat ze voldoende fruit hier beneden hebben of..?

Ja!

U vindt dat ze alles genoeg hebben?

Ja.

Dus u bent eigenlijk zeer tevreden?

Ja..

Dan zal ik eens kijken wat u ingevuld had...

Vindt u ook dat u genoeg te eten krijgt? De porties zijn die genoeg voor u?

Ja..

En ook de soep, bent u daar tevreden over?

Ja..

En de manier waarop uw eten gebracht wordt, stimuleert u dat tot eten? Of heeft u liever dat het op een bord gebracht zou worden?

Nee.. het zijn van die zwarte bakjes en die zet ik dan in de magnetron. Die maak ik wakker.. umh warm haha en dan heb ik zo'n groot bord, die neem ik mee en dan doe ik die spullen uit het bakje op dat bord. Nou klaar!

Oh dat ziet er dan inderdaad ook wel goed uit.

En ruikt het eten dan ook lekker? Of heeft u zoiets van vroeger vond ik het veel lekkerder ruiken?

Nee..

Nee, u bent gewoon tevreden?

Ja!

En koffie en thee heeft...

Koffie mag ik niet. Want daar zit suiker en melk in en dat mag ik niet hebben.

Oh vandaar ja.

Ik mag wel thee!

Maar u drinkt dan alles van uw eigen kamer en niet beneden?

Nee..

Oke, En vindt u dat er genoeg keuzemogelijkheden zijn. Als u mag kiezen zit er dan altijd iets bij wat u lekker vindt?

Er is genoeg keuzemogelijkheid..

En mist u nog dingen daarbij?

Neee..

Oke, en vindt u ook dat het genoeg varieert, want het komt om de zoveel weken terug, ik geloof 13. en vindt u dat genoeg?

Ja. Het komt iedere week terug he

Is het iedere week hetzelfde???

Neee, elke week anders!

Ja ik dacht al, en om de 13 weken was het weer hetzelfde? Als u nu bijvoorbeeld een lijst krijg, dan kom als het goed is over 13 weken weer dezelfde lijst terug geloof ik.

Ja dat klopt, dat is een stuk vooruit..

Umhh en denkt u dat als uw gezondheidstoestand zou veranderen dat dat van invloed zou kunnen zijn op uw tevredenheid? Bijvoorbeeld dat als u zich slechter voelt dat u dan wat minder tevreden over het eten zou zijn?

Knikt nee

Nee? Oke.. en umhh denkt u dat.. bij het ouder worden kan het zo zijn dat u een verminderde smaak krijgt. Denkt u dat dat mee zou kunnen spelen bij uw tevredenheid?

Hmm..

Want soms is het zo dat je smaken soms minder goed kunt proeven zoals zoet en zout dat u dat minder goed kunt onderscheiden en soms is dat van invloed op de tevredenheid. Maar denkt u dat dat bij u van toepassing is?

Knikt nee..

Nee, u merkt niet echt verschil?

Nee..

En hoe tevreden zou u zichzelf kunnen omschrijven? Als zeer tevreden of redelijk tevreden of..?

Heel tevreden.

Ja bent u heel tevreden?

Ja!

Oke mooi, en u heeft hier een 7 opgeschreven. Umh zijn er nog dingen die u graag verbeterd zou willen zien? Of is alles eigenlijk naar uw wens?

Ze doet alleen mijn rug maar en verder doe ik alles zelf.

O oke!

Maar mijn rug kan ik zo moeilijk bij he.

Ja dat is waar ja!

Dus dan komen ze altijd even mijn rug wassen en klaar is het.

Zo dat is wel heel snel ja!

Ja.. verder doe ik alles zelf!

Zo! Dat is nog wel goed ja.
En het eten opwarmen doet u dat ook zelf?

Ja dat doe ik zelf

Oke! Dus u kunt zelf bepalen als u honger heeft van ik ga nu eten.

Ja precies

O dat is wel heel fijn in plaats van dat het op een bepaald tijdstip aangezet wordt.

Dat is beneden wel he.

Ja klopt als u naar beneden gaat dan wordt het om 12 uur voor u klaar gemaakt. Dus u moet daar tussen 12 en 1 komen. En hier kunt u zelf kiezen inderdaad.

Jaja..

En merkt u veel verschil met vroeger als u zelf uw eten kookte?

Het is altijd anders he, met wie je ook eet, of waar je ook eet . Of wat dan ook, het is altijd anders.

Ja dat is waar.

Diezelfde dingen die je gebruikt, het is toch altijd anders. Boter en groente enzo en die dingen het is allemaal hetzelfde.. nouja hetzelfde, anders bedoel ik.

Ja dat klopt. Maar het is u niet tegengevallen toen u hier kwam wonen? Kwa eten. Want eerst kookte u natuurlijk thuis zelf en toen u hier kwam wonen niet meer. Maar dit is u niet tegengevallen?

Ik vind het alleen maar makkelijk

Haha dat kan natuurlijk ook ja! En heeft u allang deze maaltijden of was het eerst anders? Want ik geloof dat het eerst anders was

Ja eerst was het anders, eerst kwamen ze het altijd gewoon brengen. Maar nu is het zo geworden

En dan krijgt u umh 2 of 3 keer per week het eten?

Nee iedere dag

O, ze komen iedere dag! Oke

Voor warm eten he, en brood dat moet je zelf doen

Oo oke! En wat eet u meestal op uw brood?

Uh nou ik mag geen vet en umh... ik heb vijf verschillende dingen aangewezen gekregen. Want die zitten in zo'n kastje en daar zit geen vet in.

Dat is makkelijk, dus dat kunt u eten!

Ja het zijn een stuk of vijf dingen maar het wordt wel hetzelfde hoor.

Ja als u elke dag hetzelfde moeten eten dan is dat inderdaad..

Ik werd te dik

Ooo. Haha

Ik word helemaal niet te dik

Nee, u bent totaal niet dik

Ik ben trouwens ook afgevallen hoor, en ik mag niet snoepen en ik mag geen koffie want in koffie zit melk en suiker in. En zo ga ik maar door en ik mag ook geen kaas..

Dan is het inderdaad wel beperkt wat u mag eten.

Ja..

Denkt u dat u als ze meer kopen dat u dat meer zult eten? Meer verschillende dingen, zoals vlees of zo iets?

Neee, als er vet in zit dan neem ik het niet

Oke.. dan denk ik dat ik alle vragen al wel heb. Even kijken hoor..
Krijgt u altijd datgene dat u besteld heeft? Als u het heeft ingevuld op de kaart, is het weleens voorgekomen dat er het foute gebracht krijgt? Of is het altijd goed wat u besteld heeft?

Nou ja behalve de puddinkjes..

Die zijn dus weleens fout?

Ja dan vraag je iets bepaalds en dan is het meestal yoghurt met iets van fruit enzo. Maar ik wilde wat anders en hij kruiste dat aan maar ik krijg het niet

Krijgt u dat nooit?

Ja eens een dood enkele keer, per ongeluk, als ze eens per ongeluk verkeerd gepakt hebben beneden. Dan wel maar anders zit er altijd kersenspul in of aardbeienspul ofzo he

En dat heeft u liever niet?

Nou op den duur niet he

Nee oke, een beetje afwisseling

Ja een beetje afwisseling ja

Umh.. Ik heb alle vragen eigenlijk al wel gehad die ik aan u wilde stellen.

Maar umh die meneer die daar dan mee komt he, ik zit dan in die stoel en hij heeft dan altijd al die spullen bij hem, nou en dan vraagt hij vind u dit en dat en voor dinsdag dit en dat en voor woensdag dit en dat en zo gaat dat dan he. Nou dan vraagt hij uit twee dingen.. enne.. wat wou ik daar nou van zeggen.. ik weet het niet meer, nou weet ik het niet meer haha

Oke en vindt u die twee mogelijkheden genoeg keuze?

Ja!

Er zit altijd wel iets bij wat u lekker vindt?

Ja altijd, want je mag kiezen he

Ja klopt dus u kunt altijd het lekkerste kiezen

Ja je kunt kiezen van dat lijkt me wel wat en dat kies je dan enne.. ja dat vind je dan lekker

Ja dat is ook zo, en de soep kunt u daar ook tussen kiezen?

Soep is er iedere dag

Oke en dan kunt u ook tussen twee mogelijkheden kiezen?

Nee, meerdere. Tomaten en groente en koninginnen en en en noem maar op
En dat mag ik dan kiezen maar umh dat is ook altijd goed. Ik ben wat eten betreft niet zo
vervelend hoor.

Nee ik merk het aan u!

Ik vind het nogal gauw goed he

Ja ik merk dat u tevreden bent ja! Maar dat is alleen maar mooi want..
Het is wel makkelijk dat ze het zo voor u brengen enzo en dat u het alleen maar op hoeft
te warmen.

Ja en er zijn er een hele hoop en die gaan beneden eten.

Ja klopt

Dan vind ik niet zo.

Nee dan bent u zo gedwongen aan een tijd.

Ook ook ook, maar ook aan de mensen..

Dat is waar, het kan zo zijn dat u bij minder leuke mensen aan tafel zit ja. Dan is dat toch
vervelend..

Ja.

Ik heb nu echt eigenlijk alle vragen die ik wilde stellen aan u al gehad.

Dank u wel!

Interview bewoner 3 audio 008

Ik heb een aantal vragen opgesteld naar aanleiding van de vragenlijst en die ga ik dan
bespreken met 4 bewoners van deBreedonk en dan krijg ik toch een aantal persoonlijke
reacties wat de bewoners er nou echt van vinden, dat is wat beter voor mijn onderzoek.
En u heeft ervoor gekozen om uw maaltijd in uw appartement te eten.

Ja..

Heeft u daar speciale redenen voor? Eet u liever..

Nou ik wil graag eten wanneer ik wil.

Ja daar heeft u groot gelijk in. Dus dat is voor u de reden dat u..

Dan ben ik mijn eigen baas.

Ja dat is zeker. Beneden bent u..

Als ik dan eens een keer weg wil dan kan ik savonds eten als ik dat wil he

Ja precies, dat is wel heel fijn. Maar meestal..

Maar het is wel dat ze je hier flink korten he. Als je hier.. nou bijvoorbeeld gister had ik nasi maar dan krijg ik geen kroepoek en dat krijg je wel als je beneden eet.

O dat is..

Ja en af en toe eens een slaatje. Dat krijg je hier ook niet he.

En dat krijgen ze beneden wel?

Ja

O dat is wel inderdaad nogal een verschil

Ja.

En uh.. maar u nuttigt als u gewoon thuis bent de maaltijd tussen de middag?

Ja.

En dan savonds brood?

Ja, ik eet om half 1 maar het gebeurt in de zomer weleens dat ik dan weg ben en dan eet ik als ik niet bij mijn dochter eet s'avonds.

Oke. En als u brood eet, ik las dat u hier beneden altijd het brood en de eieren koopt.

Huh.

Klopt u dat u alleen het brood en de eieren beneden koopt in het winkeltje koopt?

Ja

En de rest, koopt u dat in de supermarkt?

Ja ik ga dinsdag smiddags altijd met mijn dochter. Dan neemt ze me mee in de rolstoel en dan gaan we samen boodschappen doen.

O oke!

Want het is hier allemaal veel duurder he

Scheelt dat veel hier met de winkel?

Nou ze hadden hier van de week bonbons met la bohen, en dat scheelt bijna 2 euro met die uit de supermarkt.

Zo dat is inderdaad heel veel!

Ja en zo is het met alles. Maar dat kan ik wel begrijpen want hier is het klein en die kan niet doen wat een grote supermarkt doet.

Nee precies dat is waar.

Dat kan niet dus ik neem daar zoveel mogelijk. Alleen dingen die ik hard nodig heb koop ik hier beneden in het winkeltje. Net als brood enzo en eieren. Dan hoef ik dat niet mee te brengen. En eieren, die zijn weer bij de AH duurder.

Oke, dat is dan wel apart. Dat dat dan hier wel goedkoper is. Maar heeft u weleens vlees of kaas gekocht?

Ja bij de Albert Heijn.

Oke, maar nooit hier in het winkeltje?

Nee.

Oke, en vindt u dat er wel genoeg aanbod is in het winkeltje is hier beneden? Is er genoeg variatie van productie?

Jaa.. jaa..

Dus het is alleen om de prijs dat u..

Ja.

Dat is wel te begrijpen inderdaad.

Ja ik gebruik bijvoorbeeld activia en dat hebben ze hier beneden niet he.

O oke, dus u mist wel wat dingetjes hier in het winkeltje?

Ja, ik vind dat dat wel iets is wat ze hier beneden wel moesten hebben want mensen die niet wegkunnen en activia is altijd goed he.

Ja dat is waar, ja zeker.

Dus..

En uhh hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de warme maaltijd die ze hier brengen?

Gaat dit over de warme maaltijd?

Ja, vindt u dat deze goed is?

Ja het vlees is altijd prima, dat is altijd goed. Maar als je nou bijvoorbeeld gebakken vis hebt dat paneren ze. Heel dik. En dan gooien ze die vis in de jus.

Uhh dat wordt dan helemaal zacht enzo.

Ja dan wordt het helemaal slap, en dat paneer schrap ik eraf want dat moet ik allemaal niet en dan heb je gekookte vis. Dan heb je geen gebakken vis.

Ja inderdaad en als die jus er dan zo bij zit dat is ook zo..

Ze moesten het, we hebben een tijdje gehad dat.. toen hadden we ongeveer een week de jus apart in aparte dingen en dat hadden ze moeten houden. Maar dat was maar een week en toen is dat opgehouden.

O dat is wel vreemd. Het lijkt mij inderdaad ook beter als de jus apart zit.

Dat vind ik het ergste van de maaltijd, dat ze de jus niet apart houden. Want ze gooien het vlees altijd in de jus. En de vis ook, alles door de jus.

Nee die vis lijkt me niet zo..

Nee..

Maar de groente, bent u daar tevreden over?

Ja de groente, tja beetgaar he dat is modern, beetgaar. En daar houd ik niet van he, het moet goed gaar zijn.

Ja dat is waar ja, en smaken verschillen dus ze moeten het gemiddelde pakken.

Ja.. dat is modern, beetgaar. Dat is voor de vitamine zeggen ze, nou ik zeg die vitamine die hier nog in zit dat is niks meer hoor.

Haha

Dat wordt daar bevroren, komt het met de wagen hierna toe, gaat het hier weer in de koeling en dan krijg je het weer naar boven. Nou al die vitaminen zijn allang weg.

Ja waarschijnlijk heeft u daar wel gelijk in inderdaad. Er gaat een heel proces aan vorig voordat het hier bij u is.

En de aardappelen, zijn die wel goed?

Aardappelen, ja.. die zijn wel goed.

En umh.. wordt u door de geur en de smaak gestimuleerd tot meer eten of heeft u zoiets van nee dat is niet aantrekkelijk.

Ik eet niet veel, nee ik eet niet veel..

Oke, en wat vindt u van de manier van presenteren met die bakjes. Vindt u dat.. of doet u het zelf altijd nog op een bord nadat u het opgewarmd heeft?

Nee, dat doen ze niet he. Die bakjes hebben drie dingen, voor aardappelen, groenten en vlees of vis. Die hebben drie dingen.

Oke, en dat wordt niet meer op een bord gelegd?

Op een bord, nee.. dat is alleen beneden he. En ik ga niet beneden eten, niet om het een of het ander hoor maar ik neem om 11 uur een plastablet in en als ik naar beneden ga om eten dan moet je om 12 uur gaan ze daar eten. Dan zit je daar tot een uur of 1 of kwart over 1 daar te praten en dan kan ik niet houden he en dan moet ik naar de wc. Nou ik kan toch niet onder het eten naar de wc gaan.

Nee precies daar heeft u gelijk in.

Het is dus niet alleen dat ik niet wil, maar ook dat ik gewoon niet kan.

Oke ja..

Want als ik dat plastablet smiddags pas in ga nemen, dat is veel te laat he. Dan zit ik er savonds mee dus dat gaat niet.

Nee oke, dus dat is ook nog een reden dat u op uw kamer eet.

Ja.

En vindt u wel dat de porties groot genoeg zijn? De hoeveelheden die u krijgt?

Ja dat is zat, veel te veel.

U heeft er dus zelfs teveel aan

Ja, en oja dat heb ik al gezegd he. Dat ik gister geen kroepoek had he. Dat had ik al gezegd. En dat is zón flauwekul want de kroepoek zit in zulke zakjes. Waarom kunnen ze hierboven er nou geen zakje bij doen.

Ja precies ik vind dat u daar groot gelijk in heeft. Want dat snap ik eigenlijk ook niet echt.

Nee dit kan niet.

Ja dat snap ik.

Maar dan zeggen ze dan moet u beneden komen eten. Ja dat weet ik..

Ja maarja als u niet kunt vanwege de plastablet..

Ja dat kan niet..

En wat vindt u van de soep?

De soep, die gebruik ik nooit nee. Als ik soep wil hebben dan neem ik die gewoon van de AH mee, van die cup a soup. Die is veel lekkerder als de soep hier.

En de toetjes, eet u die hier wel?

Huh?

De puddinkjes, de toetjes?

Ja die zijn wel goed.

Heeft u daar ook veel verschillende in, heeft u genoeg keus?

Ja ja..

En wat vindt u van de keuzemogelijkheden van de maaltijden?

Ja die meneer die komt een keer per week en die leest op wat hij heeft en dan kan ik uit twee dingen kiezen he.

Oke en zit er meestal wel iets bij wat u lekker vindt?

Ja.. als er aan de ene kant, bijvoorbeeld net als gister wordt er erwtensoep nou en die moet ik niet dus dan ben ik verplicht de andere kant te nemen en dan is dat weleens dat dat puree

is en dat moet ik ook niet. Dus ja dan eet ik alleen groenten en vlees en ik lus geen puree, nouja ik lust wel puree maar niet zoals ze die hier klaarmaken.

Oke ja..

Als ik thuis vroeger puree maakte, dat zette ik in de oven he en dan klontjes boter erop en dan staat dat in de oven he, maar de puree hier dat is niks.

Nee dat is dan toch iets anders dan vroeger ja. En vindt u dat er genoeg wordt gevarieerd in de weken? Of is het teveel hetzelfde?

Ja er wordt wel genoeg gevarieerd.

En krijgt u altijd datgene wat u besteld heeft, wat u ingevuld heeft?

Ja een enkele keer maken ze weleens een fout maar dat kan iedereen gebeuren he,

Ja daar heeft u gelijk in inderdaad, fouten maken is menselijk.
En hoe vindt u de sfeer als u koffie gaat drinken beneden?

Die is goed ja

En vindt u dat er genoeg drankvoorzieningen zijn beneden? Want u kunt geloof ik koffie krijgen wanneer u wilt?

Ja ik krijg gewoon koffie.

Dus als u naar beneden gaat en u wilt koffie dan krijgt u altijd koffie?

Ja.

Mooi, umh even kijken.. en denkt u dat een eventuele verminderde gezondheidstoestand van invloed zou kunnen zijn op uw tevredenheid over de maaltijden? Dus dat als iemand zich slechter voelt, dat hij dan minder tevreden is over het eten omdat het minder smaakt bijvoorbeeld? Denkt u dat dat kan?

Dat iemand slechter wordt?

Ja dat als iemand zich niet zo lekker voelt, als hij een beetje ziek is. Denkt u dat dat ook van invloed kan zijn op de tevredenheid?

Hmm nee... nee hoor. Als ze zich niet goed voelen dan komen ze niet naar beneden he.

Nee dat is ook zo..

Dan blijven ze op hun kamer.

Ja dat is waar. En bij het ouder worden is het soms zo dat de smaak, de smaak minder worden herkend.

Nee ik heb daar geen last van.

Oke dat is heel fijn inderdaad dan, want heel veel mensen hebben daar last van bij het ouder worden.

Alleen het lopen wordt minder he. Hahaha

En zijn er dingen die u graag toch veranderd zou willen zien rondom de maaltijden?

Bij de maaltijd?

Ja als u denkt graag zou ik toch dat willen maar ze hebben het nooit of een andere manier van service?

Nee, ik krijg gewoon wat er op je dinge staat. Wat je besteld heb..

Oke ja, en zijn er daarbij bepaalde soorten groenten of vlees dat u mist of dat u graag zou willen hebben?

Jaa.. ik zou weleens wat sla lusten maar dat krijg je niet he.

Nee dat krijg je alleen beneden zoals u al zei.
En umh.. voor fruitvoorzieningen doen ze niet aan?

Huh?

Ze verstrekken geen fruit toch?

Fruit nee..

En zou u dat graag willen?

Nee hoor dat breng ik bij de AH mee.

Dat kan natuurlijk ook gewoon ja, en umh over het algemeen hoe tevreden bent u?

Ja goed!

Ja is het goed?

Ja, de verzorging is prima.

En woont u hier allang?

Ja 6 jaar

Zo dat is al wel een tijdje.

Ja ik ben hier op mijn 90^e gekomen. Precies op mijn verjaardag.

Dat is toevallig. En zijn er veel dingen veranderd bij de maaltijden in de tijd dat u hier al bent?
Is het beter geworden?

Nee.. ja ze hebben weleens een andere keuken he

Ja dat klopt, want hoelang is dat nu al veranderd. Sinds kort, een jaar of anderhalf geleden is het geloof ik veranderd.

Ik vind deze keuken goed hoor die ze nou hebben. Ik zeg vooral het vlees is altijd prima.

En vindt u dat u genoeg vlees krijgt in vergelijking met de groenten en de aardappelen?

O ja, ja hoor, zat

O en u heeft hier opgeschreven dat u soms wat mee kruiden wilt.

O ja, die heb ik zelf al gekocht.

Dus u doet zelf..

Ik heb peper en zout en nootmuskaat en kaneel gekocht.

Oke en dat miste u dus weleens bij het eten?

Ja kijk als je nou gestoofde appeltjes krijgen dat zit er nooit kaneel op dus doe ik er zelf wat kaneel op.

Ja dat is dan toch iets lekkerder ja.

Ik heb alle vragen eigenlijk al gesteld aan u. Ik heb alles al gehad.

Dank u wel dat u mee wilde werken!!

Interview bewoner 4 Audio 010

Ik zag in uw enquête dat u eigenlijk zeer, heel tevreden was over het eten hier?

Het wordt wel minder hoor!

Ja het wordt minder, was het eerst beter?

Ja, de soep is goed, het toetje ook maar het hoofdgerecht dat wordt echt een stuk minder.

Ja oke, en sinds wanneer denkt u dat het minder wordt?

Al wel een week of drie. Maar deze week is het echt niet goed.

En wat vindt u dan niet goed, de keuzemogelijkheden of de smaak?

De soep is goed, het toetje is goed maar daar tussenin is er weinig variatie.

Dus elke keer een beetje hetzelfde wat u kunt kiezen?

Ja..

En bedoelt u dan vooral het vlees of de groenten?

Alles.. alles.. En ik wil altijd maar een halve portie maar het vlees wil ik helemaal maar dat snijden ze ook al door, zelfs een blinde vink.

Oke,. Dat is wel een beetje raar. En degene met een hele portie krijgen die wel een hele blinde vink of ook een halve?

Nee nee die krijgen een hele. Want die nemen een hele portie dan he. Maar als ik soep gegeten heb dan hoef ik niet meer zo veel.

Nee kan ik begrijpen want soep vult inderdaad ook al veel.

Maar misschien is het maar een momentopname geweest.

Dat kan natuurlijk ook, dat er iets fout is besteld ofzo.

Ja maar je gaat het wel voelen hoor.

En waarom merkt u dat? Vooral dat er op vlees wordt bezuinigd omdat dat wat duurder is of?

Ja en minder personeel, dat ook wel.

Was er eerst meer personeel?

Ja, niet dat ik er last van heb maar je merkt het wel.

Altijd iets sneller?

Nou gewoon minder personeel. Mensen die gebracht en gehaald moeten worden moeten een stuk langer wachten. En hier is minder personeel, maar overal is minder personeel.

Ja klopt er wordt flink bezuinigd dus ja.

En u kiest ervoor om uw maaltijd hier beneden in de Naussauzaal te nuttigen. Heeft u hier een bepaalde reden voor?

Gezellig. Wij hadden een gezellige tafel maar eentje is al gestorven en eentje was niet zo gezellig maar die eet nu boven. En de buurvrouw hier is ook ziek dus dat is ook al een lege plaats.

Dat is wel zonde inderdaad.

En dan kwam er een ander, een hele leuke vrouw. Maar dan staat de gangdeur altijd open dus ze vond het te koud daar.

Ik denk dat ik weet wie u bedoeld, volgens mij heb ik ook een gesprekje gevoerd met die mevrouw. Woont ze hier pas sinds kort?

Ja. Mw.. umhh

Van Strien?

Ja!

Ja daar heb ik ook een gesprekje mee gevoerd inderdaad en ze vertelde dat ze de tafel leuk vond maar dat de deur te koud voor haar was.

Ja ze zei dat ze het leuk vond maar dat de deur te koud voor haar was.

Dat vertelde ze mij ook inderdaad.

Ja we hebben een gezellige tafel hoor. Maar als Ria er nu niet is.. We waren met zijn 4en. Maar nu is er iemand overleden dus die missen we wel.

Ja dat is altijd moeilijk, en op welk tijdstip nuttigt u altijd de maaltijd?

Tussen 5 en 6.

Dus savonds, vindt u dat fijner?

Ja anders ben ik net gewassen, en dan is het nog koffie en boodschappen doen en dan zou ik daar moeten gaan eten nou dan heb ik echt nog geen honger hoor.

Nee dat kan ik begrijpen inderdaad

En dan eet ik een beetje, en dan ga ik achterover en dan slaap ik een uur.

Dat is ook wel lekker inderdaad en dan kunt u vanavond lekker warm eten.

Ja en daarna weer lekker slapen. Ik slaap altijd heel goed, ben maar een slaapkop. Als ik nu achterover ga dan slaap ik ook al

Haha.

Ik ben de schade aan het inhalen denk. Ik weet het ook niet hoor.

Dat zou goed kunnen hoor haha. En de spullen voor de broodmaaltijd, koopt u die altijd hier beneden in het winkeltje of niet?

Nou het brood wordt meestal door mijn dochter meegebracht van buitenaf. Want ik heb altijd heel donkerbrood. Maar als het op is en ik moet het bijvullen dan koop ik het hier wel beneden in het winkeltje.

U houdt dus van heel donkerbrood maar dat hebben ze hier niet?

Soms wel soms niet, maar die brengt mijn dochter dan mee en die verpakken we dan een sneetje en een sneetje krentenbrood en dan hebben we weer een week te eten.

Ja dat is waar, en bent u wel tevreden over de artikelen die u beneden kunt kopen?

Ja over het algemeen wel maar ze zijn wel heel duur he. Want ze kunnen het hier niet van de leverancier halen, ze moeten het zelf ook bij de winkel halen dus dan is het gauw iets duurder he. En nu zijn mijn bananen op dus dan moet ik ze hier bijhalen he. Want mijn oudste dochter doet altijd op zaterdag de boodschappen voor mij voor de hele week. Maar komt er iemand of ik ben iets vergeten dan moet ik het hier bijhalen. Maar het is niet mijn hoofddoel om dat hier te kopen.

Nee, vanwege de prijs omdat het gewoon duurder is?

Ja umh.. nog even naar de warme maaltijd terug. Vindt u de porties groot genoeg?

Ja die zijn genoeg. Ik neem altijd maar een halve portie want als ik een hele portie neem dan lust ik het gewoon niet. Dat staat me dan zo tegen dat het zoveel is.

Ja klopt dan ziet u heel dat bord voor zich..

Maar een halve portie wel.

En wat vindt u van de service rondom de maaltijden?

Ja goed hoor.

Ja is die gewoon goed? De dames zijn gewoon vriendelijk?

Ja!

En zijn er genoeg keuzemogelijkheden?

Ja je kunt altijd tussen twee menu's kiezen.

En zit daar bijna altijd iets bij wat u lekker vindt?

Nou dat was thuis ook niet altijd he. Het is goed te eten hoor en de ene keer is het beter dan de andere keer. Er zit nogal wat variatie in. Een keer macaroni, een keer nasi dat vind ik wel lekker.

U houdt er dus wel van een keer wat anders te hebben dan aardappelen en groenten?

Ja..

En zijn er bepaalde groente of vleessoorten die u mist? Of die u graag zou willen eten?

Ja lekkere asperges met ei. Maar dat kan niet ieder seizoen he.

Ja dat klopt, dat hangt van de seizoenen af.

En als u besteld, krijgt u dan altijd datgene wat u besteld heeft? Of worden er weleens fouten gemaakt?

Neee..

Het is dus altijd goed.

Ja het gebeurt weleens hoor maar dan zeg ik er wat van en dan ruilen ze het om.

En met klachten, denkt u dat dat serieus mee omgegaan wordt?

Ja, maar ik klaag niet gauw hoor. Ik heb zelf 10 kinderen gehad dan moet je ook schipperen en dat zal hier ook wel zo zijn.

Ja dat is inderdaad wel zo, je kunt niet iedereen helemaal tevreden stellen.

Je kunt ze idd niet alle 10 het naar de zin maken. De ene dag wel en de andere niet. Maar nee het is goed hoor.

En denkt u dat de sfeer beneden u stimuleert om meer te eten?

Nee meer eten niet, maar wel meer lachen. Dus dat stimuleert ook.

En drinkt u weleens een kopje koffie beneden in de zaal?

Tussedoor niet maar savonds na het eten wel.

En vindt u dat u genoeg drinken krijgt tijdens de maaltijd?

Ja water he.

En na de maaltijd dan een kopje koffie of thee?

Ja dan drink ik een kopje koffie of thee ja. Nee dat is goed.

En denkt u dat als uw gezondheidstoestand achteruit zou gaan dat u dan minder tevreden bent over de maaltijd?

Dat weet ik niet, dan kan ik niet zeggen want ik ben nog.. Ik heb wel een paar keer hier gegeten omdat ik niet lekker was maar dat is hetzelfde als beneden.

Ja u dan krijgt u inderdaad hetzelfde

En als je niet lekker bent dan smaakt de maaltijd toch niet he.

Dat is waar.

Nee ik vind dat ik hier heel goed zit. Ik heb er wel een half jaar over nagedacht en de zusters zeggen ook volgens mij bent u de enige die er goed over nagedacht heeft. Maarja ik woonde eerst.. ik viel altijd en dan kun je niet meer thuis zijn

Nee u zou maar een keer vallen..

Ja dat kan niet meer..

En woont u hier nu allang?

Een jaar ongeveer.

*verhaal over ziekenhuis en uitzicht op de kamer enz enz *

Ik denk dat ik de meeste vragen wel hebt gesteld.

Nou je kunt gerust zetten dat ik heel tevreden ben.

Bijlage Chi-kwadraat toets

			Geur warm		Totaal
			1,00	2,00	
Locatie warme maaltijd	Appartement	Count	3	10	13
		Expected Count	6,3	6,7	13,0
		Std. Residual	-1,3	1,3	
	In restaurant	Count	17	11	28
		Expected Count	13,7	14,3	28,0
		Std. Residual	,9	-,9	
Totaal	Count	20	21	41	
	Expected Count	20,0	21,0	41,0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5,034^a	1	,025		
Continuity Correction ^b	3,640	1	,056		
Likelihood Ratio	5,248	1	,022		
Fisher's Exact Test				,043	,027
Linear-by-Linear Association	4,911	1	,027		
N of Valid Cases	41				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,34.

b. Computed only for a 2x2 table

			Smaak warm		Totaal
			1,00	2,00	
Locatie warme maaltijd	Appartement	Count	7	5	12
		Expected Count	8,3	3,7	12,0
		Std. Residual	-,5	,7	
	In restaurant	Count	20	7	27
		Expected Count	18,7	8,3	27,0
		Std. Residual	,3	-,5	
Totaal	Count	27	12	39	
	Expected Count	27,0	12,0	39,0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,966^a	1	,326		
Continuity Correction ^b	,369	1	,544		
Likelihood Ratio	,941	1	,332		
Fisher's Exact Test				,455	,269
Linear-by-Linear Association	,942	1	,332		
N of Valid Cases	39				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,69.

b. Computed only for a 2x2 table

			Uiterlijk warm		Totaal
			1,00	2,00	
Locatie warme maaltijd	Appartement	Count	5	8	13
		Expected Count	8,7	4,3	13,0
		Std. Residual	-1,2	1,8	
	In restaurant	Count	21	5	26
		Expected Count	17,3	8,7	26,0
		Std. Residual	,9	-1,2	
Totaal		Count	26	13	39
		Expected Count	26,0	13,0	39,0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6,981^a	1	,008		
Continuity Correction ^b	5,207	1	,022		
Likelihood Ratio	6,868	1	,009		
Fisher's Exact Test				,013	,012
Linear-by-Linear Association	6,802	1	,009		
N of Valid Cases	39				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,33.

b. Computed only for a 2x2 table

			Presentatie warm		Totaal
			1,00	2,00	
Locatie warme maaltijd	Appartement	Count	5	9	14
		Expected Count	8,2	5,8	14,0
		Std. Residual	-1,1	1,3	
	In restaurant	Count	19	8	27
		Expected Count	15,8	11,2	27,0
		Std. Residual	,8	-1,0	
Totaal	Count	24	17	41	
	Expected Count	24,0	17,0	41,0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,562^a	1	,033		
Continuity Correction ^b	3,246	1	,072		
Likelihood Ratio	4,572	1	,032		
Fisher's Exact Test				,048	,036
Linear-by-Linear Association	4,451	1	,035		
N of Valid Cases	41				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,80.

b. Computed only for a 2x2 table

Bijlage codering variabelen correlaties

Variabele	Codering
Geslacht	1 = Man 2 = Vrouw
Leeftijd	70 = 70 71 = 71 72 = 72 enz.
Nationaliteit	1 = Nederlands 2 = Anders
Gezondheidstoestand	1 = Slecht 2 = Redelijk 3 = Goed
Invloed gezondheidstoestand	1 = Veel van invloed 2 = Lichtelijk van invloed 3 = Niet van invloed
Manier van invloed gezondheidstoestand	1 = Negatief 2 = Positief
Locatie warme maaltijd	1 = Appartement 2 = Restaurant
Tijdstip warme maaltijd	1 = 's Middags 2 = 's Avonds
Kopen benodigdheden broodmaaltijd	1 = In het winkeltje van deBreedonk 2 = Supermarkt 3 = Via familie of kennissen
Stellingen rondom kwaliteit, hoeveelheid, service en sfeer	1 = Volledig mee oneens 2 = Oneens 3 = Mee eens 4 = Volledig mee eens
Portiegrootte	1 = ½ portie 2 = Normale portie 3 = 1 ½ portie 4 = 2 porties
Opeten van portiegrootte	1 = Minder dan de helft 2 = Meer dan de helft 3 = Alles
Hoeveelheid warme maaltijd voldoet niet	1 = Te weinig 2 = Te veel
Fouten bij warme maaltijd	1 = Meer dan 2 keer 2 = 2 keer 3 = 1 keer
Invloed verminderde smaakperceptie	1 = Veel van invloed 2 = Lichtelijk van invloed 3 = Niet van invloed
Tevredenheid	1 = Ontevreden 2 = Redelijk tevreden 3 = Tevreden
Cijfer tevredenheid	1 = 1 2 = 2 3 = 3 enz. tot en met 10

Bijlage Correlaties

Correlations

		Geslacht	Leeftijd	Tevredenheid klassen	Tevredenheid cijfer
Geslacht	Pearson Correlation	1	,457	-,366	-,305
	Sig. (2-tailed)		,002	,016	,049
	N	43	43	43	42
Leeftijd	Pearson Correlation	,457	1	-,273	-,237
	Sig. (2-tailed)	,002		,077	,131
	N	43	43	43	42
Tevredenheid klassen	Pearson Correlation	-,366	-,273	1	,742
	Sig. (2-tailed)	,016	,077		,000
	N	43	43	43	42
Tevredenheid cijfer	Pearson Correlation	-,305	-,237	,742	1
	Sig. (2-tailed)	,049	,131	,000	
	N	42	42	42	42
Locatie warme maaltijd	Pearson Correlation	,048	-,066	,236	,237
	Sig. (2-tailed)	,762	,674	,127	,130
	N	43	43	43	42
Tijdstip warme maaltijd	Pearson Correlation	,040	-,172	,052	,073
	Sig. (2-tailed)	,801	,270	,741	,645
	N	43	43	43	42
Aankopen broodmaaltijd	Pearson Correlation	-,064	,120	-,299	-,502

	Sig. (2-tailed)	,689	,449	,054	,001
	N	42	42	42	41
Geur brood	Pearson Correlation	-,307	-,070	,275	,615
	Sig. (2-tailed)	,230	,789	,285	,011
	N	17	17	17	16
Smaak brood	Pearson Correlation	-,143	,195	-,016	,170
	Sig. (2-tailed)	,516	,373	,943	,450
	N	23	23	23	22
Uiterlijk brood	Pearson Correlation	-,145	,238	-,127	,177
	Sig. (2-tailed)	,510	,274	,565	,432
	N	23	23	23	22
Presentatie brood	Pearson Correlation	-,119	,331	,096	,135
	Sig. (2-tailed)	,608	,143	,679	,571
	N	21	21	21	20
Hoeveelheid	Pearson Correlation	-,039	,000	-,083	,000
	Sig. (2-tailed)	,910	1,000	,808	1,000
	N	11	11	11	11
Keuzemog brood	Pearson Correlation	-,255	,199	-,009	,125
	Sig. (2-tailed)	,241	,364	,969	,580
	N	23	23	23	22
Variatie brood	Pearson Correlation	-,379	-,018	,283	,189
	Sig. (2-tailed)	,062	,933	,171	,377
	N	25	25	25	24
Geur warm	Pearson Correlation	-,422	-,328	,522	,673
	Sig. (2-tailed)	,006	,036	,000	,000
	N	41	41	41	40
Smaak warm	Pearson Correlation	-,396	-,372	,703	,719
	Sig. (2-tailed)	,013	,020	,000	,000

	N	39	39	39	38
Uiterlijk warm	Pearson Correlation	-,259	-,108	,645	,718
	Sig. (2-tailed)	,111	,511	,000	,000
	N	39	39	39	38
Presentatie warm	Pearson Correlation	-,277	-,197	,603	,659
	Sig. (2-tailed)	,079	,216	,000	,000
	N	41	41	41	40
Portiegrootte	Pearson Correlation	,198	,297	-,023	,103
	Sig. (2-tailed)	,214	,059	,888	,522
	N	41	41	41	41
Opeten portie	Pearson Correlation	-,034	,061	,272	,381
	Sig. (2-tailed)	,832	,704	,086	,014
	N	41	41	41	41
Hoeveelheid portie	Pearson Correlation	-,083	,218	,093	,276
	Sig. (2-tailed)	,615	,182	,572	,090
	N	39	39	39	39
Drank tijdens maaltijd	Pearson Correlation	-,249	,033	,206	,127
	Sig. (2-tailed)	,210	,871	,302	,529
	N	27	27	27	27
Drank gedurende dag	Pearson Correlation	-,202	,133	,170	,363
	Sig. (2-tailed)	,284	,484	,369	,048
	N	30	30	30	30
Tijdstip warm	Pearson Correlation	-,214	,006	,253	,435
	Sig. (2-tailed)	,185	,970	,115	,005
	N	40	40	40	40
Keuzemog warm restaurant	Pearson Correlation	-,075	,072	,349	,504
	Sig. (2-tailed)	,704	,717	,068	,006
	N	28	28	28	28

Keuzemog warm appartement	Pearson Correlation	-,387	-,132	,680	,672
	Sig. (2-tailed)	,125	,613	,003	,004
	N	17	17	17	16
Bestelformulier	Pearson Correlation	-,158	-,046	,433	,313
	Sig. (2-tailed)	,606	,883	,139	,321
	N	13	13	13	12
Variatie warm	Pearson Correlation	-,336	-,125	,503	,397
	Sig. (2-tailed)	,032	,437	,001	,011
	N	41	41	41	40
Vraaggericht warm	Pearson Correlation	-,215	,057	,219	,349
	Sig. (2-tailed)	,280	,779	,273	,074
	N	27	27	27	27
Hoe vaak fout gemaakt	Pearson Correlation	,323	-,134	-,069	,477
	Sig. (2-tailed)	,222	,622	,801	,072
	N	16	16	16	15
Omgang allergieën	Pearson Correlation	-,084	,037	,189	,345
	Sig. (2-tailed)	,741	,885	,453	,161
	N	18	18	18	18
Sfeer restaurant	Pearson Correlation	-,281	,134	,401	,353
	Sig. (2-tailed)	,126	,473	,025	,051
	N	31	31	31	31
Omgang gastvrouwen	Pearson Correlation	-,148	,275	,243	,326
	Sig. (2-tailed)	,427	,134	,188	,074
	N	31	31	31	31
Omgang bewoners	Pearson Correlation	-,338	,088	,473	,417
	Sig. (2-tailed)	,063	,637	,007	,020
	N	31	31	31	31

Omschrijving gezondheidstoestand	Pearson Correlation	,260	,336	,068	,155
	Sig. (2-tailed)	,110	,036	,682	,347
	N	39	39	39	39
Invloed gezondheidstoestand	Pearson Correlation	,053	-,238	,195	,387
	Sig. (2-tailed)	,757	,156	,247	,018
	N	37	37	37	37
Manier invloed gezondheidstoestand	Pearson Correlation	,439	,449	-,207	,292
	Sig. (2-tailed)	,117	,108	,478	,311
	N	14	14	14	14
Smaakperceptie	Pearson Correlation	-,070	-,112	-,081	-,012
	Sig. (2-tailed)	,704	,542	,660	,946
	N	32	32	32	32

		Locatie warme maaltijd	Tijdstip warme maaltijd	Aankopen broodmaaltijd
Locatie warme maaltijd	Pearson Correlation	1	,182	-,090
	Sig. (2-tailed)		,242	,569
	N	43	43	42
Tijdstip warme maaltijd	Pearson Correlation	,182	1	,144
	Sig. (2-tailed)	,242		,364
	N	43	43	42
Aankopen broodmaaltijd	Pearson Correlation	-,090	,144	1
	Sig. (2-tailed)	,569	,364	
	N	42	42	42
Geur brood	Pearson Correlation	,363	,058	-,587
	Sig. (2-tailed)	,152	,826	,013

	N	17	17	17
Smaak brood	Pearson Correlation	-,084	-,205	-,204
	Sig. (2-tailed)	,702	,349	,351
	N	23	23	23
Uiterlijk brood	Pearson Correlation	-,284	-,249	-,062
	Sig. (2-tailed)	,188	,251	,778
	N	23	23	23
Presentatie brood	Pearson Correlation	-,069	,069	-,164
	Sig. (2-tailed)	,765	,765	,490
	N	21	21	20
Hoeveelheid	Pearson Correlation	,083	-,261	,111
	Sig. (2-tailed)	,808	,438	,760
	N	11	11	10
Keuzemog brood	Pearson Correlation	,006	,073	,107
	Sig. (2-tailed)	,980	,740	,636
	N	23	23	22
Variatie brood	Pearson Correlation	-,050	,385	-,322
	Sig. (2-tailed)	,814	,057	,124
	N	25	25	24
Geur warm	Pearson Correlation	,357	,280	-,265
	Sig. (2-tailed)	,022	,077	,095
	N	41	41	41
Smaak warm	Pearson Correlation	,186	,129	-,326
	Sig. (2-tailed)	,256	,435	,043
	N	39	39	39
Uiterlijk warm	Pearson Correlation	,382	,087	-,253
	Sig. (2-tailed)	,017	,598	,121
	N	39	39	39

Presentatie warm	Pearson Correlation	,314	,095	-,279
	Sig. (2-tailed)	,046	,555	,082
	N	41	41	40
Portiegrootte	Pearson Correlation	,337	,237	,101
	Sig. (2-tailed)	,031	,136	,537
	N	41	41	40
Opeten portie	Pearson Correlation	,414	,228	-,273
	Sig. (2-tailed)	,007	,151	,088
	N	41	41	40
Hoeveelheid portie	Pearson Correlation	,154	-,145	-,056
	Sig. (2-tailed)	,350	,378	,737
	N	39	39	38
Drank tijdens maaltijd	Pearson Correlation	,049	-,260	,069
	Sig. (2-tailed)	,807	,189	,737
	N	27	27	26
Drank gedurende dag	Pearson Correlation	,302	-,111	-,196
	Sig. (2-tailed)	,105	,560	,308
	N	30	30	29
Tijdstip warm	Pearson Correlation	,027	-,030	-,389
	Sig. (2-tailed)	,868	,854	,014
	N	40	40	39
Keuzemog warm restaurant	Pearson Correlation	,057	-,081	-,437
	Sig. (2-tailed)	,772	,682	,023
	N	28	28	27
Keuzemog warm appartement	Pearson Correlation	,165	,264	,341
	Sig. (2-tailed)	,526	,306	,197
	N	17	17	16

Bestelformulier	Pearson Correlation	-,036	,458	,047
	Sig. (2-tailed)	,907	,115	,879
	N	13	13	13
Variatie warm	Pearson Correlation	,259	,139	-,095
	Sig. (2-tailed)	,102	,387	,561
	N	41	41	40
Vraaggericht warm	Pearson Correlation	.a	-,276	-,382
	Sig. (2-tailed)	,000	,163	,054
	N	27	27	26
Hoe vaak fout gemaakt	Pearson Correlation	,020	,077	-,544
	Sig. (2-tailed)	,941	,776	,036
	N	16	16	15
Omgang allergieën	Pearson Correlation	,529	,039	-,121
	Sig. (2-tailed)	,024	,879	,643
	N	18	18	17
Sfeer restaurant	Pearson Correlation	,308	,053	-,336
	Sig. (2-tailed)	,092	,778	,070
	N	31	31	30
Omgang gastvrouwen	Pearson Correlation	,291	-,083	-,387
	Sig. (2-tailed)	,112	,659	,035
	N	31	31	30
Omgang bewoners	Pearson Correlation	,252	,177	-,222
	Sig. (2-tailed)	,172	,341	,238
	N	31	31	30
Omschrijving gezondheidstoestand	Pearson Correlation	,175	,145	-,080
	Sig. (2-tailed)	,286	,378	,632
	N	39	39	38

Invloed gezondheidstoestand	Pearson Correlation	,361	-,014	-,237
	Sig. (2-tailed)	,028	,933	,164
	N	37	37	36
Manier invloed gezondheidstoestand	Pearson Correlation	-,113	-,277	-,415
	Sig. (2-tailed)	,700	,337	,159
	N	14	14	13
Smaakperceptie	Pearson Correlation	-,050	-,109	-,314
	Sig. (2-tailed)	,786	,552	,085
	N	32	32	31

		Geur brood	Smaak brood	Uiterlijk brood	presentatie brood	Hoeveelheid	Keuzemog brood	variatie brood
Geur brood	Pearson Correlation	1	,659	,535	,243	,134	,821	,570
	Sig. (2-tailed)		,008	,040	,448	,830	,001	,042
	N	17	15	15	12	5	12	13
Smaak brood	Pearson Correlation	,659	1	,885	,671	,730	,758	,587
	Sig. (2-tailed)	,008		,000	,002	,062	,000	,006
	N	15	23	21	18	7	18	20
Uiterlijk brood	Pearson Correlation	,535	,885	1	,903	,775	,769	,564
	Sig. (2-tailed)	,040	,000		,000	,070	,000	,008
	N	15	21	23	20	6	19	21
Presentatie brood	Pearson Correlation	,243	,671	,903	1	,250	,713	,600
	Sig. (2-tailed)	,448	,002	,000		,685	,001	,004
	N	12	18	20	21	5	19	21
Hoeveelheid	Pearson Correlation	,134	,730	,775	,250	1	,375	,000
	Sig. (2-tailed)	,830	,062	,070	,685		,408	1,000
	N	5	7	6	5	11	7	7
Keuzemog brood	Pearson Correlation	,821	,758	,769	,713	,375	1	,609

	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,001	,408		,003
	N	12	18	19	19	7	23	22
Variatie brood	Pearson Correlation	,570	,587	,564	,600	,000	,609	1
	Sig. (2-tailed)	,042	,006	,008	,004	1,000	,003	
	N	13	20	21	21	7	22	25
Geur warm	Pearson Correlation	,861	,332	,283	,216	,167	,406	,379
	Sig. (2-tailed)	,000	,122	,201	,375	,645	,068	,074
	N	17	23	22	19	10	21	23
Smaak warm	Pearson Correlation	,340	,306	,259	,480	,367	,238	,339
	Sig. (2-tailed)	,198	,155	,245	,037	,331	,299	,113
	N	16	23	22	19	9	21	23
Uiterlijk warm	Pearson Correlation	,603	,309	,305	,519	,250	,448	,325
	Sig. (2-tailed)	,010	,162	,158	,019	,486	,042	,130
	N	17	22	23	20	10	21	23
Presentatie warm	Pearson Correlation	,711	,494	,405	,538	,060	,447	,546
	Sig. (2-tailed)	,001	,020	,055	,012	,860	,037	,006
	N	17	22	23	21	11	22	24
Portiegrootte	Pearson Correlation	-,283	-,285	-,338	-,120	-,322	-,119	-,123
	Sig. (2-tailed)	,288	,199	,124	,614	,335	,599	,566
	N	16	22	22	20	11	22	24
Opeten portie	Pearson Correlation	,793	,308	,218	,171	-,130	,420	,369
	Sig. (2-tailed)	,000	,163	,330	,471	,704	,051	,076
	N	16	22	22	20	11	22	24
Hoeveelheid portie	Pearson Correlation	,647	,501	,660	,675	.a	,616	,436
	Sig. (2-tailed)	,009	,025	,002	,002	,000	,003	,037
	N	15	20	20	19	10	21	23
Drank tijdens maaltijd	Pearson Correlation	,236	,363	,466	,533	,218	,469	,377
	Sig. (2-tailed)	,541	,184	,093	,050	,604	,057	,150

	N	9	15	14	14	8	17	16
Drank gedurende dag	Pearson Correlation	,543	,816	,802	,874	,218	,628	,686
	Sig. (2-tailed)	,068	,000	,000	,000	,604	,004	,001
	N	12	18	18	17	8	19	20
Tijdstip warm	Pearson Correlation	,479	,637	,618	,660	,375	,317	,498
	Sig. (2-tailed)	,071	,002	,003	,002	,256	,151	,013
	N	15	21	21	20	11	22	24
Keuzemog warm restaurant	Pearson Correlation	,467	,808	,904	1,000	,286	,618	,687
	Sig. (2-tailed)	,174	,000	,000	,000	,456	,008	,002
	N	10	16	15	14	9	17	17
Keuzemog warm appartement	Pearson Correlation	,421	-,182	-,182	,118	-,316	,091	-,016
	Sig. (2-tailed)	,299	,639	,639	,745	,541	,816	,962
	N	8	9	9	10	6	9	11
Bestelformulier	Pearson Correlation	,141	-,455	-,160	,207	.a	,050	,187
	Sig. (2-tailed)	,762	,258	,705	,623	,000	,915	,631
	N	7	8	8	8	4	7	9
Variatie warm	Pearson Correlation	,573	,217	,171	,452	,108	,417	,512
	Sig. (2-tailed)	,020	,332	,447	,040	,751	,048	,009
	N	16	22	22	21	11	23	25
Vraaggericht warm	Pearson Correlation	,758	,481	,569	,559	,218	,726	,468
	Sig. (2-tailed)	,011	,069	,027	,038	,604	,001	,058
	N	10	15	15	14	8	17	17
Hoe vaak fout gemaakt	Pearson Correlation	,713	,447	,091	,167	,171	,354	,478
	Sig. (2-tailed)	,072	,267	,846	,721	,745	,437	,193
	N	7	8	7	7	6	7	9
Omgang allergieën	Pearson Correlation	,530	,410	,454	,533	,577	,497	,116
	Sig. (2-tailed)	,142	,185	,138	,074	,230	,084	,706
	N	9	12	12	12	6	13	13

Sfeer restaurant	Pearson Correlation	,046	,402	,187	,485	-,149	,061	,711
	Sig. (2-tailed)	,887	,110	,473	,057	,725	,811	,001
	N	12	17	17	16	8	18	19
Omgang gastvrouwen	Pearson Correlation	,293	,360	,354	,632	,000	,457	,609
	Sig. (2-tailed)	,355	,156	,163	,009	1,000	,056	,006
	N	12	17	17	16	8	18	19
Omgang bewoners	Pearson Correlation	-,157	,191	,114	,422	-,333	-,023	,715
	Sig. (2-tailed)	,626	,462	,663	,104	,420	,927	,001
	N	12	17	17	16	8	18	19
Omschrijving gezondheidstoestand	Pearson Correlation	-,026	,000	,154	,190	,218	,186	,198
	Sig. (2-tailed)	,928	1,000	,504	,421	,545	,406	,352
	N	15	20	21	20	10	22	24
Invloed gezondheidstoestand	Pearson Correlation	,310	,186	-,070	-,157	-,405	-,214	-,224
	Sig. (2-tailed)	,302	,445	,769	,522	,245	,352	,305
	N	13	19	20	19	10	21	23
Manier invloed gezondheidstoestand	Pearson Correlation	.a	.a	.a	.a	.a	.a	.a
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	5	6	8	9	4	10	10
Smaakperceptie	Pearson Correlation	,194	,013	,350	,333	,250	-,024	-,069
	Sig. (2-tailed)	,568	,963	,169	,207	,516	,925	,780
	N	11	16	17	16	9	18	19

		Geur warm	Smaak warm	Uiterlijk warm	Presentatie warm	Portiegrootte	Opeten portie	Hoeveel heden
Geur warm	Pearson Correlation	1	,639	,649	,675	,049	,525	,417
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,767	,001	,010
	N	41	39	38	39	39	39	37
Smaak warm	Pearson Correlation	,639	1	,828	,749	-,097	,214	,351

	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,564	,198	,036
	N	39	39	37	38	38	38	36
Uiterlijk warm	Pearson Correlation	,649	,828	1	,886	-,021	,276	,524
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,901	,093	,001
	N	38	37	39	39	38	38	36
Presentatie warm	Pearson Correlation	,675	,749	,886	1	-,130	,341	,463
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,423	,031	,003
	N	39	38	39	41	40	40	38
Portiegrootte	Pearson Correlation	,049	-,097	-,021	-,130	1	,333	,103
	Sig. (2-tailed)	,767	,564	,901	,423		,033	,534
	N	39	38	38	40	41	41	39
Opeten portie	Pearson Correlation	,525	,214	,276	,341	,333	1	,244
	Sig. (2-tailed)	,001	,198	,093	,031	,033		,134
	N	39	38	38	40	41	41	39
Hoeveelheid portie	Pearson Correlation	,417	,351	,524	,463	,103	,244	1
	Sig. (2-tailed)	,010	,036	,001	,003	,534	,134	
	N	37	36	36	38	39	39	39
Drank tijdens maaltijd	Pearson Correlation	,383	,226	,408	,435	-,137	,055	,527
	Sig. (2-tailed)	,053	,267	,043	,026	,494	,787	,006
	N	26	26	25	26	27	27	26
Drank gedurende dag	Pearson Correlation	,452	,498	,597	,685	,114	,299	,778
	Sig. (2-tailed)	,016	,007	,001	,000	,549	,108	,000
	N	28	28	27	29	30	30	29
Tijdstip warm	Pearson Correlation	,408	,612	,526	,568	-,064	,273	,408
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,001	,000	,693	,089	,010
	N	38	37	37	39	40	40	39
Keuzemog warm restaurant	Pearson Correlation	,509	,624	,660	,679	,039	,210	,457
	Sig. (2-tailed)	,007	,001	,000	,000	,844	,284	,017

	N	27	27	26	27	28	28	27
Keuzemog warm appartement	Pearson Correlation	,444	,743	,767	,652	,000	,358	,565
	Sig. (2- tailed)	,097	,002	,001	,005	1,000	,174	,023
	N	15	14	15	17	16	16	16
Bestelformuli er	Pearson Correlation	,461	,601	,562	,293	,091	,146	,674
	Sig. (2- tailed)	,131	,050	,046	,331	,779	,650	,016
	N	12	11	13	13	12	12	12
Variatie warm	Pearson Correlation	,445	,591	,667	,569	,000	,319	,415
	Sig. (2- tailed)	,005	,000	,000	,000	1,000	,045	,009
	N	39	38	38	40	40	40	39
Vraaggericht warm	Pearson Correlation	,492	,500	,612	,477	-,026	,139	,580
	Sig. (2- tailed)	,011	,009	,001	,014	,897	,490	,002
	N	26	26	25	26	27	27	26
Hoe vaak fout gemaakt	Pearson Correlation	,338	-,097	,083	,273	-,210	-,108	,034
	Sig. (2- tailed)	,218	,742	,769	,306	,452	,703	,905
	N	15	14	15	16	15	15	15
Omgang allergieën	Pearson Correlation	,339	,734	,725	,575	,088	,507	,484
	Sig. (2- tailed)	,184	,001	,001	,013	,728	,032	,049
	N	17	17	17	18	18	18	17
Sfeer restaurant	Pearson Correlation	,229	,502	,488	,626	-,090	,233	,213
	Sig. (2- tailed)	,224	,005	,008	,000	,631	,208	,259
	N	30	30	28	30	31	31	30
Omgang gastvrouwen	Pearson Correlation	,427	,452	,682	,535	-,066	,074	,575
	Sig. (2- tailed)	,019	,012	,000	,002	,725	,691	,001
	N	30	30	28	30	31	31	30
Omgang bewoners	Pearson Correlation	,249	,469	,368	,500	,105	,263	,171
	Sig. (2- tailed)	,184	,009	,054	,005	,574	,154	,366
	N	30	30	28	30	31	31	30

Omschrijving gezondheidsoestand	Pearson Correlation	,059	-,072	,117	,076	-,028	,171	,031
	Sig. (2-tailed)	,727	,675	,498	,650	,865	,297	,852
	N	37	36	36	38	39	39	38
Invloed gezondheidsoestand	Pearson Correlation	,292	,287	,386	,375	,012	,205	-,157
	Sig. (2-tailed)	,089	,100	,024	,024	,944	,224	,362
	N	35	34	34	36	37	37	36
Manier invloed gezondheidsoestand	Pearson Correlation	-,039	,000	,047	,000	,207	-,175	,175
	Sig. (2-tailed)	,904	1,000	,879	1,000	,478	,549	,549
	N	12	12	13	14	14	14	14
Smaakperceptie	Pearson Correlation	-,004	,029	-,092	-,085	-,353	-,006	-,180
	Sig. (2-tailed)	,983	,882	,634	,649	,047	,975	,325
	N	30	29	29	31	32	32	32

		Drank tijdens maaltijd	Drank gedurende dag	Tijdstip warm	Keuzemog warm restaurant	Keuzemog warm appartement	Bestel formulier
Drank tijdens maaltijd	Pearson Correlation	1	,512	,129	,129	.a	.a
	Sig. (2-tailed)		,011	,520	,520	,000	.
	N	27	24	27	27	4	2
Drank gedurende dag	Pearson Correlation	,512	1	,604	,819	.a	.a
	Sig. (2-tailed)	,011		,000	,000	,000	,000
	N	24	30	30	25	9	6
Tijdstip warm	Pearson Correlation	,129	,604	1	,703	,345	,674
	Sig. (2-tailed)	,520	,000		,000	,191	,016
	N	27	30	40	28	16	12
Keuzemog warm restaurant	Pearson Correlation	,129	,819	,703	1	.a	.a
	Sig. (2-tailed)	,520	,000	,000		,000	.
	N	27	25	28	28	4	2

Keuzemog warm appartement	Pearson Correlation	.a	.a	,345	.a	1	,662
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,191	,000		,014
	N	4	9	16	4	17	13
Bestelformulier	Pearson Correlation	.a	.a	,674	.a	,662	1
	Sig. (2-tailed)	.	,000	,016	.	,014	
	N	2	6	12	2	13	13
Variatie warm	Pearson Correlation	,118	,674	,438	,733	,923	,746
	Sig. (2-tailed)	,557	,000	,005	,000	,000	,003
	N	27	30	40	28	17	13
Vraaggericht warm	Pearson Correlation	,231	,602	,309	,737	.a	.a
	Sig. (2-tailed)	,256	,002	,117	,000	,000	.
	N	26	24	27	27	3	1
Hoe vaak fout gemaakt	Pearson Correlation	,035	,158	,087	,430	-,187	-,418
	Sig. (2-tailed)	,924	,624	,757	,186	,657	,350
	N	10	12	15	11	8	7
Omgang allergieën	Pearson Correlation	,130	,497	,344	,569	,250	-,577
	Sig. (2-tailed)	,644	,059	,163	,027	,633	,423
	N	15	15	18	15	6	4
Sfeer restaurant	Pearson Correlation	,137	,525	,534	,475	,764	,333
	Sig. (2-tailed)	,506	,004	,002	,012	,046	,667
	N	26	28	31	27	7	4
Omgang gastvrouwen	Pearson Correlation	,405	,459	,441	,557	,730	,816
	Sig. (2-tailed)	,040	,014	,013	,003	,062	,184
	N	26	28	31	27	7	4
Omgang bewoners	Pearson Correlation	,166	,446	,352	,377	1,000	,333
	Sig. (2-tailed)	,417	,017	,052	,052	,000	,667
	N	26	28	31	27	7	4

Omschrijving gezondheidst oestand	Pearson Correlation	,012	,011	-,044	-,041	,040	,559
	Sig. (2- tailed)	,955	,956	,790	,839	,887	,074
	N	26	29	39	27	15	11
Invloed gezondheidst oestand	Pearson Correlation	-,020	,107	,179	,091	,144	-,250
	Sig. (2- tailed)	,922	,587	,288	,650	,638	,516
	N	26	28	37	27	13	9
Manier invloed gezondheidst oestand	Pearson Correlation	-,366	,213	,113	,636	.a	.a
	Sig. (2- tailed)	,242	,506	,700	,026	,000	,000
	N	12	12	14	12	4	3
Smaakpercep tie	Pearson Correlation	-,018	-,039	,079	,256	-,542	-,500
	Sig. (2- tailed)	,938	,855	,665	,238	,069	,207
	N	22	24	32	23	12	8

		Variatie warm	Vraaggeric ht warm	Hoe vaak fout gemaakt	Omgang allergieën	Sfeer restaurant	Omgang gastvrouw	Omgang bewoners
Variatie warm	Pearson Correlation	1	,771	,150	,656	,414	,557	,333
	Sig. (2- tailed)		,000	,580	,003	,020	,001	,067
	N	41	27	16	18	31	31	31
Vraaggericht warm	Pearson Correlation	,771	1	,363	,807	,219	,669	,139
	Sig. (2- tailed)	,000		,303	,000	,272	,000	,490
	N	27	27	10	15	27	27	27
Hoe vaak fout gemaakt	Pearson Correlation	,150	,363	1	-,270	-,093	,247	-,093
	Sig. (2- tailed)	,580	,303		,558	,773	,439	,773
	N	16	10	16	7	12	12	12
Omgang allergieën	Pearson Correlation	,656	,807	-,270	1	,169	,365	,080
	Sig. (2- tailed)	,003	,000	,558		,531	,164	,767
	N	18	15	7	18	16	16	16
Sfeer restaurant	Pearson Correlation	,414	,219	-,093	,169	1	,554	,890
	Sig. (2- tailed)							
	N							

	Sig. (2-tailed)	,020	,272	,773	,531		,001	,000
	N	31	27	12	16	31	31	31
Omgang gastvrouwen	Pearson Correlation	,557	,669	,247	,365	,554	1	,410
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,439	,164	,001		,022
	N	31	27	12	16	31	31	31
Omgang bewoners	Pearson Correlation	,333	,139	-,093	,080	,890	,410	1
	Sig. (2-tailed)	,067	,490	,773	,767	,000	,022	
	N	31	27	12	16	31	31	31
Omschrijving gezondheidstoestand	Pearson Correlation	,015	-,083	,389	-,225	,240	,364	,289
	Sig. (2-tailed)	,929	,681	,169	,369	,194	,044	,115
	N	39	27	14	18	31	31	31
Invloed gezondheidstoestand	Pearson Correlation	-,006	-,059	,294	,127	,171	,018	,018
	Sig. (2-tailed)	,971	,770	,308	,627	,366	,924	,924
	N	37	27	14	17	30	30	30
Manier invloed gezondheidstoestand	Pearson Correlation	,043	,663	,750	.a	,135	,213	,135
	Sig. (2-tailed)	,883	,019	,052	,000	,676	,506	,676
	N	14	12	7	9	12	12	12
Smaakperceptie	Pearson Correlation	-,155	,256	-,022	,365	-,153	-,086	-,152
	Sig. (2-tailed)	,398	,238	,944	,164	,454	,677	,458
	N	32	23	13	16	26	26	26

		Omschrijving gezondheidstoestand	Invloed gezondheidstoestand	Manier invloed Gezondheids toestand	Smaak perceptie
Omschrijving gezondheidstoestand	Pearson Correlation	1	,125	,207	-,152
	Sig. (2-tailed)		,463	,478	,406
	N	39	37	14	32
Invloed gezondheidstoestand	Pearson Correlation	,125	1	,175	,098
	Sig. (2-tailed)	,463		,549	,602

	N	37	37	14	31
Manier invloed gezondheidst oestand	Pearson Correlation	,207	,175	1	,501
	Sig. (2- tailed)	,478	,549		,068
	N	14	14	14	14
Smaakpercep tie	Pearson Correlation	-,152	,098	,501	1
	Sig. (2- tailed)	,406	,602	,068	
	N	32	31	14	32