

# Visie en kaders eten en drinken

---

*”Eten is een beleving”*

---

## Inleiding

Vanuit de missie, visie en kernwaarden van Vivantes, is dit de visie op eten en drinken “ ETEN IS EEN BELEVING “. De nadruk ligt op beleving aangezien eten en drinken meer is dan een product (de maaltijd). Zeker ook de sfeer en de gastvrijheid van de medewerkers hebben een belangrijke bijdrage aan de beleving bij eten en drinken.

In deze notitie komt het belang van eten en drinken voor onze klanten (in dit document benoemd als bewoner) aan bod, de visie op eten en drinken en de daarbij behorende kaders. De visie is het uitgangspunt om verder in gesprek te gaan met onze leveranciers.

De visie en kaders worden vertaald naar een plan van aanpak, geïmplementeerd en geborgen op de locaties. Hierbij wordt zoveel mogelijk geharmoniseerd voor heel Vivantes, maar aangezien de locaties een eigen cultuur en doelgroep hebben moet bij een kwaliteitsverbetering aanpassingen op maat mogelijk zijn.

De locatiemanagers van de locaties zijn eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de visie, waarbij de horecamedewerkers samen met de medewerkers zorg dit dagelijks tot uitvoering brengen. Zowel de locatiemanagers als horecamedewerkers worden functioneel ondersteund door afdeling facilitair.

## Missie, visie en kernwaarden Vivantes

### Missie:

De overgang van een ‘leven zonder zorg’ naar een ‘leven met zorg’ zo onopvallend mogelijk te maken’

### Visie:

Vivantes van echt leven naar levensecht; (persoonlijke en medische) ouderenzorg met behoud van menswaardigheid.

### Kernwaarden:

Dichtbij en Verrassend

## Doelgroepen

Vivantes kent in basis vier hoofddoelgroepen:

- Cliënten met 24 uur zorg, intramuraal, voor mensen met een relatief hoge ZZP indicatie. Vivantes zal zich steeds meer gaan richten op hoog specialistische zorg.
- Bewoners die een appartement huren van de woningcorporatie in complexen waar Vivantes zorg verleent (zorgwoningen). Bewoners kunnen flexibel gebruik maken van de welzijn, facilitaire en zorgdiensten van de organisatie, zoals ook het eten en drinken. Deze groep bewoners kan zelfstandig, of met enige hulp wanneer de bewoner dit wenst ondersteund worden om veilig en zelfstandig wonen mogelijk te maken.
- Bewoners uit de wijk, familie, vrienden, mantelzorger, leveranciers etc.
- Medewerkers en vrijwilligers

Door deze verandering in de zorg; komen/zijn er steeds meer bewoners die hulp nodig hebben en mogelijk niet meer in het restaurant (grote ruimte) de maaltijden kunnen of willen gebruiken. Anderzijds komen er mensen uit de wijk, die gebruik wil maken van de diensten/service van Vivantes zoals o.a. het gebruiken van de maaltijd in het restaurant.

Vivantes richt zich in eerste instantie op de mensen die wonen bij Vivantes en de (toekomstige) bewoners uit de wijk die mee willen eten. Overigens moet het aanbod verder gaan dan een maaltijd, dit moet per locatie ingevuld worden.

## Belang van eten en drinken

Eten en drinken:

- Is een eerste levensbehoefte van een mens.
- Zorgt voor welbevinden en herstel; het genieten van een maaltijd, een goede voedingstoestand levert een bijdrage aan kwaliteit van leven.
- Een belangrijk moment van de dag; eten en drinken brengt structuur, voor onze doelgroep vaak een moment om naar uit te kijken, zorgt voor beleving; genieten van een smakelijke maaltijd.
- Biedt een sociaal moment, samenzijn, gezelligheid omtrent de maaltijden.
- Een “imago” onderwerp; kijkend naar de gespreksonderwerpen van onze doelgroep met familie/bezoek dan is eten en drinken veelal een onderwerp waar over gesproken wordt.

## Visie op eten en drinken

Vivantes is zich bewust dat eten en drinken voor onze bewoners een belangrijk moment van de dag is waarbij iedere bewoner uniek is; “zoals thuis” en hanteert daarom de volgende uitgangspunten/ kernwaarden:

- Iedere bewoner is uniek en heeft daarom ook andere **wensen en behoeften** als het gaat om de maaltijdbeleving. We kennen de wensen en behoeften van onze bewoner op gebied van eten en drinken en handelen hier naar. We zijn er ons van bewust dat elke nieuwe generatie bewoners andere wensen en behoeften kunnen hebben.
- We bieden onze bewoner een **kwalitatief** goede voeding dit wil zeggen;
  - Een volwaardige goede voeding die voldoet aan de richtlijnen goede voeding aangepast aan de voeding die een bewoner kan, wil of mag eten. Denk hierbij aan veranderde consistentie, dieet of culturele achtergrond. “Wil eten” heeft hierbij een belangrijke betekenis omdat Vivantes **kwaliteit van leven** een warm hart toedraagt.
  - Een smaakvolle maaltijd.
  - Een maaltijd waarbij aandacht is voor versheid, geur, kleur, variatie en presentatie
  - Voeding die aangepast wordt aan de gebeurtenissen in het jaar (feestdagen – seizoenen etc. ).
  - Een veilige voeding die voldoet aan de richtlijnen H.A.C.C.P.
- Een bewoner is in de regie en heeft **keuzevrijheid** als het gaat om eten en drinken;
  - Keuze wat hij/zij wil eten.
  - Keuze waar hij/zij wil eten, (binnen de mogelijkheden van de locatie, rekening houden met de doelgroep). We hanteren bij Vivantes een drietal woonvormen
    - Restaurant
    - Huiskamer/woongroep

- Kamer/appartement
    - Keuze om zelf voor de maaltijden te zorgen, indien dit mogelijk is voor bewoner.
    - Zoveel mogelijk keuze met wie hij/zij wil eten (binnen de mogelijkheden van de locatie, rekening houdend met de doelgroep).
    - Keuze wanneer hij/zij wil eten, waarbij het streven is om hier een structuur in te brengen t.a.v. gezamenlijkheid met andere bewoners.
- Eten en drinken is vanuit de missie en visie van Vivantes geïntegreerd in de **volledige dag invulling** van de bewoner. De bewoner is het uitgangspunt en niet de activiteiten. Samen voor de maaltijd zorgen; dit kan zijn boodschappen doen, voorbereiden van de maaltijd, tafels dekken, koken, opruimen, praten over bereidingen en producten etc. of onderdelen hiervan. Hiermee stimuleren we de zelfredzaamheid van de bewoner. Maar ook uit eten binnen de locatie, waarbij dan vooral het genieten centraal staat.
- **Ambiance, sfeer en beleving** is optimaal, passend bij de gelegenheid, waar de bewoner ook zijn/haar maaltijd gebruikt. Tijdens, rondom die maaltijdmomenten of koffie-thee momenten zijn gezelligheid en een huiselijke sfeer van belang of het nu een huiskamer, appartement of restaurant is. Bij ambiance gaat het niet alleen om de aankleding van de ruimte maar ook van de tafels.
- **Verrassend**: Bij Vivantes zien we niet de taak maar de mens! Eten en drinken moet een verrassend effect hebben, juist in deze tijd van beperkte middelen en het uitgangspunt “zoals thuis” wordt creativiteit, ondernemerschap en lef verwacht. Systemen en regels zijn noodzakelijk maar voeren niet altijd de boventoon. We creëren “wow” momenten bij onze bewoners en kleuren regelmatig buiten de lijntjes. Er worden activiteiten georganiseerd, waarbij ook verenigingen en “de wijk” welkom zijn bij Vivantes.
- **Alle medewerkers** betrokken bij de voeding zijn **gastvrij**, hebben oprechte aandacht, hebben een passie voor hun werk en in bijzonder voor eten en drinken, zijn representatief, dragen herkenbare kleding/badge en hebben kennis en vaardigheden met betrekking tot eten en drinken, kennis van doelgroep in relatie tot voeding, H.A.C.C.P en presentatie-/serveertechnieken. Zijn ondernemend, flexibel, creatief en hebben lef om verrassend te handelen en te komen tot een rendabele horeca op de locatie. Ook vrijwilligers zijn van groot belang en kunnen een goede ondersteuning bieden naar onze bewoners onder verantwoording van de horecamedewerker. In het kader van opleiding, kwaliteit en ontwikkeling wil Vivantes een samenwerkingsverband aan gaan met Scholen. Binnen de organisatiestructuur van Vivantes zijn bovenstaande kwaliteitseisen/competenties geborgen in het ambacht eten en drinken.

Voor Vivantes gaat eten en drinken verder dan de deuren van de intramurale locaties. Binnen onze locaties bieden wij ook eten en drinken voor familie, bezoekers, mensen uit de wijk/gemeente en onze medewerkers. Eten en drinken is bij uitstek een onderwerp dat bijdraagt aan ontmoeten en verbinden. Familie of vrienden van bewoners kunnen **samen** eten indien dit wenselijk is. Dit kan zijn een warme maaltijd maar ook voor een kopje koffie met vlaai is een ieder welkom bij één van de locaties van Vivantes. Omdat wij van mening zijn dat samen met mantelzorgers het beste resultaat behaald wordt.

## Kaders vanuit de visie eten en drinken

### Aanbod

Voor de warme maaltijd gaat Vivantes uit van het Vivantes menuplan (opgesteld vanuit richtlijnen goede voeding aangepast aan de wensen en behoeften van de doelgroep) ; minimaal 2 keuze in warme maaltijd en losse componentkeuze ook voor bewoners met een aangepaste voeding of dieet (t.a.v. vloeibare maaltijd in overleg met bewoner). Vanuit het kleinschalig samen eten, kan er gekozen worden voor 1 maaltijd samengesteld in gezamenlijk overleg (en een goed alternatief mocht een bewoner iets niet waarderen), maar altijd het menuplan als basis.

1. Eten kan op kamer/appartement, restaurant of woongroep/huiskamer. Dit in afstemming met de bewoner en afdeling.
2. Flexibiliteit is het sleutelwoord t.a.v. de warme maaltijd; dit wil zeggen dat de tijd van bestellen en leveren zo kort mogelijk moet zijn, de producten langer houdbaar dan 2 dagen bij levering, en er altijd een keuze moet kunnen zijn uit rauw- half fabricaat en convenience om zo in te spelen op aanbod gasten in het restaurant of situatie op de woongroep.
3. Keuzemoment is consumptiemoment ("zien eten doet eten") mits bewoner anders wil.
4. Zowel de broodmaaltijd als de warme maaltijd kan flexibel aangeboden worden op de dag.
5. Voor het restaurant en de appartement/kamer hanteren we 1 maaltijdconcept voor de warme maaltijd, voor de woonvorm/huiskamer kunnen dat er meer zijn of een combi hiervan. Apparatuur voor de concepten zijn gelijk op alle locaties.
6. Verstrekking eenheden; hierbij hanteren we de huidige verstrekkingen van warme maaltijd aangepast aan richtlijnen goede voeding. Het aanbod naar de bewoner bestaat uit 2 broodmaaltijden en een warme maaltijd (voor – hoofd en nagerecht) en tussendoortjes zoals koffie, thee, fruit, koek, sap, fris etc. Uitgangspunt is hier het WLZ kompas.
7. Voor bewoners die niet alles kunnen of mogen eten is er een aangepaste voeding (denk hierbij aan dieetvoeding, veranderde consistentie, fingerfood). Hierbij gaan we zoveel mogelijk uit van "gewone" voeding. Mocht dit niet toereikend zijn dan kunnen alternatieven zoals dieetproducten/voeding een optie zijn of het verrijken van de voeding. De smaak van de maaltijd staat hierin voorop. Vivantes heeft kwaliteit van leven hoog in het vaandel staan. Uitgangspunt is dat de bewoner deskundig geadviseerd en geïnformeerd wordt over de mogelijkheden en alternatieven op gebied van voeding en dieet en ten allen tijde eigen keuzes kan maken evt. in overleg met mantelzorgers.
8. Ook voor bewoners met andere culturele achtergrond of bewoners met een vegetarische voeding is er een passend voedingsaanbod.
9. Streekgerechten uit Limburg geven herkenning en zijn een mooie aanvulling op het menuaanbod.
10. De bewoners kunnen dagelijks in het restaurant het menu aanbod van de warme maaltijd zien.
11. Voor alle medewerkers, vrijwilligers, intramurale bewoners is koffie en thee gratis. Voor mantelzorgers die intensief aanwezig zijn wordt een aanbod op maat gemaakt. Afhankelijk voor de keuze van "restaurant" is er een aanbod op gebied van eten en drinken voor medewerkers en vrijwilligers.
12. De locatie maakt keuze of zij een mogelijkheid bieden voor een aanbod voor familie/mantelzorgers op eten en drinken. Te allen tijde is het mogelijk dat familie/mantelzorgers met bewoner mee eten tegen betaling (brood en/of warme maaltijd).

### Horeca en restaurant

Het restaurant is een ontmoetingsplaats voor bewoners, familie, medewerkers en bezoek. Maar ook een mogelijkheid waar ook mensen uit de buurt naar toe kunnen komen om elkaar te ontmoeten en gebruik te maken voor een kopje koffie of een maaltijd. Vivantes beoogt met het restaurant vooral een service te bieden naar de eigen bewoners maar ook maatschappelijk verantwoordelijk voor de

(oudere) mens en toekomstige bewoner in de gemeente/wijk. Een samenwerking met gemeente en buurt. Anderzijds zit daar ook een financiële kant aan daarom heeft Vivantes het uitgangspunt dat in een gefaseerd plan de horeca activiteiten rendabel moeten zijn op termijn.

- Er wordt zoveel mogelijk ingekocht bij eenzelfde leverancier gezien efficiency en kosten.
- Op de locaties die zich daar voor lenen is een geharmoniseerde “kleine kaart” van Vivantes.
- De prijzen van de kaart en de maaltijden in het basisassortiment binnen Vivantes zijn gelijk. De prijzen van overige producten vrij te bepalen in verhouding tot basisassortiment.
- Er wordt een percentage van opslag bepaald intern en extern. Er is adviesbevoegdheid van centrale Clientenraad.
- Er is een passende horeca vergunning inclusief sociale hygiëne.
- Kassa systeem (bv. Straight) maakt de financiële processen helder en is ingevoerd. Het is duidelijk waar de bewoner recht op heeft. Er is zo min mogelijk contant geld in omloop, “de huishoudboekjes” verdwijnen. De strippenkaart/consumptiekaart is een goede tussenvorm.
- Vivantes biedt de mogelijkheden van banqueting. Vooral de verjaardagen en feesten van onze bewoners en familie moeten binnen hun eigen huis gevierd kunnen worden. Hiervoor wordt een product/prijs catalogus opgesteld. T.z.t moet overwogen worden om doorbelastingen te laten plaatsvinden. Vivantes heeft een reserveringssysteem met cateringmodule.
- De restaurants van Vivantes krijgen eenzelfde naam; hierdoor wordt er een andere beleving gecreëerd dan een “eetzaal/kantine”.  
Eten kan op kamer/appartement, restaurant of woongroep/huiskamer. Dit in afstemming met de bewoner en afdeling.

## Duurzaamheid

1. Vivantes gaat voor maaltijdconcepten die derving en overconsumptie tegen gaan maar ook toekomstbestendig zijn
2. Vivantes heeft een efficiënt bevoorradingsstelsel (zo beperkt mogelijk opslagplaatsen)
3. Streven naar goede voeding en gezond leven
4. Afval; verminderen van plastic afval en goede afvalverwerking
5. Stimuleren van Vegetarische voeding

## Beoordeling- prestatie indicatoren

1. HACCP;
  - iedere locatie wordt jaarlijks extern geaudit
  - iedere medewerker volgt e-learning hygiëne en medewerkers gastvrijheid en aandachtvelders volgen HACCP
  - iedere nieuwe medewerker en verder in herhaling volgen scholing HACCP
2. Naar keuze deelname aan gastvrijheidszorg met sterren, waar eten en drinken een belangrijk aandeel in heeft.
3. In overleg met de leverancier van de warme maaltijd wordt jaarlijks een enquête onder de bewoners gehouden evenals voor “de boodschappen” is een tevredenheidsmeting onder de bestellers. Voor boodschappen en warme maaltijd is een SLA opgesteld, waarin KPI's opgenomen zijn.

## Imago – PR

Op de website van Vivantes wordt de service op gebied van eten en drinken beschreven. In de buurt van een locatie moet het bekend zijn wat de mogelijkheden zijn op gebied van eten en drinken. De folders/brochures zijn up to date.