

Bezoekers wijkrestaurants

Kenmerken en tevredenheid van bezoekers van wijkrestaurants in Amsterdam

Maike Dautzenberg
Willemijn Roorda
Martine Jansen

Met medewerking van
Maartje Delnoij
Linde Wiewel

Bezoekers wijkrestaurants

Kenmerken en tevredenheid van bezoekers van wijkrestaurants in Amsterdam

Amsterdam, oktober 2008

Maike Dautzenberg
Willemijn Roorda
Martine Jansen

Met medewerking van:
Maartje Delnoij
Linde Wiewel

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	4
1.2 Vraagstelling	4
2 Onderzoeksaanpak	5
2.1 Steekproef	5
2.2 Onderzoeksgroep	5
2.3 Onderzoeksmethoden	6
3 Resultaten	9
3.1 Aantal bezoekers	9
3.2 Kenmerken bezoekers	10
3.3 Frequentie van gebruik wijkrestaurants	14
3.4 Reden van bezoek	15
3.5 Tevredenheid over de maaltijdvoorziening	16
4 Conclusies en aanbevelingen	22
4.1 Conclusies	22
4.2 Aanbevelingen	23

Samenvatting

In het onderhavige onderzoek staat centraal hoeveel gebruik wordt gemaakt van de wijkrestaurants in Amsterdam, wie de bezoekers zijn van wijkrestaurants in Amsterdam, hoe vaak en waarom ze gebruik maken van die maaltijdvoorziening en wat ze ervan vinden. Daartoe zijn vragenlijsten afgenomen onder bezoekers en interviews gehouden met de beheerders van de wijkrestaurants.

Gebleken is dat de wijkrestaurants onderling sterk verschillen. In sommige restaurants eten dagelijks wel 50 buitengasten en in andere komt er op sommige avonden geen enkele buitengast. De bezoekers van de wijkrestaurants zijn over het algemeen alleenstaande autochtone 65-plussers; meer dan de helft is zelfs ouder dan 75 jaar. Ongeveer evenveel mannen als vrouwen brengen een bezoek aan wijkrestaurants. Veelal behoren de bezoekers tot de lagere inkomenscategorieën. De meeste buitengasten zijn vaste en regelmatige bezoekers die uit de buurt komen. Als reden voor het bezoek geven veel bezoekers aan dat het restaurant bij hen in de buurt is en dat zij het gemakkelijk vinden dat zij niet zelf hoeven te koken. Bovendien zijn gezelligheid en het ontmoeten van anderen voor velen een belangrijke reden om een wijkrestaurant te bezoeken.

Over de kwaliteit van het eten, de hoeveelheid, de variatie in de menu's en het rekening houden met speciale wensen van bezoekers, zijn de gasten over het algemeen heel tevreden. Hetzelfde geldt voor de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de restaurants, de openingsstelling (wanneer dat dagelijks is) en de inrichting en sfeer die het restaurant uitstraalt. Het personeel wordt over het algemeen als vriendelijk en behulpzaam ervaren.

Op grond van de resultaten worden enkele aanbevelingen gedaan. Zo wordt onder andere aanbevolen om af te zien van een inkomenstoets, om de subsidie te laten gelden voor een driegangen menu of voor een tweegangen menu (en bezoekers zelf de combinatie te laten kiezen) en om de prijs van de maaltijden niet te verhogen. Verder zou de buurtfunctie van de restaurants (verder) versterkt kunnen worden door PR en door de maaltijd te koppelen aan activiteiten in de zorg- of welzijnsinstelling.

1 Inleiding

Volgens opgave van de gemeente zijn er in Amsterdam 49 wijkrestaurants. Sommige maken deel uit van een verpleeg- of verzorgingshuis, andere zijn gelieerd aan een welzijnsorganisatie. De gemeente subsidieert deze maaltijdvoorzieningen in de vorm van een subsidiebedrag per maaltijd. Omdat de restaurants zeer divers van opzet zijn, is vanaf 2006 beleid uitgezet om het aanbod meer uniform te maken. Het betrof de toegang, het subsidiebedrag per maaltijd en de prijs per maaltijd voor de klant. Achtereenvolgens heeft de gemeente verschillende stappen ondernomen. Zo zijn in 2007 onder andere de subsidiesystematiek en de subsidierelatie voor alle stadsdelen geüniformeerd.

Om ervoor te zorgen dat de wijkrestaurants worden gebruikt door de mensen die het echt nodig hebben, overweegt de gemeente toegangscriteria te ontwikkelen. Op dit moment bestaat echter geen helder beeld van de gebruikers en wat zij vinden van de restaurants. De gemeente heeft daarom in een gebruikersonderzoek laten uitvoeren. Dit onderzoek werd in de zomer van 2008 uitgevoerd door DSP-groep.

Met de resultaten van het onderzoek wordt antwoord gegeven op de vraag hoeveel mensen gebruik maken wijkrestaurants, wat hun kenmerken zijn en in welke mate zij tot kwetsbare groepen behoren. Kwetsbare groepen zijn onder andere mensen met een beperking, met lage inkomens of eenzame bewoners. Verder geeft dit onderzoek een beeld van de redenen voor gebruik en de tevredenheid van bezoekers.

1.2 Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek luidde:

- 1 Hoeveel mensen maken gebruik van de wijkrestaurants?
- 2 Wat zijn de kenmerken van de bezoekers van wijkrestaurants, onder andere; geslacht, leeftijd, woonadres, arbeidspositie, sociaal isolement, gezondheid, mobiliteit en inkomen?
- 3 Hoe vaak maken zij gebruik van de wijkrestaurants?
- 4 Wat is de reden om gebruik te maken van dit type maaltijdvoorziening?
- 5 Hoe tevreden zijn zij over de maaltijdvoorziening?

Leeswijzer

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt de onderzoeksaanpak beschreven en in hoofdstuk 3 de resultaten van het onderzoek. Het resultatenhoofdstuk geeft een antwoord op de vijf onderzoeksvragen. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

2 Onderzoeksaanpak

2.1 Steekproef

In totaal zijn er 49 wijkrestaurants in Amsterdam. Onder deze 49 restaurants is een steekproef getrokken van 15 restaurants. De selectie gebeurde op grond van spreiding over de verschillende stadsdelen, waarbij gestreefd is naar één restaurant per stadsdeel. Daarbij werd ook rekening gehouden met vertegenwoordiging van zowel welzijn- als zorginstellingen. In de volgende tabel is een overzicht te vinden van de geselecteerde restaurants, in welk stadsdeel zij zitten en of het een zorg- dan wel welzijnsinstelling betreft.

Tabel 1 Overzicht geselecteerde restaurants

	Restaurant	Stadsdeel	Soort restaurant
1	Sint Jacob	Centrum	zorginstelling
2	Bernardus	Centrum	zorginstelling
3	Willem Dreeshuis	Oost/Watergraafsmeer	zorginstelling
4	De Schaffelaar	Bos en Lommer	welzijnsinstelling
5	Nieuw Vredenburg/Cordaan	De Baarsjes	zorginstelling
6	A.H. Gerardhuis	Geuzenveld/Slotermeer	zorginstelling
7	(De Kimme)	Noord	zorginstelling
8	Leo Polak	Osdorp	zorginstelling
9	De Havelaar	Oud-West	welzijnsinstelling
10	Amstedijk (Tabitha)	Oud-Zuid	zorginstelling
11	De Drie Hoven	Slotervaart	zorginstelling
12	De Poort	Westerpark	zorginstelling
13	Flevohuis VZH	Zeeburg	zorginstelling
14	De Venser	Zuidoost	Zorginstelling
15	Beth Shalom	Zuideramstel	welzijnsinstelling

Eén van de geselecteerde restaurants, Beth Shalom, is uiteindelijk niet meegenomen in dit onderzoek. De reden was dat uit het gesprek met de beheerder bleek dat het restaurant alleen toegankelijk is voor Joodse mensen. Het restaurant heeft hiermee geen, of een zeer beperkte, buurtfunctie. Hiernaast wijzigt de subsidievorm met ingang van 2009 hoogstwaarschijnlijk. Het restaurant wordt vanaf dan niet meer bekostigd vanuit de maaltijden-subsidieverstrekingen, maar uit de subsidie voor het Joods Cultureel Werk. Bij de beheerder van Beth Shalom is wel een interview afgenomen; deze interviewgegevens zijn meegenomen in het onderzoek.

2.2 Onderzoeksgroep

Sommige wijkrestaurants zijn onderdeel van een buurthuis, andere van een verzorgingshuis. In de buurthuizen komen naast buurtbewoners, bijvoorbeeld psychiatrische patiënten en mensen die in dagbehandeling zitten. In de restaurants van de verzorgingshuizen eten vooral de bewoners van deze tehuizen.

Tot de onderzoeksgroep behoorden alleen de bezoekers van de restaurants die van buitenaf kwamen. Mensen die in de zorginstelling zelf wonen, vielen buiten het onderzoek, evenals de mensen die de maaltijden thuis bezorgd krijgen.

De mensen die deel uitmaken van het onderzoek worden in verzorgingshuizen ook wel aangeduid met de term 'buitengasten'. Zij zijn grofweg te onderscheiden in drie groepen. Ten eerste zijn het bewoners van aanleunwoningen nabij een verzorgingshuis. Ten tweede gaat het om 'gewone' buurtbewoners. Ten derde zijn het mensen die voor dagbehandeling komen en (mee)eten in het restaurant van het verzorgingshuis¹.

Soms eten familieleden van bewoners mee en soms het personeel van het verzorgingshuis. Meestal betalen zij het volle pond voor een maaltijd, hoewel het restaurantpersoneel in een aantal verzorgingshuizen ook wel een oogje dichtknijpt en voor familieleden en personeel het gereduceerde tarief hanteert.

2.3 Onderzoeksmethoden

Het ging er de gemeente vooral om een cijfermatig beeld te krijgen van het profiel van de bezoekers van de restaurants en wat zij van de maaltijdvoorzieningen vinden. Daarom is voor het onderzoek vooral gebruik gemaakt van schriftelijke vragenlijsten die de bezoekers zelfstandig, of met hulp van een interviewer (onderzoeker van DSP-groep), invulden.

Het kwantitatieve beeld is aangevuld met meer kwalitatieve gegevens, die verkregen werden uit interviews met de beheerders van de wijkrestaurants. Daarmee is een indicatie gekregen van het aantal bezoekers per week per restaurant, de organisatie en opzet van de wijkrestaurants en een algemene typering van de gebruikersgroep.

Vragenlijsten onder bezoekers

De conceptvragenlijsten zijn eerst voorgelegd aan enkele cliënten met het verzoek om commentaar op de vragen te leveren. Dit commentaar is zoveel mogelijk in de definitieve versie van de vragenlijst verwerkt.

Vervolgens zijn de vragenlijsten aan de bezoekers van de restaurants voorgelegd. Dit gebeurde tijdens de openingstijden van de restaurants. De onderzoekers deelden ter plekke de vragenlijsten uit met een korte mondelinge toelichting. Indien bezoekers niet in staat waren om de vragenlijst zelfstandig in te vullen, kregen zij hulp van de onderzoekers.

In de vragenlijst werd onder andere geïnformeerd naar:

- Het aantal keer per week dat het wijkrestaurant wordt bezocht
- Wat de reden is van het bezoek
- De keuze voor een voorgerecht, hoofd- en/of nagerecht
- De tevredenheid over het restaurant, de maaltijd en het personeel
- Persoonlijke gegevens als geboortejaar, etniciteit, sekse, postcode, hoogst genoten opleiding, arbeidspositie, inkomen, woonsituatie, de zelfingeschatte gezondheid en de ervaren mate van eenzaamheid.

Voor de ervaren eenzaamheid is gebruik gemaakt van de verkorte eenzaamheidsschaal van De Jong-Gierveld². Dit is een op wetenschappelijke wijze gevalideerde schaal die algemeen geaccepteerd wordt in Nederland.

Noot 1 Mensen die in de dagbehandeling zitten, betalen hiervoor een vast bedrag inclusief maaltijd. Hun maaltijd wordt dus op andere wijze gefinancierd.

Noot 2 Manual of the Loneliness Scale 1999 (De Jong-Gierveld en Van Tilburg, 1999).

De eenzaamheidsschaal wordt breed toegepast, onder andere door GGD-en. De schaal bestaat uit de volgende zes vragen:

- Ik ervaar een leegte om me heen
- Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen
- Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen
- Er zijn voldoende mensen met wie ik mij nauw verbonden voel
- Ik mis mensen op mij heen
- Vaak voel ik mij in de steek gelaten

Aantal geënquêteerde bezoekers

In onderstaande tabel staan per restaurant de aantallen geënquêteerde bezoekers.

Tabel 2 Aantal bezoekers per restaurant

	Restaurant	Aantal geënquêteerd
1	Sint Jacob	4
2	Bernardus	12
3	Willem Dreeshuis	11
4	De Schaffelaar	19
5	Nieuw Vredenburg/Cordaan	15
6	A.H. Gerardhuis	3
7	De Kimme	7
8	Leo Polak	6
9	De Havelaar	12
10	Amstedijk (Tabitha)	15
11	De Drie Hoven	5
12	De Poort	0
13	Flevohuis VZH	10
14	De Venser	25
	Totaal	144

Zoals de tabel laat zien, zijn er in totaal zijn 144 bezoekers geënquêteerd. Het grootste deel van de bezoekers heeft de vragenlijst schriftelijk en zelfstandig ingevuld. Bij bezoekers die de vragenlijst niet zelfstandig konden of wilden invullen, werd deze mondeling afgenomen.

De bezoekers hebben niet altijd alle vragen ingevuld, onder andere omdat ze de privacygevoelige vragen niet wilden beantwoorden (b.v. de inkomensvragen en de vragen over eenzaamheid). De onderzoekers konden niet aan alle bezoekers die dat nodig hadden, hulp bieden.

Gemiddeld hebben per wijkrestaurant 10 bezoekers de vragenlijst ingevuld. In De Venser werden de meeste bezoekers geënquêteerd. In De Poort werd geen enkele bezoeker geënquêteerd omdat op het tijdstip dat de onderzoeker in het restaurant aanwezig was, er geen bezoekers waren.

Interviews met beheerders

Bij de beheerders van de geselecteerde restaurants zijn face-to-face en deels ook telefonische interviews afgenomen. In dit interview kwamen onder andere de volgende onderwerpen aan bod:

- Openingstijden restaurant
- Aantal bezoekers
- Kenmerken van de bezoekers
- Soort maaltijd
- Prijs van de maaltijd (met en zonder subsidie)
- Of rekening gehouden wordt met speciale wensen van bezoekers ten aanzien van de maaltijd (bijvoorbeeld vegetarisch, zoutarm, halal)

- Wat er aan publiciteit wordt gedaan
- Bereikbaarheid en toegankelijkheid van het restaurant

De interviews met de beheerders vonden plaats voordat de vragenlijsten met bezoekers werden afgenomen.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van het onderzoek, geordend naar de vijf onderzoeksvragen. De tabellen geven steeds een cijfermatig beeld van de bevindingen op basis van de vragenlijsten. Dit hebben we aangevuld met de gegevens die uit de gesprekken met de beheerders naar voren kwamen.

Wellicht ten overvloede vermelden we dat wat betreft de kenmerken van de bezoekers, de frequentie van het bezoek, de reden voor gebruik en de tevredenheid (paragrafen 3.2 tot en met 3.5), het steeds gaat om de onderzoeksgroep zoals in hoofdstuk 2 beschreven. Wat betreft de zorginstellingen, gaat het alleen om de bezoekers die *niet* in de zorginstelling wonen, (maar wel in het betreffende wijkrestaurant komen eten). Voor de andere instellingen, zoals de buurtcentra, spreekt dat voor zich.

3.1 Aantal bezoekers

Het was haast onmogelijk om een goed beeld te krijgen van de aantallen bezoekers van de wijkrestaurants, en daarbinnen de bezoekers van buitenaf. Feitelijke aantallen worden namelijk niet of nauwelijks bijgehouden. Van de 15 bezochte wijkrestaurants is er maar één die het aantal bezoekers en het aantal buitengasten exact bijhoudt.

Om toch een indicatie te krijgen, hebben we de beheerders gevraagd per dag een schatting te geven. De schattingen per dag hebben we vervolgens vermenigvuldigd met het aantal dagen per week dat het betreffende restaurant open is. In onderstaande tabel staan de geschatte aantallen bezoekers per restaurant per week.

Tabel 3 Geschatte aantal bezoekers per week per restaurant

	Restaurant	Totaal aantal bezoekers	Aantal buitengasten	%
1	Sint Jacob	420	42	10
2	Bernardus	630	175	28
3	Willem Dreeshuis	700	196	28
4	De Schaffelaar	50	50	100
5	Nieuw Vredenburg/Cordaan	560	140	25
6	A.H. Gerardhuis	980	91	9
7	De Kimme	630	490	78
8	Leo Polak	1.050	248	24
9	De Havelaar	25	25	100
10	Amsteldijk (Tabitha)	560	280	50
11	De Drie Hoven (lunch + diner)	700	161	23
12	De Poort	115	Onbekend	Onbekend
13	Flevohuis VZH	700	245	35
14	De Venser (lunch + 2 keer diner)	1.213	277	23
	Totaal	8.333	2.420	29

Volgens de beheerders zijn er niet veel fluctuaties in het totale aantal bezoekers per dag en per week. Wel is het op de zaterdagen meestal iets rustiger, omdat mensen van oudsher op zaterdag alleen een broodmaaltijd nuttigen. Ook met warm weer en slecht weer komen er iets minder bezoekers.

Hiernaast zegt een aantal beheerders dat januari vaak een rustige maand is, omdat mensen na de feestdagen minder geld te besteden hebben. De Poort is een geval apart. Daar komen per dag ongeveer 115 bezoekers. Slechts rond de 20 mensen gebruiken een warme maaltijd. De rest van de bezoekers drinkt alleen een kop koffie en eet een broodje. Van de 20 mensen die een warme maaltijd gebruiken, bestaat slechts een zeer klein deel uit buurtbewoners. De beheerder durfde geen schatting te maken. Wellicht ten overvloede vermelden we dat, anders dan de verzorgingscentra waar veel bewoners eten, de buurthuizen enkel buitengasten ontvangen. Zij zijn slechts 1 of 2 keer per week open, uitsluitend voor het avondeten.

Zoals de tabel laat zien, eten in de 14 restaurants waarvan schattingen gegeven zijn, wekelijks 8.333 gasten. Onder hen zijn bijna 2.500 buitengasten (bijna 30%). Ervan uitgaande dat de 14 wijkrestaurants uit de tabel representatief zijn voor de in totaal 49 restaurants, gaat het in totaal om zo'n 8.500 buitengasten per week. Wanneer slechts gekeken wordt naar unieke personen, is dit aantal 405. Extrapolerend naar 49 restaurants, betekent dit dat er in Amsterdam 1.417 mensen gebruik maken van wijkrestaurants.

Het aantal buitengasten varieert sterk per restaurant. In sommige restaurants eten slechts enkele buitengasten, in andere restaurants zijn er wel 50 bezoekers per maaltijd. In de zorginstellingen ligt – naar schattingen van de beheerders – het percentage buitengasten tussen de 9% tot 78%. Hoewel niet expliciet onderzocht is wat de redenen zijn voor de grote fluctuaties in de bezoekersaantallen, zijn er aanwijzingen dat dit te maken kan hebben met de mate waarin het restaurant vanaf de buitenkant zichtbaar is, de mate waarin het restaurant aan PR doet en de mate waarin er mensen met een laag inkomen in de buurt wonen.

In de meeste zorginstellingen eten buitengasten en bewoners in dezelfde ruimte door elkaar heen. In één van de verzorgingshuizen hebben de buitengasten een eigen ruimte los van de bewoners. In een andere instelling is voor de bewoners een vaste tafelschikking en eten buitengasten meestal aan de leestafel of aan de bar.

“Als we van onze vaste tafelschikking afwijken hebben we ruzie in de tent. Onze bewoners zijn gewend aan hun eigen tafel. De buitengasten plaatsen we aan een aparte tafel.”

Restaurantmedewerkster

3.2 Kenmerken bezoekers

Leeftijd

De jongste bezoeker is 45 jaar en de oudste 94 jaar. De gemiddelde leeftijd is 75 jaar. Het merendeel van de bezoekers (76%) is ouder dan 65 jaar en ruim de helft (57%) is ouder dan 75 jaar. Vijf procent van bezoekers is jonger dan 55 jaar. Op één na waren zij allen bezoekers van de buurthuizen.

Tabel 4 **Leeftijd (n=133)**

	Percentage ³
Jonger dan 45	0
Tussen 45 en 55	5
Tussen 55 en 65	19
Tussen 65 en 75	19
Tussen 75 en 85	34
Tussen 85 en 95	23
Ouder dan 95	0
Totaal	100

Geslacht

Wanneer men naar het totale aantal eters in de verzorgingshuizen kijkt, zijn de vrouwen overduidelijk in de meerderheid. Wordt echter alleen gekeken naar de buitengasten, dan blijkt dat er slechts sprake te zijn van iets meer vrouwen (55%) dan mannen (45%). Opgemerkt wordt dat dit wel sterk verschilt per restaurant. Zo komen in sommige restaurants vooral vrouwen van boven de 70 en zijn in andere restaurants (alleenstaande) mannen in de meerderheid.

Tabel 5 **Geslacht (n=134)**

	Percentage
Man	45
Vrouw	55
Totaal	100

Leefsituatie

De meeste bezoekers zijn alleenstaand. Slechts een kleine minderheid (15%) geeft aan een partner te hebben of thuiswonende kinderen.

Tabel 6 **Gezinssamenstelling (n=126)**

	Percentage
Alleenstaand	85
Met partner zonder kinderen	13
Met partner en kinderen	2
Totaal	100

Opleidingsniveau

De meeste mensen (75%) hebben de middelbare school afgemaakt. Ruim één vijfde (22%) heeft alleen lagere school afgemaakt.

Noot 3 De percentages in de tabellen zijn berekend over de respondenten die de vraag hebben beantwoord. Respondenten die de vraag niet hebben beantwoord, zijn buiten beschouwing gelaten. Tussen haakjes staat steeds het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord.

Tabel 7 **Onderwijs (n=130)**

	Percentage
Geen	3
Lagere school	22
Middelbare school zoals huishoudschool, MULO, MMS, HAVO en dergelijke	44
Middelbare school zoals HBS, gymnasium, atheneum, lyceum en dergelijke	5
Middelbare beroepsopleiding zoals vakschool, LTS/andere MBO-opleiding	15
Hogere beroepsopleiding	8
Universiteit	3
Totaal	100

Arbeidspositie

Zoals is te verwachten gezien de leeftijdsgroep, is het overgrote deel (74%) van de bezoekers pensioengerechtigd of heeft AOW. De overige respondenten hebben aangegeven een baan te hebben, werkloos of arbeidsongeschikt te zijn.

Tabel 8 **Arbeidspositie (n=129)**

	Percentage
Ik heb een baan	12
Ik ben werkloos	5
Ik ben gepensioneerd/AOW	74
Ik ben arbeidsongeschikt	9
Totaal	100

Inkomen

De respondenten is tevens gevraagd tot welke inkomenscategorie zij behoren. Het gaat om het netto bedrag dat zij per huishouden per maand te besteden hebben.

Tabel 9 **Inkomen (n=92)**

	Percentage
Minder dan €1.000 netto per maand	41
Tussen €1.000 en €1.500 netto per maand	35
Tussen €1.500 en €2.500 netto per maand	21
Meer dan €2.500 netto per maand	3
Totaal	100

Van degenen die deze vraag hebben ingevuld (92 van de 144), geeft ruim driekwart aan dat hun netto maandinkomen lager is dan €1.500,-. Het merendeel hiervan heeft een netto maandinkomen dat onder de € 1.000,- ligt.

In de buurt

De overgrote meerderheid van de bezoekers (80%) woont vlakbij het wijkrestaurant. Dit betekent meestal in één van de nabijgelegen straten. In veel gevallen betreft dit bewoners van aanleunwoningen die zich in de directe omgeving van de zorginstelling bevinden.

Tabel 10 Woonadres (n=129)

	Percentage
Woont in de buurt van het restaurant	80
Woont elders	20
Totaal	100

Etnische achtergrond

Bijna alle bezoekers (96%) zijn autochtone Nederlanders. Er komen nauwelijks allochtone bewoners. In één van de 15 geselecteerde wijkrestaurants, het verzorgingshuis in Zuid-Oost, wordt een dagelijks wisselend Surinaams dagmenu geserveerd. Daar zijn volgens de beheerder regelmatig Surinaamse en Antilliaanse bezoekers te vinden.

Tabel 11 Etniciteit (n=132)

	Percentage
Nederlands	96
Surinaams	2
Duits	1
Marokkaans	1
Chinees	1
Totaal	100

Islamitische bezoekers zijn er nauwelijks. De beheerders geven aan dat het niet goed lukt om hen binnen te krijgen. In enkele restaurants worden af en toe themabijeenkomsten georganiseerd, bijvoorbeeld Turkse of Marokkaanse avonden. Via allochtone vrijwilligers komen er op deze avonden wel moslims. De beheerders willen wel bezoekers met een moslimachtergrond 'binnenhalen', maar ze weten niet goed hoe ze dat moeten aanpakken.

Gezondheid

Slechts weinig respondenten geven aan een goede gezondheid te hebben (10%). Een groot deel van de respondenten heeft een slechte gezondheid (44%) of een matige gezondheid (46%). Dit laatste betekent een niet goede, maar ook niet een heel slechte gezondheid (46%).

Tabel 12 Gezondheid (n=100)

	Percentage
Goede gezondheid	10
Geen goede/geen slechte gezondheid	46
Slechte gezondheid	44
Totaal	100

Eenzaamheid

De eenzaamheid van de respondenten is gemeten aan de hand van de verkorte eenzaamheidsvragenlijst van De Jong-Gierveld (1999). In onderstaande tabel staan de zes stellingen genoemd en het percentage respondenten dat heeft aangegeven het eens te zijn met de stelling. Tevens is het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord weergegeven. Respondenten konden telkens aangeven in welke mate de stelling op hen van toepassing

was. Hoewel de vragen zowel in de positieve ("Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen") als in de negatieve richting ("ik mis mensen om me heen") zijn geformuleerd, hebben we in de tabel de percentages op een zodanige wijze weergegeven, dat ze verwijzen naar de (negatieve) eenzaamheidsgevoelens.

Tabel 13 Gevoelens van eenzaamheid (n=101)

Stelling	Percentage
<i>Positieve formulering:</i>	
Ik ervaar een leegte om me heen (% mee eens).	14
Ik mis mensen op mij heen (% mee eens).	19
Vaak voel ik mij in de steek gelaten (% mee eens)	12
<i>Negatieve formulering:</i>	
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen (% <i>niet</i> mee eens).	12
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen (% <i>niet</i> mee eens).	12
Er zijn voldoende mensen met wie ik mij nauw verbonden voel (% <i>niet</i> mee eens).	12

Uit bovenstaande tabel blijkt dat bijna 20% van de bezoekers aangeeft dat ze mensen om zich heen missen. Verder heeft 14% aangegeven dat zij een leegte om zich heen ervaren. Bij de overige stellingen heeft telkens 12% van de respondenten aangegeven dat de stelling op hen van toepassing was. Hierbij wordt opgemerkt dat de vragen over de eenzaamheid niet door alle respondenten zijn beantwoord.

“Mijn vrienden hebben me laten vallen als een baksteen sinds ik verhuisd ben en hier in de buurt in een seniorenwoning woon. Mijn vrouw is dement en woont in een verzorgingshuis. Onze vrienden kunnen daar niet mee omgaan. Gelukkig heb ik hier in het restaurant nieuwe kennissen opgedaan. We komen hier met een groepje iedere zondag eten en dat is heel gezellig.”

Alleenstaande mannelijke buurtbewoner

3.3 Frequentie van gebruik wijkrestaurants

Ruim de helft van de bezoekers (57%) kan tot de regelmatige bezoekers gerekend worden; zij eten minimaal 3-4 keer per week in een wijkrestaurant. Een groot deel van de bezoekers (37%) eet bijna dagelijks in de wijkrestaurants, een iets kleiner deel 1-2 keer per week (32%).

Tabel 14 Frequentie (n=135)

	Percentage
Minder dan 1 keer per week	11
1 – 2 keer per week	32
3 – 4 keer per week	20
5 – 7 keer per week	37
Totaal	100

Driekwart van de bezoekers bezoekt altijd hetzelfde restaurant. De rest heeft aangegeven ook wel eens in een ander wijkrestaurant te eten. In de meeste gevallen betreft het restaurants die gelegen zijn in dezelfde buurt.

Tabel 15 Bezoek andere wijkrestaurants (n=140)

	Percentage
Ja	25
Nee	75
Totaal	100

Ook de beheerders geven aan dat het meestal vaste bezoekers zijn die ze zien; slechts af en toe zien ze een nieuw gezicht. Het is onbekend hoe nieuwelingen in het restaurant terecht komen. Ze nemen aan dat het hier om mond op mond reclame gaat.

Wanneer er activiteiten worden georganiseerd, zeggen de beheerders dat eters de maaltijd regelmatig koppelen aan activiteiten in de instelling. Het gaat hierbij om activiteiten als bingo, kaarten, biljarten, concerten en gespreksgroepen. De beheerders weten niet precies om hoeveel mensen het hier gaat. Wel is duidelijk dat buitengasten de lunch vaker combineren met activiteiten dan het diner.

3.4 Reden van bezoek

In de vragenlijst is de respondenten gevraagd naar de reden van hun bezoek aan het wijkrestaurant. In onderstaande tabel staan diverse redenen genoemd. Erachter staat het percentage respondenten dat heeft aangegeven dat de reden op hen van toepassing is.

Tabel 16 Reden van bezoek (n=142)

	Percentage
Gunstige prijs	30
Gezelligheid/het ontmoeten van anderen	50
Ik heb geen tijd om zelf te koken	5
Ik kan zelf niet koken	20
Ik spreek af met bekenden	20
Ik kom hier voor andere activiteiten en blijf uitsluitend eten	13
Gemak	20
Ik woon in serviceflat die hoort bij dit restaurant	20
Ik woon in de buurt	39

Uit de tabel blijkt dat bijna 60% van de bezoekers heeft aangegeven dat zij in het wijkrestaurant eten, omdat dit dichtbij hun huis is. Van deze mensen woont een deel in een nabijgelegen serviceflat of senioren/aanleunwoning. Een andere belangrijke reden is de gezelligheid en de mogelijkheid anderen te ontmoeten (50%).

Niet onbelangrijk is ook de betaalbaarheid van het eten. De prijs wordt door bijna een derde van de bezoekers als reden genoemd.

“Thuis zit ik maar alleen. Ik heb geen zin om voor mezelf te koken. Het eten is hier lekker, het is niet duur en het is gezellig. Ik kom hier heel graag!”

Vrouwelijke buurtbewoonster

3.5 Tevredenheid over de maaltijdvoorziening

In de vragenlijst zijn de bezoekers gevraagd om aan te geven hoe tevreden zij zijn over de maaltijd, het restaurant en het personeel. Hieronder gaan we in op wat de bezoekers daarover hebben aangegeven.

Maaltijd

Ten aanzien van de tevredenheid over de maaltijd zijn de volgende onderwerpen aan de bezoekers voorgelegd: de hoeveelheid, de variatie op het menu, de smaak, of rekening gehouden wordt met speciale wensen van bezoekers en de prijs. Maar eerst beschrijven we kort welke menu's bezoekers nemen.

In sommige restaurants wordt standaard een driegangen menu geserveerd, bestaande uit diverse componenten. In andere kan gekozen worden voor een voorgerecht, een hoofdgerecht en een nagerecht. In de restaurants waar standaard een driegangen menu wordt aangeboden, geeft 81% van de bezoekers aan dat zij meestal alle drie de gangen nemen. In de restaurants waar bezoekers zelf een keuze maken, geeft slechts 42% aan dat zij kiezen voor een menu dat bestaat uit drie gangen. Ongeveer een even groot percentage van hen geeft aan dat zij meestal een twee gangenmenu nemen. De combinatie voor-/hoofdgerecht en hoofd-/nagerecht is daarbij even populair. Met andere woorden, ruim 80% neemt altijd een twee- of een driegangen menu.

*“Ik heb iets slims bedacht om geld uit te sparen. Ik koop één keer in de week een pak vla en dan eet ik thuis mijn toetje. Voor een toetje betaal ik hier namelijk 1 euro en ik eet hier bijna iedere dag!”
Alleenstaande bewoonster van een aanleunwoning*

Hoeveelheid

De hoeveelheid eten is volgens 86% van de respondenten meestal voldoende. Dit komt mede, doordat de bezoekers bij veel restaurants zelf kunnen aangeven hoeveel ze opgeschept willen krijgen.

Tabel 17 Hoeveelheid (n=139)

	Percentage
Meestal voldoende	86
Soms voldoende/soms onvoldoende	9
Meestal onvoldoende	5
Totaal	100

Variatie

De meeste bezoekers zijn van mening dat er vaak verschillende gerechten op het menu staan en dat er voldoende keuze is. Respondenten waarbij de vragenlijst mondeling werd afgenomen lichten hun antwoord in veel gevallen toe door te wijzen op het systeem waarbij een keuzemenu om de 6 weken wisselt. Bij respondenten die aangaven dat er niet voldoende variatie is op het menu, is de reden in de meeste gevallen dat zij niet alles lusten en dat de keuze hierdoor beperkt is.

Tabel 18 Variatie op het menu (n=133)

	Percentage
Er staan (te) vaak dezelfde gerechten op het menu	18
Er staan vaak verschillende gerechten op het menu	82
Totaal	100

Smaak

De meeste respondenten (ruim tweederde) vinden het eten meestal lekker. Een kleiner deel gaf aan dat zij het eten soms lekker/soms niet lekker vinden. We weten niet of dat te wijten is aan de smaak van het eten of dat de bezoekers niet alle gerechten even lekker vinden. Slechts weinig mensen (2%) zijn van mening dat het eten meestal niet lekker is.

Tabel 19 Smaak (n=142)

	Percentage
Meestal lekker	69
Soms lekker/soms niet lekker	29
Meestal niet lekker	2
Totaal	100

Speciale wensen

Ongeveer een derde van de respondenten heeft aangegeven dat zij geen speciale wensen hebben. Om deze reden konden zij de vraag of het restaurant rekening houdt met speciale wensen van bezoekers niet beantwoorden. Van de respondenten die deze vraag wel konden beantwoorden, gaf 84% aan dat voldoende rekening met hun wensen wordt gehouden. Eén op de 11 (9%) gaf aan dat er geen rekening gehouden wordt met hun wensen.

Tabel 20 Rekening houden met speciale wensen (n=89)

	Percentage
Ja	84
Soms wel/soms niet	7
Nee	9
Totaal	100

Uit de enquêtes die mondeling onder de bezoekers werden afgenomen, bleek dat een deel van hen van mening is dat de hoeveelheid groente aan de kleine kant is. Bovendien zouden sommige bezoekers graag vaker verse groenten en rauwkost op het menu zien staan. Verder merkt één vegetariër dat alle vegetarische gerechten gefrituurd worden. Graag zou deze respondent de keuze willen hebben uit gezondere vegetarische gerechten.

De beheerders zijn allen van mening dat er op alle mogelijke manieren rekening gehouden wordt met wensen van bezoekers. Er kan kosjer, halal, vegetarisch gekookt worden en er kan met alle diëten rekening worden gehouden. Wel is het zo dat bijzondere wensen het beste een dag van tevoren doorgegeven kunnen worden. Speciale wensen op dezelfde dag doorgeven kan ook, maar dan moet er rekening worden gehouden met enige improvisatie.

“Als er vanmiddag opeens iemand is die halal wil eten, ren ik of een van medewerkers naar de supermarkt om halal vlees te halen. Maar het is makkelijker als we het van tevoren weten.”

Beheerster restaurant

Kwaliteitstoets

In de verzorgingshuizen is vrijwel altijd een menucommissie ingesteld die om de paar weken bij elkaar komt om het menu samen te stellen. De commissies bestaan meestal uit de kok, voedingsdeskundigen en bewoners van de instelling. Bezoekers kunnen klachten indienen bij de commissie. In één restaurant vult de kok iedere avond een evaluatieformulier in over de maaltijd. In een enkel restaurant wordt jaarlijks een onafhankelijk klanttevredenheid onderzoek uitgevoerd.

In de buurthuizen wordt nooit onderzoek gedaan onder de bezoekers.

Prijs

De gesubsidieerde prijs varieert per maaltijd van 4 tot 7 euro. In de buurthuizen geldt alleen voor alle bezoekers de gesubsidieerde prijs. De prijzen in de buurthuizen zijn lager dan de prijzen in de verzorgingscentra. Dit komt doordat er in de buurthuizen met veel vrijwilligers wordt gewerkt. In de buurthuizen die wij bezochten, was alleen de kok een betaalde kracht. In de verzorgingshuizen varieert de normale prijs (die familie en ander bezoek betaalt) van 6 tot 8,50 euro.

Tabel 21 Prijs van het eten (n=135)

	Percentage
Duur	11
Niet duur/niet goedkoop	54
Goedkoop	35
Totaal	100

Uit de tabel blijkt dat ruim de helft van de ondervraagden van mening is dat het eten niet duur, maar ook niet goedkoop is. Verder blijkt dat 11% van de respondenten het eten duur vindt. Respondenten uit de lagere inkomenscategorïeën zijn eerder geneigd om het eten als duur te beoordelen.

“Ik kan maar drie keer per week in een restaurant komen eten. Het eten is best duur. Als ik niet de gesubsidieerde prijs zou hoeven te betalen zou ik maar twee keer in de week kunnen komen. De rest van de week eet ik brood, meer kan ik niet betalen”

Alleenstaande mannelijke buurtbewoner

Locatie

Met betrekking tot de locatie is de bezoekers gevraagd aan te geven wat hun oordeel is over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het restaurant, de openingstijden en de algehele sfeer en inrichting. De resultaten worden hieronder gepresenteerd.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Tabel 22 Bereikbaarheid van het restaurant (n=136)

	Percentage
Makkelijk bereikbaar	83
Niet makkelijk/niet moeilijk bereikbaar	4
Moeilijk bereikbaar	2
Weet niet/niet van toepassing	11
Totaal	100

Voor de overgrote meerderheid van de bezoekers is het restaurant gemakkelijk te bereiken is (83%). Bijna niemand (2%) vindt het restaurant moeilijk bereikbaar. Hierbij wordt opgemerkt dat een groot deel van de ondervraagden woonachtig is in een aanleunwoning. Om deze reden vormt de bereikbaarheid van het restaurant geen probleem.

Tabel 23 Toegankelijkheid van het restaurant (n=135)

	Percentage
Makkelijk toegankelijk	73
Niet makkelijk/niet moeilijk toegankelijkheid	4
Moeilijk toegankelijk	1
Weet niet/niet van toepassing	23
Totaal	100

Wat betreft de toegankelijkheid van het restaurant, geeft 73% van de bezoekers aan dat het restaurant makkelijk toegankelijk is. Slechts 1% heeft problemen met de toegankelijkheid.

Uit de resultaten blijkt dat respondenten over het algemeen positief zijn over de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de restaurants. Opgemerkt wordt dat dit beeld mogelijk wordt vertekend, doordat mensen voor wie de bereikbaarheid en de toegankelijkheid wel een probleem vormen geen bezoek kunnen brengen aan wijkrestaurants en buiten de onderzochte groep vallen. In hoeverre hier sprake van is, kan op basis van dit onderzoek echter niet worden bepaald.

Openingsstelling

In de vragenlijst is de bezoekers tevens gevraagd of zij tevreden zijn over het aantal keren per week en het tijdstip dat het wijkrestaurant is geopend. Uit de resultaten blijkt dat de bezoekers over het algemeen tevreden zijn over de openingsstelling van het restaurant. Dat geldt zowel voor het aantal keren per week dat het wijkrestaurant open is, als de tijdstippen waarop het restaurant is geopend. Uit nadere analyse is gebleken dat er vooral ontevredenheid bestaat onder de bezoekers van de twee bezochte buurthuizen. Eén van deze buurthuizen is één dag per week open, de andere twee dagen per week. De bezoekers zouden graag willen dat zij er vaker terecht konden voor een warme maaltijd.

Tabel 24 Aantal keren per week dat het restaurant is geopend (n=136)

	Percentage
Tevreden	88
Niet tevreden/niet ontevreden	10
Ontevreden	2
Totaal	100

Tabel 25 Het tijdstip waarop het restaurant is geopend (n=141)

	Percentage
Tevreden	93
Niet tevreden/niet ontevreden	6
Ontevreden	1
Totaal	100

Sfeer en inrichting

De bezoekers is tevens gevraagd wat zij van de sfeer in het restaurant vinden. Gebleken is dat 80% van hen vindt dat het meestal gezellig is in het restaurant. Hiervan is een deel van mening dat dit komt doordat zij zelf de gezelligheid gemaakt hebben door bijvoorbeeld af te spreken met vrienden en/of de tafel aan te kleden met een tafelkleedje en een kaarsje.

Tabel 26 Sfeer in het restaurant (n=136)

	Percentage
Meestal gezellig	80
Niet gezelligheid/niet ongezellig	17
Meestal ongezellig	3
Totaal	100

Indruk van de onderzoekers

De onderzoekers hebben geconstateerd dat de restaurants zonder uitzondering verzorgd uitzien. De tafels zijn meestal gedekt met tafelkleden en vaak staat er een bloemetje op tafel. De bestelling wordt bij de meeste restaurants aan de tafels opgenomen en uitgeserveerd. Het personeel is behulpzaam en vriendelijk. In de verzorgingshuizen is het echter niet altijd even duidelijk waar het restaurant zich bevindt.

Oordeel beheerders

Ook de beheerders zijn over het algemeen tevreden over hun restaurant en de mensen die er komen. Er zijn soms wel wat praktische problemen. Op één locatie zou de keuken wat groter mogen zijn. Op een andere locatie is de keuken op een andere verdieping dan het restaurant. Hierdoor kan er bijvoorbeeld niet even snel een eitje worden gebakken of iets worden gefrituurd als een bezoeker daar behoefte aan heeft. Een beheerder van meerdere restaurants mist beter gekwalificeerd personeel. Verder is het in sommige restaurants moeilijk om de vele rollators, rolstoelen en scootmobiel te parkeren. Volgens een beheerder komt dat de brandveiligheid niet ten goede.

"Het gebouw is nog niet eens zo oud, maar het is duidelijk dat de architect geen rekening heeft gehouden met de toegenomen populariteit van de rollator!"

Beheerder restaurant

Bejegening door personeel

Het personeel in de restaurants van de verzorgingshuizen is voor het overgrote deel in vaste dienst. Er wordt wel gebruik gemaakt van oproepkrachten, maar vrijwel niet van uitzendkrachten. Slechts in één restaurant werken ook regelmatig jongeren met een taakstraf, 'de boefjes', zoals de beheerder ze noemt. Ook helpen er in een aantal restaurants regelmatig vrijwilligers mee. In de buurthuizen is alleen de kok in vaste dienst en is er een grote pool van vrijwilligers.

De tevredenheid over de bejegening door het personeel is gepeild door in de vragenlijst te vragen naar hun vriendelijkheid en behulpzaamheid.

Tabel 27 Vriendelijkheid van het personeel (n=136)

	Percentage
Meestal vriendelijk	89
Soms wel/soms niet vriendelijk	11
Meestal onvriendelijk	0
Totaal	100

Bijna 90% van de bezoekers heeft aangegeven dat zij het personeel meestal vriendelijk vinden.

*“Het zijn hier echt schatjes! Als ik binnenkom staat mijn wijntje al klaar.”
Alleenstaande mannelijke buurtbewoner*

Degenen die aangaven dat het personeel soms wel/soms niet vriendelijk is, gaven als reden dat het soms druk in het restaurant is en het personeel hierdoor weinig tijd heeft voor bijvoorbeeld een praatje.

Tabel 28 Behulpzaamheid van het personeel (n=138)

	Percentage
Meestal behulpzaam	92
Soms wel/soms niet behulpzaam	8
Meestal onbehulpzaam	0
Totaal	100

Ruim 90% van de bezoekers is van mening dat het personeel meestal behulpzaam is. Hoewel de meeste ondervraagden aangaven dat zij zelf (nog) niet hulpbehoevend zijn, konden zij wel voorbeelden noemen van medebezoekers van het restaurant voor wie bijvoorbeeld het vlees gesneden wordt. Ook hier geldt dat de behulpzaamheid van het personeel voor een groot deel afhankelijk is van hoe druk het is in het restaurant.

4 Conclusies en aanbevelingen

In het onderhavige onderzoek stond centraal hoeveel gebruik wordt gemaakt van de wijkrestaurants in Amsterdam, wie de bezoekers zijn, hoe vaak en waarom ze gebruik maken van die maaltijdvoorziening en wat ze ervan vinden. Daartoe zijn vragenlijsten afgenomen onder bezoekers en interviews gehouden met de beheerders van de wijkrestaurants. Hieronder volgen de conclusies en de aanbevelingen. De aanbevelingen zijn doorgenomen met een aantal cliënten. Hun commentaar is zo veel als mogelijk verwerkt.

4.1 Conclusies

Heel divers

De wijkrestaurants verschillen onderling sterk. Sommige zijn in verzorgingscentra gevestigd, andere in buurthuizen. De verzorgingscentra zijn dagelijks geopend, de buurthuizen maar één of twee keer per week. In deze laatste klagen de bezoekers overigens over de beperkte openingsstelling. In sommige restaurants eten dagelijks wel 50 buitengasten, in andere restaurants komt er soms helemaal geen buitengast.

Oudere en eenzame alleenstaanden

Wat de kenmerken en het profiel van de bezoekers betreft, is het beeld vrij eenduidig. Het zijn overwegend alleenstaande 65-plussers, vaak zelfs 75- en 85-plussers. Ongeveer evenveel mannen als vrouwen brengen een bezoek aan een wijkrestaurant. Ongeveer driekwart van de bezoekers is gepensioneerd. De rest werkt nog, zoekt werk of is arbeidsongeschikt verklaard. Verder bleek dat een deel van de respondenten te maken heeft met gevoelens van eenzaamheid.

Vaste bezoekers uit de buurt met weinig inkomen

Een groot deel van de bezoekers is afkomstig uit een lage inkomensgroep. Dit bleek niet alleen uit de inkomensgegevens (voor zover die zijn gevuld), maar ook uit het feit dat de restaurantbeheerders signaleren dat er in januari (na de dure kerstmaand) minder eters zijn, of dat er minder bezoekers zijn wanneer de maaltijd wat duurder is omdat er een speciale maaltijd wordt geserveerd zoals een kerstmenu. De meeste gasten zijn vaste en regelmatige bezoekers vlak uit de buurt. Nieuwe gezichten worden door de beheerders nauwelijks gezien. Een aanzienlijk aantal gasten eet (bijna) elke dag in een wijkrestaurant. Verder hebben veel bezoekers een niet al te goede gezondheid.

Nauwelijks allochtonen

Ondanks de vele allochtone ouderen die Amsterdam telt en ondanks het feit dat een aantal restaurants gevestigd is in een buurt waar veel allochtonen wonen, maken allochtone ouderen nauwelijks gebruik van maaltijdvoorzieningen in wijkrestaurants. Alleen daar waar het menu wordt aangepast, en vrijwilligers of personeel werkt van allochtone afkomst, zijn allochtone eters te vinden.

Vlakbij en niet te duur

Bezoekers hebben verschillende redenen opgegeven waarom zij gebruikmaken van wijkrestaurants. De belangrijkste reden, althans de vaakst genoemde, lijkt te zijn dat het restaurant vlakbij is - als het ware 'om de hoek'. Dit geeft gemak, omdat er dan niet zelf gekookt hoeft te worden. Vooral voor degenen met een laag inkomen, speelt de prijs ook voor een belangrijk deel mee. Het lijkt er op dat zij de maaltijd als 'net betaalbaar' beschouwen. Gebleken is dat de prijs van de maaltijden in de buurtcentra onder de prijs van de maaltijden in verzorgingscentra ligt.

Even onder de mensen

Zeker zo belangrijk als het gemak lijkt het sociale aspect te zijn en de mogelijkheid om andere mensen te ontmoeten en met hen af te spreken. Het buiten de eigen woning eten geeft de mogelijkheid er 'even uit te zijn' en onder de mensen te komen. Hoewel er waarschijnlijk geen vriendschappen worden gesloten in de restaurants, compenseert het restaurantbezoek wellicht wel voor het alleen zijn. Het gaat hier immers vooral om alleenstaande ouderen, die anders thuis een potje voor zichzelf moeten koken.

Lekker eten en goed verzorgd

De meeste mensen nemen een driegangen menu als dat standaard wordt aangeboden, anders nemen ze ofwel een voor- en een hoofdgerecht, ofwel een hoofdgerecht met toetje.

Over de kwaliteit van het eten, de hoeveelheid, de variatie in de menu's en het rekening houden met speciale wensen van bezoekers, zijn bezoekers heel tevreden. Hetzelfde geldt voor de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de restaurants, de openstelling (wanneer dat dagelijks is) en de inrichting en sfeer die het restaurant uitstraalt. Dit is conform de observaties van de onderzoekers die de restaurants bezocht hebben.

Vriendelijk personeel

Ook over de bejegening door het personeel zijn de bezoekers tevreden. Deze worden als meestal vriendelijk en behulpzaam ervaren. Daar waar nodig helpt het personeel zelfs met eten klein snijden, al heeft het personeel voor een praatje vaak wat weinig tijd.

4.2 Aanbevelingen

- Op grond van het onderzoek is de conclusie dat de wijkrestaurants de laagste inkomensgroepen, zeker onder ouderen, bereiken. We zouden dan ook geen aparte inkomensstoets aanbevelen, nog los van de praktische invulling daarvan, die niet eenvoudig zal zijn.
- Ten aanzien van de menu's, bevelen we aan de subsidie te laten gelden voor een tweegangen menu en de bezoekers zelf een combinatie (keuze uit voor- en hoofdgerecht of hoofdgerecht- en nagerecht) te laten kiezen. Indien bezoekers een driegangen menu wensen, bevelen wij aan dat zij apart voor het derde gerecht bijbetalen.
- Mogelijk valt de prijs per maaltijd door uniformering in sommige restaurants iets hoger uit. Ten aanzien hiervan bevelen wij aan dat mogelijke prijsstijging door uniformering zorgvuldig moet worden doorgevoerd. Dit om te voorkomen dat juist de bezoekers uit de laagste inkomenscategorieën vanwege de prijs moeten afhaken.
- Omdat gebleken is dat de buurthuizen qua opzet en prijs zeer verschillend zijn van de verzorgingshuizen, wordt aanbevolen om de maaltijd en de prijs hiervan in de buurtcentra niet te uniformeren.

- Uit het resultaten van dit onderzoek is gebleken dat de buurtfunctie van de wijkrestaurants in verzorgingscentra verder versterkt kan worden. Op dit moment worden veelal oudere alleenstaanden bereikt, die in aanleunwoningen of vlakbij wonen. Wanneer de wijkrestaurants ook de functie zouden moeten hebben van het bijeenbrengen van mensen in de wijk of buurt, zal daar gericht beleid op gevoerd moeten worden. De wijkrestaurants zullen daar hun PR op moeten aanpassen. Het gaat hierbij om structurele publiciteit en structurele activiteiten. Gebleken is dat eenmalige actie niet voldoende is. Verder zouden de beheerders meer bekendheid kunnen geven aan hun restaurant door vanaf de buitenkant te laten zien dat er een restaurant is. Een en ander hangt uiteraard af van de (uitbreidings)capaciteit van de voorziening.
- Een manier om de buurtfunctie te versterken en meer gasten te trekken, is om het eten te koppelen aan activiteiten. Vooral de combinatie lunch en activiteiten blijkt populair te zijn.
- De gemeente zal helder moeten maken wat de doelgroep moet zijn van de restaurants, of deze verbreed moet worden, en de mate waarin zij de wijk- en buurtfunctie, belangrijk vinden. Op grond van het onderzoek hebben wij de indruk dat op dit moment slechts een beperkte groep wordt bereikt en dat de restaurants meer potentieel hebben.
- Menucommissies bestaan op dit moment nog voornamelijk uit de kok, voedingsdeskundigen en bewoners van de instelling. Aanbevolen wordt om ten minste één buitengast als lid van de menucommissie aan te stellen.
- Wanneer het belangrijk is om ook allochtone bezoekers te trekken, zal daar gerichte actie op nodig zijn. Te denken valt aan bijvoorbeeld aanpassing van het menu en het aantrekken van allochtone vrijwilligers en personeel. Verder kan voor bekendheid gezorgd worden via bijvoorbeeld moskeeën en andere gebedshuizen. Omdat op dit moment niet voldoende bekend is hoe groot de vraag is onder allochtone ouderen (wellicht is het een traditie om hun eten door de eigen kinderen klaar te laten maken en te brengen). Daarom lijkt het raadzaam eerst een inventariserend onderzoek te doen naar de vraag onder deze doelgroep en vervolgens te starten met een pilot onder een aantal allochtone bewoners in een wijk.
- Gezien het belang van het sociale aspect voor de bezoekers en gezien het feit dat sommige bezoekers te maken hebben met eenzaamheidsgevoelens, bevelen wij aan dat wijkrestaurants hier gericht vrijwilligers voor aantrekken. Deze kunnen met bezoekers een praatje maken en helpen bij het eten. Zeker voor de vaste bezoekers kan dit heel prettig zijn. Een andere mogelijkheid is gericht te werven onder actieve senioren, en hen een maaltijd in combinatie met activiteiten aan te bieden. Deze groep heeft vaak de tijd en wellicht de interesse om dit type vrijwilligerswerk onder de (zeer) oude bezoekers te doen.