



Erasmushogeschool Brussel  
Campus Bloemenhof  
Departement MMM  
Bachelor Hotelmanagement

## Management Research Project

### Food & Beverage kwaliteit in woonzorgcentrum: Efficiënte tevredenheidspeiling

Mentor: Dhr. Kellaert Philippe

Begeleider: Mevr. A. Vermeulen

Student: Dante De Bondt  
3 Ba Hotelmanagement

Academiejaar: 2019-2020

## Voorwoord

Om dit management research project te realiseren heb ik kunnen rekenen op enkele personen die een speciale vermelding verdienen.

Allereerst zou ik graag mijn promotor, mevrouw Diane Vermeulen, willen bedanken voor haar hulp, aanmoedigingen en tijd die ze in mij en mijn project heeft geïnvesteerd.

Eveneens bedank ik Sonja Lucas die doorheen het schrijven mij continue feedback gaf op inhoudelijk en tekstueel vlak.

Ook wil ik mijn ouders, Frank en Tine De Bondt, bedanken voor hun steun en hulp.

Ik bedank mijn vriendin Lotte Nica, die mijn onderzoek nalas en hielp bij de opmaak van dit management research project.

Tot slot een welgemeende dank u aan mijn stageplaats, zijn directeur en aan het personeel, die het mogelijk maakten dit project te realiseren.

Verder wil ik nog vermelden dat het onderzoek plaatsvond te midden van de coronacrisis en dat het hierdoor beperkter is gebleven dan gewenst.

# Lijst met gebruikte tabellen en figuren

## Tabellen

- Tabel 1 – Fase 1
- Tabel 2 – Fase 1.2
- Tabel 3 – Fase 2
- Tabel 4 – Kostprijs berekening adviesvoorstel

## Figuren

- Figuur 1 – Ambiancekoffer (Vanneste, 2019)

# Inhoudstafel

<i>Voorwoord</i> .....	2
<i>Lijst met gebruikte tabellen en figuren</i> .....	3
<i>Inhoudstafel</i> .....	4
<i>Inleiding</i> .....	5
<b>1 Procesbeschrijving design thinking</b> .....	6
<b>1.1 Ideation</b> .....	6
1.1.1 “In gage idea card” en “COCD-box”.....	6
1.1.2 “User journey mapping”.....	7
<b>1.2 Deskresearch</b> .....	7
1.2.1 Maaltijden bij ouderen.....	7
1.2.2 Opmaak enquête.....	9
<b>1.3 User research</b> .....	10
1.3.1 Methodologie.....	10
1.3.2 Afname enquête.....	10
<b>2 Prototype &amp; testing</b> .....	13
<b>2.1 Prototype</b> .....	13
<b>2.2 Testing</b> .....	21
<b>2.3 Controle en advies</b> .....	22
<b>2.4 Competitief voordeel</b> .....	25
<i>Besluit</i> .....	27
<i>Bibliografie</i> .....	29
<i>Bijlagen</i> .....	30
Bijlage 1: Enquête Survey Monkey.....	31
Bijlage 2: “In gage idea card”.....	46
Bijlage 3: “COCD-box”.....	50
Bijlage 4: “User journey map”.....	51
Bijlage 5: Ingevulde enquêtes bewoners.....	58
Bijlage 6: “Empathy mapping”.....	78
Bijlage 7: Weergave van testing tools.....	81
Bijlage 8: Menu van de testweek.....	83
Bijlage 9: Verwerkte resultaten testfase 1.....	84
Bijlage 10: Ingevulde documenten testfase 1.2.....	86

# Inleiding

Tijdens dit onderzoek wordt getracht om na te gaan hoe op een efficiënte en gebruiksvriendelijke manier de tevredenheid van bejaarden over hun maaltijden in een woonzorgcentrum kan worden gemeten. Er werd een tool ontwikkeld die dit mogelijk maakt. De keuze van het onderzoeksproject werd ondersteund door de vraag van mijn stageplaats naar een zo objectief mogelijke methode.

Na de inleiding volgt het denkproces aan de hand van een "COCD box", "user journey map" en een "ideation card". Met deze tools wordt een prototype opgemaakt dat als mogelijke oplossing voor de probleemstelling kan worden gebruikt. Eveneens wordt de desk-en user research bestaande uit kwalitatieve bronnen en enquêtes toegelicht. Hierbij wordt onderzocht hoe de kwaliteit van de maaltijden invloed heeft op de levenskwaliteit van bejaarden in een woonzorgcentrum. Op basis van dit onderzoek wordt een procedure ontworpen om de tevredenheid van de bewoners in kaart te brengen.

In het laatste hoofdstuk wordt het prototype voorgesteld en worden de verwerkte data van een eerste test toegelicht. Deze data worden vervolgens geanalyseerd en er wordt onderzocht of de ontworpen test kan bijdragen aan de ontwikkeling van een competitief voordeel.

Ter afronding wordt een kort besluit geformuleerd.

# 1 Procesbeschrijving design thinking

## 1.1 Ideation

### 1.1.1 “In gage idea card” en “COCD-box”

De “In gage idea card” wordt gebruikt om duidelijk de probleemstelling te schetsen. Deze is terug te vinden in bijlage 2. De probleemstelling die behandeld wordt in deze paper is dat er te weinig data beschikbaar zijn in verband met de tevredenheid van de bewoners over de maaltijdmomenten.

De “COCD-box”, terug te vinden in bijlage 3, is een tool om volledig vrij oplossingen te zoeken en deze te categoriseren naargelang hun haalbaarheid in de realiteit. Aan de hand van deze tools werden enkele mogelijke oplossingen gevonden voor de probleemstelling. Hieruit werd een definitieve oplossing gekozen die verder zal besproken worden in het hoofdstuk “Prototype & testing”.

Uit het onderzoek aan de hand van de “COCD-box” en de “In gage idea card” kwam het idee om terminals van Happyornot te gebruiken in het woonzorgcentrum. Na contact opgenomen te hebben met deze organisatie bleek dat de kost op jaarbasis te hoog zou zijn. Er werd gekozen om deze optie niet te weerhouden in het onderzoek en om een andere richting uit te gaan.

### **1.1.2 “User journey mapping”**

Een “User journey map”, terug te vinden in bijlage 4, brengt de dagelijkse handelingen in verband met de maaltijden van een resident in een woonzorgcentrum in kaart. Wie is er allemaal betrokken bij het bereiden van de maaltijden? Wat zijn de verschillende fases die doorlopen worden vooraleer de maaltijden bij de residenten terecht komen? Aan de hand van deze tool kunnen we zien welke personen er worden ingezet en of deze allemaal noodzakelijk zijn, net zoals we kunnen vaststellen welke fases nodig of overbodig zijn. We kunnen simuleren welke veranderingen mogelijk zijn. Indien we een fase willen toevoegen of verwijderen in de “User journey map”, waar kan dit dan het best? Om een antwoord op dit soort vragen te kunnen geven, is het essentieel om een “User journey map” samen te stellen. In het hoofdstuk “Prototype & testing” zal deze tool verder benut worden om een oplossing te implementeren.

## **1.2 Deskresearch**

### **1.2.1 Maaltijden bij ouderen**

Weten wat een bewoner vindt van de maaltijden die aangeboden worden, is heel belangrijke en nuttige informatie. Er is een duidelijk verband tussen de kwaliteit van de maaltijden en het gevaar op ondervoeding, geeft E. Vanneste aan in zijn onderzoek. Hieruit blijkt dat 10% van de ouderen in België lijdt aan ondervoeding (Vanneste, 2019).

Smaak is essentieel in een mensenleven. Positieve prikkeling van de smaakpapillen leidt tot een gelukzalige gemoedstoestand. Eveneens blijven smaakpapillen en reukzin vrij constant doorheen een mensenleven.

“Smaak is dus een kostbaar vermogen dat een grote bijdrage levert aan het feit dat ook voor de oudere mens het leven de moeite waard blijft.” (Stoelinga, 1999).

Daartegenover staat dat sommige medicatie en ziektes kunnen zorgen voor een reuk- en smaakvermindering (D.Z.B., M.A.E., & M.G.M., 2010). Bij hoge ouderdom begint een aantoonbare aftakeling van de smaakpapillen (Stoelinga, 1999). Momenteel wordt geopteerd om gebruik te maken van sterkere smaken om deze negatieve effecten te compenseren. Uit een onderzoek gevoerd door E. Doets en S. Kramer, onderzoekers bij Food & Biobased Research, blijkt dat dit niet voor een meer uitgesproken eetlust zorgt. Zij zouden ervoor opteren om meer belang te hechten aan andere factoren, zoals presentatie, omgeving en sfeer tijdens de maaltijden (E.L. Doets, 2015).

Zoals hierboven aangehaald werd, speelt presentatie een belangrijke rol in de beleving van een goed maaltijdmoment. Het expertisecentrum Agro- en Biotechnologie ontwikkelde een ambiencekoffer om personeel in de zorgsector bewust te maken van deze extra factor. Aan de hand van deze koffer kan het personeel twee tafels dekken. De ene zal een aangename sfeer creëren dan de andere. Dit wordt weergegeven in onderstaande figuur.



*Figuur 1 - Ambiencekoffer (Vanneste, 2019).*



Ook het gezelschap is van essentieel belang. Aan de bewoners moet de mogelijkheid geboden worden om in groep aan tafel te zitten zodat ze met elkaar kunnen praten. Dit zal zorgen voor een meer ontspannen sfeer die aanzet tot eten.

E. Vanneste schetst de ideale maaltijd als volgt: bewoners kiezen waar ze plaats nemen, het eten wordt in de eetzaal opgediend, er is rustgevende muziek, de eetzaal is gevuld met de geur van de maaltijd en de bewoners kunnen bijnemen indien ze dit wensen (Vanneste, 2019).

### **1.2.2 Opmaak enquête**

Bij de opmaak van een enquête is het in de eerste plaats belangrijk te weten "waarom?" (Van de Walle, 2006). Wat willen we juist weten en hoe zal deze informatie ons helpen om in de toekomst betere keuzes te maken? Zal de informatie leiden tot een toekomstig competitief voordeel?

Er bestaan verschillende methodes om een steekproef met behulp van een enquête af te nemen. Voor dit onderzoek werd gekozen voor benchmarken, data verzamelen om de tevredenheid van bewoners te vergelijken (Van de Walle, 2006). Benchmarken betekent in dit scenario dat de verkregen informatie van een resident wordt vergeleken met de informatie verkregen van andere residenten. Omdat smaken en belevingen zo persoonlijk zijn, is het belangrijk om persoonlijke voorkeuren tegen elkaar af te wegen. Aan de hand hiervan kan de ingewonnen informatie worden gebruikt om een gulden middenweg te zoeken rekening houdend met ieders persoonlijke voorkeuren.

## **1.3 User research**

### **1.3.1 Methodologie**

In dit onderzoek werd gekozen om de user research uit te voeren aan de hand van enquêtes. In de volgende hoofdstukken wordt toegelicht hoe deze werden uitgewerkt.

### **1.3.2 Afname enquête**

Ter voorbereiding van het ontwerpen van een prototype van procedure werd bij tien bewoners van een woonzorgcentrum een enquête afgenomen. Er werd gekozen om slechts tien bewoners te bevragen omwille van de coronacrisis.

De enquête had een dubbel doel. Vooreerst was het de bedoeling om een beeld te verkrijgen van de stand van zaken betreffende de mening van de bewoners over de maaltijdmomenten. Daarnaast werd er gepeild naar wat volgens hen een makkelijke manier zou zijn om feedback te geven over hun beoordeling van de maaltijden. De integrale versie van de enquêtes is weergegeven in bijlage 5.

Dit hoofdstuk bevat een beknopte samenvatting van de bevindingen uit de enquêtes. De vragen die gebruikt werden in de enquêtes waren gebaseerd op de voorgaande bevindingen uit de deskresearch.

Omwille van de wetgeving op de privacy werden de namen van de geïnterviewden niet vermeld in deze paper. De enquêtes werden uitsluitend afgenomen bij mensen die cognitief sterk zijn. De residenten

uit de gesloten afdeling werden niet bevroegd, omdat dit niet mogelijk was omwille van hun beperkter cognitief vermogen. Van de resterende vijfendertig bewoners werden er tien bevroegd. Dit betekent dat slechts een minderheid deelnam aan de enquête en de resultaten daarom niet veralgemeend mogen worden.

Van de informatie die bekomen werd uit de enquêtes, werd een "Empathy map" samengesteld. Deze is terug te vinden in bijlage 6. Deze zorgt voor een snel overzicht van de belangrijkste info die werd verzameld via de enquêtes. Er was uit af te leiden dat minstens 14% van de residenten niet tevreden was met de maaltijdmomenten.

De opmerkingen hadden betrekking op de presentatie, de sfeer, de kwaliteit en de kwantiteit van de maaltijden. Zoals in de deskresearch reeds werd vermeld, is de sfeer zeer belangrijk voor de beoordeling van de kwaliteit van de maaltijdmomenten. Dit aspect kwam ook terug in de enquêtes. De residenten vroegen om meer decoratie op tafel te zetten. Ook het gezelschap dat mee aan tafel zat, had een duidelijke invloed op de beleving. Beide factoren, zowel de sfeer als het gezelschap, zijn dus zeer belangrijk voor een optimaal maaltijdmoment.

De resultaten van de enquêtes toonden duidelijk aan dat de maaltijden niet altijd geapprecieerd werden door de residenten. Er werd gevraagd naar meer inspraak in de samenstelling van de menu's om zo meer variatie en persoonlijke voorkeuren aan bod te laten komen. "Veranderen van kok" was een uitspraak die meermaals terugkwam. Dit zijn harde woorden die een duidelijk signaal geven. Het ondersteunt het idee dat een frequentere opvolging van de maaltijdmomenten zeker nodig is. Uit de enquêtes bleek duidelijk dat de residenten in de huidige situatie niet helemaal tevreden zijn. Met een betere opvolging kan er directer op de bal gespeeld worden en kunnen klachten vermeden worden.

Ter nuancering van de soms felle kritieken kan de bedenking worden gemaakt dat de maaltijden, naast de bezoeken, één van de weinige vormen van afleiding zijn voor de bewoners van een woonzorgcentrum. Het zijn de momenten waar de bewoners naar uitkijken. Wanneer deze dan niet helemaal voldoen aan hun verwachtingen, zorgt dit ervoor dat kritiek gemakkelijk gegeven wordt. Daarbij komt dat bejaarden vaak geconfronteerd worden met fysieke ongemakken die een begrijpbare vorm van ergernis en frustratie kunnen veroorzaken. Omdat dit op een of andere manier moet kunnen geventileerd worden, zijn de maaltijden hiervoor vaak een uitgelezen doelwit.

Dit neemt niet weg dat hun klachten en opmerkingen ernstig moeten genomen worden en dat er in de mate van het mogelijke moet worden aan tegemoet gekomen. Bejaarden in een woonzorgcentrum hebben recht op een zo goed mogelijke zorg en daar maken de maaltijden deel van uit.

## 2 Prototype & testing

### 2.1 Prototype

Er werden twee mogelijke procedures van bevraging van de residenten ontwikkeld als prototype.

Fase 1 bestaat uit een steekproef die gedurende één week dagelijks wordt uitgevoerd en waarbij zoveel mogelijk data worden verzameld. Het is een kwantitatief onderzoek dat gebeurt aan de hand van smileys. Hieraan namen vijf residenten deel. Omwille van de coronamaatregelen was het niet mogelijk om meer mensen te laten deelnemen aan deze testfase. Het is de bedoeling om deze steekproef éénmaal per maand gedurende één week te laten plaatsvinden. Bijkomende toelichting over dit onderzoek volgt verder in dit hoofdstuk.

Fase 1.2 is een variant op fase 1. In plaats van de smileys uit fase 1, zouden de bewoners in fase 1.2 een blanco sjabloon van het weekmenu ontvangen waarop ze na elke maaltijd aanduiden of ze al dan niet tevreden waren. Deze bladen worden op het einde van de week opgehaald voor analyse. Ook bij deze vorm van bevraging is het de bedoeling om deze steekproef éénmaal per maand te laten plaatsvinden. Beide fases worden verder in dit onderzoek met elkaar vergeleken om vervolgens het beste te selecteren.

Fase 2 is een kwalitatief onderzoek dat om de drie maanden zou plaatsvinden. Tijdens deze fase wordt telkens 20% van de residenten bevroegd aan de hand van een enquête. Als vragenlijst wordt externe vragenlijst gebruikt, terug te vinden in bijlage 1. Tijdens fase 2 wordt eveneens naar de families van deze residenten elektronisch de vragenlijst

verstuurd, op voorwaarde dat ze vooraf hiermee instemden. De enquête is opgemaakt met Survey Monkey. Als startscherm van de enquête moet je ingeven voor welk woonzorgcentrum je de enquête wil invullen. Hier staat het woonzorgcentrum van mijn stageplaats nog niet tussen, waardoor deze fase nog niet kon uitgetest worden. Momenteel wordt eraan gewerkt om deze enquête ook te kunnen gebruiken in mijn stageplaats.

De verschillende fasen worden verder toegelicht in de tabellen 1, 2 en 3.

**Tabel 1 – Fase 1**

<b>Fase 1</b>	
<b>Duur</b>	1 week
<b>Frequentie</b>	Om de 4 weken
<b>Werkwijze</b>	<p>Aan de hand van smileys kunnen de residenten eenvoudig aanduiden in welke mate ze al dan niet tevreden zijn met de maaltijd. Deze smileys zijn terug te vinden in bijlage 7.</p> <p>De smileys staan op een blad papier dat meegegeven wordt op de plateau's van de residenten. De resident duidt op het einde van de maaltijd de smiley aan waar hij/zij zijn belevenis aan koppelt. Bijvoorbeeld: is de resident tevreden over de volledige samenstelling van de maaltijd dan duidt hij/zij een groen blij gezicht aan. Deze bladen met de smileys worden na elke maaltijd door het personeel verzameld en in een enveloppe per datum gestoken. Zo kan elk maaltijdmoment apart geanalyseerd worden. Deze data worden in een Excel bestand verwerkt.</p>
<b>Kosten</b>	<p><u>Kosten op jaarbasis van de testen</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 1 A4 blad bevat 16 testen (1 test bestaat uit drie smileys en per A4 blad kunnen 16 testen afgedrukt worden).</li><li>- De kost voor 1 A4 wordt geschat op € 0,25.</li></ul>

- Residenten (cognitief vaardige residenten) x maaltijdmomenten x dagen x frequentie = totaal aantal testen  
 $51 \times 3 \times 7 \times 12 = 12\,852$  testen
- Totaal aantal testen / test per A4 = benodigd A4 papier  
 $12\,852 / 16 = 803,25$  papieren
- Benodigde A4 papieren x prijs per A4 = totale kost  
 $803,25 \times \text{€ } 0,25 = \text{€ } 200,81$

**De kostprijs op jaarbasis voor het afdrukken van de testen wordt geschat op € 200,81.**

#### Kosten uurloon voor de test op jaarbasis

- De bladen met de smileys zullen door het keukenpersoneel op de plateaus gelegd worden. Dit vergt geen extra tijd, maar gebeurt heel snel wat maakt dat we hier geen extra uren moeten voor budgetteren.
- De testen verzamelen vraagt geen extra tijd van het zorgpersoneel, omdat dit gelijktijdig met de verdeling en het ophalen van de plateaus kan gebeuren.
- De verwerking van de verzamelde data wordt geraamd op 1 uur per dag, voor één week zijn dit 7 uren, wat maakt dat het totaal op jaarbasis komt op 84 uren.
- Voor de schatting van de kostprijs gaan we uit van een gemiddeld uurloon van €15/u.



- Totaal uren x uurloon = totale kost  
84 x 15 = € 1 260

**De kostprijs op jaarbasis voor het personeel bedraagt € 1 260.**

**Totale kost fase 1 op jaarbasis bedraagt € 1 460,81.**

**Tabel 2 – Fase 1.2**

Fase 1.2	
<b>Duur</b>	1 week
<b>Frequentie</b>	Om de 4 weken
<b>Werkwijze</b>	De bewoners ontvangen een blanco sjabloon van het weekmenu. Dagelijks na een maaltijdmoment kunnen ze op dit document aanduiden of ze tevreden waren in over de maaltijd. Indien de resident dit wenst kan deze eveneens aanvullen met een opmerking.
<b>Kosten</b>	<u>Kosten op jaarbasis van de testen</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 A4 blad met blanco van de menu.</li> <li>- De kost voor 1 A4 wordt geschat op € 0,25.</li> </ul>

- Residenten (cognitief vaardige residenten) x frequentie = totaal aantal testen  
 $51 \times 12 = 612$  testen
- Benodigde A4 papieren x prijs per A4 = totaal kost  
 $612 \times 0,25 = \text{€ } 153$

**De kostprijs op jaarbasis voor het afdrukken van de testen wordt geschat op € 153.**

Kosten uurloon voor de test op jaarbasis

- Het uitdelen van het document gebeurt éénmaal bij het begin van de week en op het einde van de week worden deze weer opgehaald. De tijd die hiervoor nodig is, wordt verrekend in de verwerkingsduur.
- De verwerking van de verzamelde data wordt geraamd op 1 uur per testdag, voor een week zijn dit 7 uren, wat maakt dat het totaal op jaarbasis komt op 84 uren.
- Voor de schatting van de kostprijs gaan we uit van een gemiddeld uurloon van €15/u.
- Totaal aantal uren x uurloon = totale kost  
 $84 \times 15 = \text{€ } 1\,260$

**De kostprijs op jaarbasis voor het personeel bedraagt € 1 260.**

**Totale kost fase 1.2 op jaarbasis bedraagt € 1 413.**

**Tabel 3 – Fase 2**

<b>Fase 2</b>	
<b>Duur</b>	1 dag
<b>Frequentie</b>	Om de 3 maanden
<b>Werkwijze</b>	<p>Bij 20% van de residenten wordt door het personeel dat instaat voor animatie een enquête afgenomen. Naar de families die hiervoor toestemming gaven, wordt per mail een vragenlijst verzonden. De vragenlijst die door de families online wordt ingevuld, wordt onmiddellijk verwerkt door de elektronische tool.</p> <p>De enquêtes die schriftelijk worden afgenomen, worden vervolgens door hetzelfde personeel ingevoerd in de elektronische tool zodat de verwerking automatisch verloopt.</p>
<b>Kosten</b>	<p><u>Kosten op jaarbasis van de testen</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Abonnement Survey Monkey bedraagt € 432 op jaarbasis.</li></ul> <p><b>De kostprijs op jaarbasis voor de test wordt geschat op € 432.</b></p> <p><u>Kosten uurloon voor de test op jaarbasis</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De afname plus het invoeren van de resultaten van de enquêtes wordt geraamd op 7u36 (1 werkdag) voor 1 testdag</li><li>- Voor de schatting van de kostprijs gaan we uit van een gemiddeld uurloon van €15/u.</li></ul>

- Tijd per testdag x aantal testen op jaarbasis x uurloon = totale personeelskost  
 $7,6 \times 4 \times 15 = \text{€ } 456$

**De kostprijs op jaarbasis voor het personeel bedraagt € 456.**

**Totale kost fase 2 op jaarbasis bedraagt € 888.**

## 2.2 Testing

Vooraleer van start te gaan met het hoofdstuk "testing" wil ik meedelen dat enkel fase 1 en fase 1.2 getest werden. Fase 2 is niet kunnen getest worden door de coronacrisis.

Fase 1 en fase 1.2 werden getest bij vijf residenten. Zij werden een week lang opgevolgd. Na de testfase werden de vijf deelnemende residenten bevraagd in verband met hun ervaring met de twee prototypes. Deze bevraging diende als controle. Aan de hand van de data die tijdens de testen werden verzameld, werd een advies opgemaakt. De controle en het advies worden besproken in het volgende hoofdstuk.

Het menu van de testweek is opgenomen in bijlage 8. De residenten werden tijdens deze testweek die liep van maandag 4 mei tot en met zondag 10 mei 2020, opgevolgd en bevraagd over hun bevindingen in verband met de maaltijden. Bijlage 9 bevat de resultaten van de fase 1 waarbij er werd gewerkt met behulp van de smileys. In bijlage 10 vindt u de resultaten van de bevraging uit fase 1.2. Het testpubliek bestond uit twee koppels en één individu.

Tijdens de testweek werden de deelnemende residenten op maandag en dinsdag bezocht om hen eventueel extra uitleg te geven en om hun vragen te beantwoorden. Daarna moesten de residenten de tool autonoom invullen. Maandagochtend 11 mei 2020 werden de ingevulde testformulieren opgehaald en verwerkt.

Van de vijf personen die deelnamen was er één iemand die de test volledig had gedaan. De anderen verkozen fase 1.2 of vergaten na verloop van tijd om de testen in te vullen als ze er niet dagelijks aan herinnerd werden.

Uit de resultaten bleek dat de vijf residenten niet altijd tevreden waren over de maaltijden. Persoonlijke smaken, te laat gegeten of een lauwe maaltijd waren de grootste oorzaken van ontevredenheden bij de deelnemende residenten zo blijkt uit de resultaten.

Deze testfase gaf een richting aan, maar was te beperkt om algemene besluiten te trekken. Slechts 10% van de bewoners nam deel aan de testing waardoor het aantal deelnemers ten opzichte van het totaal aantal bewoners te klein was om een veralgemenend besluit te trekken.

De verwerking van de data gebeurde aan de hand van het programma Excel. De afgeleide grafieken werden gemaakt om een duidelijkere weergave te verkrijgen van de resultaten. De resultaten zijn terug te vinden in bijlage 10. De verwerking van de resultaten verliep vlot.

### **2.3 Controle en advies**

De eerste twee dagen van de testweek werden de residenten op de voet opgevolgd en werd hen regelmatig gevraagd om het document in te vullen. Vanaf de derde dag werden ze geacht dit zelfstandig te doen.

Na het verzamelen en verwerken van de documenten werden de residenten mondeling bevraagd over hun ervaring met de testen en werd hen de mogelijkheid geboden om eventuele opmerkingen toe te voegen. De residenten verleenden hun medewerking, maar niet elke resident gaf evenveel opmerkingen.

Testfase 1 met de smileys was niet succesvol en daarom concluderen we dat deze testmethode niet efficiënt genoeg was. De residenten vonden het moeilijk om hun mening te geven aan de hand van smileys. Zij wilden

liever meer informatie geven en hun keuze bekrachtigen. Na een tweetal dagen bleek al dat de residenten de smileys achterwege lieten en enkel de tool van fase 1.2 gebruikten.

Fase 1.2 daarentegen was succesvol. Deze testmethode leverde duidelijke informatie op en de residenten gaven aan dat ze hier gemakkelijk mee konden werken. Ze hadden er geen probleem mee om deze peiling meerdere malen te doen. Eén resident gaf aan dat hij dit zelfs wekelijks zou willen doen.

Welke adviezen met betrekking tot de implementatie van de testen kunnen er worden afgeleid uit de verkregen resultaten?

Het is duidelijk dat de testmethode van fase 1 in de huidige vorm niet geschikt is voor gebruik. Deze test komt niet in aanmerking voor een ruimere toepassing en wordt derhalve niet aangeraden.

Fase 1.2 was wel succesvol en kan gunstig worden geadviseerd voor gebruik in het woonzorgcentrum. Voor de implementatie wordt er voorgesteld de peiling wekelijks uit te voeren. Hiervoor kan per leefgroep, bestaande uit vijf of tien residenten, één resident aangesteld worden als verantwoordelijke. Dit kan een vaste vrijwilliger zijn of er kan per testweek een nieuwe vrijwilliger worden aangeduid. Laat de groep hierover zelf beslissen, dan voelen ze zich meer betrokken. Het vormt een bijkomend gespreksonderwerp en het kan de interactie tussen de bewoners bevorderen. Als dat zo zou blijken te zijn, is dat een gunstig neveneffect van de testen.

De aangeduide of verkozen verantwoordelijken zullen een exemplaar van de tool ontvangen en hierop feedback kunnen noteren. Zij kunnen eveneens een extra aanspreekpunt zijn voor de residenten die een melding hebben omtrent de maaltijdmomenten.

Om daadwerkelijk tot de implementatie van fase 1.2 te kunnen overgaan, moet dit ook financieel haalbaar zijn. Tabel 4 geeft een simulatie van de kostprijs van de testen indien deze op een wekelijkse basis worden uitgevoerd door vijf residenten. Hiervoor moeten er wekelijks vijf exemplaren van het weekmenu worden afgedrukt. De ingevulde exemplaren worden éénmaal, op het einde van de week, door een personeelslid opgehaald en ingevoerd in een Excel bestand. Dit vraagt twee werkuren.

Uit tabel 4 blijkt dat de kostprijs op jaarbasis van de implementatie van fase 1.2 zoals deze wordt voorgesteld in het advies €1 625 bedraagt. Deze procedure brengt dus geen hoge financiële kost met zich mee.

**Tabel 4 – kostprijs berekening adviesvoorstel**

Fase 1.2	Papier	Personeel
<b>Kosten</b>	<u>Kosten van de testen op weekbasis</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De kost voor 1 A4 wordt geschat op € 0,25.</li> <li>- A4 papier x exemplaren per week = totale kost op weekbasis € 0,25 x 5 = € 1,25</li> </ul> <p><b>De kostprijs op weekbasis wordt geschat op € 1,25.</b></p>	<u>Kosten van de testen op weekbasis</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uren per week x uurloon = totale kost op weekbasis 2 x 15 = € 30</li> </ul> <p><b>De kostprijs op weekbasis wordt geschat op € 30.</b></p>



	<p><u>Kosten voor de test op jaarbasis</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal keer per jaar x prijs per week = totale kost per jaar  <math>52 \times 1,25 = \text{€ } 65</math></li> </ul> <p><b>De kostprijs op jaarbasis bedraagt € 65.</b></p>	<p><u>Kosten voor de test op jaarbasis</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal keren per jaar x prijs per week = totale kost per jaar  <math>52 \times 30 = \text{€ } 1\,560</math></li> </ul> <p><b>De kostprijs op jaarbasis bedraagt € 1 560.</b></p>
<p><b>Totale kost</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De totale kost wordt berekend door de prijs voor het afdrukken samen te voegen met de prijs voor het personeel.</li> <li>- Kostprijs afdrukken + kostprijs personeel = totale kost op jaarbasis  <math>\text{€ } 65 + \text{€ } 1\,560 = \text{€ } 1\,625</math></li> </ul> <p><b>De totale kostprijs op jaarbasis bedraagt € 1 625.</b></p>	

## 2.4 Competitief voordeel

Om interessant te zijn voor het woonzorgcentrum moet er aan het project een competitief voordeel verbonden zijn. In wat volgt wordt aangetoond dat dit effectief het geval is.

De door testing verkregen data kunnen worden gebruikt om het menu, de maaltijden en de sfeer te optimaliseren. Dit zorgt er op termijn voor dat de mensen aangename maaltijdmomenten zullen beleven.

Eveneens kan de kwaliteit en kwantiteit van de maaltijden worden geoptimaliseerd door rekening te houden met de informatie die door de testen beschikbaar is. De data verkregen uit de peilingen kunnen eveneens worden gebruikt om de maaltijden in de mate van het mogelijke meer te personaliseren. Al deze elementen zullen ervoor zorgen dat het woonzorgcentrum aan zijn bewoners goede maaltijdmomenten kan garanderen.

Daarnaast kunnen deze data ook dienen als commerciële troef. Een woonzorgcentrum dat niet enkel de kwaliteit van de maaltijden garandeert, maar dat ook data kan voorleggen waaruit blijkt dat de kwaliteit wordt gemonitord en ondersteund, beschikt zonder twijfel over een competitief voordeel.

## Besluit

De algemene beleving van maaltijdmomenten in een woonzorgcentrum is afhankelijk van verschillende factoren. In de deskresearch werd verduidelijkt hoe smaak, presentatie, gezelschap en sfeer kunnen bijdragen tot een aangename beleving van het maaltijdmoment. Vervolgens werd aan de hand van de user research aangetoond dat het woonzorgcentrum nood heeft aan een betere opvolging van deze beleving.

Uit de testfases van het prototype is gebleken dat het niet altijd gemakkelijk is om bij bewoners van een woonzorgcentrum na te gaan hoe tevreden zij echt zijn over de maaltijdmomenten. Dit neemt niet weg dat bewoners wel effectief hun mening willen geven.

Als aanbeveling kan ik meegeven dat dit onderzoek een volgende keer bij voorkeur getest wordt op grotere schaal. Zo kan nagegaan worden of de procedure permanent zou kunnen geïmplementeerd worden in een woonzorgcentrum. In het hoofdstuk "prototype & testing" raad ik aan om de procedure om de vier weken te laten doorgaan, deze richtlijn werd reeds uitgebreid naar wekelijks in het hoofdstuk "controle & advies". Een volgend onderzoek kan nagaan welke van deze frequenties optimaal zijn.

Tijdens het uitvoeren van de literatuurstudie was het moeilijk om voldoende informatie te vinden over maaltijdbeleving van bejaarden. Meer onderzoeken in deze richting zijn dus zeker noodzakelijk om een duidelijker beeld te verkrijgen over hoe bejaarden smaak ervaren en hoe dit een invloed heeft op hun eetpatroon. Dit onderzoek kan uitgebreid worden naar de invloed van presentatie en sfeer. Hoe meer onderzoeken, hoe meer informatie er beschikbaar is om duidelijkere besluiten te formuleren.

De in dit onderzoek finaal ontwikkelde procedure bestaat uit een blanco sjabloon van het weekmenu dat wekelijks aan meerdere bewoners overhandigd wordt. Deze bewoners kunnen eveneens optreden als extra aanspreekpunt voor andere bewoners om input te geven over de maaltijdmomenten.

De smileys als manier om naar de tevredenheid te peilen is in deze testfase niet gelukt en er is vervolgens ook niet dieper op ingegaan.

Uit dit management research project kunnen we concluderen dat aan de hand van de geselecteerde procedure het woonzorgcentrum beter en sneller kan inspelen op de wensen van de bewoners betreffende de maaltijdmomenten. De mening van de bewoners wordt immers continue opgevolgd. Door rekening te houden met de informatie die door de testen wordt verkregen, kan de kwaliteit worden gecontroleerd en gegarandeerd. Dit zorgt voor een competitief voordeel in de sector van de woonzorgcentra.

## Bibliografie

D.Z.B., d., M.A.E., d., & M.G.M., p. (2010). Leidraad ondervoeding bij de geriatrische patiënt . Utrecht, Utrecht, Nederland.

de Leeuw, P. d. (2009, 12 2). Passen en meten online: De kwaliteit van internet enquêtes. Utrecht, Utrecht, Nederland.

E.L. Doets, S. K. (2015). Alleen sterkere smaak verhoogt eetlust niet.  
*Resource: weekblad voor wagingen UR*, pp. 8-8.

Stoelinga, D. (1999, 10 1). Een kwestie van smaak. Faculteit der Medische wetenschappen, België.

Van de Walle, S. (2006, 3). Handleiding klantentevredenheidsmetingen voor de publieke sector. Leuven & Brussel, België.

Vanneste, E. (2019, 11-12). 65+'ERS EN HUN LIEFDE. Roeselare, België.

# Bijlagen

## Bijlagenlijst

- Bijlage 1 – Enquête Survey Monkey
- Bijlage 2 – “In gage idea card”
- Bijlage 3 – “COCD-box”
- Bijlage 4 – “User journey map”
- Bijlage 5 - Ingevulde enquêtes bewoners
- Bijlage 6 – “ Empathy mapping”
- Bijlage 7 - Weergave van testing tools
- Bijlage 8 - Menu van de testweek
- Bijlage 9 - Verwerkte resultaten testfase 1
- Bijlage 10 - Ingevulde documenten testfase 1.2

## Bijlage 1: Enquête Survey Monkey



Beste Bewoner, Familielid, Vertrouwenspersoon,

Als hoogkwalitatieve zorgverlener hecht Vulpia veel belang aan huiselijke warmte in alle residenties. Wonen en zorgen zijn in evenwicht op een hoog niveau, voeding hoort daar uiteraard ook bij.

Wij verzoeken u vriendelijk om even deel te nemen aan deze tevredenheidsenquête, vervolgens kunnen wij met u feedback het culinaire verhaal binnen Vulpia verder optimaliseren in functie van onze residenten. Het invullen van deze enquête duurt slechts 10 - 15 minuten.

Alvast bedankt voor uw medewerking.

Met vriendelijke groeten,  
Het Vulpia-team

-----  
Hoe vult u de vragenlijst in?

Deze vragenlijst is ingedeeld in verschillende categorieën.

Geef afhankelijk van het item een antwoord: Ja - Neen, oftewel uw mening van "Helemaal niet tevreden" tot "Heel tevreden".  
Indien u geen oordeel kunt geven of de vraag voor u is niet van toepassing, vink dan "Niet van toepassing" (NVT) aan.

Voor de meeste vragen geldt de volgende legende:

- 0. NVT: Niet van toepassing
- 1. Helemaal niet tevreden

2. Niet tevreden
3. Tevreden
4. Heel tevreden

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden" , geef aub toelichting of punten voor verbetering. Zo kunnen wij daadwerkelijk acties ondernemen.

Bij een score "Heel tevreden", geef aub de redenen aan waarom u tevreden bent, dan kunnen wij die met wensen nog meer rekening houden.

Succes !



## Tevredenheidsenquête Maaltijden 2.0 2019

### Demografische gegevens

#### Identificatie

\* 1. Naam van het Woonzorgcentrum?

\* 2. Wanneer heeft u deze vragenlijst ingevuld?

Datum

\* 3. Ik vul deze vragenlijst in als:

- Bewoner
- Familielid
- Vertrouwenspersoon
- Medewerker van Vulpia
- Andere

\* 4. Betrokken bewoner blijft op de afdeling?

- Gelijkvloers
- Verdieping 1
- Verdieping 2
- Verdieping 3
- Verdieping 4
- Verdieping 5
- Assistentiewoning

---

\* 5. Geslacht?

- Man
- Vrouw

\* 6. Leeftijdscategorie?

- < 60 jaar
- 60 - 69
- 70 - 79
- 80 - 89
- 90 en meer

Opvolging van persoonlijke voorkeuren. De maaltijdfiche wordt normaal ingevuld bij uw aankomst in het WZC en daarna regelmatig aangepast.

\* 7. Over de maaltijdfiche ben ik ....

- NVT - Weet het niet meer. Mijn opname is lang geleden.
- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Tevreden
- Heel tevreden

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering. Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

\* 8. Over de duidelijkheid van de maaltijdfiche ben ik:

- NVT - Weet het niet meer. Mijn opname is lang geleden.
- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Tevreden
- Heel tevreden

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering.  
Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

TIJDSTIP EN BEDIENING

\* 9. Over het tijdstip van de maaltijden ben ik ...

	NVT	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Tevreden	Heel tevreden
Ontbijt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Middagmaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avondeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering.  
Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

---

\* 10. Over de porties van de maaltijden ben ik ...

	NVT	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Tevreden	Heel tevreden
Ontbijt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Middagmaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avondeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dit gaat over de porties onderling, vb. voldoende vlees ten opzichte van aardappelen en groentjes. Voldoende beleg bij de boterhammen.

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering. Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

\* 11. Over de bediening van de maaltijden ben ik ...

	NVT	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Tevreden	Heel tevreden
Ontbijt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Middagmaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avondeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering. Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

## Tevredenheidsenquête Maaltijden 2.0 2019

### WEKELIJKSE MENU

#### Aanbod eten

\* 12. Over de variatie van de volgende maaltijden ben ik ...

	NVT	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Tevreden	Heel tevreden
Ontbijt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Middagmaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avondeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dessert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering. Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

\* 13. Mijn persoonlijke voorkeuren worden voldoende vertaald in het wekelijks menu. Ik ben hierover ...

- NVT
- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Tevreden
- Heel tevreden

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering. Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

\* 14. Met mijn dieet / allergie / voedingsrestricties wordt voldoende rekening gehouden. Ik ben hierover ...

- NVT
- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Tevreden
- Heel tevreden

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering. Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.



## Tevredenheidsenquête Maaltijden 2.0 2019

### ETEN

#### Kwaliteit en bereiding

\* 15. Over de kwaliteit van de volgende maaltijden ben ik ...

	NVT	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Tevreden	Heel tevreden
Ontbijt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Middagmaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avondeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering.  
Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

\* 16. Over de presentatie van de volgende maaltijden ben ik ...

	NVT	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Tevreden	Heel tevreden
Ontbijt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Middagmaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avondeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering. Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

\* 17. Over de hoeveelheid van de maaltijden ben ik ...

	NVT	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Tevreden	Heel tevreden
Ontbijt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Middagmaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avondeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Deze vraag gaat over: "voldoende eten" !

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering. Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

\* 18. Over de temperatuur van de volgende maaltijden ben ik ...

	NVT	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Tevreden	Heel tevreden
Ontbijt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Middagmaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avondeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering. Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

\* 19. Over de smaak van de volgende voedingswaren ben ik ...

	NVT	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Tevreden	Heel tevreden
Vlees	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Groenten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aardappelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pasta/rijst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering. Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

\* 20. Over de tafelschikking ben ik ...

- NVT
- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Tevreden
- Heel tevreden

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering.  
Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

\* 21. Over de sfeer en de gezelligheid tijdens de maaltijd ben ik ...

- NVT
- Helemaal niet tevreden
- Niet tevreden
- Tevreden
- Heel tevreden

Bij een score "Helemaal niet tevreden" of "Niet tevreden", geeft aub toelichting of punten voor verbetering.  
Indien u "Heel tevreden" bent, geef aub ook aan waarom, dan kunnen wij deze punten eveneens meenemen.

22. Opmerkingen / bedenkingen / suggesties

## Bijlage 2: "In gage idea card"

**Naam: Dante De Bondt**

**Datum: 12-03-2020**

**Stageplaats:**

### **Probleemstelling.**

Het is moeilijk om naar de tevredenheid omtrent hun maaltijden te peilen bij bejaarden. Er wordt op zoek gegaan naar een manier om de klanttevredenheid na te gaan bij bejaarden die gebruiksvriendelijk is en niet te veel tijd in beslag neemt. Momenteel beschikt men enkel over feedback die verbaal wordt ingewonnen. Deze methode is zeer tijds- en arbeidsintensief en natuurlijk ook niet altijd objectief aangezien de mensen niet altijd 100% eerlijk durven zijn.

### **Ideeën voor oplossing.**

- Online tevredenheidsenquêtes door de familie van de bewoners laten invullen: deze kunnen dan de vragen bespreken met hun familielid dat verblijft in het rusthuis. Dit geeft de familie een extra gevoel van betrokkenheid en tegelijkertijd vormt de enquête geen extra belasting voor het personeel van het rusthuis.
- Een tablet met smileys op de tafel leggen (zoals in sommige tankstations) waarop de bewoners door middel van een druk op een lachend of boos gezicht aangeven of ze tevreden waren over de maaltijd. Dit is eerder een kwantitatief onderzoek, maar kan ook een interessante methode zijn om de tevredenheid over de maaltijden na te gaan.
- Een eenvoudige manier zou zijn om met elke maaltijd een blad papier mee te geven met daar vijf gezichtjes met verschillende gelaatsuitdrukkingen op, gaande van zeer blij tot zeer ontevreden. De bewoners kunnen door het simpelweg omcirkelen van een

gelaatsuitdrukking aanduiden hoe tevreden ze waren van over de de maaltijd.

### **Onderdelen van de oplossing.**

- Enquête
- Tablet met smileys
- Programma om de bovenstaande data te verzamelen en te verwerken.
- Bladen A5 papier (of kleiner) met smileys op.

### **Hoe brengt dit idee een oplossing voor je probleemstelling?**

Men krijgt een zicht over de algemene tevredenheid en de tevredenheid in het F&B departement. De maaltijden kunnen aangepast worden aan de wensen van de bewoners, bijvoorbeeld sommige maaltijden kunnen definitief uit de menu verwijderd worden en andere kan men meer laten terugkomen.

### **Wie zijn de ambassadeurs en mogelijke tegenstanders van je oplossing?**

De enquêtes kunnen enkel slagen indien er voldoende de families bereid zijn om mee te werken, zo niet zal het resultaat weinig relevant zijn. Daartegenover staat dat als de families bereid zijn om hun medewerking te verlenen er heel veel data kunnen verzameld worden die het mogelijk maken om het verblijf van de bewoners te optimaliseren.

Sommige bejaarden zijn niet vertrouwd met technologie en zullen dus ook geen voorstander zijn van het gebruik van de smileys door middel van een tablet.

Voor het gebruik van de bladen papier met smileys zal ook het personeel correct gebriefd moeten worden om aan de bewoners hierover de nodige uitleg te kunnen geven.

**Bespreek de voor-en nadelen van je oplossing.**

<b>Nadelen</b>	<b>Voordelen</b>
Enquête: - Hoge verwachtingen van de familie	- Betrokkenheid bewoner en familie groeit - Veel data beschikbaar
Tablet: - Simplistisch uitzicht - Niet vertrouwd met technologie	- Snelle en efficiënte manier om de tevredenheid te peilen van de bejaarden
Blad met smileys: - Briefing van het personeel	- Snelle en efficiënte manier om de tevredenheid te peilen van de bejaarden - Geen hoge kost

**Welk type kosten of opbrengsten zijn er gerelateerd aan je idee?**

De apparaten en software om de tevredenheid over de maaltijden te onderzoeken, kosten € 989 per jaar voor een contract van 3 jaar (zie gerelateerde bronnen).

De resultaten zullen weergeven waar de tevredenheid van de bewoners kan verbeteren. Dit zal resulteren in een betere service wat dan weer gepaard gaat met meer mond aan mondreclame. Indien de klanttevredenheid stijgt, zou dit moet zorgen voor nieuwe bewoners en de zou de opbrengst van het rusthuis op langere termijn ook stijgen.



**Gerelateerde bronnen.**

<https://www.zorgkwaliteit.be/woonzorgcentra>

<https://www.uzleuven.be/nl/kwaliteitsvolle-zorg/tevredenheidsenquête>

<https://www.happy-or-not.com/fr/smiley-terminal-9/>

### Bijlage 3: "COCD-box"

(Nog) niet realiseerbaar		HOW! Tablet in de kamer waar bewoners kunnen op aanduiden wat ze vonden van de maaltijd (met uitbreiding naar ervaring en zorg) Speakers in de kamer waartegen bewoners kunnen praten over hoe ze de maaltijden ervaren hebben.
	Realiseerbaar	NOW! Enquêtes laten invullen door familie. Training voor personeel om naar feedback over de maaltijden te vragen.
Gewone ideeën		Origineel idee

## Bijlage 4: "User journey map"

### Ontbijt

	<b>Ontwaken</b>	<b>Voorbereiden</b>	<b>Eten</b>	<b>Gedaan met eten</b>
<b>Resident</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Resident wordt gewekt.</li><li>- Krijgt hulp bij wassen (indien nodig).</li><li>- Krijgt hulp bij aankleden (indien nodig).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kijkt op de menu wat de maaltijd van de dag is.</li><li>- Menu wordt vrijdag een week op voorhand uitgehangen.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Resident eet in de eetzaal of op de kamer, naar keuze van de resident.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Resident verlaat eetzaal.</li><li>- Indien resident op de kamer eet moet die niets doen als hij/zij klaar is met eten.</li></ul>

<b>Zorg personeel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Helpt bij wassen waar nodig.</li> <li>- Helpt aankleden waar nodig.</li> <li>- Bij diabetici wordt de glycemiewaarde voor de maaltijd genomen door verpleegkundige.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelt mee aan bewoners wat de maaltijd is en helpt residenten naar de eetzaal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biedt hulp aan residenten met eten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Helpt bewoners naar de kamer.</li> <li>- Gaat plateaus ophalen van residenten die op de kamer aten. Al de plateaus worden op de karren geplaatst.</li> </ul>
<b>Keukenpersoneel</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aan de hand van maaltijdfiches per resident wordt het ontbijt klaargemaakt. Dit wordt op de karren geplaatst en per verdiep verdeeld.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haalt per verdiep de karren op.</li> </ul>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Opportunities</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personeel moet goed op de hoogte zijn van het menu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maaltijd fiches up-to-date houden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgpersoneel trainen om te polsen naar de tevredenheid van de mensen.</li> <li>- Op de plateaus papiertje bijvoegen met optie tot feedback</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De papiertjes worden verzameld en door de verantwoordelijke geanalyseerd en verwerkt.</li> </ul>
---	---	--	---	---

## Middagmaal

	Vorbereiden	Eten	Gedaan met eten
Resident	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kijkt op het menu wat de maaltijd van de dag is.</li> <li>- Menu wordt vrijdag een week op voorhand uitgehangen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resident eet in de eetzaal of op de kamer, naar keuze van de resident.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resident verlaat eetzaal.</li> <li>- Indien resident op de kamer eet moet die niets doen als hij/zij klaar is met eten.</li> </ul>
Zorg personeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelt mee aan bewoners wat de maaltijd is en helpt residenten naar de eetzaal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biedt hulp aan residenten met eten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Helpt bewoners naar de kamer.</li> <li>- Gaat plateaus ophalen van residenten die op de kamer aten. Al de plateaus worden op de karren geplaatst.</li> </ul>
Keukenpersoneel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aan de hand van maaltijdfiches per resident wordt het middagmaal klaargemaakt. Dit wordt op de karren geplaatst en per verdiep verdeeld.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haalt per verdiep de karren op.</li> </ul>

<b>Opportunities</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maaltijdfiches up-to-date houden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Zorgpersoneel trainen om te polsen naar de tevredenheid van de mensen.</li><li>- Op de plateaus papiertje bijvoegen met optie tot feedback.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De papiertjes worden verzameld en door de verantwoordelijke geanalyseerd en verwerkt.</li></ul>
----------------------	---	---	---

## Avondmaal

	Vorbereiden	Eten	Gedaan met eten
Resident	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kijkt op het menu wat de maaltijd van de dag is.</li> <li>- Menu wordt vrijdag een week op voorhand uitgehangen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resident eet in de eetzaal of op de kamer, naar keuze van de resident.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resident verlaat eetzaal.</li> <li>- Indien resident op de kamer eet moet die niets doen als hij/zij klaar is met eten.</li> </ul>
Zorg personeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deelt mee aan bewoners wat de maaltijd is en helpt residenten naar de eetzaal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biedt hulp aan residenten met eten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Helpt bewoners naar de kamer.</li> <li>- Gaat plateaus ophalen van residenten die op de kamer aten. Al de plateaus worden op de karren geplaatst.</li> </ul>
Keukenpersoneel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aan de hand van maaltijdfiches per resident wordt het avondeten klaargemaakt. Dit wordt op de karren geplaatst en per verdiep verdeeld.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haalt per verdiep de karren op.</li> </ul>



<b>Opportunities</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maaltijdfiches up-to-date houden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Zorgpersoneel trainen om te polsen naar de tevredenheid van de mensen.</li><li>- Op de plateaus papiertje bijvoegen met optie tot feedback.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De papiertjes worden verzameld en door de verantwoordelijke geanalyseerd en verwerkt.</li></ul>
----------------------	---	---	---

## Bijlage 5: Ingevalde enquêtes bewoners

Question 1: Avez-vous déjà séjourné dans une autre résidence? Si oui, y a-t-il des différences notables en ce qui concerne les repas ?
Reponse: <i>Oui. Oui, différences mais sait pas dire quoi.</i>
Question 2: Avez-vous le sentiment que vous pouvez vous adresser à quelqu'un ou quelque part avec des plaintes liées aux repas ?
Reponse: <i>Variable. Parfois oui, parfois non.</i>
Question 3: Êtes-vous satisfait de la qualité, de la présentation et de la quantité des repas ? <sup>Si non</sup> Sinon, que faut-il changer ?
Reponse: <i>Oui satisfait. S'assurer qu'il y a toujours du beurre + sucre. 1 beurre par tranche de pain.</i>
Question 4: Que changeriez-vous dans l'environnement où vous mangez ?
Reponse: <i>Rien.</i>
Question 5: Souhaitez-vous donner votre avis sur les repas, si oui comment ?
Reponse: <i>Qu'on vienne de temps en temps demander. Tous les 3 mois suffisent.</i>
Question 6: Trouvez-vous qu'il y a assez de variation dans le menu ?
Reponse: <i>Pas vraiment.</i>
Question 7: Vous souhaitez avoir votre mot à dire sur le menu ?
Reponse: <i>Si il n'y a que lui oui. mais si tout le monde donne son avis ça n'ira pas alors non.</i>
Question 8: Que pensez-vous des heures auxquelles les repas <sup>sont</sup> est actuellement servi ?
Reponse: <i>Ça va</i>

Question9 : Avez-vous parfois l'impression que votre appétit est perturbé ? Si oui, quelle en est la cause, selon vous ?

Reponse: Pas perturbé.

Question10 : Comment vivez-vous le moment du repas ? Comment vous sentez-vous pendant les moments de repas ?

Reponse: De façon ordinaire. Se sent bien.

Question11 : Comment adapteriez-vous les moments des repas ? Ou avez-vous des commentaires ?

Reponse:



Question 1: Avez-vous déjà séjourné dans un autre résidence? Si oui, y a-t-il des différences notables en ce qui concerne les repas ?
Reponse: Non .
Question2 : Avez-vous le sentiment que vous pouvez vous adresser à quelqu'un ou quelque part avec des plaintes liées aux repas ?
Reponse: Non, ça ne sert à rien.
Question3 : Êtes-vous satisfait de la qualité, de la présentation et de la quantité des repas ? Sinon, que faut-il changer ?
Reponse: Quantité : oui Qualité : pas habitué à ce genre de cuisine Présentation : Très bien mais sert à rien.
Question4 : Que changeriez-vous dans l'environnement où vous mangez ?
Reponse: /
Question5 : Souhaitez-vous donner votre avis sur les repas, si oui comment ?
Reponse: Poser des questions et dire de lui-même.
Question6 : Trouvez-vous qu'il y a assez de variation dans le menu ?
Reponse: Non .
Question7 : Vous souhaitez avoir votre mot à dire sur le menu ?
Reponse: Oui
Question8 : Que pensez-vous des heures auxquelles le repas est actuellement servi ?
Reponse: <del>de servir un peu tôt.</del> Souper servi un peu trop tôt pour lui.

Question9 : Avez-vous parfois l'impression que votre appétit est perturbé ? Si oui, quelle en est la cause, selon vous ?

Reponse: Perturbé par l'odeur des repas.  
→ Habitué aux plats que sa femme préparait.

Question10 : Comment vivez-vous le moment du repas ? Comment vous sentez-vous pendant les moments de repas ?

Reponse: Pire moment de la journée car n'apprécie pas les repas ni l'odeur.

Question11 : Comment adapteriez-vous les moments des repas ? Ou avez-vous des commentaires ?

Reponse:

/

Question 1: Avez-vous déjà séjourné dans un autre résidence? Si oui, y a-t-il des différences notables en ce qui concerne les repas ?
Reponse: <i>Oui. Oui il y a des différences.</i>
Question2 : Avez-vous le sentiment que vous pouvez vous adresser à quelqu'un ou quelque part avec des plaintes liées aux repas ?
Reponse: <i>Oui, au directeur / aux cuisiniers</i>
Question3 : Êtes-vous satisfait de la qualité, de la présentation et de la quantité des repas ? Sinon, que faut-il changer ?
Reponse: <i>Présentation : Non Quantité : ça dépend Qualité : Non. → changer la qualité des produits, changer les cuisiniers, changer la manière de cuire les ingrédients.</i>
Question4 : Que changeriez-vous dans l'environnement où vous mangez ?
Reponse: <i>Bon environnement en chambre.</i>
Question5 : Souhaitez-vous donner votre avis sur les repas, si oui comment ?
Reponse: <i>Oui. Faire des réunions.</i>
Question6 : Trouvez-vous qu'il y a assez de variation dans le menu ?
Reponse: <i>Non.</i>
Question7 : Vous souhaitez avoir votre mot à dire sur le menu ?
Reponse: <i>Oui</i>
Question8 : Que pensez-vous des heures auxquelles le repas est actuellement servi ?
Reponse: <i>OK.</i>



Question9 : Avez-vous parfois l'impression que votre appétit est perturbé ? Si oui, quelle en est la cause, selon vous ?

Reponse: Je - en - d'appétit ai force de manger des choses qui ne lui plaisent pas.

Question10 : Comment vivez-vous le moment du repas ? Comment vous sentez-vous pendant les moments de repas ?

Reponse: Bien car mange avec quelqu'un qu'il apprécie.

Question11 : Comment adapteriez-vous les moments des repas ? Ou avez-vous des commentaires ?

Reponse: Rien.

Question 1: Avez-vous déjà séjourné dans un autre résidence? Si oui, y a-t-il des différences notables en ce qui concerne les repas ?
Reponse: Oui. Il y avait des différences. Ici beaucoup de poulet ou de dinde.
Question 2: Avez-vous le sentiment que vous pouvez vous adresser à quelqu'un ou quelque part avec des plaintes liées aux repas ?
Reponse: Donne ses idées au personnel présent.
Question 3: Êtes-vous satisfait de la qualité, de la présentation et de la quantité des repas ? Sinon, que faut-il changer ?
Reponse: Oui.
Question 4: Que changeriez-vous dans l'environnement où vous mangez ?
Reponse: Mettre des bouquets de fleur sur les tables de temps en temps.
Question 5: Souhaitez-vous donner votre avis sur les repas, si oui comment ?
Reponse: Réunion des résidents et familles. Mais Frédéric préfère aller chez le directeur pour donner son avis.
Question 6: Trouvez-vous qu'il y a assez de variation dans le menu ?
Reponse: Poulet + dinde. Proposer un steak parfois.
Question 7: Vous souhaitez avoir votre mot à dire sur le menu ?
Reponse: Si il y a quelque chose de pas bon il le dira. Mais pense qu'il n'a pas le droit d'influencer les achats alimentaires et embêter le personnel de cuisine.
Question 8: Que pensez-vous des heures auxquelles le repas est actuellement servi ?
Reponse: Bonnes heures



Question9 : Avez-vous parfois l'impression que votre appétit est perturbé ? Si oui, quelle en est la cause, selon vous ?

Reponse: Non.

Question10 : Comment vivez-vous le moment du repas ? Comment vous sentez-vous pendant les moments de repas ?

Reponse: Trouve ça agréable quand c'est calme mais qu'on rigole.

Question11 : Comment adapteriez-vous les moments des repas ? Ou avez-vous des commentaires ?

Reponse:  
→ Temps entre le potage et le plat principal parfois un peu long.  
→ 30 mins.

Question 1: Avez-vous déjà séjourné dans un autre residence? Si oui, y a-t-il des différences notables en ce qui concerne les repas ?
Reponse: Oui. Oui différences.
Question2 : Avez-vous le sentiment que vous pouvez vous adresser à quelqu'un ou quelque part avec des plaintes liées aux repas ?
Reponse: Déjà plaint au directeur, à Geneviève.
Question3 : Êtes-vous satisfait de la qualité, de la présentation et de la quantité des repas ? Sinon, que faut-il changer ?
Reponse: Qualité : Non Présentation : Non Quantité : ça dépend. Beaucoup moins de dinde et poulet.
Question4 : Que changeriez-vous dans l'environnement où vous mangez ?
Reponse: mange en chambre pour ne pas voir les gens ayant des difficultés à manger.
Question5 : Souhaitez-vous donner votre avis sur les repas, si oui comment ?
Reponse: Oui. Oralement déjà fait. Réunion déjà fait. Ancien directeur était un peu plus à l'époque.
Question6 : Trouvez-vous qu'il y a assez de variation dans le menu ?
Reponse: Non.
Question7 : Vous souhaitez avoir votre mot à dire sur le menu ?
Reponse: oui. Repas + colorés, salades etc. Steak! Pas assez assaisonné. Pâtes trop cuites. Pour les tartines toujours pareil aussi.
Question8 : Que pensez-vous des heures auxquelles le repas est actuellement servi ?
Reponse: matin : ça va midi : ne mange pas souvent car n'aime pas. Soir : il a faim tard le soir.

Question9 : Avez-vous parfois l'impression que votre appétit est perturbé ? Si oui, quelle en est la cause, selon vous ?

Reponse: Oui-

Question10 : Comment vivez-vous le moment du repas ? Comment vous sentez-vous pendant les moments de repas ?

Reponse: Pas bien, dégoûté - N'est pas un plaisir

Question11 : Comment adapteriez-vous les moments des repas ? Ou avez-vous des commentaires ?

Reponse: Trop peu de charcuterie. Trop de poulet et de dinde. Jamais de viande rouge, de rostbeef, de côtes de porc ---

Question 1: Avez-vous déjà séjourné dans un autre residence? Si oui, y a-t-il des différences notables en ce qui concerne les repas ?
Reponse: Oui. Oui différences.
Question2 : Avez-vous le sentiment que vous pouvez vous adresser à quelqu'un ou quelque part avec des plaintes liées aux repas ?
Reponse: Infs / aides-soignantes.
Question3 : Êtes-vous satisfait de la qualité, de la présentation et de la quantité des repas ? Sinon, que faut-il changer ?
Reponse: moyennement. Changer de cuisinier.
Question4 : Que changeriez-vous dans l'environnement où vous mangez ?
Reponse: Rien (chambre).
Question5 : Souhaitez-vous donner votre avis sur les repas, si oui comment ?
Reponse: Déjà dit, oralement.
Question6 : Trouvez-vous qu'il y a assez de variation dans le menu ?
Reponse: Pas vraiment. Pas assez de légumes.
Question7 : Vous souhaitez avoir votre mot à dire sur le menu ?
Reponse: Oui.
Question8 : Que pensez-vous des heures auxquelles le repas est actuellement servi ?
Reponse: Ça va.

Question9 : Avez-vous parfois l'impression que votre appétit est perturbé ? Si oui, quelle en est la cause, selon vous ?

Reponse: Pas faim. Car malade.

Question10 : Comment vivez-vous le moment du repas ? Comment vous sentez-vous pendant les moments de repas ?

Reponse: Pas envie de manger.

Question11 : Comment adapteriez-vous les moments des repas ? Ou avez-vous des commentaires ?

Reponse: /



Question 1: Avez-vous déjà séjourné dans un autre résidence? Si oui, y a-t-il des différences notables en ce qui concerne les repas ?

Reponse: Non.

Question 2 : Avez-vous le sentiment que vous pouvez vous adresser à quelqu'un ou quelque part avec des plaintes liées aux repas ?

Reponse: Oui mais n'a rien à dire.

Question 3 : Êtes-vous satisfait de la qualité, de la présentation et de la quantité des repas ? Sinon, que faut-il changer ?

Reponse: Oui.

Question 4 : Que changeriez-vous dans l'environnement où vous mangez ?

Reponse: Rien.

Question 5 : Souhaitez-vous donner votre avis sur les repas, si oui comment ?

Reponse: Non, content.

Question 6 : Trouvez-vous qu'il y a assez de variation dans le menu ?

Reponse: Oui.

Question 7 : Vous souhaitez avoir votre mot à dire sur le menu ?

Reponse: Non.

Question 8 : Que pensez-vous des heures auxquelles le repas est actuellement servi ?

Reponse: Ça va, c'est normal.

Question9 : Avez-vous parfois l'impression que votre appétit est perturbé ? Si oui, quelle en est la cause, selon vous ?

Reponse:

—

Question10 : Comment vivez-vous le moment du repas ? Comment vous sentez-vous pendant les moments de repas ?

Reponse:

Bien, comme toujours.

Question11 : Comment adapteriez-vous les moments des repas ? Ou avez-vous des commentaires ?

Reponse:

ça lui convient.

Question 1: Avez-vous déjà séjourné dans un autre résidence? Si oui, y a-t-il des différences notables en ce qui concerne les repas ?

Reponse: Oui. Ne se rappelle plus.

Question 2: Avez-vous le sentiment que vous pouvez vous adresser à quelqu'un ou quelque part avec des plaintes liées aux repas ?

Reponse: Ne s'est pas plaint jusqu'à maintenant mais mangeait mieux à l'autre maison.

Question 3: Êtes-vous satisfait de la qualité, de la présentation et de la quantité des repas ? Sinon, que faut-il changer ?

Reponse: Pas plus que ça. Pas beaucoup de légumes.

Question 4: Que changeriez-vous dans l'environnement où vous mangez ?

Reponse: Rien → c'est nette et propre.

Question 5: Souhaitez-vous donner votre avis sur les repas, si oui comment ?

Reponse: ~~Non~~ Pas vraiment.

Question 6: Trouvez-vous qu'il y a assez de variation dans le menu ?

Reponse: légumes → souvent petits pois / carottes.

Question 7: Vous souhaitez avoir votre mot à dire sur le menu ?

Reponse: Pas vraiment.

Question 8: Que pensez-vous des heures auxquelles le repas est actuellement servi ?

Reponse: OK



Question9 : Avez-vous parfois l'impression que votre appétit est perturbé ? Si oui, quelle en est la cause, selon vous ?

Reponse: Non, a toujours faim.

Question10 : Comment vivez-vous le moment du repas ? Comment vous sentez-vous pendant les moments de repas ?

Reponse: Pas tellement bien à cause de voisine de table désagréable (uets).

Question11 : Comment adapteriez-vous les moments des repas ? Ou avez-vous des commentaires ?

Reponse: Changer de place mais pour aller où ?

Question 1: Avez-vous déjà séjourné dans un autre résidence? Si oui, y a-t-il des différences notables en ce qui concerne les repas ?

Reponse: Oui. Oui différences.

Question2 : Avez-vous le sentiment que vous pouvez vous adresser à quelqu'un ou quelque part avec des plaintes liées aux repas ?

Reponse: Oui, vers les membres du personnel.

Question3 : Êtes-vous satisfait de la qualité, de la présentation et de la quantité des repas ? Sinon, que faut-il changer ?

Reponse: Pour certains repas oui. Avoir de la choucroute, cassoulet.

Question4 : Que changeriez-vous dans l'environnement où vous mangez ?

Reponse: Rien.

Question5 : Souhaitez-vous donner votre avis sur les repas, si oui comment ?

Reponse: Par le biais d'un questionnaire.

Question6 : Trouvez-vous qu'il y a assez de variation dans le menu ?

Reponse: Ça dépend des semaines.

Question7 : Vous souhaitez avoir votre mot à dire sur le menu ?

Reponse: Oui

Question8 : Que pensez-vous des heures auxquelles le repas est actuellement servi ?

Reponse: Trop longue durée entre potage et plat.

Question9 : Avez-vous parfois l'impression que votre appétit est perturbé ? Si oui, quelle en est la cause, selon vous ?

Reponse: Oui. Ne sait pas pourquoi.

Question10 : Comment vivez-vous le moment du repas ? Comment vous sentez-vous pendant les moments de repas ?

Reponse: Bien.

Question11 : Comment adapteriez-vous les moments des repas ? Ou avez-vous des commentaires ?

Reponse: /

Question 1: Avez-vous déjà séjourné dans un autre résidence? Si oui, y a-t-il des différences notables en ce qui concerne les repas ?

Reponse: Oui - Pas vraiment de différence .

Question2 : Avez-vous le sentiment que vous pouvez vous adresser à quelqu'un ou quelque part avec des plaintes liées aux repas ?

Reponse: Non .

Question3 : Êtes-vous satisfait de la qualité, de la présentation et de la quantité des repas ? Sinon, que faut-il changer ?

Reponse: Ça dépend des jours .

Question4 : Que changeriez-vous dans l'environnement où vous mangez ?

Reponse: /

Question5 : Souhaitez-vous donner votre avis sur les repas, si oui comment ?

Reponse: Oralement au jour le jour .

Question6 : Trouvez-vous qu'il y a assez de variation dans le menu ?

Reponse: Ça va .

Question7 : Vous souhaitez avoir votre mot à dire sur le menu ?

Reponse: Avoir la feuille des menus  
aimerait

Question8 : Que pensez-vous des heures auxquelles le repas est actuellement servi ?

Reponse: Trop long entre potage et plat -

Question9 : Avez-vous parfois l'impression que votre appétit est perturbé ? Si oui, quelle en est la cause, selon vous ?

Reponse:

Non .

Question10 : Comment vivez-vous le moment du repas ? Comment vous sentez-vous pendant les moments de repas ?

Reponse:

+/- bien .

Question11 : Comment adapteriez-vous les moments des repas ? Ou avez-vous des commentaires ?

Reponse:

/

## Bijlage 6: "Empathy mapping"

Elke resident wordt weergegeven in een andere kleur zonder het vernoemen van diens naam omwille van de wetgeving op de privacy.

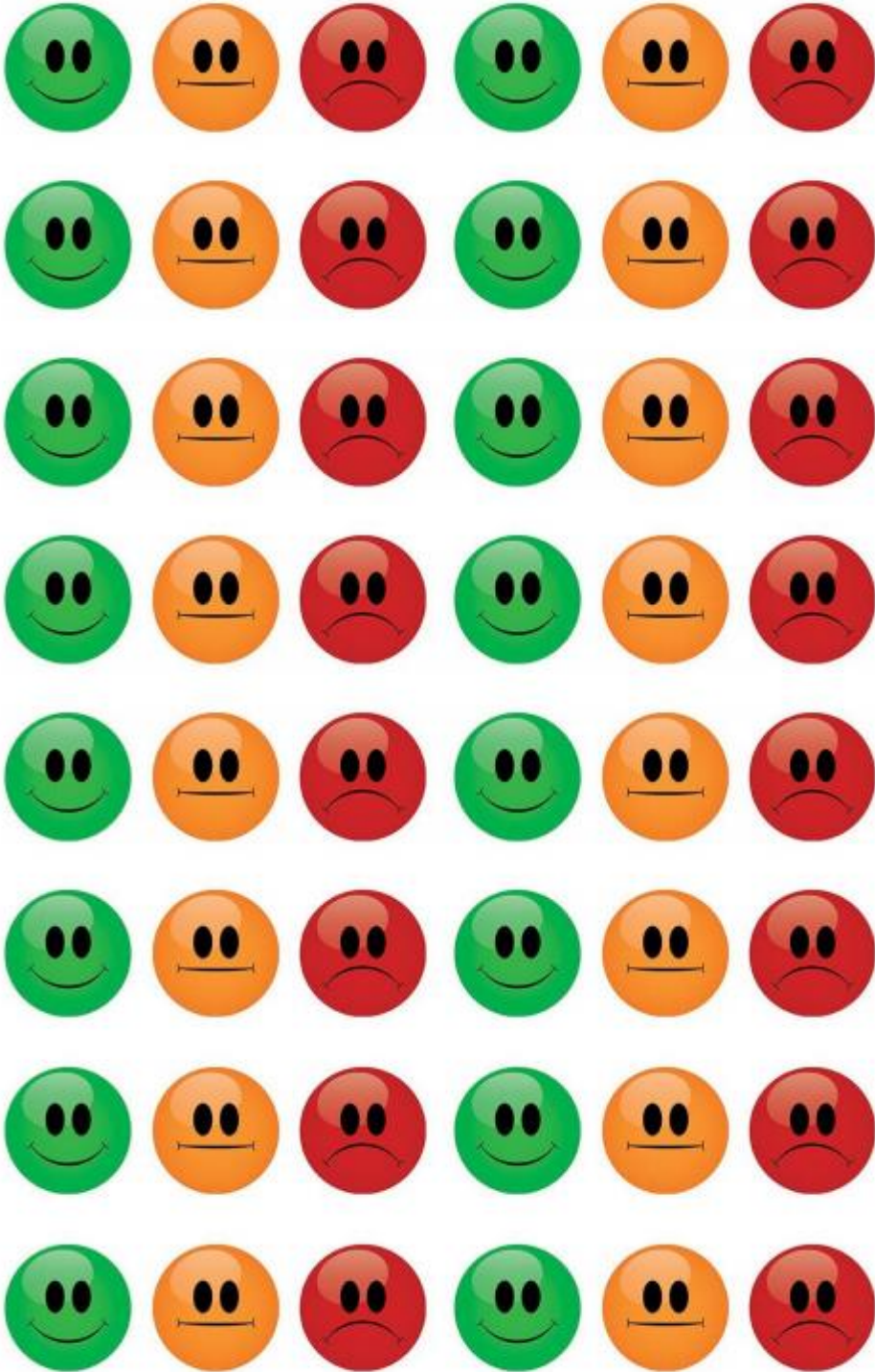
Wat zegt de resident:	Wat denkt de resident:
<ul style="list-style-type: none"><li>- Omschrijft de maaltijden momenten als 'gewoontjes'.</li><li>- Veranderen van producten en kok.</li><li>- Een boeket bloemen op de tafel.</li><li>- Minder kip en kalkoen.</li><li>- Meer kleuren in de maaltijden en afwisselend eens een slaatje of een steak!</li><li>- Altijd hetzelfde voor de boterhammen.</li><li>- Veranderen van kok.</li><li>- Content.</li><li>- Altijd honger.</li><li>- Te veel tijd tussen soep en maaltijd.</li><li>- Te veel tijd tussen soep en maaltijd.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Denkt dat een vergadering een goed idee zou zijn zodat de residenten meer inspraak krijgen.</li><li>- Vindt dat er weinig variatie is in de menu.</li><li>- Zou graag meer inspraak krijgen in de samenstelling van het menu.</li><li>- Ontevreden over de kwaliteit en de presentatie van de maaltijd.</li><li>- Beter meer tijd nemen tussen soep en de hoofdschotel tijdens het middagmaal.</li><li>- Tevreden over de uren waarop de maaltijden gegeven worden.</li><li>- Ontevreden over de kwaliteit en de presentatie van de maaltijd.</li><li>- Vindt dat er te weinig groenten aangeboden worden.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig groenten.</li> <li>- Weinig variatie in de menu.</li> <li>- De resident wil zijn mening geven aan de hand van een enquête.</li> <li>- Zou graag de menu's op voorhand ontvangen om aanpassingen aan te vragen.</li> </ul>
<b>Wat doet de resident:</b>	<b>Wat voelt de resident:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spreekt personeelsleden aan in verband met eventuele opmerkingen over de maaltijden.</li> <li>- Durft keukenpersoneel aanspreken in verband met de maaltijd.</li> <li>- Spreekt personeel aan in verband met zijn ideeën.</li> <li>- Vraagt om eens Choucroute cassoulet te serveren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verstoorde eetlust door de geur van de maaltijd.</li> <li>- Ervaart de maaltijdmomenten als slechtste moment van de dag.</li> <li>- Ervaart de maaltijdmomenten als de leukste momenten van de dag door leuk gezelschap.</li> <li>- Eet in goed gezelschap.</li> <li>- De avond maaltijden worden te vroeg geserveerd.</li> <li>- Verstoorde eetlust.</li> <li>- De eetlust is vaak verstoord doordat de resident ziek is momenteel.</li> <li>- Tevreden over de hele lijn.</li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Zou graag van plaats veranderen want is momenteel niet blij met het gezelschap waarin hij/zij moet eten.</li><li>- Verstoorde eetlust maar kan niet zeggen waardoor.</li><li>- Geen verstoorde eetlust.</li></ul> |
|--|---|



**Bijlage 7: Weergave van testing tools**





# Wat schaft de pot deze week

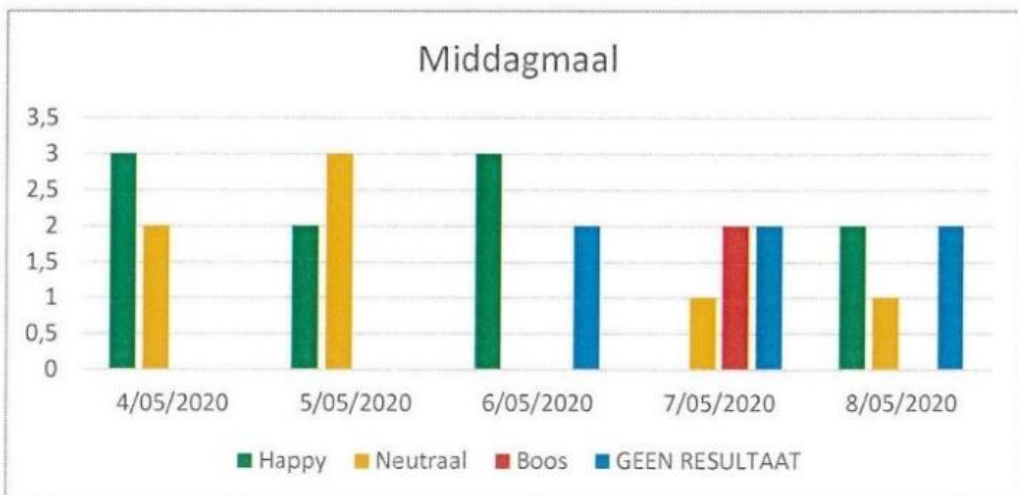
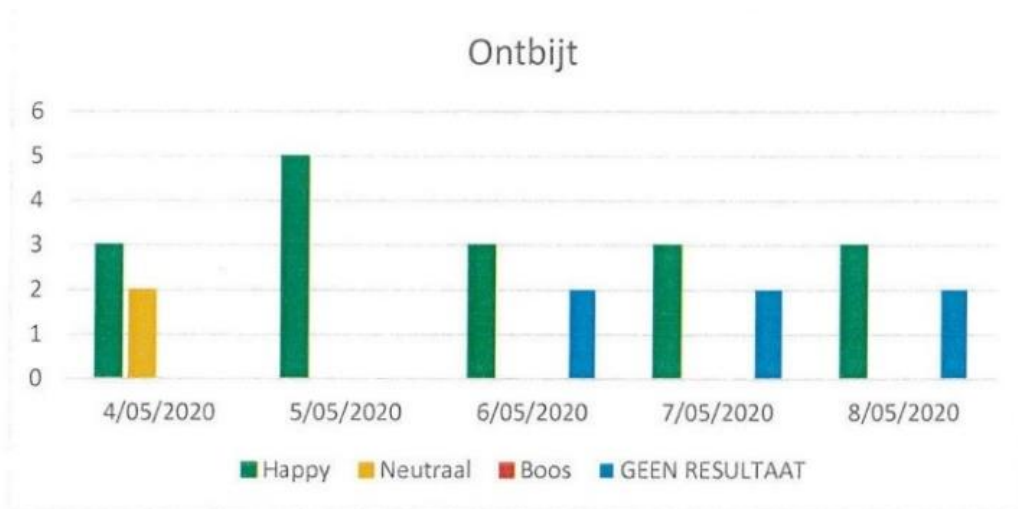
	Ontbijt	Middagmaal				Avondeten			
		Konzaassortiment +	Soep	Vlees/Vis	Hoofdschotel Groenten	Ferulant	Dessert	Of Gruut Of Korpmotel	Avonddessert
Maandag	04/05/2020								
Dinsdag	05/05/2020								
Woensdag	06/05/2020								
Donderdag	07/05/2020								
Vrijdag	08/05/2020								
Zaterdag	09/05/2020								
Zondag	10/05/2020								
Alternatief 's middags									

## Bijlage 8: Menu van de testweek

		Ontbijt		Middagmaal				Avondeten	
		Keuzessortiment	Soep	Vlees/Vis	Hoofdschotel	Ferulent	Dessert	Of Goud Of Roompot	Avonddessert
Maandag	04/05/2020	Confluur	Ervlen	Vogelstijf	Gemengde groenten	Aard. Bieslook	Karamelroom	Parijsworst	Vanillaroom
Dinsdag	05/05/2020	Choco	Wortelen		Salade liegoise		Peer op sap	Omelet	Vruchtencocktail
Woensdag	06/05/2020	Silcoop	Salade Niçoise	Sofvlees	Jonge wortelen	Frietten	Roomijs aardbeien	Salami	Vruchten compot
Donderdag	07/05/2020	Marechous	Pompoen		Couscous		Perzik	Aspergerol	Ysaout
Vrijdag	08/05/2020	Choco	Courgette	Vispauze		Aard. Peterselie	Celre van het huis	Saint Paulin	Rijstgriesmeel
Zaterdag	09/05/2020	Confluur	kernel	Kalkoenescalop	Provençaalsig reentien	Rijst	Druiven	Preskop	Chocolandees s
Zondag	10/05/2020	Kraniek	Champignon	Rosbeef	rodevinasaus	knolselderipuree	Beaversis	Brie	Koekje
Alternatief 's middags				Rundspauzet	Groenten jullenne	Aard. natuur			



## Bijlage 9: Verwerkte resultaten testfase 1



Datum	4/05/2020	5/05/2020	6/05/2020	7/05/2020	8/05/2020	Totaal
Ontbijt						
Happy	3	5	3	3	3	17
Neutraal	2					2
Boos						0
GEEN RESULTAAT			2	2	2	6
Middagmaal						
Happy	3	2	3		2	10
Neutraal	2	3		1	1	7
Boos				2		2
GEEN RESULTAAT			2	2	2	31
Avondmaal						
Happy	5	5	3	2	3	18
Neutraal						0
Boos				1		1
GEEN RESULTAAT			2	2	2	6

# Bijlage 10: Ingevlude documenten testfase 1.2

X Niet Goed    X Goed    X Zeer Goed

**Wat schaft de pot deze week**

	Orbit	Middagmaal				Avondeten		
		Keuzessortiment	Soep	Vlees/vs	Hoofdschotel Groenten	Facultief	Dessert	Of Goud of Koper
Mandag 04/05/2020	X	X	X	X	X	X	X	X
Dinsdag 05/05/2020	X	X	Iets warmer	X	X	X	X	X
Woensdag 06/05/2020	X	X	X	X	X	X	X	X
Donderdag 07/05/2020	X	X	X Iets warmer	X	X	X	X	X
Vrijdag 08/05/2020	X	X	X Iets warmer	X	X	X	X	X
Zaterdag 09/05/2020	X	X	X Niet warm	X	X	X	X	X
Zondag 10/05/2020	X	X	X Iets warmer	X	X	X	X	X
Alternatief middags								

Heer Kotie  
(S'ORGENS) PUB



# Wat schaft de pot deze week

	Ontbijt	Middagmaal				Avondeten			
		Soep	Vlees/Vis	Hoofdgerecht Groenten	Faculent	Dessert	Of Gouda Of Roomkaas	Avonddessert	
Maandag 04/05/2020	*								
Dinsdag 05/05/2020	goed	goed	goed	goed	goed	goed	goed		
Woensdag 06/05/2020	goed	goed	goed	goed	goed	goed	goed	goed	
Donderdag 07/05/2020									
Vrijdag 08/05/2020									
Zaterdag 09/05/2020									
Zondag 10/05/2020									
Alternatief 's middags									





# Wat schaft de pot deze week

	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag	Middagmaal				Avondeten			
							Ontbijt	Soep	Vlees/Vs	Hoofdschotel	Faciliteit	Dessert	Of Goud Of roompotel	Avonddessert
Maandag 04/05/2020							Kauzeassortiment +							
Dinsdag 05/05/2020							<i>leest ontwings</i>							
Woensdag 06/05/2020							<i>in orde</i>							
Donderdag 07/05/2020														
Vrijdag 08/05/2020														
Zaterdag 09/05/2020														
Zondag 10/05/2020														
Alternatief 's midtogs														