

Hoe kunnen de voedselomgeving, het voedingsconcept en de atmosfeer van het restaurant van een hotel bijdragen aan de verhoging van de voedselinname door de patiënt in een verpleeghuis?

BSc scriptie
Management studies

Eerste begeleider: Dr. M. Mobach

Tweede begeleider: H. Kok

Edith Cijssouw - 910413166130

Studente Bedrijfs- en consumentenwetenschappen

Datum: 10-07-2013

Samenvatting

Ondervoeding komt vaak voor in de zorg. In 2011 was ongeveer 25% van de bewoners in een verpleeghuis ondervoed (Halfens e.a., 2011). Ondervoeding is dus een probleem in verpleeghuizen. Het probleem ondervoeding kan minder worden door het veranderen van het voedingsconcept en het inzetten van voedingsdeskundigen. Ook kan ondervoeding vermindert worden door de eenzaamheid in verpleeghuizen tegen te gaan. Eenzaamheid kan minder worden door ervoor te zorgen dat er meer sociale interactie is in het verpleegtehuis, bijvoorbeeld door de atmosfeer in het restaurant te verbeteren. Om een duidelijk beeld te krijgen hoe er voor gezorgd kan worden dat de patiënten meer gaan eten en hoe de verschillende omgevingsfactoren het gedrag van mensen beïnvloeden is de volgende hoofdvraag opgesteld:

Hoe kunnen de voedselomgeving, het voedingsconcept en de atmosfeer van het restaurant van een hotel bijdragen aan de verhoging van de voedselinname door de patiënt in een verpleeghuis?

Om deze hoofdvraag te beantwoorden zullen de volgende deelvragen gebruikt worden:

1. In hoeverre kan de voedselomgeving de voedselinname verhogen?
2. Welke voedingsconcepten zijn er en is het voedingsconcept dat in het restaurant van het hotel, zorghotel en het verpleeghuis gebruikt wordt gezond?
3. Wat is de invloed van de atmosfeer in een restaurant op het gedrag van mensen?
4. Welke omgevingsfactoren uit de literatuur komen terug in het restaurant van een hotel, zorghotel en een verpleeghuis?

Het doel van dit onderzoek is om te kijken hoe de atmosfeer van het restaurant van een verpleeghuis verbeterd kan worden. Door de atmosfeer van het restaurant te verbeteren is het de bedoeling dat er minder ondervoeding onder de patiënten is, en dat er meer sociale interactie is tussen de patiënten. Een ander doel van dit onderzoek is om te kijken of er een verhoogde voedselinname bij de patiënten kan worden gerealiseerd door een ander voedingsconcept toe te passen.

De hoofdvraag en de deelvragen zijn door middel van een literatuuronderzoek en een empirisch onderzoek beantwoord. Voor het empirisch onderzoek zijn er tijdens het ontbijt in het restaurant van één vier sterren hotel, zorghotel en verpleeghuis foto's gemaakt van de ruimte en het voedselaanbod. Deze foto's van de drie restaurants zijn met elkaar vergeleken om zo een indruk te krijgen wat de verschillen zijn tussen de verschillende restaurants. Ook worden de niet op de foto's zichtbare elementen, die via eigen waarneming zijn verkregen in het kort besproken en evidente verschillen zullen worden vastgelegd. De factoren die met elkaar vergeleken zijn, zijn: Hoeveel

schijven van de schijf van vijf zijn er aanwezig, hoeveel verschillende producten zijn er, hoe groot zijn de borden, is het voedsel opvallend gepresenteerd, welk voedingsconcept wordt er gebruikt, decoratie, kleuren in het restaurant, indeling van de ruimte, licht, meubilair, muziek en geur.

Het ideale verpleeghuis kan ervoor zorgen dat de patiënten de benodigde hoeveelheid voeding binnen krijgen. De voedselomgeving, het voedingsconcept en de verschillende omgevingsfactoren zorgen ervoor dat patiënten meer gaan eten. De presentatie van het voedsel moet aantrekkelijk en opvallend zijn, zodat de patiënt alleen al door het voedsel te zien of te ruiken meer honger krijgt en hierdoor meer consumeert dan gepland. Meer variëteit in het voedselaanbod zorgt ook voor een toename van de voedselinname. Ook de grootte van de portie kan de consumptie inname verhogen, maar doordat er een grotere portie voor de patiënt opgeschept wordt dan nodig is, is er ook meer voedselverspilling. Het ideale voedingsconcept is een voedingsconcept net zoals in het MMC. De maaltijden zouden via maaltijdkarren verspreid moeten worden onder de patiënten. De patiënt ziet dan de verschillende componenten en kan zo zelf kiezen welke componenten en wat en hoeveel hij hier van wil eten. De patiënt kan zo ter plekke beslissen waar hij zin in heeft, terwijl hij het eten ziet en ruikt. Deze nieuwe wijze van uitserveren leidt tot minder voedselverspilling omdat de patiënt zelf kiest wat en hoeveel hij wil eten en hierdoor zal hij sneller zijn bord leeg eten. Voedingsassistenten hebben een positieve invloed op de beleving van de maaltijd door de patiënt, dus daarom is het aan te bevelen dat het eten door voedingsassistenten wordt uitgeserveerd. Deze voedingsassistenten hebben ook een signalerende rol. Rondom het eetmoment observeren ze de patiënten en hebben ze contact met hen waardoor ze de patiënten stimuleren om te eten. Deze voedingsassistenten krijgen zelfs ernstig zieke patiënten aan het eten, ook al zijn het maar kleine porties die ze eten, ze eten nu tenminste iets. Doordat het stimuleren van de voedingsassistenten tot eten bijdraagt aan het herstel van patiënten kan wellicht ook aangenomen worden dat het maaltijdconcept een bijdrage levert aan het beperken van ondervoeding. Deze voedingsassistenten zijn ook speciaal opgeleid om de maaltijden op de juiste manier te serveren en om de juiste sfeer te creëren. De juiste sfeer wordt gecreëerd door een goede atmosfeer in de ruimte waarin gegeten wordt te creëren. Het gebruik van omgevingsfactoren heeft invloed op het gedrag van de patiënten. In het verpleeghuis zijn nu alleen nog maar de omgevingsfactoren een goede indeling van de ruimte en meubilair goed uitgevoerd. Om ervoor te zorgen dat de patiënten zich plezieriger en comfortabeler in het restaurant van het verpleeghuis voelen, moeten de andere omgevingsfactoren zoals decoratie, kleur, licht, geur en muziek ook toegepast worden. Wanneer al deze factoren in het restaurant van een verpleeghuis toegepast worden zal dit volgens de literatuur het ideale restaurant zijn, waar gasten zich het meest comfortabel en plezierig voelen.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	1
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding	5
1.1 Probleemstelling.....	5
1.2 Onderzoeksvragen.....	5
1.3 Doelstelling.....	7
1.4 Overzicht.....	7
2. Literatuurstudie	7
2.1 In hoeverre kan de voedselomgeving de voedselinname verhogen?	7
2.2 Voedingsconcepten	11
2.3 De schijf van vijf.....	15
2.4 Wat is de invloed van de atmosfeer in een restaurant op het gedrag van mensen?	15
2.4.1 Decoratie	17
2.4.2 Kleuren in het restaurant.....	18
2.4.3 Licht	19
2.4.4 Indeling ruimte	20
2.4.5 Meubilair	22
2.4.6 Geur	22
2.4.7 Muziek	23
3. Methode	24
4. Resultaten.....	27
4.1 Is het voedingsconcept dat in het restaurant van het hotel, zorghotel en het verpleeghuis gebruikt wordt gezond?	27
4.2 Welke omgevingsfactoren uit de literatuur komen terug in het restaurant van een hotel, zorghotel en een verpleeghuis?	30
4.2.1 Decoratie	30

4.2.2 Kleuren in het restaurant.....	31
4.2.3 Licht	32
4.2.4 Indeling ruimte	32
4.2.5 Meubilair	33
4.2.6 Geur	34
4.2.7 Muziek	35
5. Conclusie	38
6. Discussie	40
7. Aanbevelingen	40
6.1 Ontbijt.....	40
6.2 Voedingsconcept.....	41
6.3 Atmosfeer in het restaurant.....	42
Referenties	44
Bijlages.....	47
Bijlage 1: Foto's van het ontbijt in een hotel	47
Bijlage 2: Foto's van het ontbijt in een zorghotel	48
Bijlage 3: Foto's van het ontbijt in een verpleeghuis	49

1. Inleiding

1.1 Probleemstelling

Ondervoeding komt vaak voor in de zorg. In 2011 was ongeveer 25% van de bewoners op een verpleeghuisafdeling ondervoed (Halfens e.a., 2011). Ouderen zijn ondervoed wanneer er sprake is van onbedoeld gewichtsverlies van meer dan 10% in de laatste 6 maanden of meer dan 5% in de laatste maand en / of een Body Mass Index (BMI (gewicht / lengte²)) van kleiner dan 20 (Stuurgroep ondervoeding, 2009). Ondervoeding bij ouderen is een gevolg van lichamelijke, psychische of sociale problemen. Typische oorzaken zijn kauw of slikproblemen, hartfalen, depressie, sociale achterstelling en eenzaamheid. Ondervoeding heeft ernstige gevolgen voor de gezondheidstoestand van de patiënt (Pirlich & Lochs, 2001). Door ondervoeding kan het herstel na een ziekte of operatie langzamer verlopen of kunnen er complicaties ontstaan. Het kan ook leiden tot verlies van de spiermassa, daling van de weerstand en een vertraagde wondgenezing. Deze gevolgen kunnen leiden tot een negatieve gezondheidsspiraal met een langere opnameduur, verhoogd medicijngebruik en dit leidt dus tot hoge kosten (Stuurgroep ondervoeding, 2009). Een verbetering van de voedingstoestand van ondervoede ouderen kan onder andere worden bereikt door het veranderen van het voedingsconcept en het inzetten van voedingsdeskundigen (Pirlich & Lochs, 2001). Ook kan ondervoeding vermindert worden door de eenzaamheid in verpleeghuizen tegen te gaan. Dit betekent dus dat er meer sociale interactie tussen de bewoners nodig is. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat sociale interactie tijdens het eten leidt tot een verhoogde inname van voeding bij ouderen (Hansson 1978, de Castro et al. 1990).

Een andere manier om ondervoeding tegen te gaan is het verbeteren van de atmosfeer in het restaurant. De atmosfeer van het restaurant kan namelijk het gedrag van mensen beïnvloeden. In de restaurants van hotels is het belangrijk dat de gast zich comfortabel voelt. De hotels houden zich daarom ook steeds meer bezig met de atmosfeer. Uit onderzoeken van Bitner (1992), Ryu & Jang (2007) en Wansink (2004) blijkt dat de atmosfeer van een restaurant vooral bepaald wordt door de omgevingsfactoren decoratie, kleuren in het restaurant, indeling van de ruimte, licht, meubilair, muziek en geur. Uit deze onderzoeken blijkt ook dat de atmosfeer invloed heeft op de sociale interacties tussen mensen.

1.2 Onderzoeksvragen

Uit de inleiding wordt duidelijk dat het probleem in verpleeghuizen ondervoeding is. Het probleem ondervoeding kan minder worden door het veranderen van het voedingsconcept en het inzetten van voedingsdeskundigen. Ook kan ondervoeding vermindert worden door de eenzaamheid in

verpleeghuizen tegen te gaan. Eenzaamheid kan minder worden door ervoor te zorgen dat er meer sociale interactie is in het verpleegtehuis, bijvoorbeeld door de atmosfeer in het restaurant te verbeteren. Om een duidelijk beeld te krijgen hoe er voor gezorgd kan worden dat de patiënten meer gaan eten en hoe de verschillende omgevingsfactoren het gedrag van mensen beïnvloeden is de volgende hoofdvraag opgesteld:

Hoe kunnen de voedselomgeving, het voedingsconcept en de atmosfeer van het restaurant van een hotel bijdragen aan de verhoging van de voedselinname door de patiënt in een verpleeghuis?

Om deze hoofdvraag te beantwoorden zullen de volgende deelvragen gebruikt worden:

1. In hoeverre kan de voedselomgeving de voedselinname verhogen?
2. Welke voedingsconcepten zijn er en is het voedingsconcept dat in het restaurant van het hotel, zorghotel en het verpleeghuis gebruikt wordt gezond?
3. Wat is de invloed van de atmosfeer in een restaurant op het gedrag van mensen?
4. Welke omgevingsfactoren uit de literatuur komen terug in het restaurant van een hotel, zorghotel en een verpleeghuis?

In de onderzoeksvragen worden een aantal termen gebruikt, deze zullen hier uitgelegd worden zodat het duidelijk is wat er met deze termen bedoeld wordt.

De *voedselomgeving* verwijst naar de manier waarop het voedsel gepresenteerd wordt. Er zijn vijf factoren die voor een verhoogde consumptie inname van mensen kunnen zorgen. Dit zijn opvallendheid, structuur en variëteit, grootte van de porties, of het voedsel is opgeslagen en hoe het voedsel wordt geserveerd.

Een *voedingsconcept* is de wijze waarop het eten geserveerd wordt. Hierbij kun je denken aan de plaats waar het eten wordt geserveerd en of de patiënt zelf mag beslissen wat hij of zij eet. De verschillende concepten worden beschreven in sectie 2.2. Een voorbeeld van een voedingsconcept is Roomservice.

Om te kijken of het voedingsaanbod *gezond* is wordt er als richtlijn gebruik gemaakt van de schijf van vijf. De schijf van vijf heeft vijf vakken, deze vakken laten zien met wat voor soort producten je je lichaam gezond kunt houden. De vijf vakken zijn: 1. groente en fruit, 2. Brood, granen, aardappelen, 3. rijst, pasta, couscous en peulvruchten, 4. zuivel, vlees, vis, ei en vleesvervangers, vet en olie en 5.

dranken. Er zal tijdens het ontbijt gekeken worden of er van elk vak een of meerdere producten aanwezig zijn.

Met de *atmosfeer* van een restaurant worden de omgevingsfactoren decoratie, kleuren in het restaurant, indeling van de ruimte, licht, meubilair, muziek en geur bedoeld.

1.3 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om te kijken of de atmosfeer van het restaurant van een verpleeghuis verbeterd kan worden. Door de atmosfeer van het restaurant te verbeteren is het de bedoeling dat er minder ondervoeding onder de patiënten is, en dat er meer sociale interactie is tussen de patiënten. Een ander doel van dit onderzoek is om te kijken of er een verhoogde voedselinname bij de patiënten kan worden gerealiseerd door een ander voedingsconcept toe te passen.

1.4 Overzicht

De rest van dit onderzoek is als volgt opgebouwd: eerst komt er een uitleg over hoe de voedselomgeving ervoor zorgt dat mensen meer gaan eten, dit zal een antwoord geven op deelvraag 1. Daarna komt er een uitleg over de verschillende soorten voedingsconcepten en de invloed daarvan, hierdoor kan een deel van deelvraag twee beantwoord worden. Daarna komt er een uitleg over de schijf van vijf. Daarna komt er een uitleg over hoe de atmosfeer het gedrag van mensen beïnvloedt, dit is het antwoord op deelvraag drie. Daarna volgt de methodische verantwoording. Vervolgens komt het empirische gedeelte waar het andere deel van deelvraag 2 beantwoord wordt en waar deelvraag 4 beantwoord wordt. Daarna wordt er in de conclusie een antwoord gegeven op de hoofdvraag. Hierna volgt de discussie en het onderzoek eindigt met een aantal aanbevelingen voor het verpleeghuis.

2. Literatuurstudie

2.1 In hoeverre kan de voedselomgeving de voedselinname verhogen?

Volgens Wansink (2004) bestaat de omgeving die de voedselinname van mensen beïnvloeden uit twee delen, enerzijds de eetomgeving en anderzijds de voedselomgeving. De eetomgeving verwijst naar factoren die met eten te maken hebben zoals atmosfeer, de geleverde inspanning om het voedsel te krijgen, afleidingen en sociale interacties. De voedselomgeving verwijst naar de manier waarop het voedsel gepresenteerd wordt. Er zijn vijf factoren die het eetgedrag van mensen beïnvloeden. Dit zijn opvallendheid, structuur en variëteit, grootte, of het voedsel is opgeslagen en

hoe het voedsel wordt geserveerd. Deze vijf factoren zullen nu verder uit worden gewerkt zodat duidelijk wordt hoe deze factoren het gedrag van mensen kunnen beïnvloeden.

De opvallendheid en de presentatie van het voedsel kunnen leiden tot meer consumptie. Door alleen al voedsel te zien of te ruiken wordt ongeplande consumptie gestimuleerd, ook als je geen hongerig gevoel hebt (Stroebele & Castro, 2004). Voedsel wordt verleidelijker om te eten als je meteen ziet wat je gaat eten. Uit onderzoek bleek ook dat voedsel dat verpakt was in transparante folie meer werd gegeten dan voedsel dat verpakt was in niet-transparante folie (Johnson, 1974 volgens Wansink, 2004). Doordat het eten echt zichtbaar is eten mensen er meer van. De zichtbaarheid van verleidelijk voedsel kan de werkelijke honger van mensen verhogen door de afgifte van dopamine, dit is een stof die wordt geassocieerd met plezier en beloning. Hierdoor gaan mensen dus meer consumeren (Volkow et al. 2002 volgens Wansink, 2004).

Als er meer variëteit in het voedselaanbod is zorgt dat voor een toename van de voedselinname (Wansink, 2004). Dit blijkt ook uit onderzoek van Rolls (1981), hieruit bleek dat als er een assortiment van drie verschillende smaken yoghurt was er 23 procent meer geconsumeerd werd dan als er maar één smaak yoghurt was. Een mogelijke verklaring van de verhoogde consumptie inname is dat de variëteit van het getoonde voedsel de consument verleidt om alle beschikbare voedselitems te proberen en het daardoor moeilijker maakt om te stoppen (Ross, 1974 volgens Stroebele & Castro, 2004). Ook Kahn & Wansink (2004) hebben aangetoond dat het vergroten van het assortiment kan leiden tot een grotere consumptie inname. In deze studie werden 300 M&M snoepjes gepresenteerd in ofwel zeven of tien verschillende kleuren. Hoewel de smaak van elke kleur hetzelfde was, aten de mensen die een kom met tien verschillende kleuren hadden binnen een uur 43% meer dan de mensen die een kom met zeven verschillende kleuren hadden. Een ander bewijs dat de variëteit in een assortiment voor een verhoogde consumptie inname kan zorgen, werd geleverd door het aanbieden van een georganiseerd of een ongeorganiseerd assortiment van 300 jelly beans in zes verschillende smaken. De respondenten beoordeelden het ongeorganiseerde assortiment als een assortiment met meer variatie, en ze aten hierdoor 69% meer jelly beans dan degene die uit het georganiseerde assortiment met identieke smaken aten. Ook als het assortiment niet vergroot wordt kan de consumptie inname vergroot worden door simpelweg de structuur of organisatie van het assortiment te veranderen. Een van de redenen dat dit gebeurt, is omdat er een toename van variëteit wordt waargenomen, waardoor de persoon zal geloven dat er daadwerkelijk een vergroting van het assortiment is en hierdoor zal hij meer genieten van het assortiment. Het gevolg zal zijn dat de consument dus ook meer gaat consumeren (Wansink, 2004).

Ook de grootte van de portie kan de consumptie inname van mensen vergroten. Als de portie van een maaltijd dubbel zo groot is dan normaal stijgt de consumptie inname met achttien tot vijftientig procent. Bij producten die worden gegeten als snack, bijvoorbeeld een zak chips, stijgt de consumptie inname met dertig tot veertig procent. De algemene uitleg waarom grotere porties en verpakkingen voor een toename van de consumptie inname zorgen is omdat deze grotere porties grotere consumptie normen suggereren. Deze grotere verpakkingen en porties suggereren dan dat dit de hoeveelheid is die normaal is, of geschikt is om te consumeren. Dit zou ook kunnen verklaren waarom mensen meer consumeren van half gevulde grotere verpakkingen dan van volledig gevulde middelgrote verpakkingen die hetzelfde volume bevatten. Zelfs als mensen hun verpakking of bord niet leeg eten geeft de grotere omvang hen de vrijheid om meer te consumeren dan wanneer zij een kleinere portie of verpakking hadden gehad. Bij een kleinere portie of verpakking zouden ze waarschijnlijk minder hebben geconsumeerd (Wansink, 2004). In een experimentele studie was de portiegrootte in een mensa gemanipuleerd doordat er op verschillende dagen grotere of kleinere lunch porties werden geserveerd. De resultaten toonden aan dat, op dagen met grotere porties er aanzienlijk meer gegeten werd (Booth et al., 1981 volgens Stroebele & Castro, 2004). Rolls et al. (2002) heeft ook waargenomen dat de portie grootte een effect heeft op de hoeveelheid voedsel die men eet. Uit zijn onderzoek bleek dat mensen 30% meer aten wanneer ze de grote portie hadden dan wanneer ze de kleine portie hadden. De grote portie was vijf kopjes macaroni en de kleine portie was 2 kopjes macaroni (Rolls et al., 2002 volgens Stroebele & Castro, 2004). Uit ander onderzoek blijkt dat de porties niet perse groter hoeven te zijn. Barton et al. (2000) hebben de voedselverspilling en inname van het normale ziekenhuis menu met een aangepast ziekenhuis menu vergeleken. Het aangepaste ziekenhuis menu bevatte kleinere porties maar bevatte 14 procent meer energie dan het normale ziekenhuis menu. Alle menu-combinaties voldeden aan de aanbevolen dagelijkse hoeveelheid voeding. De voedselverspilling was vijf procent lager bij het aangepaste menu. De voedingsinname was 25 procent hoger bij het aangepaste menu. Alle patiënten hadden hogere energie-inname bij het aangepaste menu in vergelijking met hun inname bij het normale menu. Het is dus mogelijk om oudere patiënten meer te laten eten door het serveren van kleinere porties met meer energie en eiwitten en door het serveren van tussentijdse snacks. Gall et al. (1998) bewezen met hun onderzoek ook dat het serveren van tussentijdse snacks en verrijkte voedingsmiddelen de energie en eiwit inname van patiënten kunnen verhogen.

Het hebben van grote voorraden van voedingsmiddelen in huis (zoals voordeel verpakkingen) kan deze producten zichtbaarder en opvallender maken dan minder grote verpakkingen. Niet alleen

nemen deze opgeslagen producten veel ruimte in, ze worden vaak ook opgeslagen op opvallende locaties totdat ze zijn opgegeten tot een meer beheersbaar niveau. Omdat zichtbaarheid en opvallendheid de consumptie frequentie kunnen stimuleren wordt vaak beweerd dat het opslaan van veel voedingsmiddelen leidt tot meer consumptie (Wansink, 2004).

Bij hoe het voedsel wordt geserveerd gaat het erom welk serviesgoed wordt gebruikt. Een groot deel van de voedselinname wordt bepaald door de grootte van het servies. Hoe groter het bord is hoe meer mensen opscheppen en hoe meer de mensen ook eten (Wansink, 2004). Uit onderzoek van Wansink et al. (2006) over de invloed van de kom grootte op de consumptie van ijs blijkt ook dat mensen die een grotere kom hadden eenendertig procent meer ijs consumeerde dan de mensen die een kleinere kom hadden. De grootte van het serviesgoed beïnvloedt dus de consumptie inname van mensen.

Er zijn dus vijf factoren die het eetgedrag van mensen beïnvloeden. Dit zijn opvallendheid, door alleen al aantrekkelijk voedsel te zien of te ruiken gaan mensen meer consumeren dan gepland. Structuur en variëteit zorgt ervoor dat mensen meer gaan eten omdat mensen meer genieten van een groter assortiment. De grootte van de portie heeft invloed op het gedrag van mensen doordat een grotere portie een grotere consumptie norm suggereert. Hierdoor zullen mensen meer eten dan dat ze zouden doen als ze een kleinere portie zouden hebben. Het opslaan van grote voorraden van voedingsmiddelen stimuleert ook het consumptiegebruik. Doordat de grote verpakkingen op plekken worden geplaatst waar ze in het zicht staan van de mensen totdat ze op een beheersbaar niveau zijn wordt er meer geconsumeerd dan wanneer de verpakkingen uit het zicht zouden staan. De manier waarop het voedsel wordt geserveerd wordt vooral bepaald door de grootte van het bord. Bij grote borden scheppen mensen meer op en hierdoor eten ze dus ook meer. De factoren opvallendheid, structuur en variëteit, grootte van de portie en de manier van het serveren van het voedsel kunnen van belang zijn om ervoor te zorgen dat er meer wordt gegeten in een verpleeghuis. In het empirische deel van dit onderzoek zal beschreven worden hoe deze factoren terug komen in het restaurant van een hotel, zorghotel en een verpleeghuis. De factor opvallendheid zal worden beschreven aan de hand van de gemaakte foto's. Hierbij wordt er gekeken of het eten mooi en opvallend gepresenteerd is. De factoren variëteit en grootte van de borden zullen worden gemeten. De variëteit kan gemeten worden door het aantal aangeboden producten te tellen en de grootte van de borden is in alle drie de restaurants opgemeten. De resultaten worden in sectie 4.1 beschreven.

2.2 Voedingsconcepten

De voedselinname in verpleeghuizen hangt in grote mate af van de kwaliteit van het voedingsconcept. In de meeste verpleeghuizen, worden de maaltijden voor de patiënten apart geserveerd op dienbladen in een gemeenschappelijke eetzaal of in hun eigen kamer. Dit concept in combinatie met een niet sfeervolle omgeving lijkt niet de meest geschikte manier om ervoor te zorgen dat de patiënten voldoende eten en dat de patiënten optimaal van de maaltijd genieten (Mathey et al., 2001).

Een nieuwe wijze van het uitserveren van maaltijden kan bijdragen aan de vermindering van voedselverspilling en het verhogen van de voedingsinname (Snels & Wassenaar, 2010). Een voorbeeld hiervan is het nieuwe concept van het Maxima Medisch Centrum (MMC). Het MMC bereidt sinds 2009 zelf geen maaltijden meer. Dutch Meal Components (DMC) Maaltijdservice is de leverancier van maaltijdcomponenten. Voedingsassistenten komen met speciale maaltijdwagens op de afdelingen zodat patiënten ter plekke kunnen beslissen waar ze zin in hebben en hoeveel ze willen eten. De kar bevat een breed assortiment aan producten. Bovenop de wagen staat het een en ander gepresenteerd. Deze nieuwe wijze van uitserveren van maaltijden leidt tot minder voedselverspilling. Voorheen belandde 36 tot 48% van de maaltijden in de prullenbak, tegenwoordig is dat nog maar 2.2%. Dit nieuwe maaltijdconcept sluit daarom aan bij een gezond en duurzaam voedselpatroon. Deze nieuwe maaltijdservice resulteert in positieve effecten op het gebied van 'people', 'planet' en 'profit'. In dit onderzoek gaat People over een juiste ambiance creëren voor de patiënten, planet gaat over de voedselverspilling en profit heeft betrekking op de economische aspecten op langere termijn. Daarnaast resulteert het concept in een verbeterde service aan de patiënt, terwijl er geld wordt bespaard en voedselverspilling tegengegaan wordt. De doelstelling van de voedingsdienst zoals binnen het MMC wordt gehanteerd is het op een efficiënte, servicegerichte en duurzame wijze serveren van goede maaltijden aan patiënten van het Maxima Medisch Centrum (Snels & Wassenaar, 2010). Binnen het uitserverconcept neemt het creëren van een juiste sfeer een belangrijke rol in. De beleving van de maaltijd is namelijk niet enkel afhankelijk van de kwaliteit (smaak, textuur, voedingswaarde, temperatuur) van het voedsel. De ambiance in de ruimte waarin gegeten wordt bepaalt voor 70 procent de beleving van voedsel. Patiënten krijgen door de maaltijdkarren de kans om het voedsel op hun eigen kamer te beleven door het te ruiken en te zien. De patiënten kunnen indien ze hier toe in staat zijn aan tafel eten. Het eten waar de patiënt ter plekke voor kiest wordt mooi opgemaakt en het bord wordt opgediend op een gedekte tafel (hiervoor worden aantrekkelijk placemats gebruikt). Deze op het oog kleine aanpassingen komen de ambiance en daardoor de beleving van de maaltijd ten goede. Hoe veranderingen in de eetomgeving het gedrag en welzijn van mensen kan beïnvloeden werd ook aangetoond door Elmstahl et al. (1987). De eetkamer werd

compleet veranderd door het creëren van meer sfeer. Dit werd gedaan door onder andere gebruik te maken van schilderijen, tafelkleden en porselein. Door het creëren van een comfortabele atmosfeer in het restaurant werd er meer gegeten. In een ander onderzoek werd de maaltijd routine veranderd. Er was onder andere meer tijd om te eten en er was een meer aangename sfeer. Deze veranderingen verhoogde de communicatie tussen de patiënten en de voedsel inname (Melin & Götestam, 1981). De waardering van de patiënten voor de maaltijden is sinds de invoering van het uitserveerconcept toegenomen van een 6,3 naar een 8. In perioden van vakanties wordt de rol van de voedingsassistenten (wegens onvoldoende bezetting) gedeeltelijk overgenomen door het verplegend personeel. In deze perioden neemt de waardering van de patiënten af met 2 punten (waarbij de maaltijden dus gelijk bleven). De voedingsassistenten spelen dus een cruciale rol in het uitserveerproces. Zij zijn speciaal opgeleid om de maaltijden op de juiste wijze uit te serveren en om de juiste ambiance te creëren. Uit ander onderzoek is dit effect ook gebleken. Patiënten waarderen de kwaliteit van het voedsel en de presentatie significant hoger wanneer ze de maaltijd geserveerd krijgen door een voedingsassistent dan door een verpleegster (Gregoire, 1994).

Het onderzoek van Mathey et al. (2001) toonde aan dat wanneer mensen in gezelschap van anderen zijn, ze meer van de maaltijd genieten en hierdoor dus ook meer eten. Het veranderen van de sfeer in het restaurant kan dus bijdragen aan een verhoogde voedselinname en meer sociale interactie. Dit kan in verpleeghuizen gedaan worden door het verplegend personeel. Het verplegend personeel moet voor een hogere sfeer tijdens het eten zorgen zodat de patiënten zich comfortabel en veilig voelen in hun eetomgeving. Hierdoor kan de eetlust en de voedingsinname gestimuleerd worden en dit kan leiden tot een betere gezondheid. Door het verstrekken van individuele zorg door het voldoende aanwezige verplegend personeel aan tafel werd de maaltijd een aangename sociale gebeurtenis voor zowel personeel als patiënten. Deze verbetering van de sociale sfeer heeft geleid tot een verhoogd gemiddeld lichaamsgewicht en een relatief stabiele gezondheidstoestand (Mathey et al., 2001). Verschillende andere onderzoeken wijzen verder ook uit dat persoonlijk contact met een gastvrouw of medewerker inderdaad als erg prettig wordt ervaren (Dubé et al., 1994, Hwang et al., 2003, Nijs et al., 2006, Lau and Gregoire, 1998 en O'Hara et al., 1997).

De voedingsassistenten hebben ook een signalerende rol. Rondom het eetmoment observeren ze de patiënten en hebben ze contact met hen waardoor ze de patiënten stimuleren te eten. Voedingsassistenten merken op dat zij zelfs ernstig zieke patiënten aan het eten krijgen, het zijn misschien slechts kleine porties die ze dan eten, maar voorheen kwamen de maaltijden van deze patiënten onaangeroerd retour. Doordat het stimuleren van de voedingsassistenten tot eten bijdraagt aan het herstel van patiënten, kan wellicht ook aangenomen worden dat het maaltijdconcept een bijdrage levert aan het beperken van ondervoeding in de zorg. En daarmee

wellicht ook aan het verkorten van de opnameduur van patiënten en daarmee het reduceren van behandelkosten. De forse afname in voedselverspilling wordt ook mede behaald doordat de voedingsassistenten hun patiënten kennen. Hierdoor kunnen zij nauwkeuriger bestellen, de patiënten gepaste hoeveelheden aanbieden en de patiënten stimuleren te eten. Zo kunnen de voedingsassistenten sturen om mogelijke overschotten of tekorten te voorkomen. De voedselassistenten zijn daarom dus heel belangrijk voor het succesvol invoeren van dit concept (Snels & Wassenaar, 2010).

In andere ziekenhuizen worden ook steeds meer nieuwe voedingsconcepten ingevoerd, zo hebben Snels & Soethoudt (2012) 5 verschillende concepten gevonden. Bij concept 1 worden de maaltijdcomponenten buiten het ziekenhuis bereid en hoeven slechts opgewarmd te worden. De patiënt kan op elk moment eten en een maaltijd samenstellen op basis van bij de leverancier geportioneerde componenten. Bereiding duurt 5 minuten. Bij dit concept zal er vooral voedselverspilling zijn doordat het portioneren bij de leverancier is gedaan en de patiënt dus niet zelf kan kiezen hoeveel hij of zij wil eten, hierdoor zullen er vaker borden terug komen met etensresten. Dit concept wordt onder andere gebruikt in het AMC in Amsterdam.

Bij Concept 2 worden de maaltijdcomponenten ook bereid buiten het ziekenhuis. De voedingsadministratie beslist op basis van ervaring en patiënten-aantallen hoeveel van welke maaltijdcomponent op de karren naar de afdelingen gaat. De patiënt bepaalt vanuit zijn bed wat en hoeveel hij wil eten, dus bestellen en portioneren is op maat. Hierdoor is de voedselverspilling minimaal. Dit concept wordt onder andere gebruikt bij het MMC in Eindhoven en Veldhoven.

Concept 3 gaat via de traditionele werkwijze waar patiënten een dag van tevoren of in de ochtend de maaltijd samenstellen via een menukaart. De maaltijden worden bereid en geportioneerd in de ziekenhuiskeuken. Ergens in de middag wordt de uitserveerkar aangezet en meestal tussen vijf en zes uur 's avonds wordt de maaltijd uitgeserveerd. Bij dit concept is er vooral voedselverspilling doordat er geportioneerd wordt in de ziekenhuiskeuken, er een halve dag tussen de bestelling en het eten zit. Dit concept wordt onder andere gebruikt bij het Deventer ziekenhuis.

Bij concept 4 kan de patiënt wanneer hij wil tussen de 15-90 minuten van tevoren bestellen waarna de maaltijden of maaltijdcomponenten worden klaargemaakt. Dit concept wordt ook wel roomservice genoemd. De patiënt kan zijn maaltijd of tussendoortje bestellen met één telefoontje. Ze troffen daartoe een kleurrijke menukaart aan op hun nachtkastje met daarop vele tientallen maaltijdcomponenten, drankjes en hapjes. Zodra ze hun keuze hadden bepaald, belden ze een operator –altijd iemand met een diëtiëchachtergrond – en gaven aan wat ze wilden eten of lieten zich daarover adviseren. De operator voerde de bestelling in de computer in, waarna deze automatisch verstuurd werd naar de keuken. Binnen drie kwartier werd de bestelling op de afdeling geserveerd.

Sommige onderdelen moeten nog worden bereid andere hoeven enkel opgewarmd te worden. De portionering gebeurt in de centrale keuken. Dit concept heet at your request en wordt gebruikt bij het ziekenhuis Gelderse vallei in Ede (Snels & Soethoudt, 2012). De reacties van patiënten en onderzoeksresultaten toonden aan dat het concept succesvol functioneerde. De patiënttevredenheid en de waardering van medewerkers scoorde hoog en de maaltijdservice bleek niet duurder dan het oude maaltijdsysteem. Dit komt onder andere doordat al het bestelde eten wordt opgegeten en er dus vrijwel niets hoeft te worden weggegooid. De grootste voordelen waren echter het verminderen van de afhankelijkheid van de patiënt en het resultaat in de strijd tegen ondervoeding: patiënten eten beter waardoor hun voedingstoestand verbetert (www.regiofoodvalley.nl). Uit onderzoek van McIymont et al. 2003 en Williams et al., 1998 blijkt dat de algemene tevredenheid over de maaltijden significant hoger was voor patiënten die via roomservice konden bestellen dan de patiënten die hun maaltijden ontvingen via het gebruikelijke systeem. Uit het onderzoek van Williams et al., 1998 bleek ook dat na de introductie van de roomservice, de calorie-inname en de eiwitinname van de patiënten aanzienlijk hoger was.

Bij concept 5 worden de maaltijden buiten het ziekenhuis bereid. De patiënt kan 15-90 minuten van tevoren een voorgerecht, hoofdgerecht en nagerecht van de menukaart bestellen, dat wil zeggen dat er vaste maaltijden op het menu staan en dat de patiënt niet kan kiezen uit verschillende componenten in het hoofdgerecht. De portionering is gedaan bij leverancier, hierdoor is er meer voedselverspilling omdat je niet weet hoeveel honger de patiënt heeft. In het Diaconessenhuis in Utrecht wordt dit concept gebruikt onder de naam Roomservice (Snels & Soethoudt, 2012).

Om voedselverspilling, ondervoeding en klanttevredenheid te verbeteren kun je als ziekenhuis het beste je voedingsconcept veranderen in concept twee of vier. Bij concept twee kan de patiënt op het eetmoment zelf beslissen wat en hoeveel hij wil eten van de maaltijdkar. Het eten wordt ter plekke mooi opgemaakt en het bord wordt opgediend op een gedekte tafel. Dit komt de ambiance en de beleving van de maaltijd ten goede. Het eten wordt hier geserveerd door een voedingsdeskundige die zorgt voor de juiste manier van uitserveren en het creëren van ambiance. De waardering van de patiënten voor de maaltijden is sinds de invoering van het uitserverconcept toegenomen van een 6,3 naar een 8. De voedselverspilling is gedaald, voorheen belandde namelijk 36 tot 48% van de maaltijden in de prullenbak, tegenwoordig is dat nog maar 2.2%. Bij concept vier kan de patiënt wanneer hij wil tussen de 15-90 minuten van tevoren bestellen vanaf een menukaart waarna de maaltijden of maaltijdcomponenten worden klaargemaakt. De patiënt kan zijn maaltijd of tussendoortje bestellen met één telefoontje. De reacties van patiënten en onderzoeksresultaten toonden aan dat het concept succesvol functioneerde. De patiënttevredenheid en de waardering van

medewerkers scoorde hoog en de maaltijdservice bleek niet duurder dan het oude maaltijdsysteem. Dit komt onder andere doordat al het bestelde eten wordt opgegeten en er dus vrijwel niets hoeft te worden weggegooid. De grootste voordelen waren echter het verminderen van de afhankelijkheid van de patiënt en het resultaat in de strijd tegen ondervoeding: patiënten eten beter waardoor hun voedingstoestand verbetert.

2.3 De schijf van vijf

De schijf van vijf is een schijf die laat zien wat gezonde producten zijn om te eten. De schijf bestaat uit vijf vakken namelijk groente en fruit, Brood, granen, aardappelen, rijst, pasta, couscous en peulvruchten, Zuivel, vlees, vis, ei en vleesvervangers, vet en olie en dranken. Om je lichaam gezond te houden is het van belang dat je elke dag uit elk vak een aantal producten eet of drinkt (Voedingscentrum, 2012).

Het voedingscentrum heeft een richtlijn opgesteld voor wat een gezond ontbijt is. Het ontbijt is erg belangrijk omdat het de darmen aan het werk zet en het levert energie om de dag goed te beginnen. Een gezond ontbijt bestaat volgens het voedingscentrum uit een graanproduct, wat zuivel en fruit. Onder een graanproduct wordt voedsel verstaan dat rijk is aan voedingsvezels zodat je lang een verzadigd gevoel hebt. Dit kan bijvoorbeeld bruinbrood, volkorenbrood, muesli of havermout zijn. Jam, vruchtenhagel, appelstroop en honing zijn voorbeelden van gezond zoet broodbeleg. Bij vleeswaren en kaas is het ook verstandig om te kiezen voor een minder vette variant bijvoorbeeld twintig of dertig plus kaas, hüttenkäse, beenham of kipfilet. Het beste zou zijn als je bij je ontbijt magere zuivelvarianten zoals karnemelk, halfvolle of magere melk zou drinken. Indien je muesli als ontbijt hebt kun je dit eten met magere kwark of yoghurt. Verder is het belangrijk om een stuk fruit bij het ontbijt te eten (Voedingscentrum, 2012).

In dit onderzoek zal worden gekeken of het ontbijt in de drie restaurants voldoet aan de schijf van vijf. Dit wordt gemeten door te kijken of er van elke schijf ten minste één product aanwezig is. Wanneer er van elke schijf één of meerdere producten aanwezig zijn is het ontbijt gezond. De resultaten worden in sectie 4.1 beschreven.

2.4 Wat is de invloed van de atmosfeer in een restaurant op het gedrag van mensen?

De fysieke omgeving heeft invloed op de klanten en medewerkers. Dit geldt vooral in de dienstensector zoals hotels, restaurants, professionele bedrijven, banken, winkels en ziekenhuizen (Bitner, 1992). Consumenten reageren tijdens hun proces van aankoop op meer dan alleen het tastbare product. Het tastbare product zoals een paar schoenen of een maaltijd is slechts een klein

gedeelte van het totale product. Een van de belangrijkste kenmerken van het totale product is de plaats waar het product wordt gekocht. In sommige gevallen zoals bij een restaurant heeft de plaats of nog specifieker gezegd de atmosfeer meer invloed dan het product zelf. Restaurants leveren een tastbaar product zoals eten en drinken, maar de sfeer eromheen is ook van belang voor een goede beoordeling. De term atmosfeer is volgens Kotler (1973, p. 50) "het bewust ontwerpen van ruimte waarin bepaalde effecten op kopers worden gecreëerd". Ook wordt het gebruikt om de kwaliteit van de omgeving te beschrijven. Dus wanneer een restaurant een goede atmosfeer heeft dan vind de gast het plezierig om in die fysieke omgeving te zijn. Deze atmosfeer wekt een reactie op, die gezien kan worden als benaderend of vermijdend gedrag (Mehrabian & Russell, 1974). In een restaurant betekent dit dat de gast bij benaderend gedrag langer wil blijven, wil rondkijken in de omgeving en geneigd is te communiceren met anderen, bijvoorbeeld het personeel of overige gasten. Bij vermijdend gedrag betekent dit dat de gast juist gauw weg wil, niet de behoefte heeft om rond te kijken en ook niet geneigd is met anderen te communiceren. Welk gedrag tot stand komt is afhankelijk van een heleboel factoren, zoals bijvoorbeeld de atmosfeer van een restaurant. Om de rol van de atmosfeer (de fysieke omgeving) in dienstverlenende organisaties te onderzoeken heeft Bitner (1992) een model opgesteld. Het model laat zien dat verschillende objectieve omgevingsfactoren waargenomen worden door gasten en werknemers en dat beide groepen, cognitief (vertrouwen, betekenis), emotioneel (stemming, houding) en fysiologisch (pijn, comfort, beweging) kunnen reageren op de omgeving. Deze reacties beïnvloeden het gedrag van de gasten en werknemers in de dienstverlenende omgeving en beïnvloeden zo dus ook de sociale interacties tussen gasten en werknemers. In de fysieke omgeving onderscheidt zij ambiance, ruimte en functie en tekens, symbolen en artefacten. Temperatuur, luchtkwaliteit, ruis, muziek en geur zijn factoren die onder de categorie ambiance vallen. Bij ruimte en functie kan worden gedacht aan de indeling van de ruimte, de materialen die gebruikt zijn en het meubilair. Tekens, symbolen en artefacten gaan bijvoorbeeld over de bewegwijzering, kunst of decoratie (Bitner, 1992). Onderzoekers beschrijven de atmosfeer allemaal anders. Zo verwijst Wansink (2004) als hij het over de atmosfeer heeft naar factoren zoals temperatuur, licht, geur en geluid die het eetgedrag beïnvloeden. Ook Ryu & Jang (2007) toonde aan dat omgevingsfactoren in een restaurant direct invloed hebben op het gedrag van mensen. Dit gaat vooral om omgevingsfactoren zoals schilderijen, foto's, planten, bloemen, meubels en de kleuren die in het restaurant gebruikt worden. Deze factoren zullen waarschijnlijk een restaurant onderscheiden van haar concurrenten. Een van de belangrijkste factoren die het plezier van de klanten beïnvloed is sfeer. Dit gaat dan om factoren zoals muziek, geur, decoratie en het gebruik van kleuren in het restaurant (Ryu & Jang, 2007).

Er zijn dus veel omgevingsfactoren die het gedrag van mensen beïnvloeden. De factoren die het meeste in de literatuur terugkomen zijn decoratie, kleuren in het restaurant, indeling ruimte, licht, meubilair, muziek en geur. Deze omgevingsfactoren zullen hieronder worden beschreven.

2.4.1 Decoratie

Decoratie is een functie van de architectonische vormgeving, net zo als het interieur ontwerp en de inrichting, die beide bijdragen aan de aantrekkelijkheid van de omgeving. Schilderijen, foto's, muurdecoratie, planten en bloemen vallen allemaal onder decoratie (Ryu & Jang, 2007, Wakefield & Blodgett, 1996). Door decoratie kan een restaurant zich onderscheiden van zijn concurrenten. Wanneer gasten een restaurant binnen komen observeren, ze het restaurant en hierdoor wordt hun houding tegenover het restaurant beïnvloed (Ryu & Jang 2007). De aanwezigheid van gekleurde muurdecoratie, vloerbedekking en gevels en andere aspecten van het interieur, zoals decoratieve borden, schilderijen, foto's en andere decoratie hebben een positief effect op de waargenomen kwaliteit van de omgeving (Wakefield & Blodgett (1996). Uit onderzoek van Ryu & Jang (2007) blijkt dat decoratie een positief effect heeft op de mate van plezier van de gasten en het heeft een positief effect op de mate van opwindning van de gasten. In het onderzoek van Bitner (1992) valt decoratie onder de categorie tekens, symbolen en artefacten. Tekens, symbolen en artefacten zijn erg belangrijk voor het vormen van eerste indrukken door de gasten, om nieuwe service concepten te communiceren en om je bedrijf te onderscheiden van de concurrenten. Onder decoratie verstaat zij: kunstwerken, schilderijen, foto's op de muren, het gebruik van vloerbedekkingen en behang en het plaatsen van persoonlijke spullen in de ruimte. Deze factoren kunnen een symbolische betekenis naar de gasten toe communiceren en deze factoren creëren een indruk bij de gasten. Wanneer de gasten positief zijn over de waargenomen omgevingsfactoren reageren de gasten door middel van benaderend gedrag. Dit betekent dat de gasten de omgeving aantrekkelijk vinden en hierdoor langer zullen blijven, meer geld uitgeven en vaker terug zullen keren. Wanneer de gasten negatief zijn over de waargenomen omgevingsfactoren dan zullen ze een vermijdend gedrag tonen. Dit betekent dat de gasten de omgeving niet aantrekkelijk vinden en hierdoor verblijven ze niet lang in deze omgeving; ook geven ze weinig geld uit en zullen ze niet terugkeren (Bitner, 1992).

De aanwezigheid van decoratie zal in het empirische deel beschreven worden. Door middel van de gemaakte foto's zal er gekeken worden hoeveel decoratie er aanwezig is in het restaurant. Er zal worden geteld hoeveel decoratieve voorwerpen er in elk restaurant aanwezig zijn en deze resultaten worden beschreven in sectie 4.2.1.

2.4.2 Kleuren in het restaurant

Kleur is overal en het is een bron van informatie. Mensen vormen hun eerste gedachten over een nieuw object binnen 90 seconden. Ongeveer 62 tot 90 procent van de beoordeling is gebaseerd op alleen de kleuren. Dus, het verstandig gebruik van kleuren kan niet alleen zorgen voor differentiatie ten opzichte van de producten van de concurrenten, maar het kan ook stemmingen en gevoelens positief of negatief beïnvloeden. En daarom kan het ook de houding ten opzichte van bepaalde producten beïnvloeden. Gezien het feit dat onze stemmingen en gevoelens instabiel zijn en dat kleuren een rol spelen in het vormen van een houding tegenover een nieuw object, zijn kleuren heel belangrijk in marketing (Singh, 2006).

Kleuren bestaan uit een aantal karakteristieken, namelijk tinten, helderheid en verzadiging (Valdez & Mehrabian, 1994). Het waarnemen van kleuren berust op het vermogen van onze ogen om licht in verschillende golflengtes waar te nemen en om die golflengtes te filteren. Kleuren kunnen ook verschillende emotionele en cognitieve effecten op mensen hebben. Het beïnvloedt de opwindings (arousal) van mensen en kan bijdragen aan een plezierig gevoel (Bellizzi & Hite, 1992). Licht kan worden ontleend in een spectrum van zes verschillende kleuren: rood, oranje, geel, groen, blauw en violet. De kleur rood heeft de langste golflengte en de kleur violet de kortste (Singh, 2006). Kleuren met een lange golflengte zoals rood en geel zijn meer opwindend en plezierig dan kleuren met een korte golflengte zoals blauw en groen (Valdez & Mehrabian, 1994). Valdez en Mehrabian (1994) tonen aan dat kleuren met een korte golflengte (koele kleuren) de voorkeur hebben bij mensen in vergelijking met kleuren met een lange golflengte (warme kleuren). Uit een onderzoek van Bellizzi, Crowley & Hasty (1983) komt ook naar voren dat mensen, ondanks de fysieke aantrekkingskracht van warme kleuren, zich in een omgeving met warme kleuren (rood, geel) onaangenaam voelen. In een omgeving met koele kleuren (blauw, groen) voelen mensen zich prettig. Blauwe en groene kleuren zorgen ervoor dat de gasten zich om hun gemak voelen. Ze voelen zich hierdoor comfortabeler en zullen daardoor langer in het restaurant blijven zitten (Bellizzi, Crowley & Hasty, 1983). Wexner (1954) heeft de relatie tussen kleuren en de stemming die daarmee geassocieerd wordt onderzocht. De kleur rood werd geassocieerd met spannend en stimulerend wat dus voor een plezierig gevoel en een hoge mate van opwindings zorgt. Oranje wordt geassocieerd met storend en bedroevend wat zorgt voor een onaangenaam gevoel en een hoge opwindings. Blauw werd geassocieerd met veilig, comfortabel, zacht en rustgevend die allemaal voor een lage mate van plezier en opwindings zorgen. Zwart wordt geassocieerd met krachtig en sterk wat een hoge mate van dominantie impliceert (Wexner, 1954). Singh (2006) heeft onderzocht hoe de verschillende kleuren in restaurants het gedrag van mensen kan beïnvloeden. Rood stimuleert de eetlust vanwege het effect op ons metabolisme. Rood is hierdoor een populaire kleur keuze bij fastfood restaurants. De

kleur geel wordt ook vaak gebruikt voor fastfood restaurants aangezien deze kleur de aandacht trekt van de gast, eetlust verhogend werkt en de gast aanmoedigt om te eten. Doordat de kleuren rood en geel een opwindend gevoel geven zijn de gasten geneigd minder lang in het restaurant te blijven en hierdoor is er dus een snelle omloop van mensen in het restaurant. De kleuren geel en rood zijn dus vanwege de snelle omloop van mensen de beste kleuren voor fastfood restaurants om meer te verkopen. In de formele restaurants wordt vaak de kleur blauw gebruikt omdat deze kleur kalmerend en ontspannend is. Doordat de gasten kalm en ontspannen zijn blijven de mensen langer in het restaurant zitten. Een langer verblijf kan ervoor zorgen dat de gasten grotere maaltijden eten, meer drinken en nog een koffie of een dessert nemen en dit geeft meer omzet voor het restaurant. Hoewel blauw wordt gelinkt aan een rustige toestand kan het door overmatig gebruik ook een eetlustremmer zijn. Dit is niet gewenst voor formele restaurants, maar bepaalde type restaurants zoals restaurants die een buffet aanbieden tegen een vast tarief kunnen tot op zekere hoogte profiteren van de eetlustremmer strategie. De kleur blauw kan ervoor zorgen dat gasten minder eten dan wanneer de kleur rood of geel gebruikt was. Hierdoor kan de restauranteigenaar profiteren van lagere kosten omdat de mensen minder eten. Echter wil deze strategie doeltreffend zijn dan moeten de andere aspecten van het restaurant ook in orde zijn, zoals een goede service, kwalitatief goed eten en een goede atmosfeer (Singh, 2006).

In dit onderzoek zal er worden gekeken wat de kleuren van de muren zijn. Dit wordt gedaan aan de hand van de gemaakte foto's. De resultaten van de factor kleur worden beschreven in sectie 4.2.2.

2.4.3 Licht

Licht kan een van de meest opvallende fysieke prikkels zijn in restaurants. Ingetogen, warm en comfortabele verlichting komt meestal overeen met een restaurant dat een goede service en relatief hoge prijzen heeft. Terwijl felle verlichting vaak overeen komt met een snelle service en lagere prijzen (Ryu & Jang, 2007). Daarnaast kan het type verlichting de perceptie van de waarneming van kwaliteit van een individu beïnvloeden (Lin, 2004). Licht kan ervoor zorgen dat er meer wordt geconsumeerd omdat licht het comfortabeler of leuker kan maken voor een persoon om meer tijd te besteden aan eten. Gedimd of zacht licht kan het gedrag van mensen op twee manieren beïnvloeden. Het zorgt ervoor dat mensen langer blijven eten en het verhoogt het comfort. Door

felle verlichting blijven mensen minder lang zitten in een restaurant terwijl door zachte of warme verlichting mensen vaak blijven hangen in restaurants. Dit komt omdat mensen minder geremd en minder zelfbewust zijn wanneer er weinig licht is. Hierdoor blijven mensen langer zitten en eten ze dus meer dan wanneer ze anders zouden doen (Wansink, 2004). Licht speelt ook een grote rol bij de klantbeleving. Wanneer het licht warm en comfortabel is heeft dit een positief effect op de emoties van de gast en heeft het een positief effect op de mate van plezier en de mate van opwinding van de gast (Ryu & Jang, 2007). Gifford (1988) onderzocht de invloed van het verlichtingsniveau op de interpersoonlijke communicatie, comfort en opwinding. Resultaten gaven aan dat algemene communicatie eerder voor komt in heldere omgevingen, terwijl meer intieme conversatie vaker plaats vindt in zachter licht. Wanneer er fel licht is zouden er meer menselijke activiteiten moeten zijn dan wanneer er gedimd licht is. Ook zou er meer sociale interactie tussen mensen zijn wanneer ze in een comfortabele en plezierige omgeving zoals een huiselijke omgeving zijn. Stroebele & Castro (2004) hebben onderzoek gedaan naar het verband tussen de voedselinname en verlichting. Hieruit bleek dat warm licht ervoor zorgt dat gasten zich comfortabeler voelen, dit leidt tot een langer verblijf in het restaurant en dit kan dus ook tot een verhoogde voedselinname leiden. Terwijl felle verlichting de hoeveelheid tijd die mensen in het restaurant doorbrengen vermindert. Heldere verlichting in fastfood restaurants bevordert de snelle inname van voedsel terwijl zachte verlichting een langzame inname van voedsel bevordert (Stroebele & Castro, 2004). Uit deze literatuur blijkt dus dat warme en comfortabele verlichting een positief effect heeft op emoties van de gast. Gasten voelen zich comfortabeler en plezieriger in een omgeving met zacht licht, ze zullen hierdoor langer in het restaurant blijven en hierdoor zullen meer sociale interactie met elkaar hebben en zullen de gasten meer eten dan ze normaal zouden doen.

Licht wordt in dit onderzoek gemeten door te kijken hoe fel het licht in de verschillende restaurants is. Dit kan gezien worden op de gemaakte foto's. De resultaten worden beschreven in sectie 4.2.3.

2.4.4 Indeling ruimte

Het hebben van voldoende persoonlijke ruimte is een belangrijk aspect voor het comfort van de gasten in een omgeving. In een restaurant bijvoorbeeld kan te weinig ruimte tussen de tafels leiden tot vermijdende reacties zoals een vervroegd vertrek en hierdoor geven de gasten minder geld uit en zullen ze niet snel terugkeren naar dit restaurant (Robson et al., 2011). Robson et al. (2011) hebben een enquête onder meer dan 1000 Amerikanen uitgevoerd om de gedragsintenties en emotionele reacties van gasten op een geprojecteerd restaurant te onderzoeken. De tafels stonden 15, 30 en 60 centimeter van elkaar vandaan, maar stonden wel parallel aan elkaar. Bij 15 centimeter ruimte tussen de tafels in voelden de respondenten zich niet comfortabel, ze vonden het erg druk in het

restaurant en ze hadden een negatieve houding tegenover het restaurant. Bij een afstand van 30 centimeter tussen de tafels overheersten de negatieve gevoelens nog steeds bij de respondenten. Wanneer de afstand tussen de tafels 60 centimeter was maar de tafels wel parallel aan elkaar stonden vond 35 procent van de respondenten het nog steeds oncomfortabel en te druk. Deze respondenten waren vooral heel negatief over de manier waarop de tafels in het restaurant geplaatst waren, namelijk allemaal parallel aan elkaar. Het beste resultaat wordt blijkbaar verkregen bij een afstand van 60 centimeter waarbij de tafels verspringend zijn geplaatst. Het geslacht heeft ook invloed op de reactie ten aanzien van de ruimte tussen de tafels. Zo bleek uit dit onderzoek dat vrouwen zich veel minder comfortabel voelden dan mannen wanneer de ruimte tussen tafels klein was (Robson et al., 2011). Ryu (2005) toonde ook aan dat de ruimtelijke inrichting van een restaurant belangrijk is voor het gedrag de gast. Dit gaat over hoe meubilair en apparatuur zijn geplaatst in het restaurant (Ryu, 2005). De apparatuur in het restaurant moet zo in het restaurant geplaatst worden dat het voor de gasten gemakkelijk is om er gebruik van te maken, ook mag het de gasten niet hinderen. De tafels en stoelen moeten niet te dicht op elkaar staan want dan voelt de gast zich minder comfortabel. Een goede inrichting van de ruimte zorgt er waarschijnlijk voor dat de gast zowel plezierige als opwindende emoties heeft (Ryu, 2005). Volgens Ryu & Jang (2008) bestaat de indeling van de ruimte in een restaurant uit drie items namelijk, de plaatsing van het meubilair geeft me genoeg ruimte, de plaatsing van het meubilair geeft me een druk gevoel, de plaatsing van het meubilair maakt het voor mij gemakkelijk om te bewegen. Deze items bevatten zowel het psychologische aspect (Bijvoorbeeld, de drukte in het restaurant en het fysieke aspect (bijvoorbeeld, het meubilair is gemakkelijk te verplaatsen). Uit dit onderzoek bleek dat het hebben van een goede indeling van de ruimte een positief effect heeft op de mate van plezier en de mate van opwindings bij de gasten. Een goede indeling van de ruimte betekend dus dat er genoeg ruimte tussen de tafels zit, dat de gasten zich gemakkelijk door het restaurant kunnen verplaatsen en dat de gasten niet het idee hebben dat het heel druk is in het restaurant. Wakefield & Blodgett (1996) gebruikten voor de definitie van de indeling van de ruimte, de definitie van Bitner (1992). De indeling van de ruimte verwijst naar de manier waarop meubilair, apparatuur, service gebieden en doorgangen zijn aangebracht en wat de ruimtelijke relatie tussen deze elementen is (Bitner, 1992). Een effectieve indeling van de ruimte zorgt voor een gemakkelijke doorgang naar de in- en uitgang. Ook zorgt het ervoor dat de andere ruimtes zoals toiletten gemakkelijker te bereiken zijn. Een goede indeling van de ruimte kan ervoor zorgen dat de gasten een plezierig gevoel krijgen bij de omgeving, hierdoor zullen ze meer tijd spenderen in deze omgeving. De indeling van de ruimte heeft dus een positief effect op de waargenomen kwaliteit van de omgeving (Wakefield & Blodgett, 1996).

De indeling van de ruimte wordt gemeten door te kijken hoe ver de tafels van elkaar af staan. Er zal worden gekeken of de tafels meer dan 60 centimeter van elkaar vandaan staan, aangezien dit volgens de literatuur comfortabel genoeg is voor de gasten. Ook zal er op de gemaakte foto's worden gekeken of de gasten niet te veel hinder ondervinden van de aanwezige apparatuur in het restaurant. De resultaten hiervan worden beschreven in sectie 4.2.4.

2.4.5 Meubilair

Het meubilair is belangrijk voor het zitcomfort van de gasten. In een restaurant komt het vaak voor dat gasten een aantal uren op deze stoelen moeten zitten. Sommige stoelen kunnen ongemakkelijk zijn vanwege hun ontwerp (bijvoorbeeld harde banken zonder rugleuning) of doordat het meubilair verslechterd of nat is (Ryu, 2005). Het zitcomfort van de gasten wordt ook beïnvloed door de ruimte tussen de stoelen. Wanneer de stoelen te dicht op elkaar staan voelen de gasten zich niet comfortabel (Wakefield & Blodgett, 1996). Het is dus belangrijk dat het meubilair comfortabel is en dat de stoelen ver genoeg uit elkaar staan, zodat de gasten lang in het restaurant willen verblijven. Het zitcomfort van de gasten heeft een positief effect op de waargenomen kwaliteit van de omgeving (Wakefield & Blodgett, 1996). Een goede en nette aankleding van de tafels is ook belangrijk voor de want dit verhoogt de sfeer. Wanneer er van hoge kwaliteit bestek, porselein, glaswerk, en linnengoed gebruikt wordt, zal dit voor een goede en nette uitstraling van het restaurant zorgen. Dit zal de perceptie van de gast waarschijnlijk positief beïnvloeden waardoor het plezieriger wordt voor de gast om in die omgeving te zijn (Ryu & Jang, 2007). Daarom is het belangrijk om de tafels aan te kleden, een tafelkleed en decoratie op de tafels is al genoeg. Door dit te doen ziet het restaurant er voor de gasten gezelliger uit en zullen zij zich comfortabeler en plezieriger voelen, en hierdoor zullen ze weer langer in het restaurant blijven zitten (Kotler, 1973).

In sectie 4.2.5 wordt beschreven of het meubilair comfortabel is. Dit wordt gedaan aan de hand van de gemaakte foto's. Er zal worden gekeken of het meubilair van goede kwaliteit is, niet te hard is en of er armleuningen zijn. Ook zal er worden gekeken of de tafels netjes aangekleed zijn door onder andere het gebruik van een tafelkleed en decoratie.

2.4.6 Geur

De invloed van geur op voedselinname is complex. Geuren kunnen in de omgeving zijn, of geuren kunnen direct gerelateerd zijn aan het gepresenteerd eten. De geur van smakelijk voedsel, het zien van voedsel, en praten over eten gedurende 30 minuten, verhoogd het hongergevoel. Dit kan ook worden uitgelokt door simpelweg aan eten te ruiken of door aan eten te denken. Het is voor mensen

moeilijk om geur en smaak van elkaar te onderscheiden. Smaak kwaliteiten zijn namelijk vaak beïnvloed door de geur van het voedsel. De gevoeligheid voor geuren is groter voor de maaltijd, dan na de maaltijd. Er is dus een direct verband tussen geur en voedselconsumptie. De mate van voedselinname wordt beïnvloed door een eerdere inname van voedsel en de hoeveelheid honger je hebt. En de mate van voedselinname is afhankelijk van de aanwezigheid van een plezierige geur in de omgeving. Geur lijkt ook de stemming van mensen te beïnvloeden door de heropleving van positieve herinneringen en geur beïnvloed de verwachting over de voedselkwaliteit, voedselinname en voedselkeuze (Stroebele & Castro, 2004). Volgens Wansink (2004) kan de geur van het voedsel ook een belangrijke rol spelen, want door het ruiken van een voedselgeur krijgen mensen meer zin om te gaan eten. Wanneer er een onplezierige geur in het restaurant hangt is de gast geneigd minder lang te blijven. Plezierige geuren daarentegen kunnen de stemming, emoties van gasten positief beïnvloeden (Ryu & Jang, 2007).

Geur zal worden gemeten door eigen waarneming. In sectie 4.2.6 zal worden beschreven waar het in de verschillende restaurants naar ruikt.

2.4.7 Muziek

Muziek is een factor in de atmosfeer die je als restauranteigenaar zelf kunt regelen. Deze muziek kan variëren van hard tot zacht, snel tot langzaam, vocaal tot instrumentaal, heftige rock tot lichtere rock, of klassiek tot urban (Milliman, 1986). Muziek kan een hoge of lage mate van opwinding veroorzaken bij mensen. Luide, onregelmatige en moeilijk te voorspellen muziek met een hoog tempo geeft een hoge mate van opwinding en zachte, monotone, erg voorspellende muziek met een laag tempo veroorzaakt een lage mate van opwinding. Zachte muziek stimuleert ook een trager tempo van eten en dus een langere maaltijdsduur en een hogere consumptie van zowel eten als drinken. Wanneer er prettige muziek op de achtergrond is blijft een gast vaak langer. De gast voelt zich dan comfortabeler en zal hierdoor ook meer sociale interactie hebben met andere mensen. Wanneer de muziek luid, snel of oncomfortabel is blijven gasten minder lang in een restaurant. Door harde muziek zullen er ook minder snel conversaties ontstaan omdat de gast zich niet op zijn gemak voelt (Wansink, 2004, Stroebele & Castro, 2004). Milliman (1986) heeft de effecten van langzame en snelle achtergrondmuziek in restaurants aangetoond. Hij heeft onder andere gekeken naar de effecten van het tempo van de achtergrondmuziek op de verblijfsduur van de gasten in het restaurant en de hoeveelheid geld uitgegeven aan voedsel en drankjes aan de bar. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat langzame muziek leidt tot een langere verblijfsduur in het restaurant, dat de gasten ongeveer dezelfde hoeveelheid geld uitgaven aan voedsel, maar meer geld uitgaven aan

alcoholische drankjes aan de bar. Als verklaring voor deze resultaten stelt Milliman (1986) dat langzame, meer rustgevende muziek zorgt voor een ontspannen omgeving, hierdoor voelt de gast zich comfortabel en zal hij langer blijven. Doordat de gast langer blijft zal hij meer drinken dan gasten die minder lang blijven. In een restaurant waar het niet gebruikelijk is om meer dan één hoofdgerecht te bestellen is de hoeveelheid geld uitgegeven aan eten ongeveer hetzelfde bij langzame en snelle muziek (Milliman, 1986). De voorkeur van de gast voor een bepaalde soort muziek speelt ook een belangrijke rol voor de verblijfsduur van de gast in het restaurant. Hoe leuker de gasten de muziek vinden hoe langer ze in het restaurant blijven, dit komt omdat ze vaak nog een dessert of een extra drankje bestellen. Hoe plezieriger de gasten de muziek vinden zorgt er ook voor dat de gasten de atmosfeer plezieriger vinden, hierdoor zullen ze sneller terugkeren naar dit restaurant. Wanneer de gasten de muziek in de eetomgeving niet plezierig vinden zullen ze sneller het restaurant verlaten, en ze zullen minder snel terugkeren naar het restaurant (Stroebele & Castro, 2004).

Muziek zal gemeten worden door eigen waarneming. Ik heb in de drie restaurants geluisterd of er muziek was. De resultaten hiervan worden beschreven in sectie 4.2.7.

De factoren die het meeste in de literatuur terugkomen zijn decoratie, kleuren in het restaurant, indeling ruimte, licht, meubilair, muziek en geur. Maar niet alle factoren kunnen op de genomen foto's van de onderzochte locaties waargenomen worden. Om de onderzoeksvragen te beantwoorden wordt er daarom vooral de nadruk gelegd op de factoren: Decoratie, kleuren in het restaurant, indeling ruimte, licht en meubilair. Verschillen in een aantal overige niet op foto's zichtbare factoren zoals muziek en geur zullen daarnaast nog kort worden besproken.

3. Methode

De hoofdvraag van dit onderzoek zal beantwoord worden door de verschillende deelvragen te beantwoorden. In paragraaf 2.1 wordt deelvraag 1 beantwoord, in paragraaf 2.2 worden de verschillende voedingsconcepten uitgelegd om een deel van deelvraag 2 te kunnen beantwoorden. In paragraaf 2.4 worden de verschillende omgevingsfactoren uitgelegd die deelvraag 3 beantwoorden. Deze deelvragen zullen deels door middel van literatuuronderzoek beantwoordt worden. De literatuur voor de literatuurstudie zal wetenschappelijk zijn omdat deze verkregen wordt uit de elektronische bibliotheek van de Wageningen Universiteit. Ook is er gebruik gemaakt van Google Scholar.

Voor het empirisch onderzoek zijn er tijdens het ontbijt in het restaurant van één vier sterren hotel, zorghotel en verpleeghuis foto's gemaakt van de ruimte en het voedselaanbod. Deze foto's van de drie restaurants zullen met elkaar vergeleken worden om zo een indruk te krijgen wat de verschillen zijn tussen de verschillende restaurants. Ook worden de niet op de foto's zichtbare elementen, die via eigen waarneming zijn verkregen in het kort besproken en evidente verschillen zullen worden vastgelegd. Door deze vergelijking te maken worden er aan het einde van het onderzoek aanbevelingen geschreven om het restaurant van een verpleeghuis te verbeteren. Er is gekozen om het verpleeghuis te vergelijken met een vier sterren hotel en een zorghotel, omdat er in hotels veel aandacht wordt besteed aan de gasten. Hotels willen dat de gasten zich comfortabel en plezierig voelen. Om dit voor elkaar te krijgen maken de meeste restaurants van hotels veel gebruik van omgevingsfactoren. Deze factoren zorgen ervoor dat de gasten zich comfortabel en plezierig voelen. Door te kijken hoe de omgevingsfactoren in het restaurant van een hotel toegepast worden, wordt er gekeken hoe deze omgevingsfactoren in het restaurant van een verpleeghuis toegepast kunnen worden om zo het restaurant van het verpleeghuis te verbeteren.

De verschillende factoren zullen als volgt gemeten worden. De factor opvallendheid zal worden beschreven aan de hand van de gemaakte foto's. Hierbij wordt er gekeken of het eten mooi en opvallend gepresenteerd is. De factoren variëteit en grootte van de borden zullen worden gemeten. De variëteit kan gemeten worden door het aantal aangeboden producten te tellen en de grootte van de borden is in alle drie de restaurants opgemeten. De resultaten zullen in sectie 4.1 beschreven worden.

In dit onderzoek zal worden gekeken of het ontbijt in de drie restaurants voldoet aan de schijf van vijf. Dit wordt gemeten door te kijken of er van elke schijf ten minste één product aanwezig is. Wanneer er van elke schijf één of meerdere producten aanwezig zijn is het ontbijt gezond. De resultaten worden beschreven in sectie 4.1.

Door middel van de gemaakte foto's zal er gekeken worden hoeveel decoratie er aanwezig is in het restaurant. Er zal worden geteld hoeveel decoratieve voorwerpen er in elk restaurant aanwezig zijn en deze resultaten worden beschreven in sectie 4.2.1.

In dit onderzoek zal er worden gekeken wat de kleuren van de muren zijn. Dit wordt gedaan aan de hand van de gemaakte foto's. De resultaten van de factor kleur worden beschreven in sectie 4.2.2.

Licht wordt in dit onderzoek gemeten door te kijken hoe fel het licht in de verschillende restaurants is. Dit kan gezien worden op de gemaakte foto's. De resultaten worden beschreven in sectie 4.2.3. De indeling van de ruimte wordt gemeten door te kijken hoe ver de tafels van elkaar af staan. Er zal worden gekeken of de tafels meer dan 60 centimeter van elkaar vandaan staan, aangezien dit volgens de literatuur comfortabel genoeg is voor de gasten. Ook zal er op de gemaakte foto's worden

gekeken of de gasten niet te veel hinder ondervinden van de aanwezige apparatuur in het restaurant. De resultaten hiervan worden beschreven in sectie 4.2.4.

In sectie 4.2.5 wordt beschreven of het meubilair comfortabel is. Dit wordt gedaan aan de hand van de gemaakte foto's. Er zal worden gekeken of het meubilair van goede kwaliteit is, niet te hard is en of er armleuningen zijn. Ook zal er worden gekeken of de tafels netjes aangekleed zijn door onder andere het gebruik van een tafelkleed en decoratie.

Geur zal worden gemeten door eigen waarneming. In sectie 4.2.6 zal worden beschreven waar het in de verschillende restaurants naar ruikt.

Muziek zal in gemeten worden door eigen waarneming. Ik heb in de drie restaurants geluisterd of er muziek was. De resultaten hiervan worden beschreven in sectie 4.2.7.

4. Resultaten

4.1 Is het voedingsconcept dat in het restaurant van het hotel, zorghotel en het verpleeghuis gebruikt wordt gezond?

Het voedselaanbod tijdens een ontbijt in een hotel is erg groot en gevarieerd. In een verpleeghuis is het voedselaanbod minder groot en lijkt het veel op je ontbijt van thuis. In dit hoofdstuk zal het voedingsaanbod van de drie verschillende restaurants worden beschreven en vergeleken. Er zal worden gekeken welk voedingsconcept gebruikt wordt en of het ontbijt voldoet aan de schijf van vijf. Eerst zal het ontbijt in een hotel worden beschreven, daarna het ontbijt in een zorghotel en als laatste zal het ontbijt in een verpleeghuis worden beschreven.

Het voedingsaanbod en het voedingsconcept tijdens het ontbijt in een hotel

In een hotel is het voedingsaanbod erg groot. Er is heel veel keuze en er is van alles meer dan één soort. In dit hotel zijn er zes verschillende soorten brood. Er is keuze uit wit, bruin en donkerbruin brood met of zonder pitjes. Er is ook krentenbrood. Naast de normale broodsoorten zijn er ook nog croissantjes en chocoladebroodjes. Verder is er nog chocoladecake en roombotercake. Het assortiment broodbeleg is erg groot. Boter is er in twee verschillende soorten, er zijn kuipjes Becel boter en kuipjes roomboter. Er zijn twaalf verschillende soorten vleesbeleg. Voorbeelden hiervan zijn ham, rauwe ham, kipfilet, fricandeau, salami, boterhamworst, rosbief en rookvlees. Er zijn drie verschillende soorten kaas, er is jonge kaas, komijnekaas en oude kaas. Daarnaast zijn er nog negen verschillende soorten beleg die in kuipjes zijn verpakt zoals jam, honing, vlokken, vruchtenhagel, hagelslag, appelstroop, chocoladepasta, smeerkaas en paté. Als laatste zijn er eieren die op drie verschillende manieren worden bereid. Er zijn gekookte eieren, omeletten en spiegeleieren. Naast brood kan er ook nog gekozen worden uit drie verschillende soorten cornflakes en muesli. Deze kunnen gegeten worden met halfvolle melk of met drie verschillende soorten yoghurt. Bij de yoghurt staat ook nog een bak met vers gesneden fruit. Naast het gesneden fruit zijn er ook nog hele stukken fruit zoals appels, sinaasappels en bananen. Er is ook een ruim aanbod van dranken tijdens het ontbijt, zo is er een automaat waar koffie, cappuccino en warme chocolademelk uit komt. Er is ook een automaat waar heet water uit komt voor de thee en een automaat waar halfvolle melk uitkomt. Verder is er nog een sap automaat met appelsap, sinaasappelsap, ijs thee en ananassap. Als laatste zijn er ook nog vier soorten vers sap zoals verse jus d'orange en tomatensap (Bijlage 1). Dit ontbijt voldoet aan de schijf van vijf omdat alle aanbevolen voeding, zoals graanproducten, zuivel en fruit aanwezig zijn. Er is veel variëteit in het voedingsaanbod en het voedsel wordt opvallend en

aantrekkelijk gepresenteerd. De doorsnee van de borden is in het hotel 25 centimeter. In het hotel zijn er twee voedingsconcepten. De gast heeft de keuze om zelf naar het restaurant te gaan of de gast kan kiezen voor roomservice. Wanneer de gast in het restaurant gaat eten ziet hij alle voedingsmiddelen bij elkaar en kan hij kiezen waar hij zin in heeft. Doordat de gast het eten kan zien en ruiken krijgt hij meer zin om te eten. De ambiance in het restaurant zorgt ervoor dat de gast zich comfortabeler en plezieriger voelt, wat ervoor zorgt dat de gast langer in het restaurant blijft en hierdoor misschien meer eet en meer sociale contacten heeft. Wanneer de gast voor roomservice kiest kan de gast op elk moment van de dag eten bestellen. Doordat de gast zelf kan kiezen wat en wanneer hij bestelt is de kans groter dat hij zijn bord leeg eet en hierdoor is er dus minder voedselverspilling. Het nadeel van roomservice is dat de gast niet in een sfeervolle ruimte eet wat de beleving van de maaltijd kan verslechteren.

Het voedingsaanbod en het voedingsconcept tijdens het ontbijt in een zorghotel

In het zorghotel zijn er vijf verschillende soorten brood, er zijn witte en bruine boterhammen, witte en bruine broodjes en krentenbollen. Naast het brood is er ook nog een aanbod van crackers, beschuiten, ontbijtkoek en roggebrood. Daarnaast kan de patiënt vragen om pannenkoeken, tosti's, en eieren. Deze zullen dan speciaal voor hen gemaakt worden. Het assortiment broodbeleg is redelijk groot. Er zijn twee soorten boter, er zijn kuipjes Becel en kuipjes roomboter. Er zijn 6 verschillende soorten vleesbeleg namelijk paté, ham, salami, rauwe ham, rosbief en rookvlees. Ook zijn er drie verschillende soorten kaas, zoals jonge, oude en belegen kaas. Daarnaast is er nog smeerkaas, chocoladepasta, stroop, jam, hagelslag en honing. Er zijn ook bakjes yoghurt en er staat een schaal met vers gesneden fruit. Drinken is er ook genoeg, er is koffie, thee, karnemelk, melk en sinaasappelsap. Als de patiënt toch iets anders wilt dan wat er staat wordt dit voor ze geregeld. Dit ontbijt voldoet aan de schijf van vijf, er zijn namelijk voldoende graanproducten, zuivelproducten en er is voldoende fruit aanwezig (Bijlage 2). Er is veel variëteit in het voedingsaanbod en het voedsel wordt opvallend en aantrekkelijk gepresenteerd. De doorsnee van de ontbijtborden in het zorghotel is 19 centimeter. In het zorghotel zijn er dezelfde voedingsconcepten als in een hotel. De gast heeft namelijk de keuze om zelf naar het restaurant te gaan of de gast kan kiezen voor roomservice.

Het voedingsaanbod tijdens een ontbijt in een verpleeghuis

In het verpleeghuis waar de foto's zijn gemaakt is het voedingsaanbod niet heel uitgebreid (Bijlage 3). Tijdens het ontbijt kunnen de patiënten kiezen uit wit of bruin brood. Er zijn ook beschuiten en crackers. Op elke tafel staat Becel boter. Als beleg kan de patiënt kiezen uit kaas en zes soorten vlees. Dit bestond die dag uit boterhamworst, salami, rookvlees, ham, kipfilet en rauwe ham. Er zijn ook

kuipjes paté, smeerkaas en jam aanwezig. Er zijn vier verschillende soorten kuipjes jam namelijk kersen, aardbeien, perzik en zwarte bessen. Verder zijn er nog verschillende soorten zoet beleg zoals pindakaas, chocoladepasta en hagelslag. Op zaterdag krijgt de patiënt een gebakken ei als hij of zij daar behoefte aan heeft. Tijdens het ontbijt wordt er koffie, thee, melk, karnemelk, appelsap of sinaasappelsap gedronken. Er is normaal gesproken geen fruit tijdens het ontbijt. Als de patiënt wel fruit wil moet hij dit doorgeven en dan wordt het voor hem besteld. Dit ontbijt voldoet niet helemaal aan de schijf van vijf omdat er geen fruit tijdens het ontbijt is, dit is alleen aanwezig voor de mensen die dit besteld hebben. In het verpleeghuis is de minste variëteit in het voedingsaanbod. Het voedsel wordt minder opvallend en minder aantrekkelijk gepresenteerd. Het staat allemaal op een rijtje in plastic bakjes. De doorsnee van de borden in het verpleeghuis is 23 centimeter. In het verpleeghuis is er maar een voedingsconcept, iedereen moet eten wat het verpleeghuis heeft besteld. Dit voedingsconcept zorgt voor een hoge voedselverspilling en meer ondervoeding. Wanneer de patiënten zelf kunnen kiezen wat ze eten hebben ze meer zin om te eten en zullen ze ook meer eten. Dit zorgt ervoor dat er minder ondervoeding is en hierdoor zal de patiënt sneller herstellen van een ziekte of operatie en zal hij dus sneller naar huis kunnen.

Tabel 1: Samenvatting van de resultaten van sectie 4.1.

	Hotel	Zorghotel	Verpleeghuis
Hoeveel schijven van de schijf van vijf zijn er aanwezig?	5	5	4, groente en fruit ontbreekt.
Hoeveel verschillende producten zijn er?	57	36	24
Hoe groot zijn de borden?	25 centimeter	19 centimeter	23 centimeter
Is het voedsel opvallend gepresenteerd?	Ja	Ja	Nee
Welk voedingsconcept wordt er gebruikt?	roomservice en zelfservice	roomservice en zelfservice	Zelfservice

Uit tabel 1 met de resultaten van de drie restaurants kun je concluderen dat het aanbod van voedingsmiddelen in het hotel en het zorghotel veel groter is dan in het verpleeghuis. Door van alle

voedingsmiddelen meer dan een soort te hebben komt er meer variatie in het aanbod van voedingsmiddelen. Dit is bij het hotel en het zorghotel is al het geval, hier kan bijvoorbeeld al uit veel meer soorten brood, beleg, dranken en fruit gekozen worden. Door middel van veel variatie kan er voor worden gezorgd dat gasten meer gaan eten (Wansink, 2004). Om de gasten in het verpleeghuis meer te laten eten, kan een mogelijke oplossing zijn om meer variëteit in het aanbod van voedingsmiddelen aan te brengen. Ook kun je in tabel 1 zien dat het ontbijt van het verpleeghuis geen groente en fruit bevat. Doordat het geen fruit bevat is het ontbijt niet helemaal gezond. Het zou goed zijn voor de gezondheid van de patiënten als ze kunnen kiezen uit verschillende soorten fruit. Verder is het voedsel in het verpleeghuis minder aantrekkelijk en opvallend gepresenteerd dan in het hotel en het zorghotel. Wanneer het voedsel aantrekkelijker wordt gepresenteerd krijgen de patiënten waarschijnlijk meer zin om te eten. De grootte van de borden kan er ook voor zorgen dat patiënten meer gaan eten, maar zoals te zien in tabel 1 zijn de borden in het verpleeghuis groot genoeg. Het verpleeghuis kan ook zijn voedingsconcept aanpassen om ervoor te zorgen dat de patiënten meer gaan eten. Zoals in paragraaf 2.2 te lezen is zorgt een voedingsconcept zoals het uitserveren via maaltijdkarren en at your request voor minder voedselverspilling, minder ondervoeding en meer klanttevredenheid.

4.2 Welke omgevingsfactoren uit de literatuur komen terug in het restaurant van een hotel, zorghotel en een verpleeghuis?

In het literatuuronderzoek zijn er verschillende omgevingsfactoren beschreven. In dit hoofdstuk zal er gekeken worden welke omgevingsfactoren uit de literatuur terug komen in de drie restaurants. De factoren waar op gelet zal worden die zichtbaar op de foto's zijn, zijn decoratie, kleuren in het restaurant, licht, indeling ruimte en meubilair. Naast de zichtbare factoren zullen ook factoren die tijdens het maken van de foto's waargenomen zijn zoals muziek en geur beschreven worden.

4.2.1 Decoratie

Vanuit de literatuur wordt verwacht dat er in het restaurant van een hotel en een zorghotel veel gebruik wordt gemaakt van decoratie. In een restaurant is het namelijk belangrijk dat de gasten zich comfortabel voelen. Want dan is de gast geneigd om langer te blijven en meer te communiceren met anderen. Dit kan mede gecreëerd worden door decoratie. In het verpleeghuis verwacht je minder decoratie omdat het niet de bedoeling is dat de patiënten zich daar thuis gaan voelen.

In het restaurant van dit hotel (figuur 1) is er gebruik gemaakt van decoratie door verschillende planten en bloemen in het restaurant te plaatsen. Ook wordt het restaurant aantrekkelijker door het gebruik van verschillende soorten vloeren zoals vloerbedekking en tegels en het gebruik van stijlvolle gordijnen. Deze vloerbedekking heeft een effen kleur wat rustgevend is voor de gasten. Het

restaurant van dit hotel heeft ook gekozen voor decoratie om een huiskamergevoel te creëren en om ervoor te zorgen dat de gasten zich thuis voelen. Wanneer we naar de omgevingsfactoren in het restaurant van dit zorghotel kijken kan er geconcludeerd worden dat er voldoende factoren aanwezig zijn (Figuur 2). Er hangen schilderijen aan de muur, ook hangen er bloemen aan het plafond en hangen er sfeer verhogende attributen aan de muren. In het restaurant van dit verpleeghuis zoals te zien in figuur 3, is er weinig decoratie. Er hangen geen schilderijen in het restaurant, en de enige decoratie die aan de muur hangt zijn een paar gele lampjes. Verder staan er op de planken een paar plantjes en vazen. Er lagen geen tafelkleden op de tafels, en er stond verder ook geen decoratie op de tafels.

	Hotel	Zorghotel	Verpleeghuis
Decoratie	planten, bloemen, vloerbedekking, tegels, gordijnen.	Schilderijen, bloemen, sfeer verhogende attributen.	Een paar gele lampjes, paar plantjes en vazen op de planken.

4.2.2 Kleuren in het restaurant

Blauwe en groene kleuren zorgen ervoor dat de gasten zich om hun gemak voelen. Ze voelen zich hierdoor comfortabeler en zullen daardoor langer in het restaurant blijven zitten. Vanuit de literatuur zou je dus verwachten dat er in restaurants koele kleuren worden gebruikt zodat de gasten zich comfortabel voelen.

In het restaurant van het hotel is wel gebruik gemaakt van kleuren namelijk een groenblauwe kleur (figuur 1). Er is niet gekozen voor knalkleuren maar voor basic kleuren omdat dat tijdloos is. Als je felle kleuren hebt is het hotel de kleuren na 2 jaar sowieso beu. Basis kleuren zijn kleuren die lang goed blijven en in het restaurant is daarom gekozen voor groen in het ene gedeelte en blauw in het andere gedeelte. Hiervoor is gekozen omdat deze kleuren rustgevend zijn en omdat degene die dit bedacht heeft niet van felle kleuren houdt. De muren van het restaurant van het zorghotel zijn wit maar door de grote hoeveelheid decoratie, en de gebruikte kleuren op de tafels maakt dit het restaurant niet minder sfeervol (figuur 2). Het gebruik van kleur in het restaurant van een verpleeghuis is minimaal omdat alle muren wit zijn. Op de foto zie je wel een groene muur maar deze behoort niet meer tot het restaurant (figuur 3). Het moest een licht en open gebouw worden met kleuren die door verlichting ondersteund werden. Elke afdeling heeft een kleurstelling en deze afdeling heeft een groene muur omdat dit dicht bij de aarde/gras staat.

	Hotel	Zorghotel	Verpleeghuis
Kleuren	blauw/groen	wit	wit

4.2.3 Licht

Een ander middel om de gasten langer in het restaurant te houden is het gebruik van licht. Om de gasten langer in het restaurant te houden is gedimd of zacht licht beter. Vanuit de literatuur wordt dus verwacht dat er in restaurants gebruik wordt gemaakt van zachte of warme verlichting.

In het restaurant van het hotel is het licht sfeervol door het gebruik van spotjes en hangende lampen (Figuur 1). Goed licht in het hotel is moeilijk want het moet voldoen aan de eisen van Greenkey, het moet ecologisch verantwoord zijn. Deze ecologisch verantwoorde lampen zijn ook een kostenbesparing. Een halogeen spot geeft namelijk veel warmte af waardoor je meer moet koelen en dit kost meer geld. De spaarlampen geven een wat kouder licht maar zijn veel zuiniger en als hotel ben je verplicht spaarlampen te gebruiken. Het hotel is nog steeds aan het zoeken naar de spaarlamp die het perfecte licht heeft. Het licht in het restaurant van het zorghotel is niet heel fel omdat er niet veel lampen zijn (Figuur 2). Er zijn tl-buizen maar deze zijn bedekt met decoratie. Ook is er gebruik gemaakt van spotjes. De lampen zouden tijdens het ontbijt ook uit kunnen, omdat er genoeg licht van buiten komt. Wanneer de lampen uit zouden zijn, is het licht minder fel. Wat het comfort van de gasten nog meer verhoogt, en het zorgt ervoor dat de gasten langer blijven zitten (Wansink, 2004). Het licht in het restaurant van het verpleeghuis is erg fel. Er hangen een paar tl-buizen die voor fel licht zorgen (Figuur 3). Deze tl-buizen zijn ook niet sfeer verhogend omdat ze geen mooie uitstraling hebben.

	Hotel	Zorghotel	Verpleeghuis
Licht	Sfeervolle spotjes en hangende lampen, zachte verlichting.	Tl-Buizen en spotjes, redelijk fel	Tl-buizen, fel

4.2.4 Indeling ruimte

De ruimtelijke inrichting van een restaurant is ook belangrijk voor het gedrag van de gast. Dit gaat over hoe meubilair en apparatuur zijn geplaatst in het restaurant. In het restaurant van het hotel

staan de stoelen en tafels ver genoeg uit elkaar, namelijk 60 centimeter of meer. De apparatuur is in dit restaurant in een aparte hoek van het restaurant geplaatst. Zo is er een balie waar eieren voor de gasten worden gebakken. Ook is er een lopend buffet met verschillende apparatuur zoals drankautomaten. Deze staan bij het eten zodat de gast hier tegelijk zijn eten en drinken kan halen. De apparatuur in het restaurant is zo geplaatst dat de gasten er geen hinder van ondervinden (Figuur 1). De indeling van het restaurant in dit zorghotel is comfortabel, er zit namelijk 60 centimeter of meer ruimte tussen de tafels. De apparatuur in dit restaurant, in dit geval een ouderwets keukentje, is zo geplaatst dat de gasten er geen hinder van ondervinden. Het staat in een aparte hoek van het restaurant, maar is wel zichtbaar voor de gasten (Figuur 2). De indeling van de ruimte in het verpleeghuis is goed want er is genoeg ruimte tussen de tafels, namelijk 60 centimeter of meer. Er is geen aanwezigheid van apparatuur in het restaurant van een verpleeghuis, dit kan hierdoor de gasten niet hinderen (Figuur 3).

	Hotel	Zorghotel	Verpleeghuis
Indeling ruimte	Ruim, ruimte tussen de tafels $\geq$ 60 centimeter.	Ruim, ruimte tussen de tafels $\geq$ 60 centimeter.	Ruim, ruimte tussen de tafels $\geq$ 60 centimeter.

4.2.5 Meubilair

Het meubilair is belangrijk voor het zitcomfort van de gasten. Een goede en nette aankleding van de tafels is ook belangrijk want dit verhoogt de sfeer en beïnvloedt het gedrag van de gasten positief en hierdoor zullen ze langer in het restaurant blijven zitten. Vanuit de literatuur zou ik verwachten dat er in restaurants goed nagedacht is over het gekozen meubilair, ook verwacht ik dat er aandacht wordt besteed aan het dekken van de tafels. In het verpleeghuis zou ik ook verwachten dat er nagedacht is over het gekozen meubilair, maar verwacht ik dat er weinig aandacht wordt besteed aan het dekken van tafels.

Het meubilair in het restaurant van het hotel ziet er goed en verzorgd uit (Figuur 1). De stoelen zijn niet te hard, waardoor het voor de gasten plezierig is om hier op te zitten. De stoelen zijn van kunstleer omdat je ze dan makkelijk schoon kunt maken. De stoelen moeten armleuningen hebben omdat dit meer comfort geeft, zo kun je lekker de hele avond in de stoel blijven zitten. En het meubilair moet sterk zijn. Daarom zijn het dure stoelen van een duur bedrijf die een goede service leveren met onder andere het repareren van stoelen. Er is echt specifiek gekozen voor goede kwaliteit stoelen zodat ze niet na een jaar weer vervangen moeten worden of opgeknapt moeten

worden. De tafels zijn voorzien van een tafelloper, kaarsjes, servetten en een plantje. Omdat er vaak grote groepen in het restaurant komen eten staan er lange tafels en dat is steriel. Daarom wordt er in het restaurant gebruik gemaakt van vier verschillende stoelen en tafels zodat het niet op een kantine lijkt. Het meubilair van het restaurant van het zorghotel werkt sfeer verhogend (Figuur 2). Het heeft een goede en nette uitstraling. Ook is het comfort van de stoel goed, de stoelen zijn voorzien van een kussen in het zitgedeelte. De aankleding van de tafels is netjes, de tafels zijn voorzien van een tafelkleed, placemats, servetten en servies. Het meubilair in het verpleeghuis is simpel, maar comfortabel (figuur 3). Het heeft een hoge rugleuning, met daarin een kussen verwerkt. Ook in het zitgedeelte van de stoel is een kussen gemaakt. Verder hebben de stoelen armleuningen, die ook voor meer comfort zorgen. De meubels waren per afdeling afgestemd op de kleur van de afdeling zo is er op deze afdeling gekozen voor meubilair van essenhout. Dit geeft in combinatie met de kleuren een moderne en strakke uitstraling. De tafels in dit verpleeghuis zijn nauwelijks gedekt. Het enigste wat op de tafels ligt zijn placemats.

	Hotel	Zorghotel	Verpleeghuis
Meubilair	Meubels zijn comfortabel, tafels zijn sfeervol gedekt.	Meubels zijn comfortabel, tafels zijn gedekt maar minder sfeervol dan in het hotel.	Meubels zijn comfortabel, tafels zijn niet sfeervol gedekt.

4.2.6 Geur

De geur van het voedsel kan een belangrijke rol spelen, door het ruiken van een voedselgeur krijgen mensen meer zin om te gaan eten. Wanneer er een onplezierige geur in het restaurant hangt is de gast geneigd minder lang te blijven. Vanuit de literatuur zou ik verwachten dat er in de restaurants een etensgeur hangt, zodat de gasten meer zin krijgen om te gaan eten.

In het restaurant van het hotel en het zorghotel ruikt het heerlijk naar eten. Dit komt omdat er in deze ruimtes eten wordt gemaakt. In het restaurant van het verpleeghuis ruikt het vooral naar schoonmaakmiddelen. Er wordt ook geen eten klaargemaakt in de ruimte van het restaurant zelf waardoor het hier ook niet naar eten gaat ruiken. In het verpleeghuis wordt niet veel met geur gedaan, maar er is wel een goede afzuiging om nare geuren zoveel mogelijk te af te voeren.

	Hotel	Zorghotel	Verpleeghuis
Geur	Ruikt naar eten.	Ruikt naar eten.	Ruikt naar schoonmaakmiddelen.

4.2.7 Muziek

Muziek kan ook invloed hebben op het gedrag van mensen. Zo stimuleert zachte muziek een trager tempo van eten en dus een langere maaltijdsduur en een hogere consumptie van zowel eten als drinken. Wanneer er prettige muziek op de achtergrond is blijft een gast vaak langer. De gast voelt zich dan comfortabeler en zal hierdoor ook meer sociale interactie hebben met andere mensen. Wanneer de muziek luid, snel of oncomfortabel is blijven gasten minder lang in een restaurant. Door harde muziek zullen er ook minder snel conversaties ontstaan omdat de gast zich niet op zijn gemak voelt (Wansink, 2004). Bij het maken van de foto's bleek dat alleen in het hotel rustige muziek op de achtergrond te horen was.

	Hotel	Zorghotel	Verpleeghuis
Muziek	Rustige muziek was aanwezig.	Geen muziek.	Geen muziek.

Zoals in tabel 2 te zien is komen in het restaurant van het hotel alle omgevingsfactoren zoals decoratie, kleur, licht, goede indeling van de ruimte, goed meubilair, geur en muziek op een goede en duidelijke manier voor. De gasten vinden het restaurant van het hotel allemaal heel mooi en er zijn alleen klachten over het geluid in het gedeelte met de houten vloer. De achtergrond geluiden zijn daar heel hard. In het gedeelte met de vloerbedekking heb je daar veel minder last van. Maar voor de rest zijn de gasten allemaal heel tevreden. In tabel 2 kun je zien dat in het zorghotel de omgevingsfactoren decoratie, licht, goede indeling van de ruimte, goed meubilair en geur op een goede en duidelijke manier voor komen. In het verpleeghuis komen alleen de omgevingsfactoren indeling van de ruimte en meubilair op een goede en duidelijke manier voor. De andere omgevingsfactoren zijn minimaal en hier kan dus nog veel winst geboekt worden. In het verpleegtehuis is het moeilijk te zeggen wat de mensen ervan vinden. Er zijn zo veel mensen en die hebben allemaal verschillende smaken maar de meeste vinden het wel goed zo. Het verpleeghuis heeft de indruk dat de meeste mensen daar niet zo mee bezig zijn. Door hun ziekte en beperking is

dat vaak een bijzaak maar het verpleeghuis denkt wel dat als de ruimte prettig aan voelt dit de revalidatie en woonsfeer ten goede komt.

Tabel 2: Samenvatting resultaten sectie 4.2.

	Hotel	Zorghotel	Verpleeghuis
Decoratie	planten, bloemen, vloerbedekking, tegels, gordijnen.	Schilderijen, bloemen, sfeer verhogende attributen.	Een paar gele lampjes, paar plantjes en vazen op de planken.
Kleuren	blauw/groen	wit	Wit
Licht	Sfeervolle spotjes en hangende lampen, zachte verlichting.	TI-Buizen en spotjes, redelijk fel	TI-buizen, fel
Indeling ruimte	Ruim, ruimte tussen de tafels ≥ 60 centimeter.	Ruim, ruimte tussen de tafels ≥ 60 centimeter.	Ruim, ruimte tussen de tafels ≥ 60 centimeter.
Meubilair	Meubels zijn comfortabel, tafels zijn sfeervol gedekt.	Meubels zijn comfortabel, tafels zijn gedekt maar minder sfeervol dan in het hotel.	Meubels zijn comfortabel, tafels zijn niet sfeervol gedekt.
Geur	Ruikt naar eten.	Ruikt naar eten	Ruikt naar schoonmaakmiddelen
Muziek	Rustige muziek was aanwezig.	Geen muziek.	Geen muziek.



Figuur 1 restaurant van een hotel



Figuur 2 restaurant van een zorghotel



Figuur 3 restaurant van een verpleeghuis

5. Conclusie

In de conclusie wordt de hoofdvraag *“Hoe kunnen de voedselomgeving, het voedingsconcept en de atmosfeer van het restaurant van een hotel bijdragen aan de verhoging van de voedselinname door de patiënt in een verpleeghuis?”* beantwoord. Patiënten van een verpleeghuis zullen wanneer zij voldoende eten, sneller herstellen na een ziekte of een operatie. Het ideale verpleeghuis kan ervoor zorgen dat de patiënten de benodigde hoeveelheid voeding binnen krijgen. De voedselomgeving, het voedingsconcept en de verschillende omgevingsfactoren zorgen ervoor dat patiënten meer gaan eten. De presentatie van het voedsel moet aantrekkelijk en opvallend zijn, zodat de patiënt alleen al door het voedsel te zien of te ruiken meer honger krijgt en hierdoor meer consumeert dan gepland. Meer variëteit in het voedselaanbod zorgt ook voor een toename van de voedselinname. Dit komt omdat de patiënten dan uit een groter assortiment kunnen kiezen en hierdoor zullen ze ook meer producten willen proberen en dus eten ze meer. Ook de grootte van de portie en de grootte van het bord kunnen de consumptie inname verhogen, maar doordat er een grotere portie voor de patiënt opgescheept wordt dan nodig is, is er ook meer voedselverspilling.

Het ideale voedingsconcept is een voedingsconcept net zoals in het MMC. De maaltijden zouden via maaltijdkarren verspreid moeten worden onder de patiënten. De patiënt ziet dan de verschillende componenten en kan zo zelf kiezen welke componenten en wat en hoeveel hij hier van wil eten. De patiënt kan zo ter plekke beslissen waar hij zin in heeft, terwijl hij het eten ziet en ruikt. Deze nieuwe wijze van uitserveren leidt tot minder voedselverspilling omdat de patiënt zelf kiest wat en hoeveel hij wil eten en hierdoor zal hij sneller zijn bord leeg eten. Voedingsassistenten hebben een positieve invloed op de beleving van de maaltijd door de patiënt, dus daarom is het aan te bevelen dat het eten door voedingsassistenten wordt uitgeserveerd. Deze voedingsassistenten hebben ook een signalerende rol. Rondom het eetmoment observeren ze de patiënten en hebben ze contact met hen waardoor ze de patiënten stimuleren om te eten. Deze voedingsassistenten krijgen zelfs ernstig zieke patiënten aan het eten, ook al zijn het maar kleine porties die ze eten, ze eten nu tenminste iets. Doordat het stimuleren van de voedingsassistenten tot eten bijdraagt aan het herstel van patiënten kan wellicht ook aangenomen worden dat het maaltijdconcept een bijdrage levert aan het beperken van ondervoeding. Deze voedingsassistenten zijn ook speciaal opgeleid om de maaltijden op de juiste manier te serveren en om de juiste sfeer te creëren.

De juiste sfeer wordt gecreëerd door een goede ambiance in de ruimte waarin gegeten wordt te creëren. Het gebruik van omgevingsfactoren heeft invloed op het gedrag van de patiënten. In het verpleeghuis zijn nu alleen nog maar de omgevingsfactoren een goede indeling van de ruimte en meubilair goed uitgevoerd. Om ervoor te zorgen dat de patiënten zich plezieriger en comfortabeler

in het restaurant van het verpleeghuis voelen, moeten de andere omgevingsfactoren zoals decoratie, kleur, licht, geur en muziek ook toegepast worden. Decoratie bestaat onder andere uit schilderijen, foto's, muurdecoratie, planten en bloemen. Deze items kunnen heel gemakkelijk in het restaurant geplaatst worden. Dit zal de een positief effect hebben op de mate van plezier en opwindning van de gasten. Wanneer de gasten de omgeving aantrekkelijk vinden zullen ze langer in de omgeving verblijven en hierdoor zullen ze misschien meer eten en meer sociale contacten met andere hebben.

De muren in het restaurant van het verpleeghuis dat de basis is voor dit onderzoek zijn nu wit. Een of twee muren zouden in koele kleuren zoals blauw en groen geverfd kunnen worden want deze kleuren hebben de voorkeur bij mensen. Deze kleuren zorgen ervoor dat de patiënten zich op hun gemak voelen. Ze voelen zich hierdoor comfortabeler en zullen hierdoor langer in het restaurant blijven zitten.

Het licht in het restaurant van het verpleeghuis is nu heel fel, in het ideale restaurant zal het licht zacht en warm zijn. Dit betekent dat de lampen niet fel zijn, maar een gedimd licht hebben. Gedimd en zacht licht kan ervoor zorgen dat de patiënten langer in het restaurant blijven zitten en zich comfortabeler voelen en dit kan dus ook voor een verhoogde voedselinname zorgen.

De geur in het ideale restaurant moet een aantrekkelijke etensgeur zijn. Door het eten via maaltijdkarren te verspreiden ruikt de patiënt het eten en wanneer patiënten de geur van smakelijk voedsel ruiken krijgen zij meer honger en hierdoor zullen zij meer zin hebben om te gaan eten.

Als laatste kan muziek er nog voor zorgen dat de patiënten zich plezieriger en comfortabeler in het restaurant voelen. Zachte muziek is de beste manier om de patiënten langer in het restaurant te houden want zachte muziek stimuleert een trager tempo van eten en dus een langere maaltijdsduur. Wanneer er prettige muziek op de achtergrond is blijft de patiënt langer in het restaurant en voelt zich comfortabeler in het restaurant en hierdoor zal hij ook meer sociale interactie hebben met de andere patiënten.

Wanneer al deze factoren in het restaurant van een verpleeghuis toegepast worden zal dit volgens de literatuur het ideale restaurant zijn, waar gasten zich het meest comfortabel en plezierig voelen.

6. Discussie

In dit onderzoek is er gekeken naar hoe de voedselomgeving, het voedingsconcept en de atmosfeer van het restaurant van een hotel bijdragen aan de verhoging van de voedselinname door de patiënt in een verpleeghuis. Om dit te onderzoeken is er gebruik gemaakt van verschillende literatuur. De meeste literatuur was wetenschappelijk. Doordat er gebruik is gemaakt van wetenschappelijke literatuur kan er worden gesteld dat dit betrouwbaar is. Een nadeel van de gebruikte literatuur was dat niet alle gebruikte literatuur betrekking had op restaurants. De literatuur voor de verschillende omgevingsfactoren waren niet allemaal getest in restaurants. Dit is een tekortkoming van dit onderzoek en voor verder onderzoek zouden de gebruikte omgevingsfactoren getest kunnen worden in een restaurant. Een andere limitatie van dit onderzoek is dat er maar foto's van drie restaurants gemaakt zijn. Hierdoor zijn de resultaten van dit onderzoek niet representatief voor alle verpleeghuizen. Om een beter beeld te krijgen of in alle verpleeghuizen weinig aan de atmosfeer gedaan wordt moet er in meer verpleeghuizen onderzoek worden gedaan. Een andere limitatie is dat patiënten in verpleeghuizen vaak versuft zijn door medicijnen. De literatuur is niet allemaal getest in verpleeghuizen. Voor verder onderzoek zouden de gebruikte factoren in een verpleeghuis getest moeten worden om te kijken of ondervoeding hierdoor ook echt minder wordt. Het empirische gedeelte van dit onderzoek is betrouwbaar omdat ik zelf alle foto's van de drie restaurants heb gemaakt. Ook heb ik alle drie de restaurants geobserveerd door eigen waarneming.

7. Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zullen aanbevelingen worden geschreven om het restaurant van een verpleeghuis te verbeteren.

6.1 Ontbijt

Om er voor te zorgen dat patiënten in een verpleeghuis meer gaan eten zodat er minder ondervoeding is kunnen er een aantal dingen verbeterd worden. Ten eerste is het belangrijk om veel variatie in het voedingsaanbod te hebben (Wansink, 2004). In de beschrijving van de drie ontbijten wordt duidelijk dat het voedselaanbod in het hotel en het zorghotel veel groter is dan in een verpleeghuis. Door tijdens het ontbijt in een verpleeghuis meer variatie in het voedingsaanbod aan te brengen kan er voor gezorgd worden dat de patiënten meer gaan eten. Hierbij is het belangrijk dat er van elke soort eten meer dan één soort is, zodat de gasten kunnen kiezen. Dit wordt al gedaan met het brood en het beleg en de dranken, maar dit kan nog uitgebreider. Er is nu bijvoorbeeld alleen wit en bruin brood, dit kan uitgebreid worden door donkerbruinbrood en krentenbrood toe te voegen. Ook is er in het verpleeghuis nu alleen maar fruit als de patiënt dit besteld. Om een gezond ontbijt

compleet te maken is het belangrijk dat er fruit bij gegeten wordt. Daarom zou het beter zijn als er in het verpleeghuis altijd tijdens het ontbijt een paar soorten fruit aangeboden worden. Ook moet de opvallendheid van het voedsel omhoog (Wansink, 2004). Het voedsel moet beter gepresenteerd worden zodat het aantrekkelijker wordt voor de patiënten om te gaan eten. Het brood, het beleg en de dranken liggen nu in bakjes op een kale houten plank. Wanneer het voedsel gepresenteerd wordt op mooie schalen op een met decoratie versierde tafel, kan dit de opvallendheid van het voedsel al verhogen. Hierdoor zal het voor de patiënten aantrekkelijker worden om te gaan eten. Een andere factor die er voor zorgt dat mensen meer gaan consumeren is de grootte van de portie. Dit kan moeilijk worden toegepast tijdens het ontbijt in een verpleeghuis omdat de patiënten zelf hun ontbijt halen. Als het ontbijt voor de patiënt klaargemaakt wordt zou deze factor wel een rol kunnen spelen om ervoor te zorgen dat patiënten meer gaan eten. De verpleegster zou de porties dan groter moeten maken, door bijvoorbeeld in plaats van twee boterhammen, drie boterhammen te geven. Wanneer de patiënten zelf hun ontbijt moeten gaan halen kan de grootte van het bord nog een belangrijke rol spelen. Door een groter bord te geven zal de patiënt meer opscheppen en dus ook meer consumeren (Ibid.).

6.2 Voedingsconcept

Het ideale voedingsconcept is een voedingsconcept net zoals in het MMC. De maaltijden zouden via maaltijdkarren verspreid moeten worden onder de patiënten. De patiënt ziet dan de verschillende componenten en kan zo zelf kiezen welke componenten en wat en hoeveel hij hier van wil eten. De patiënt kan zo ter plekke beslissen waar hij zin in heeft, terwijl hij het eten ziet en ruikt. Deze nieuwe wijze van uitserveren leidt tot minder voedselverspilling omdat de patiënt zelf kiest wat en hoeveel hij wil eten en hierdoor zal hij sneller zijn bord leeg eten. Voedingsassistenten hebben een positieve invloed op de beleving van de maaltijd door de patiënt, dus daarom is het aan te bevelen dat het eten door voedingsassistenten wordt uitgeserveerd. Deze voedingsassistenten hebben ook een signalerende rol. Rondom het eetmoment observeren ze de patiënten en hebben ze contact met hen waardoor ze de patiënten stimuleren om te eten. Deze voedingsassistenten krijgen zelfs ernstig zieke patiënten aan het eten, ook al zijn het maar kleine porties die ze eten, ze eten nu tenminste iets. Doordat het stimuleren van de voedingsassistenten tot eten bijdraagt aan het herstel van patiënten kan wellicht ook aangenomen worden dat het maaltijdconcept een bijdrage levert aan het beperken van ondervoeding. Deze voedingsassistenten zijn ook speciaal opgeleid om de maaltijden op de juiste manier te serveren en om de juiste sfeer te creëren.

6.3 Atmosfeer in het restaurant

Wanneer je als verpleeghuis de patiënten langer in een restaurant wilt houden om er zo voor te zorgen dat de patiënten minder eenzaam zijn is het van belang dat de patiënten zich comfortabel en plezierig voelen. Hierdoor tonen ze een benaderend gedrag en zijn ze geneigd om langer te blijven en meer te communiceren met anderen. Er is nu weinig sfeer in het restaurant van het verpleeghuis. Meer sfeer kan gecreëerd worden door meer decoratie in het restaurant te plaatsen zoals schilderijen, foto 's, planten en bloemen. De muren zijn nu redelijk kaal, dus er is genoeg ruimte om schilderijen en foto's aan de muren te hangen. Ook zouden er meer planten in het restaurant geplaatst kunnen worden en zou het leuk zijn als er op elke tafel een bloemetje staat. Als laatste zouden er nog stijlvolle gordijnen opgehangen kunnen worden. Deze zorgen ook voor meer sfeer in het restaurant.

De muren in het restaurant van het verpleeghuis zijn nu wit. Uit de literatuur komt naar voren dat blauwe en groene kleuren ervoor zorgen dat de gasten zich om hun gemak voelen. Ze voelen zich hierdoor comfortabeler en zullen daardoor langer in het restaurant blijven zitten. Het zou daarom goed zijn als er in het restaurant van het verpleeghuis één of twee muren blauw of groen geverfd worden. Het kan natuurlijk ook een blauw/groene kleur zijn net zoals in het bekeken restaurant van het hotel.

Het licht in het restaurant van het verpleeghuis is erg fel. Er hangen een paar tl-buizen die voor fel licht zorgen. Het is natuurlijk lastig om deze lampen te vervangen. Maar als dit enigszins kan zou het wel een verbetering zijn voor het restaurant van het verpleeghuis. Het zou sfeervoller zijn als er spotjes in het plafond worden geplaatst of als er decoratieve hanglampen hangen. Deze lampen zijn minder fel dan tl-buizen en zorgen ervoor dat mensen langer blijven eten en het verhoogt het comfort. De gasten zijn ook minder geremd en minder zelfbewust wanneer er weinig licht is en hierdoor blijven ze vaak hangen in restaurants. Dit zorgt er weer voor dat de patiënten langer in het gezelschap zijn van mensen, en hierdoor waarschijnlijk meer sociale interacties hebben en dus voelen ze zich waarschijnlijk minder eenzaam.

De ruimtelijke inrichting van het restaurant van het verpleeghuis is goed. Hier kan weinig aan verbeterd worden. Er is genoeg ruimte tussen de verschillende tafels in het restaurant wat het comfort van de gasten verhoogd. Er is geen aanwezigheid van apparatuur in het restaurant van een verpleeghuis, dit kan hierdoor de gasten niet hinderen. Wanneer er op langere termijn wel apparatuur in het restaurant wordt geplaatst is het van belang dat het de gasten niet hindert. De

apparatuur zou tegen de muur moeten worden geplaatst, zodat de gasten er niet tegenaan kunnen lopen.

Het meubilair is belangrijk voor het zitcomfort van de gasten. Het meubilair in het verpleeghuis is simpel maar comfortabel en hoeft daarom ook niet vervangen te worden om het voor de patiënten plezieriger te maken. Wel kan er nog wat verbeterd worden aan de aankleding van de tafels. Deze zijn nu in het verpleeghuis nauwelijks gedekt, er liggen alleen placemats. In het hotel en het zorghotel waren de tafels wel gedekt met onder andere een tafelkleed, serviesgoed, servetten en een plantje. Door de tafels in het verpleeghuis ook netjes te dekken wordt de sfeer verhoogd en dit beïnvloed dus het gedrag van de gasten positief (Ryu & Jang, 2007). Daarom is het belangrijk om de tafels netjes aan te kleden. Dit kan door een tafelkleed op de tafels te leggen en door het serviesgoed al op de tafels te plaatsen. Ook zou er een bloemetje of een plantje op elke tafel moeten staan en zouden er mooie servetten op de tafel moeten liggen. Door dit te doen ziet het restaurant er voor de gasten gezelliger uit en zullen zij zich comfortabeler en plezieriger voelen, en hierdoor zullen ze weer langer in het restaurant blijven zitten (Kotler, 1973).

De geur van het voedsel kan een belangrijke rol spelen, door het ruiken van een voedselgeur krijgen mensen meer zin om te gaan eten (Wansink, 2004). In het restaurant van het verpleeghuis ruikt het vooral naar schoonmaakmiddelen. Om dit te veranderen kan er een voorbeeld worden genomen aan de restaurants van het hotel en het zorghotel. Hier ruikt het namelijk naar eten, dit komt omdat er in deze ruimtes eten wordt klaargemaakt. In het restaurant van het verpleeghuis zou het ook naar eten kunnen gaan ruiken als er ook eten klaar wordt gemaakt in het restaurant zelf. Er kan bijvoorbeeld een oven in het restaurant worden geplaatst waar vers brood wordt afgebakken. Ook zou er een bakplaat kunnen worden geplaatst waar onder andere eieren en pannenkoeken op gebakken kunnen worden. Door deze aanpassingen zal het in het restaurant naar eten gaan ruiken en krijgen de patiënten meer zin om te gaan eten.

Uit onderzoek blijkt dat muziek invloed heeft op het gedrag van mensen. Daarom kan het restaurant van het verpleeghuis verbeterd worden door het draaien van zachte, prettige muziek op de achtergrond. Zachte muziek stimuleert namelijk een trager tempo van eten en dus een langere maaltijdsduur en een hogere consumptie van zowel eten als drinken. Wanneer er prettige muziek op de achtergrond is blijft een gast vaak langer in het restaurant. De gast voelt zich dan comfortabeler en zal hierdoor ook meer sociale interactie hebben met andere mensen (Wansink, 2004).

Referenties

- Barton A D, Beigg C B, Macdonald I A, Allison S P. (200). High food wastage and low nutritional intakes in hospital patients. *Clinical Nutrition* 2000; 19(6): 445-449
- Bellizzi, J. A. & Hite, R. E. (1992). Environmental Color, Consumer Feelings, and Purchase Likelihood. *Psychology and Marketing*, 1992, 347-363.
- Bellizzi, J.A., Crowley, A.E. & Hasty, R.W. (1983). The Effects of Color In Store Design. *Journal of Retailing*, 59(1), 21-45.
- Bitner, MJ (1992), Servicescapes: the impact of physical surroundings and employees responses. *Journal of Marketing*. 56 (4): 57-71.
- Castro J.M., Brewer E.M., Elmore D.K. & Orazco S. (1990) Social facilitation of the spontaneous meal size of human occurs regard-less of time, place, alcohol or snacks. *Appetite* 15, 89-101
- Dubé L., Trudeau E. and Bélanger M-C (1994) Determining the complexity of patient satisfaction with foodservices. *Journal of The American Dietetic Association*, 94, 394-400.
- Elmstahl S, Blabolil V, Fex G, Küller R, Steen B. (1987). Hospital nutrition in geriatric long-term medicine. *Compr Gerontol* 1987;A1:29
- Gall M.J., Grimble G.K., Reeve N.J., Thomas S.J. (1998). Effect of providing fortified meals and between-meal snacks on energy and protein intake of hospital patients. *Clinical Nutrition* 1998;17:259–64.
- Gifford, R. (1988). Light, decor, “arousal”, comfort and communication. *Journal of Environmental Psychology*, 8, 177-189.
- Gregoire M B., (1994). Quality of patient meal service in hospitals: delivery of meals by dietary employees versus delivery by nursing employees. *Am Diet Association* 94: 1129–1134
- Halfens RJG, Meesterberends E, Meijers JMM, Du Moulin MFMT, Nie NC van, Neyens JCL, Schols, JMGA (2011), Rapportage Resultaten Landelijke Prevalentiemeting Zorgproblemen, Maastricht.
- Han, H & Ryu, K (2009). The Roles of the Physical Environment, Price Perception, and Customer Satisfaction in Determining Customer Loyalty in the Restaurant Industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33 (4): 487-510
- Hansson R.G. (1978) Considering social nutrition in assessing geriatric nutrition. *Geriatrics* 33, 49-51.
- Hwang Li-Jen J., Eves A. and Desombre T. (2003) Gap analysis of patient meal service perceptions. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 16, 143-153.
- Kahn B.E., Wansink B., 2004. The influence of assortment structure on perceived variety and consumption quantities. *J. Consum. Res.* 30:519–33.
- Klerk M de, Gelukkig in het verzorgings-en verpleeghuis: kan dat?, Sociaal en Cultureel Planbureau (2007), Den Haag.

- Lau C. and Gregoire M. B. (1998) Quality ratings of a hospital food service department by inpatients and post-discharge patients. *Journal of The American Dietetic Association*, 98, 1303-1307.
- Lin, I. Y. (2010). The Combined Effect of Color and Music on Customer Satisfaction in Hotel Bars. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19 (1), 22-37.
- Mathey M.F., Vanneste V.G., de Graaf C, et al. (2001). Health effect of improved meal ambiance in a Dutch nursing home: a 1-year intervention study. *Prev Med* 2001;32:416
- McLymont, V., Cox, S. and Stell, F. (2003), "Improving patient meal satisfaction with room service delivery", *Journal of Nursing Care Quality*, Vol. 18 No. 1, pp. 27-37.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Melin L, Götestam K.G. (1981). The effects of rearranging ward routines on communication and eating behaviors of psychogeriatric patients. *J Behav Anal* 1981;14:47
- Milliman, R.E. (1986). The Influence of Background Music on the Behavior of Restaurant Patrons. *The Journal of Consumer Research*, 13(2), 286-289.
- Nijs, K., et al., 2006. Effect of family style mealtimes on quality of life, physical performance, and body weight of nursing home residents: cluster randomised controlled trial. *Bmj*. 332(7551): p. 1180.
- O'hara, P., et al., 1997. Taste, temperature, and presentation predict satisfaction with foodservices in a Canadian continuing-care hospital. *Journal of the American Dietetic Association*, 1997. 97(4): p. 401.
- Pirlich M, Lochs H. (2001). Nutrition in the elderly. *Best Practice & Research Clinical Gastroenterology* 2001; 15:869–84.
- Robson, S., Kimers, Sh., Becker, F.& Evans, G. (2011). Consumers' Responses to Table Spacing in Restaurants. *Journal of Cornell Hospitality Quarterly*. vol. 52 no. 3 253-264.
- Rolls BJ, Rowe EA, Rolls ET, Kingston B, Megson A, Gunary R (1981). Variety in a meal enhances food intake in men. *Physiol. Behav.* 26:215–21
- Ryu, K. & Jang, S. (2007). The Effect of Environmental Perceptions on Behavioral Intentions Through Emotions: The Case of Upscale Restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31 (1), 56-72.
- Ryu, K. & Jang, S. (2008): Influence of restaurants' physical environments on emotion and behavioral intention, *The Service Industries Journal*, 28:8, 1151-1165.
- Ryu, K. (2005). *DINESCAPE, emotions, and behavioral intentions in upscale restaurants*. Unpublished doctoral dissertation, Kansas State University, Manhattan, KS
- Singh, S. (2006). Impact of color on marketing. *Management Decision*, 44 (6), 783-789.
- Snels & Wassenaar, 2010. *Maaltijdservice Max à la carte, Objectivering van de wijze van uitserveren van maaltijden binnen Máxima Medisch Centrum*, Wageningen UR/FBR.

Snels, J. & Soethoudt, H., 2012. Reductie voedselverspilling in het Rijnland ziekenhuis, Wageningen UR/FBR

Stroebele, N. & De Castro, J.M, (2004). Effect of Ambience on Food Intake and Food Choice. *Nutrition*, 20, 821-838.

Stuurgroep ondervoeding (2009), Richtlijn ondervoeding, screening en behandeling van ondervoeding, Amsterdam.

Turley, J.W. & Milliman, R.E. (2000). Atmospheric Effects on Shopping Behavior: A Review of the Experimental Evidence. *Journal of Marketing Research*, 49, 193-211.

Valdez, P. & Mehrabian, A. (1994). Effects of Color on Emotions. *Journal of Experimental Psychology: General*, 123 (4), 394-409.

Wakefield, K.L. & Blodgett, J.G. (1996) "The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in leisure service settings", *Journal of Services Marketing*, Vol. 10 Iss: 6, pp.45 - 61

Wansink, B (2004), Environmental Factors That Increase the Food Intake and Consumptions Volume of Unknowing Consumers. *Annual Review Nutrition*, 24, 455-479.

Wansink, B., Van Ittersum, K. & Painter, J. E. (2006) Ice cream illusions bowls, spoons, and self-served portion sizes. *Am. J. Prev. Med.* 31, 240–243.

Wexner, L. B. (1954). The Degree to Which Colors (Hues) Are Associated with Mood-Tones. *Journal of Applied Psychology*, 38 (6), 432–435.

Williams, R., Virtue, K. and Adkins, A. (1998), "Room service improves patient food intake and satisfaction with hospital food", *Journal of Paediatric Oncology Nursing*, Vol. 15 No. 3, pp. 183-9.

Zemke, D.V., Shoemaker, S., 2008. A sociable atmosphere: ambient scent's effect on social interaction. *Cornell Hospitality Quarterly* 49 (3), 317–329.

Websites:

<http://www.regiofoodvalley.nl/organisatie/nieuws/artikel/artikel/patienten-bestellen-zelf-eten-en-drinken-in-ziekenhuis-gelderse-vallei/> bekeken op 17-06-2013

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ouderenzorg/kwetsbare-ouderen> (14-11-2012)

<http://www.voedingscentrum.nl/nl/schijf-van-vijf/schijf.aspx> (3-10-2012)

<http://www.voedingscentrum.nl/nl/schijf-van-vijf/eet-gevarieerd/ontbijt.aspx> (9-10-2012)

Bijlages

Bijlage 1: Foto's van het ontbijt in een hotel



Figuur 4 ontbijt in een hotel

Bijlage 2: Foto's van het ontbijt in een zorghotel



Figuur 5 ontbijt in een zorghotel

Bijlage 3: Foto's van het ontbijt in een verpleeghuis



Figuur 6 ontbijt in een verpleeghuis