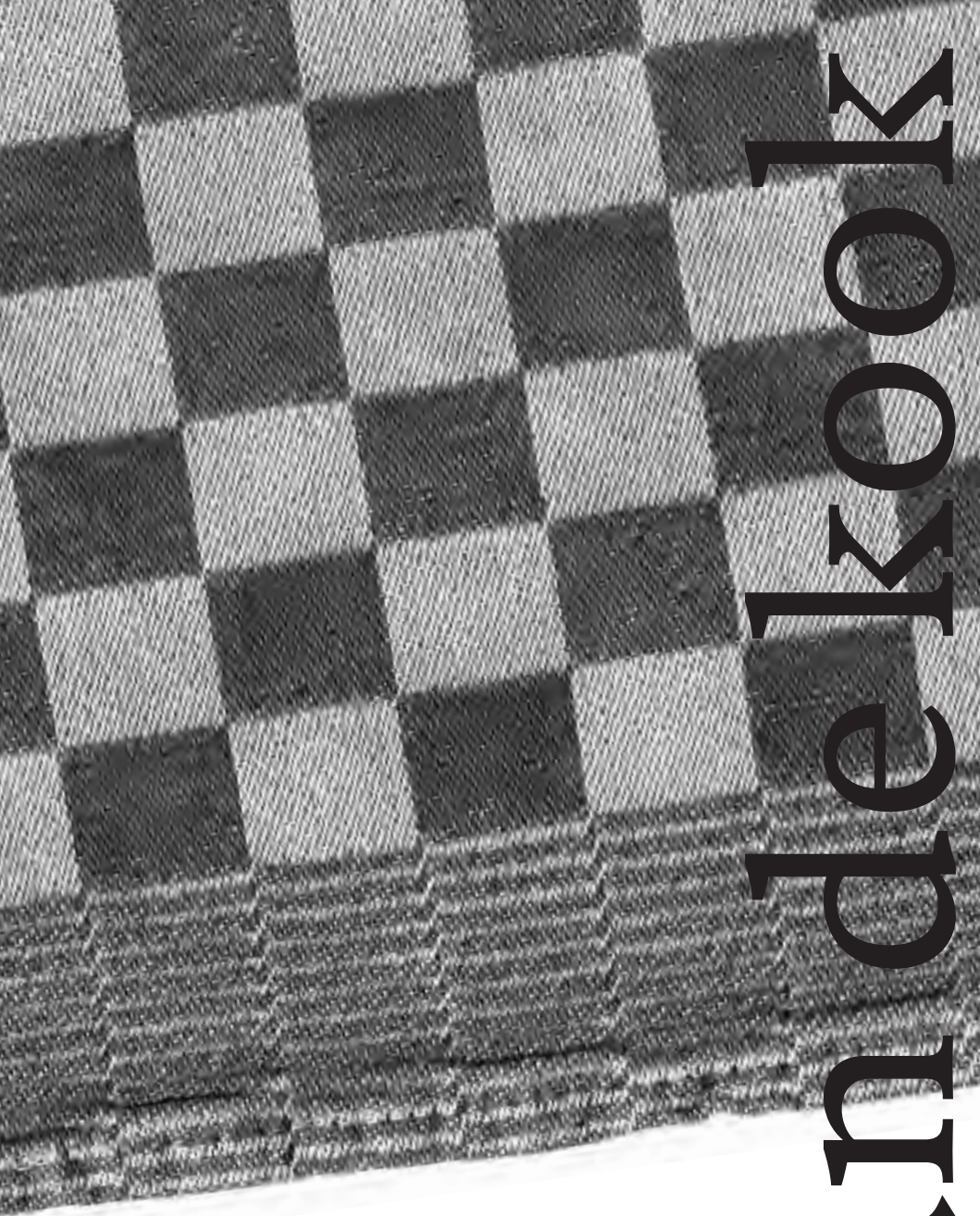
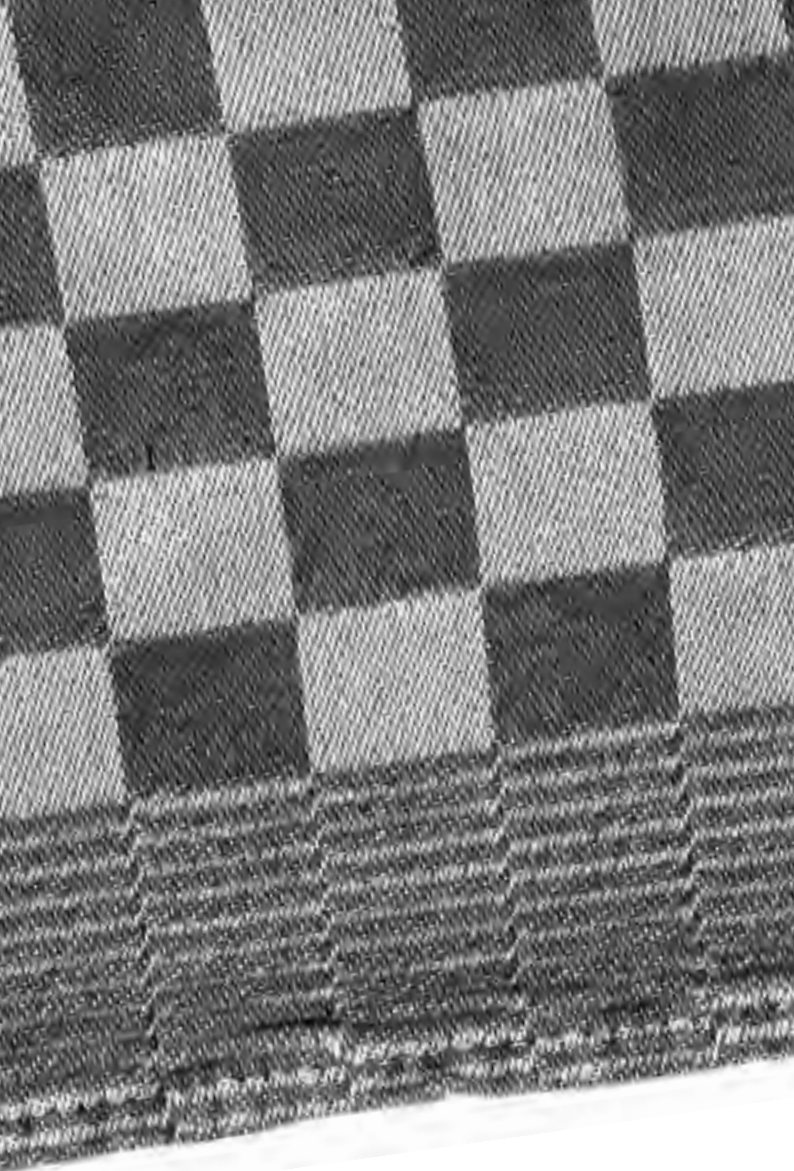




**Succesvol ondernemen in
wijkrestaurants**

WILLEM VAN DE WETERING E.A.

Van de kook



Succesvol ondernemen in wijkrestaurants

WILLEM VAN DE WETERING E.A.

Attema & Van de Wetering, Amsterdam 2011

INHOUD

KOENO SLUYTERMAN VAN LOO

Entree (5)

NAN STEVENS

Wijkrestaurants *Drempels en uitdagingen* (7)

WILLEM VAN DE WETERING

Wijkrestaurant Coenen-Lydia *Meer dan een
eettafel* (13)

YVETTE NIEUWENHUIS

De Parelvisser *Welkom op deze aangename
locatie aan het water* (18)

WILLEM VAN DE WETERING

Nieuwe Nachtegaal *Als bewoners het heft in
handen nemen* (25)

WILLEM VAN DE WETERING

Van de kook *Succesfactoren en valkuilen voor
wijkrestaurants* (33)

De Stichting Fonds Sluyterman van Loo bestaat al bijna honderd jaar en houdt zich bezig met het ondersteunen van projecten die het welzijn van ouderen in Nederland en in de Nederlandse Antillen bevorderen. Het Fonds krijgt regelmatig aanvragen voor het ondersteunen van initiatieven voor (sociale) wijkrestaurants. Soms worden die aanvragen gehonoreerd en soms vinden we dat de plannen niet goed in elkaar zitten en doen we dat niet. We merken dat de wijkrestaurants soms een succes zijn, maar ook dat ze lang niet altijd van de grond komen. Waar komt dat door? Daar is lastig achter te komen. Willem van de Wetering (van Bureau Attema en Van de Wetering) bleek onderzoek gedaan te hebben naar faal- en succesfactoren. We kwamen samen op het idee mensen die ervaringsdeskundige zijn in een werkconferentie bij elkaar te halen en te kijken wat we van elkaar kunnen leren. Met dat idee zijn we naar het Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg gestapt. De mensen daar waren ook enthousiast en hebben aangeboden het organisatorische deel van een werkconferentie voor hun rekening te nemen. Met gemak kwamen we binnen de kortste keren op zeker zestig initiatieven verspreid over het hele land. De belangstelling voor het onderwerp en de behoefte aan uitwisseling bleek groot.

5

We wilden tijdens de werkconferentie aan de weet komen hoe het wel en hoe het niet moet. Daarbij stonden twee vragen centraal. Als eerste de vraag waarom je met een wijkrestaurant zou moeten beginnen en als tweede de vraag: Waarom zouden mensen naar een wijkrestaurant gaan? Het antwoord op de eerste vraag vinden we door te kijken naar de missie van wijkrestaurants. Dan blijkt het te gaan om eenzaamheid terug te dringen, om te zorgen dat mensen ergens gezond en lekker kunnen eten, om verschillende groepen in de wijk samen te brengen en cohesie te laten ontstaan. Maar ook om te zorgen dat een ruimte beter wordt benut, dat een keuken die niet optimaal gebruikt wordt weer een functie krijgt, dat mensen die niet zo goed aan de bak komen, ingezet kunnen worden. Een motief kan ook zijn dat in de goede zin sociale controle kan worden uitgeoefend op mensen in de wijk. Dat kun je zien als vorm van vroegsignalering, met de mogelijkheid tot vroege binding met toekomstige klanten van een verzorgingshuis. Dus ook een vorm van marketing. Mensen worden binnengehaald, zien hoe leuk en gezellig het is en dan blijven ze komen als ze zorg nodig hebben.

En waarom willen de gasten naar een wijkrestaurant komen? Omdat het eten zo lekker is? Omdat het restaurant er zo leuk uitziet? Zoeken ze gezelligheid? Is het goedkoop? Vinden ze het gemakkelijk, omdat ze niet zelf hoeven te koken? Of zoeken ze wat anders? Weten we dat eigenlijk?

Van de Wetering heeft in zijn onderzoek geconcludeerd dat de ideeën van de wijkrestaurants en die van de klanten niet altijd op elkaar aansluiten. Dan kan het misgaan en daar moet het over gaan, want van mislukkingen kun je leren. Net zo zeer als van de succesvolle initiatieven die aan het woord komen.

Nan Stevens, hoogleraar sociale gerontologie, laat haar licht schijnen op drempels en uitdagingen waar we voor staan bij het realiseren van sociale wijkrestaurants. We laten in dit boekje een paar *best practices* zien. Daarover is gedebatteerd. Dat leverde een groot aantal ingrediënten op voor een geurige pastei die aan in het slotartikel van deze brochure wordt bereid en opgediend door Willem van de Wetering, die in zijn vrije tijd graag achter het fornuis staat. Dit boekje wil bijdragen aan mooiere en beter doordachte concepten voor sociale wijkrestaurants.

KOENO SLUYTERMAN VAN LOO is directeur van het Fonds Sluyterman van Loo voor ouderenprojecten

6

Entree

NAN STEVENS Wijkrestaurants *Drempels en uitdagingen*

Twee perspectieven Je kunt wijkrestaurants bekijken vanuit twee perspectieven. In de eerste plaats een psychologisch perspectief, waarbij het gaat om de individuele behoefte aan verbondenheid. Daarnaast is er een sociologisch gezichtspunt, namelijk het belang van sociale cohesie.

De behoefte aan verbondenheid heeft iedereen, het is een fundamentele menselijke behoefte aan een aantal duurzame, warme aangename relaties met regelmatige interactie, contacten, wederzijdse betrokkenheid en zorg om elkaars welzijn.

Als deze behoefte vervuld is voelen we ons lekker, zijn we gelukkig, hebben we energie, willen we van alles aanpakken, gaat het beter met onze gezondheid. Niet iedereen ervaart echter verbondenheid. Eenzaamheid – gebrek aan verbondenheid – ontstaat als mensen een partner verliezen, of een verstoorde relatie hebben met een partner, als er problemen zijn met de kinderen, als mensen verhuisd zijn en in de nieuwe buurt geen contacten hebben, als beperkingen in de gezondheid contacten bemoeilijken, of als de wijk veranderd is. Ook depressie en angst kunnen een gevolg zijn van het gemis aan verbondenheid. Er kan ook sprake zijn van een minder goed functionerend immuunsysteem, waardoor je sneller ziek wordt. Dit zijn stuk voor stuk zaken die bij het benaderen van het individu kunnen spelen en waar je in je werving van een klantenkring voor het wijkrestaurant rekening mee kunt en moet houden. Voor mensen met een gebrek aan verbondenheid, eenzaamheid, kan het wijkrestaurant een functie vervullen.

Sociale cohesie Ook vanuit het perspectief van de sociale cohesie, of de saamhorigheid in de samenleving, kunnen we kijken naar wijkrestaurants. De sociale cohesie is al vanaf de jaren zestig onder druk komen te staan. In de eerste plaats vanwege de ontzuiling. De zuilen vormden homogene groepen. Later, in de jaren zeventig, kwam het individualisme op.

In het boek *Bowling alone* van Robert D. Putnam wordt dat geanalyseerd. Vroeger ging men bowlen in groepen, in verenigingen, maar dat gebeurt steeds minder. Alleen bowlen geldt als een metafoor voor de

7

dingen die men voorheen samen deed, maar nu niet meer vanwege het individualisme. Je ziet nu, bijvoorbeeld, mensen in de trein met een koptelefoon op in plaats van dat ze met elkaar een gesprek voeren. Vervolgens ontstond in de jaren tachtig de multiculturele samenleving. Die zorgde en zorgt voor de nodige spanning en zet de sociale cohesie onder druk.

Samen eten en verbondenheid Ik heb jaren lang gespreksgroepen voor ouderen geleid in Nijmegen. Daar spraken we over de winst en het verlies van het ouder worden. Over wat belangrijk was in hun leven. Mensen kwamen daar omdat ze op zoek waren naar contact met leeftijdgenoten. Die gespreksgroepen duurden tien tot twaalf bijeenkomsten en ter afsluiting gingen we vaak uit eten. Dat deden we om een ander soort contact tot stand te brengen, zodat het gemakkelijker was met elkaar contact te blijven onderhouden. Daar zag je dat er een drempel was. Sommige mensen voelden zich niet thuis in een restaurant, omdat ze van huis uit niet gewend zijn buiten de deur te eten. Dat brengt me bij de eerste uitdaging: hoe zorg je dat mensen van verschillende achtergronden zich thuis voelen in een wijkrestaurant? Mensen hebben immers heel verschillende achtergronden. Denk aan klasse, inkomen, eetgewoontes. Wat helpt is dat je, als je goed contact hebt met mensen, je hun kunt overtuigen van het belang om ook eens buiten de deur te eten. Je kunt ze als het ware verleiden. Dat hoeft geen professioneel contact te zijn, dat kan ook het contact zijn met leeftijdsgenoten, die je als intermediair, ambassadeur, kunt gebruiken om iemand mee te tronen.

Weduwnaars voelen zich minder eenzaam als ze regelmatig samen eten Dat samen eten goed is voor de verbondenheid blijkt uit onderzoek. Zelfstandig wonende oudere weduwnaars die regelmatig gingen eten in het restaurant van een verzorgingshuis voelden zich niet eenzaam. Het contact tussen de middag was voor hen voldoende. De rest van de dag konden de mannen zich goed vermaken. In verzorgingshuizen zijn veel meer alleenstaande vrouwen. Door samen te eten sluiten ze vriendschappen en spreken dan met elkaar af. Dus waar mannen alleen maar komen eten en vervolgens hun eigen weg gaan, knopen vrouwen nieuwe contacten aan.

Een drempel voor eten in het restaurant van een verzorgingshuis is dat het eten niet altijd lekker is. De laatste jaren zijn in verschillende

8

Drempels





verzorgingshuizen de eigen keukens gesloten en daardoor is de geur van vers gekookt eten uit de huizen verdwenen. Dit wordt door bewoners betreurd. Het komt de kwaliteit van eten ook niet ten goede. Tegenwoordig worden de maaltijden vaak aangevoerd vanuit centrale keukens en ter plekke geregenereerd. Als een verzorgingshuis van zijn restaurant een wijkrestaurant wil maken, dan zal de kwaliteit boven elke discussie verheven moeten zijn. De uitdaging is: hoe zorg je voor lekker eten in wijkrestaurants verbonden aan een verzorgingshuis? Hoe maak je het aantrekkelijk voor mensen uit de buurt? Het eten moet betaalbaar zijn, want een kleine prijsverhoging leidt in de praktijk al tot minder bezoek aan het wijkrestaurant. De maaltijden moeten ook voldoen aan dieetvoorschriften en dus op maat zijn.

Integratie *Bakkerscafé Brood* is een bakkerij en ontbijtcafé op het terrein van de Dobbelman in Nijmegen. Dobbelman is een voormalig fabrieksterrein dat is getransformeerd tot woonomgeving, een prijzen winnend innoverend project. Bakkerscafé Brood, een initiatief van o.a. het RIBW en zorgorganisatie Driestromenland, biedt een werkplek voor mensen met een beperking. Mensen uit de wijk ontmoeten elkaar, kunnen er koffie drinken, een broodje eten. De mensen die er werken vinden er een warme beschermde werkomgeving. Ze worden opgenomen in een groep. Het mes snijdt aan twee kanten, omdat het bakkerscafé de sociale cohesie in de wijk bevordert en bijdraagt aan de integratie en emancipatie van de mensen die er werken.

11

Een ander voorbeeld in Nijmegen is BliXem, een van de oudste projecten met een integratieve doelstelling voor mensen met een beperking. BliXem heeft geen echte wijkfunctie. Er werken ca. 40 mensen in de cadeauwinkel, het lunchcafé, de catering. De catering wordt ingeschakeld bij grote evenementen, zoals de Zevenheuvelenloop.

Ook voor dit soort projecten gelden drempels. Hoe vind je goede leiding en begeleiding voor deze werkplekken? Het zijn complexe werkplekken waar je zowel vakkennis van de horeca of het bakkerswezen als vakkennis op het terrein van het begeleiden van mensen met een beperking nodig hebt. Een belangrijke vraag is: Hoe wordt een sociaal wijkrestaurant rendabel?

Een laatste voorbeeld voor het samen werken aan sociale cohesie vinden we in de jaren tachtig, ook weer in Nijmegen, in een volkswijk. Daar werden feesten georganiseerd voor Nederlanders en medelanders

ter bevordering van de sociale cohesie. Het samen eten had een grote aantrekkingskracht. Er waren lekkernijen uit verschillende culturen. Al proevend en al etend legden mensen contact met elkaar. Daardoor leerde men nieuwe mensen in de wijk kennen en ontstonden er ook meer spontane contacten. Men ging bij elkaar op de stoep een pilsje zitten drinken. Het kwam de integratie van nieuwkomers ten goede. In dit soort activiteiten zou een wijkrestaurant een rol kunnen spelen. De uitdaging is mensen van verschillende culturen bij elkaar aan tafel te krijgen. Hoe ga je om met verschillende eetculturen? Eten in een restaurant is niet erg gebruikelijk. En als ze een keer binnen zijn geweest hoe zorg je dan dat mensen blijven komen? Elementen van de formule van de VanHarteResto's zou ook in sociale wijkrestaurants kunnen worden toegepast. Hoe die formule werkt, komt in het artikel van Willem van de Wetering in deze brochure aan bod.

Conclusie Mijn conclusie is dat wijkrestaurants zowel verbondenheid als sociale cohesie in de samenleving kunnen bevorderen. Het zijn goede voorzieningen voor de gasten, voor vrijwilligers, werknemers, de buurt en de samenleving. Het is dus zeer de moeite waarde om de uitdagingen aan te gaan en de drempels te overwinnen. De voorbeelden tonen aan dat het kan voor ouderen, maar uit onderzoek naar vriendschapscursussen van het Rode Kruis, weet ik dat ook jongeren eenzaam kunnen zijn en behoefte hebben aan verbondenheid. Ook voor die groep kan een wijkrestaurant een functie hebben.

NAN STEVENS is bijzonder hoogleraar Toegepaste Sociale Gerontologie aan de Vrije Universiteit Amsterdam. Haar leeropdracht is gericht op de ontwikkeling van interventies om het sociaal netwerken van mensen in de tweede levenshelft te versterken; tevens onderzoekt zij interventies gericht op het sociaal welbevinden in de late volwassenheid.

12

Drempels

WILLEM VAN DE WETERING

Wijkrestaurant in Coenen-Lydia

Meer dan een eettafel

Coenen-Lydia in Amsterdam is een multifunctioneel centrum voor activiteiten, zorg en dienstverlening met een restaurant. Huize Lydia is ooit gebouwd als pension voor dames, later werd het een buurthuis. De Coenen was oorspronkelijk een basisschool. In Coenen-Lydia komen wekelijks 1500 bezoekers, verdeeld over De Coenen 500 en Lydia 1.000. Driekwart van de activiteiten voor ouderen vindt plaats in Lydia en eenkwart in De Coenen. In Coenen-Lydia werken welzijnsorganisatie Combiwel en zorg- en dienstverlener PuurZuid samen. We spreken met Thea Geurtsen, al 25 jaar vestigingsleider bij Combiwel, en met Ron Keijzer, teamleider horeca bij Puur Zuid.

Hoe lang bestaat het multifunctioneel centrum?

Thea Geurtsen: Coenen-Lydia is vijf jaar geleden ontstaan na een reorganisatie, omdat er bezuinigd moest worden. In 2005 is de school verbouwd tot appartementen en gingen buurthuis Lydia en De Coenen samen in multifunctioneel centrum Coenen-Lydia met activiteiten en cursussen op allerlei gebied voor alle leeftijden en speciaal voor senioren. De gebruikers van het Coenengedeelte hebben een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Op de benedenverdieping van het schoolgebouw kwamen uiteindelijk activiteitenruimten, een loket voor zorg en samenleven, ruimte voor dagopvang, spreekuurruimten en in de oude gymzaal een restaurant met mogelijkheden voor activiteiten. De investeringen voor die verbouwing werden door Stadsdeel Zuid bekostigd uit een door de gemeente Amsterdam beschikbaar gestelde doeluitkering c.q. subsidie verzorgingshuizen van 454.000 euro.

In MFC Coenen-Lydia komen we ook Stichting De Coenen tegen, wat doet die organisatie?

Thea Geurtsen: Stichting De Coenen is een zelfstandige vrijwilligersstichting voor en door ouderen. Zij heeft eigen activiteiten binnen MFC Coenen-Lydia, zoals de Coenen eettafel, het Coenen ouderenkoor, de rondetafelgesprekken, filosofie en Franse les, bridgegroepen,

13

teken- en schildgroepen en zondagmiddagactiviteiten. Stichting De Coenen wordt bij de organisatie van de activiteiten ondersteund door welzijnsorganisatie Combiwel en gesubsidieerd door het Stadsdeel.

Wie is verantwoordelijk voor het wijkrestaurant?

Ron Keijzer: Het restaurant wordt gerund door PuurZuid, een organisatie met twee woonzorgcentra (Schinkelhaven en Torendael) en maatschappelijke dienstverlening in de buurt. De huur voor de gehele benedenverdieping van De Coenen is 42.000 euro voor 400 m2 en wordt omgeslagen naar de verschillende partners. PuurZuid betaalt de huur voor het keukengedeelte en dat is 9.000 euro per jaar. Stichting De Coenen huurt het restaurantgedeelte. De Coenen en Lydia zijn met een gangetje aan elkaar verbonden, maar De Coenen is ook rechtstreeks van buiten toegankelijk. Aan de straatkant van het restaurant is het Eetcafé Coenen-Lydia, in het midden de open keuken en achterin ruimte voor activiteiten en gezamenlijke maaltijden: de eettafels. Voor de keukeninrichting werden fondsen aangeschreven, o.a. het RCOAK. De keuken kostte ongeveer 150.000 euro. Bijzonder is dat in de keuken een installatie is voor terugwinwarmte, die wordt gebruikt voor verwarming van het multifunctioneel centrum.

Wat zijn de openingstijden en hoeveel mensen komen er?

Ron Keijzer: Van maandag tot en met vrijdag is er van 5 tot 7 open inloop voor maaltijden in het Eetcafé Coenen-Lydia. Daarvan maken 20 à 35 personen gebruik. Een maaltijd kost 6 euro. Voor en nagerecht 1,50 euro, zodat je voor 9 euro een driegangenmaaltijd hebt. Daarnaast organiseert Stichting De Coenen op inschrijving op maandag, woensdag en vrijdag van 17.30 tot 18.30 de Coenen-eettafel voor ca. 20 tot 30 personen. In totaal zal ons klantenbestand ongeveer 100 tot 120 personen zijn. Sommigen komen bijna dagelijks en anderen één keer in de week. Per geserveerde maaltijd subsidieert Stadsdeel Zuid 2,63 euro, dat bedrag is in de hele stad inmiddels gelijk. Om deze subsidie te ontvangen registreert het restaurant de aantallen bezoekers. In 2006 serveerden we maar 6.000 maaltijden per jaar, in 2009 werden 9.000 maaltijden genuttigd en bedroeg het subsidie dus 23.670 euro, op een omzet van ca. 85.000 euro. De ingrediëntenprijs van een maaltijd is ca. 3,60 euro. Er is geen à la cartemenu. Een menucommissie bestaande uit vier personen stelt de dagelijks wisselende dagschotels samen. Men kan kiezen uit twee samengestelde schotels.

14

Coenen-Lydia

Wat kost het?

Kop koffie 0,80
Broodje kroket 1,75
Soep van de dag 1,50
Hoofdgerecht 6,00
Nagerecht 1,50
Fris 1,10
Flesje bier 1,60
Glas wijn 1,60

Komen er tussen-de-middag mensen eten?

Ron Keijzer: Op maandag, woensdag en vrijdag gebruiken gemiddeld acht bezoekers van de dagopvang van het Amsterdams Ontmoetingscentrum in Coenen-Lydia om 12 uur een maaltijd in het restaurant. Deze maaltijden komen van verzorgingshuis Schinkelhaven, dat ook de uitrijmaaltijden, Tafeltje-Dekje, in de buurt verzorgd. Ook kan er geluncht worden. Die vraag neemt ook toe, inmiddels 10 à 15 personen per dag. De lunches worden bereid door de restaurantmedewerker, niet door de kok.

Hoe krijg je mensen binnen?

Ron Keijzer: Eigenlijk wordt daarvoor niet veel moeite gedaan. Er komen veel mensen binnen voor activiteiten. De combinatie met activiteiten levert de nodige klandizie. De bridgers blijven wat langer en schuiven dan met een stuk of tien mensen aan. Het aantal maaltijden voor de eettafel loopt wat terug, het Eetcafé Coenen-Lydia groeit. Vooral mannen. Er blijkt meer behoefte aan een snelle gezonde maaltijd. Vrouwen nemen meestal uitgebreid de tijd. Uit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat ruimere openingstijden meer klanten zou opleveren, maar de kosten voor ruimere openstelling wegen niet op tegen de baten. Thea Geurtsen: In het overleg met de activiteitengroepen is het restaurant een terugkerend onderwerp. We stimuleren ook dat men in het kader van de activiteiten samen een maaltijd gebruikt. Ook eten we af en toe in het restaurant met de wisselende groep vrijwilligers die barwerk doen in het Lydiagedeelte. Zo leren zij het restaurant kennen en kunnen ze bezoekers attent maken op de mogelijkheid van een goede maaltijd in Coenen-Lydia. Daardoor wordt het restaurant geleidelijk bekender.

Kan het uit?

Ron Keijzer: Nog steeds moet er per jaar 20.000 euro worden bijgelegd.

15

Dat komt voor rekening van PuurZuid. Om kiet te draaien moeten de aantallen omhoog en daar wordt aan gewerkt.

Organiseren jullie ook Van Harte-eettafels of nodigen jullie professionals, bijvoorbeeld huisartsen, wijkverpleegkundigen, maatschappelijk werkers uit om kennis te maken met het fenomeen wijkrestaurant, zodat ze dat aan hun klanten en patiënten kunnen doorgeven?

Ron Keijzer: Nee, dat doen we nog niet, omdat we aanloop genoeg hebben, maar het is een goed idee.

Hoeveel mensen werken er?

Ron Keijzer: Het personeel is in dienst van Puur Zuid. Bestaat uit een niveau 1 restaurantkok voor 25 uur per week, 30 uur bediening en 30 uur algemeen restaurantmedewerker. Indien nodig worden mensen van woonzorgcentrum Schinkelhaven ingezet. Ik kook ook nog wel eens zelf in De Coenen.

In andere sociale wijkrestaurants wordt nog weleens gewerkt met mensen die moeilijk aan de slag kunnen komen. Hier ook?

Ron Keijzer: Hier werken geen mensen in het kader van additionele werkgelegenheid. Dat kan wel, maar het is geen doelstelling op zich. De Coenen-eettafel wordt wel bediend door drie vrijwilligers van Stichting De Coenen tegen een gratis maaltijd. Zij serveren uit en innen het geld.

Wat is het verschil tussen dit restaurant en een willekeurig ander restaurant?

Ron Keijzer: In de meeste restaurants heb je elke dag andere gasten en dezelfde kaart. Hier maken we elke dag een andere dagschotel en hebben we vaak dezelfde klanten die je op maat kunt bedienen. Je hebt veel binding met de klant. In deze formule is de inkoop simpel. Je hebt weinig afval, omdat je van tevoren weet hoeveel klanten je hebt en wat je ze voorschotelt en daar op inkoop. Hoe uitgebreider de kaart en hoe wisselender het publiek des te groter het risico. Hou het simpel. Mensen komen voor een dagelijkse maaltijd, niet voor een biefstukje of een varkenshaasje.

Kun je de activiteiten vergelijken met die in een verzorgingshuis?

Thea Geurtsen: In veel verzorgingshuizen zijn de activiteiten meestal gericht op afleiding en ontspanning. Er wordt bijna traditioneel nogal veel gebingood en gerummicubbed. Hier zijn de activiteiten divers.

Wij streven naar afwisseling. Vrijwilligers ondernemen zelfstandig allerlei activiteiten, vragen om ruimte voor activiteiten. Zo richten we ons op de vragen en ideeën uit de wijk. Daardoor ontstaan leuke nieuwe activiteiten waarvoor vrijwilligers zelf deelnemers werven in de wijk. Er zijn veel cursussen en die zouden voor mensen in een verzorgingshuis te prijzig zijn. Bij de activiteiten in Coenen-Lydia staan ontmoeting en vriendschap centraal. Daarom wordt bij de seniorenactiviteiten begonnen met een gezamenlijk kop koffie of thee en is er vaak een nabespreking. Er zijn groepsvertegenwoordigers die regelmatig met elkaar overleggen en die het groepsgebeuren ondersteunen. Gesignaleerd wordt als mensen niet komen opdagen. Dat wordt nagetrokken. Een vorm van vroegsignalering. Er is ook veel kruisbestuiving. Kinderen uit de kinderopvang sjoelen met dementerende ouderen. Ouderen assisteren bij de naailes.

Samenvattend Het restaurant in MFC Coenen-Lydia lijkt misschien meer een op eettafel dan op een wijkrestaurant, maar is toch een mooi voorbeeld van een eenvoudig *stand allone* wijkrestaurant met een duidelijke ontmoetingsfunctie tijdens de Coenen-eettafels van Stichting De Coenen. Als achtervang is er de keuken van een woonzorgcentrum. De combinatie met een buurthuis zorgt voor een keur aan activiteiten en bijna automatisch voor aanloop. Dat zou nog veel meer uitgebuit kunnen worden, net als de contacten met de eerstelijnszorg. Veel mensen in de buurt weten dat je hier kunt eten, maar ze komen er uit zichzelf niet toe er heen te gaan. Dat komt deels door de gesloten buitengevel, maar wie binnen komt, wordt verrast door de frisse aankleding en de uitstraling die niets met 'oudevandagen' te maken heeft.

Wijkrestaurant De Parelvissters

Welkom op deze aangename lokatie aan het water

Libertas Leiden is een organisatie voor wonen, zorg en welzijn met ca. 1.000 medewerkers, 500 FTE. Libertas Leiden heeft 3 woonzorgcentra, 9 buurtcentra, 6 wijkservicecentra en levert 24 uur thuiszorg door heel Leiden. Libertas Leiden organiseert veel activiteiten en ook opbouwwerk en kinderwerk in de wijk zijn een belangrijk onderdeel van Libertas Leiden. De combinatie van welzijnswerk voor jong en oud binnen één organisatie is nog vrij uniek. Aanwezig zijn in de wijken is voor Libertas Leiden belangrijk. Daarom zijn er veel locaties waar wijkbewoners binnen kunnen lopen.

Ervaring opgedaan Ruim tien jaar heeft Libertas Leiden een goed lopend wijkrestaurant Rijn en Vliet in Leiden Zuid. Daar komen vier dagen in de week ca. 80 mensen eten. Veel mensen komen alleen even eten, soms na hun werk. Ook komen er groepjes wijkbewoners die speciaal voor de maaltijd samenkomen. Men kan in Rijn en Vliet ook zeven dagen in de week 's middags eten en daar maken ongeveer 15 mensen gebruik van. Met deze ervaring is in maart 2010 wijkrestaurant De Parelvissters gestart in de plint, de begane grond, van een seniorenflat. De 120 woningen worden levensloopgeschikt gerenoveerd. In 40 woningen, dat kan in elke woning zijn, zal zorg zoals in een verzorgingshuis geleverd gaan worden. In de plint komen verder een kapper, een schoonheidssalon, een fysiotherapiepraktijk, een winkeltje, dagverzorging en multifunctionele ruimten voor activiteiten, vergaderingen, verhuur e.d.

Aangename locatie Wijkrestaurant De Parelvissters heeft een moderne, frisse uitstraling. Het is een ontmoetingsplek waar gasten echt uit zijn. Het wijkrestaurant mag wel een beetje swingen, want het is voor jong en oud. Kinderen zijn de sleutel om de mix tussen jong en oud te bereiken. Als je tegen iemand van veertig zegt dat hij of zij





welkom is, dan overtuigt dat niet snel. Als je plaats maakt voor kinderen dan is het duidelijk dat het voor jong en oud is. Ouders met kleine kinderen hebben de behoefte om rustig koffie te drinken, terwijl de kinderen kunnen spelen. Daarom is er buiten een glijbaan en een zandbak en is er binnen een speeltafel. Ook worden er kinderactiviteiten georganiseerd. We streven naar echte gastvrijheid, naar meer dan welkom zijn en tijd voor een praatje. We leveren een horecamatig product, een kwalitatief goede, vers gekookte maaltijd en een gastvrije service, die efficiënt georganiseerd is en gericht op verkoop. Er is een dagmenu en een kleine à la carte kaart. In de visie op maaltijdvoorziening van Libertas Leiden behoren de wijkrestaurants tot de core business. Libertas Leiden heeft ook een wijkrestaurant in Leiden West en in Leiden Oost.

De Parelvisser ligt aan het water De Korte Vliet. Er loopt een wandelpad en een fietspad langs het terras. Vanaf het terras en vanuit het wijkrestaurant kijk je naar mensen in hun bootjes, de brug die open en dicht gaat en kinderen die spelen.

Luisteren naar wat de wijk wil Het wijkrestaurant heeft sociale doelstellingen, maar zal met een sluitende exploitatie gedraaid gaan worden. Om voldoende opbrengsten te behalen, wordt er goed geluisterd naar wat de mensen in de wijk vragen. De openingstijden zijn op basis van de vraag van de wijkbewoners bijgesteld. Aanvankelijk was het restaurant ook op maandag open, maar er kwamen weinig gasten. Het restaurant is nu open van dinsdag tot en met vrijdag van 10.30 tot 19.30 uur en op zondag van 10.30 tot 16.00 uur. De opening op zondag is nieuw en gebaseerd op vragen uit de wijk. Natuurlijk is het zaak niet steeds te veranderen. Het duurt even voordat mensen het weten en regelmatig komen.

Tijdens de openingstijden zijn clubs welkom met uiteraard de bedoeling dat men de consumpties betreft van het restaurant. Zo vinden we in De Parelvisser nu wekelijks een handwerkclub en een kaartclub. De buurtverenigingen weten De Parelvisser voor gelegenheden te vinden en ieder kwartaal houdt het Leger des Heils een zangdienst. De opbouwwerkers zijn in gesprek met de buurtverenigingen en andere clubs, o.a. een conversatiegroepje van allochtone vrouwen met kleine kinderen.

Buiten de openingstijden is het wijkrestaurant beschikbaar voor sociale clubs en activiteiten tegen een huur van 20 euro per dagdeel tot 20 personen. Vanaf 20 personen 1 euro per persoon. Consumpties dienen van het restaurant betrokken te worden. Dat clubs uit de flat consumpties en huur moesten gaan betalen was men niet gewend. Eerst was er een recreatieruimte waar door de bewoners zelf koffie gezet werd.

Uit de prijslijst van De Parelvissters

- Kop koffie 1,10
- Cappuccino 1,30
- Broodje kroket 2,50
- Soep van de dag 1,75
- Hoofdgerecht 6,00
- 3-gangen menu 7,50
- Nagerecht 1,25
- à la carte hoofdgerecht 12.50
- à la carte nagerecht 4,00
- Fris 1,10
- Flesje bier 1,50
- Glas wijn 1,80
- Appelpunt 2,25

De prijzen zijn aangepast aan de mensen in de buurt. Er zijn veel ouderen die alleen AOW hebben. Er zijn mensen zonder werk en mensen in de bijstand. Als de prijzen omhoog gaan zijn er mensen die weg blijven. We zoeken een kritische grens. Als in een clubje één persoon de maaltijd niet meer kan betalen, blijft het hele clubje weg. Voor de meer draagkrachtige groep is er de mogelijkheid à la carte te eten. Dat voorkomt de moeilijkheid met kortingskaarten; wie krijgt een kortingskaart en wie niet?

Exploitatie moet sluiten De exploitatie zal na maximaal 2 jaar, volgens de meerjarenbegroting, sluitend gedraaid worden. De start van het restaurant was half maart 2010 voor koffie en lunch, vanaf april ook voor diner vier dagen per week en vanaf augustus ook op zondag.

Maand	Omzet	Gasten per maand	Gasten per dag	Opmerkingen
april	€ 3 . 000	400	21	4,5 dagen open per week
mei	€ 4 . 000	533	28	
juni	€ 5 . 000	666	34	
juli	€ 7 . 000	933	48	Rijn en Vliet 2 dagen gesloten in juli en augustus
augustus	€ 8 . 000	1067	50	5 dagen open per week
september	€ 7 . 000	933	43	

Het kassasysteem met software op het netwerk is nog te implementeren. De omzet is vastgesteld. Hierboven het aantal gasten op basis van een gemiddelde besteding van € 7.50.

De financiële dekking van de investeringen en het opstarten:

Investeringen	€ 298 . 369
Vergoeding KSWR	-127 . 200 -/-
Aanloopverlies (jaar 1 en 2)	-99 . 030 +
Terug te verdienen via exploitatie	€ 270 . 199
Winst jaar 3 t/m 10	-127 . 383 -/-
Negatief saldo jaar 1 t/m 10	€ 142 . 816

Voor het negatief saldo heeft Libertas Leiden fondsen geworven en toegekend gekregen: Fonds Sluyterman van Loo, Oranjefonds, Fonds 1818, Stichting Het R.C. Maagdenhuis, Stichting H.L. Druckerfonds, Stichting RCOAK en het Skanfonds.

We zijn naamsbekendheid aan het opbouwen. Een helder beeld in folders, placemats en servetten helpen daarbij. We hebben 24.000 folders laten drukken en folderen in de wijk. We hebben een kennismakingsbijeenkomst georganiseerd voor de wijkbewoners. We hebben ze getrakteerd op een diner van een 5-tal gerechtjes. Binnenkort is er een kinderfeestmiddag. We sturen aankondigingen van activiteiten naar de plaatselijk kranten, zoals voor de bazaar van de handwerkclub en de rommelmarkt van de wijkvereniging. We organiseren het jaarlijks kerstdiner voor de wijk in De Parelvissters en een aantal activiteiten van het Libertas Leiden Winterfestival worden in De Parelvissters

gehouden; de opening met erwtensoep en een high tea. We staan op informatiemarkten. We bieden goede kwaliteit zodat de mond-tot-mond reclame op gang komt onder het motto: 'Wij koken vers.' We zijn echt gastvrij voor de wijkbewoners. We maken een praatje als ze binnen- of langskomen, gewoon gezellig zodat mensen op hun gemak zijn. We hebben een gastvrouw met horeca-ervaring. Wijkrestaurant De Parelvisers, ontmoetingsplek bij uitstek!

YVETTE NIEUWENHUIS is *facilitair manager bij zorg- en welzijns-organisatie Libertas in Leiden.*

24

De Parelvisers

WILLEM VAN DE WETERING

Nieuwe Nachtegaal

Als bewoners het heft in handen nemen

Wijkrestaurant Buddy's is gevestigd in een multifunctioneel centrum in de Nieuwe Nachtegaal in de wijk Oud-Charlois in Rotterdam. De Nachtegaal was een verouderd verzorgingshuis met 120 kamertjes en een recreatiezaal. In 2005 kocht wooncorporatie Woonbron het complex voor 5 miljoen in het kader van de stedelijke vernieuwing van Charlois, een Vogelaarwijk. Aanvankelijk zouden er jongeren gehuisvest worden, maar dat liep heel anders. Een gesprek met Hester Verbeek, projectmanager bij Woonbron.

Wat is Oud-Charlois voor een wijk?

Oud-Charlois behoort tot de betere delen van Charlois. Er zijn verschillende buurtjes met in totaal ca. 400 woningen en ca. 1.000 bewoners. Veel eigenaar-bewoners met hier en daar plukjes corporatiewoningen. Rondom de Nieuwe Nachtegaal – in de eerste ring – wonen ouderen. Dat is een tamelijk homogene groep. Voor de rest van Oud-Charlois – de tweede ring – geldt dat niet. Daar wonen veel Turks-Nederlandse gezinnen, die als het ware gevlucht zijn uit de nabij gelegen Millinx-buurt en een huis hebben gekocht in Oud-Charlois. De Turks-Nederlandse gezinnen vormen geen hechte gemeenschap. Daar is meer sprake van familieverbanden.

Had De Nachtegaal een buurtfunctie?

De oudere bewoners leunden vroeger een beetje op het verzorgingshuis. Ze kwamen daar veel. Dagelijks gebruikten circa 20 bewoners in de oude recreatiezaal een maaltijd. Dat werd onder andere gestimuleerd door de thuiszorg.

Wat wilde Woonbron met De Nachtegaal?

Woonbron wilde aanvankelijk ontspoorde jongeren huisvesten in het complex. ROC Albeda zou helpen ze een thuis te bieden en terug te leiden naar school. In de plint zou gemeenschappelijke bewonersruimte komen. Waar nodig was er de mogelijkheid van begeleid wonen.

25

De politiek, de deelgemeente Charlois, was al akkoord. De buurt kreeg hier lucht van en ging in verzet. Zo ontstond Actiecomité 'Jongeren-foyer Neel!' Tijdens de verkiezingsstrijd voor de deelgemeenteraad verstoorden ze o.a. een verkiezingsbijeenkomst van de PvdA. Dat gaf veel publiciteit. Uiteindelijk trok de deelgemeenteraad de steun voor het project jongerenhuisvesting in, waarop Woonbron en Albeda afzagen van de plannen.

Toen bleef het een halfjaar stil. En daarna?

Begin 2007 besloot Woonbron te gaan zoeken naar alternatieve bestemmingen voor de Nachtegaal in samenspraak met de buurt. Ik werd aangesteld als projectmanager. Bij het Actiecomité leefde veel weerstand tegen Woonbron, maar ik slaagde er toch in het vertrouwen te winnen van John van der Jagt, de voorzitter van het actiecomité. Vooral doordat ik zei dat ik geen plan had, maar dat de buurt mijn plan was. We besloten samen een avond te beleggen voor de leden van het Actiecomité, de 25 ambassadeurs in de buurt, een soort straat- en blokcontactpersonen. Na een uurtje klachten spuien op die avond was de druk van de ketel. Het woord jongeren mocht ik niet meer uitspreken. Daarna heb ik alle wensen geïnventariseerd. Dat leverde twee dichtbeschreven bladzijden ideeën op. Al die ideeën hebben we serieus bekeken. Zo onder andere de mogelijkheid om de kamers in het woongebouw te verbouwen tot appartementen voor ouderen uit de buurt. Dat heb ik laten onderzoeken en dat zou appartementen van 900 euro per maand hebben betekend. Dat was niet de bedoeling. Woonbron besloot te mikken op bijzondere doelgroepen, zoals psychiatrische patiënten, ouderen met een psychogeriatrische aandoening, daklozen, enzovoort. Dat was riskant en moest voorzichtig gebeuren. Het idee leverde in de buurt natuurlijk de nodige vooroordelen op: 'Daklozen zijn verslaafd!' 'Psychiatrische patiënten steken iedereen neer. . .' We hebben toen bewoners uitgenodigd voor een informatieochtend over psychiatrie en wonen. We hebben ze van tevoren vragen laten formuleren over de ziektes, zoals: 'Hoe kom je nou aan zo'n ziekte?' 'Wat gebeurt er dan met je?' 'Hoe komt het dat je verslaafd wordt?' Vervolgens heb ik daar deskundigen, medewerkers uit de psychiatrie, bij gezocht die een antwoord zouden kunnen geven. Op de informatieochtend waren ca. 30 mensen. De informatie werkte positief.

Wat heb je verder gedaan met de wensen van de bewoners?

Daarop ben ik gaan praten met potentiële partners, gebruikers en huurders, zoals zorgorganisaties, scholen, kunstenaarsgroepen.

26

Nieuwe
Nachtegaal

27

We wilden een verbinding met de buurt krijgen. Huurders moesten zich medeverantwoordelijk voelen voor het project. Woonbron wil wonen, leren en werken combineren met kunst en welzijn. De nieuwe huurders moeten daar achter staan en er zelf aan bijdragen. Uiteindelijk ondertekenden in juni 2008 13 gebruikers de intentieverklaring en vierden we feest met ruim 200 buurtbewoners.

Wie zijn de partners van De Nieuwe Nachtegaal geworden?

Dat zijn er veel. De deelgemeente, Woonbron en Stichting Laurens voor dagopvang voor ouderen uit de wijk. Dan Bavo Europoort voor cliënten die begeleid wonen. Een fysiotherapeut. Het Zadkine-college met hun afdelingen zorg, schoonheid & beauty en detailhandel. Dan ook nog Trotz & Brink: kunstprojecten voor leerlingen van de scholen uit de buurt, omwonenden en cliënten van Bavo-Europoort. Stichting Buddy's en LMC praktijkschool. De Wijkvereniging van bewoners met hun activiteiten voor de buurt in De Nieuwe Nachtegaal. We vonden SBC uitzendbureau dat werkt voor langdurig werklozen en Grijze Bouwers, een aannemingsbedrijf met een (ver)bouwopleiding voor jongeren. De Biljartvereniging, een club van tachtigers die zei: 'Oh Hester, je stuurt ons toch niet weg!' Die mochten blijven op voorwaarde dat ze gratis biljartworkshops gingen geven aan mensen uit de wijk, waaronder de bewoners van de appartementen. Ook aan jongeren. Er is een zorgwinkel voor ouderen en mensen met een beperking uit de wijk zonder zorgindicatie, een kapsalon, een schoonheidssalon en een buurtwinkel. En ten slotte Flowertaxi, een jonge onderneming die kantoor houdt in de Nieuwe Nachtegaal. Bij veel huurders van ruimte in de Nieuwe Nachtegaal hebben we geprobeerd ze wat terug te laten geven voor de wijk. Door het enthousiasme van de wijk werd het op een gegeven moment zwaan-kleef-aan. Ik werd zelfs gebeld of er nog ruimte te huur was.

Wat maakt het project werkelijk bijzonder?

Dat is dat voor de daadwerkelijke verbouwing scholieren van onder andere het Zadkine-college, het Albeda-college en de LMC-praktijkschool werden ingeschakeld. Zij werden begeleid door de Grijze Bouwers Club. Dit is een club van gepensioneerd mannen uit de bouw die veelal in leidinggevende functies in deze branche werkzaam waren. Zij willen graag hun kennis overdragen op jongeren die een vak willen leren. Door de verbouwing te laten uitvoeren door leerlingen onder begeleiding van ervaren bouwers, stopten we een stukje extra vakmanschap in het gebouw. Daarnaast leerden we deze scholieren een vak en gaven

we dus ook meteen invulling aan de aspecten 'leren en werken'. We hebben daar ook twee prijzen voor gekregen: de MVO-Award van Aedes en de 2e prijs in de Zilveren Woonladder.

Wat is de rol van Woonbron in dit project?

Woonbron ontwikkelt, verhuurt en beheert. We hebben er veel geld in gestoken, ca. 8 miljoen. In feite zijn we bijna klaar, want we willen niet exploiteren. We hebben gestimuleerd dat het Actiecomité is omgezet naar een erkende wijkvereniging als volwaardige partner die subsidie kan ontvangen. We hebben met de partners c.q. grootverbruikers een beheerstichting voor De Nieuwe Nachtegaal opgericht. Die stichting moet zorgen voor continuïteit, goed beheer en een collectief gevoelde verantwoordelijkheid. Onlangs is een sociaal coördinator aan de slag gegaan.

En de recreatiezaal?

Vanaf begin was duidelijk dat de oude recreatiezaal een buurtfunctie moest krijgen, maar dan moest die wel worden verbouwd, want het zag er niet uit. Er was behoefte aan ontmoetingsruimte, de biljartvereniging moest worden ondergebracht, je moest er een hapje en een drankje kunnen krijgen, men wilde ruimte voor activiteiten en voor de scholen in de buurt. De naam grand-café viel. De oude recreatiezaal stond leeg. In december 2008 is eerst een buurtsinterklaas gehouden en werd een groot kerstfeest voor en door de buurt georganiseerd met 300 bezoekers en een buffet. Van toen af zijn andere activiteiten opgezet. Er is een plan gemaakt voor de verbouwing tot een multifunctioneel centrum. Dat kostte 250.000 euro. Uiteindelijk werd dat teruggebracht naar 180.000 euro. We kwamen in aanmerking voor Wmo-subsidie van de gemeente Rotterdam, omdat met dit project ouderen langer thuis kunnen wonen.

En de inrichting?

Aanvankelijk was de keuken een PM-post, later heeft Woonbron die gefinancierd. De kosten daarvoor drukken op de huur. Het gaat hier om huren voor maatschappelijk vastgoed van rond de 110 euro per m². De exploitant van het restaurant betaalt het eerste jaar 25%, het tweede jaar 50%, totdat zij aan de normale huursom zit. Interieur, apparatuur, aankleding en meubilair vergden 150.000 euro. Dat is opgebracht door subsidies van diverse fondsen. Daarvoor werd een fondsenbureautje ingeschakeld. De verbouwing was eind mei klaar.



*Hoe loopt het restaurant?*

De activiteiten lopen heel goed, het restaurant kan beter. Vanaf het begin wilde Woonbron dat de beheerstichting een exploitant voor het grand-café zou aantrekken. Dat bleek in de praktijk niet eenvoudig. Er moest gewerkt worden met mensen met een afstand op de arbeidsmarkt. Ze moesten op tijd leren komen, leiding kunnen accepteren, sociaal vaardig zijn. Om dat bij te brengen heb je gekwalificeerde leermeesters nodig. We hebben lang overlegd met een specialist in de omgang met risicogroepen, maar dat is niet van de grond gekomen. Toen diende zich een schoonmaakbedrijf aan dat ervaring heeft met de tewerkstelling van risicogroepen. Het restaurant draait nu, maar we zoeken nog steeds naar een goede manier van exploiteren. Aan alle voorwaarden is voldaan: de buurt is betrokken, de ruimte is prima, de inrichting is adequaat. Er is een markt van senioren en bewoners van de zorgappartementen in de directe omgeving. Wat niet moet is bijvoorbeeld het organiseren van grote feesten op zaterdagavond voor mensen die niet uit de buurt komen en die gepaard gaan met veel geluidsoverlast. Dan verdient je misschien wel snel geld, maar de buurt heeft er alleen maar last van. Als een exploitant dat niet aanvoelt, doe je iets niet goed. De bediening laat nog te wensen over. Nu komt de omzet vooral van bezoekers van de activiteiten. Het aantal maaltijden is nog beperkt. Het is nog niet een echt restaurant of grand-café.

Wat zijn de prijzen?

Kop koffie 1,30

Soep van de dag 2,05

Hoofdgerecht 6,10

Appeltaartje 1,50

Fris 1,60-1,80

Flesje bier 1,75

Glas wijn 2,05

Bewoners die lid zijn van de Wijkvereniging ontvangen 10% korting op maaltijden en drankjes.

Als je nu een nieuwe exploitant zou zoeken, waaraan moet die dan voldoen?

Van de Colour Kitchen heb ik geleerd dat als je werkt met leerlingen in een restaurant je een goede horecaondernemer moet hebben. Ook echt ondernemer zijn met zakelijk inzicht dat past bij de buurt en de functie van het gebouw. Kwaliteit moet gaan boven kwantiteit. De ondernemer en het personeel moeten een sociale instelling hebben en

veel mensenkennis bezitten. Misschien wel het allerbelangrijkste blijkt toch dat het een ervaren horecaondernemer is. De restauranthouder moet in staat zijn betaalbare maaltijden te serveren en daar publiek voor te trekken. Om de exploitatie rond te krijgen zou hij of zij zich ook kunnen richten op de zakelijke markt. Conferenties en lunches voor het bedrijfsleven, de gemeente en het maatschappelijk middenveld.

Samenvattend Wat dit restaurant bijzonder maakt is dat de buurt er helemaal achter staat, de corporatie mee heeft ontwikkeld, bijna de rol van opbouwwerker op zich heeft genomen, er een goede alliantie van betrokken partijen is en het leert dat horeca-ervaring een essentieel element is. Het laat ook zien dat het inschakelen van mensen met veel afstand tot de arbeidsmarkt mogelijk is in de bouw, de zorg en de facilitaire diensten (schoonmaken e.d.), maar nog niet zo eenvoudig is in de horeca. Dat kan wel, maar dan mag het niet ontbreken aan goede leermeesters.

WILLEM VAN DE WETERING *Van de kook Succesfactoren en valkuilen voor wijkrestaurants*

Wijkrestaurants zijn er in verschillende soorten en maten; het is een verzamelbegrip. Soms is het wijkrestaurant een verlengstuk van een zorginstelling, maar er zijn ook wijkrestaurants in multifunctionele centra en sociale restaurants waar mensen werken met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Bij eettafels staat het bevorderen van intermenselijk contact hoog in het vaandel. Door het uitvoeren van haalbaarheidsonderzoeken en het schrijven van ondernemingsplannen weten we welke ingrediënten in het bijzonder perspectief bieden. Tijdens de expertmeeting voor sociale wijkrestaurants werden hierover ervaringen uitgewisseld. Dat heeft het inzicht in de succesfactoren en valkuilen voor sociale wijkrestaurants verder verdiept. Wat zijn de do's and don't's?

Daar waar alles in de wijk samenkomt Negen op de tien Nederlanders geeft de voorkeur aan een gezamenlijke maaltijd. Dat is ook de conclusie van een onderzoek naar eettafelgewoonten, uitgevoerd door VanHarteResto's. Toch eten ruim 1,5 miljoen Nederlanders vrijwel dagelijks ongewenst alleen. Het meest geuite idee is dan ook dat sociale wijkrestaurants eetgelegenheden willen zijn met een lage drempel. Wijkgenoten moeten er betaalbaar, gevarieerd en gezond kunnen eten. Bovendien moet in wijkrestaurants een aantrekkelijke, welkome sfeer hangen die mensen van buiten aantrekt en het hun makkelijker maakt een stap buiten de deur te zetten. Wijkrestaurants maken het mogelijk dat ouderen en mensen met een beperking langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Zulke eetgelegenheden kunnen een bijdrage leveren aan de strijd tegen sociale uitsluiting en isolement. Zo kunnen ze saamhorigheid kweken, ongeacht verschil in woonplek, leeftijd, gezondheid, cultuur, religie en achtergronden, alsmede de sociale cohesie bevorderen. Binnen wijkrestaurants bestaan verschillende formules, in sommige kun je een kop koffie drinken, een broodje eten of lunchen, in andere weer een dagschotel bestellen, à la carte eten of een maaltijd mee naar huis nemen. Wijkrestaurants willen lekker en gevarieerd eten bieden

voor een betaalbare prijs. Er mag best een sfeer van luxe en genieten heersen, zodat gasten het gevoel krijgen er even uit te zijn, maar ze moeten er zich wel thuis voelen. Het moet er gezellig zijn; je moet het gevoel krijgen dat je er samen bent, maar toch ook vrij te komen en te gaan wanneer je wilt.

Vaak vinden in wijkrestaurants ook andere activiteiten of *side events* plaats. In wijkrestaurants kan van alles samen komen. Al met al kunnen ze veel bijdragen aan de leefbaarheid van wijken.

Zoek de breedte, speel in op de buurt De motieven en de doelen voor het starten van een wijkrestaurant zijn vaak situationeel bepaald en lijken daardoor steeds uniek te zijn, maar de initiatieven zijn wel degelijk vergelijkbaar. Men doet er goed aan bij de voorbereiding de breedte op te zoeken om geen kansen te laten liggen. De restaurants kunnen het beste worden afgestemd op het soort buurt. Daar zitten specifieke vragen en specifieke partijen. Het maakt bijvoorbeeld een heel verschil of er veel of weinig koopwoningen zijn, wel of geen scholen, bedrijven, zorgwoningen, voorzieningen, kantoren, concurrerende horecavoorzieningen etc. Dat geldt ook voor nieuwe wijken. Het loont de moeite ideeën voor een wijkrestaurant breed te introduceren bij de toekomstige gebruikers, bewoners in spe, bedrijven, voorzieningen en organisaties die plannen hebben in de wijk. Op die manier kunnen – onverwachte – verbindingen worden gemaakt. Het komt erop aan vooral goed in kaart te brengen waaraan in de buurt behoefte bestaat, dus te kijken welke mensen er wonen en werken en wat zij willen.

Over de buurt van elk wijkrestaurant is wel een verhaal te vinden op basis waarvan je partners kunt zoeken. Daarvan zijn vele, vaak verrassende voorbeelden te vinden. Je kunt tevens gebruikmaken van de geldstromen die er al zijn. Denk bijvoorbeeld aan combinaties van school en restaurant. Restaurants kunnen een verbinding maken met brede scholen voor de maaltijdvoorziening op school, zoals het aanbieden van het ontbijt en de lunch op school. Kinderen zijn dan dagelijks verzekerd van een gezonde maaltijd. Praktijkscholen in de buurt kunnen werkplekken voor leerlingen in een wijkrestaurant realiseren.

De restaurants bieden ook goede mogelijkheden voor re-integratietrajecten of vrijwilligerswerk voor mensen uit de buurt. Denk aan oudere mensen in de buurt met een bijstandsuitkering die, als ze vrijwilligerswerk doen, zijn vrijgesteld van hun sollicitatieplicht. Waarom zouden ze geen vrijwilligerswerk voor en in het wijkrestaurant kunnen doen? Of denk aan ouders die hun kinderen van de kinderopvang ophalen en

met de kinderen kunnen eten in het wijkrestaurant. De mogelijkheid om te ontbijten in wijkrestaurant Hoflandhuis in Voorschoten is bijvoorbeeld een groot succes. Het is gebleken dat ouderen er door gestimuleerd worden zich 's ochtends aan te kleden om naar het gezamenlijke ontbijt te gaan.

Binding is belangrijk Wijkrestaurants moeten een sterke binding hebben met de buurt, want als de buurt zich ervoor verantwoordelijk gaat voelen, is de kans op succes groter. Uitgangspunt is de eigen kracht van de wijk. Je bent niet goed bezig als je de buurt, de omgeving, niet betreft bij het realiseren van een wijkrestaurant. Mijn ervaring is dat als je mensen in de buurt betreft bij het opzetten van een wijkrestaurant, ze graag willen meedenken en meewerken om zo'n voorziening in de wijk van de grond te krijgen. Vaak zijn bewoners, scholen, ouderen- en welzijnsorganisaties bereid er tijd in te steken. Misschien kun je de buurt betrekken bij de financiering van wijkrestaurants door buurtbewoners lid van een coöperatie of aandeelhouder te maken. De betrokkenheid wordt groter als je erbij hoort, lid van de club bent.

Eten als dagelijks sociaal gebeuren Sociale wijkrestaurants mikken op het dagelijkse sociale gebeuren van een maaltijd, met als nadrukkelijk neven doel dat mensen er elkaar kunnen ontmoeten. Het gaat om mensen die een paar keer per week 's avonds of 's middags komen eten. Wijkrestaurants moeten het hebben van de grote aantallen en dus moeten de prijzen laag zijn. De meeste wijkrestaurants hanteren dan ook prijzen van tussen de 6 en de 8 euro voor een dagschotel met toebehoren. Daarvoor heb je een wijk van redelijke omvang nodig of de zekerheid van een vaste groep afnemers. Denk aan zorgafhankelijke wijkbewoners die zelfstandig wonen, maar niet meer in staat zijn hun maaltijden zelf klaar te maken. Een andere mogelijkheid is om samen te werken met zorgaanbieders in de wijk.

In dergelijke restaurants komen ook mensen die binnen twintig minuten weer weg zijn. Die komen alleen voor een maaltijd en niet in de eerste plaats om andere mensen te ontmoeten. Vaak zijn dat mannen. Daar is niets op tegen, want naast de ontmoeting is toch ook de betaalbare en voedzame maaltijd een doel. Wie de weg naar het wijkrestaurant heeft gevonden, zal gemakkelijker contacten leggen als daaraan behoefte is. Zoiets ontstaat vaak niet vanzelf, maar moet worden gestimuleerd. De kunst is om ervoor te zorgen dat mensen hun huis uitkomen. Vooral

vrouwen gaan zelden alleen op pad naar iets nieuws en onbekends, en dan helpt het als in hun omgeving iemand gevonden kan worden die meegaat. Dat kan de buurvrouw zijn, maar ook vaste bezoekers kunnen als vrijwilliger, buddy, worden ingezet om nieuwkomers op te halen en mee te nemen. Soms helpt het om vervoer te regelen.

Wijkrestaurants zijn sociale ondernemingen met lef Wijkrestaurants komen vaak uit de koker van zorg en welzijn, maar het helpt zeer door ze in de eerste plaats te zien als een echte horecalocatie. TNO heeft hiernaar onderzoek gedaan en daaruit bleek dat de zorgsector slecht scoort bij ondernemerschap in dit soort projecten. Een horecalocatie vraagt om een gedegen zakelijke aanpak waarbij men bereid is risico's te lopen en zich niet al te sterk afhankelijk maakt van subsidies. Een horecaondernemer die een wijkrestaurant runt, moet lef hebben, sociaal en geïnspireerd zijn en er met hart en ziel inzitten. Hij of zij moet in staat zijn iedereen die er werkt te overtuigen van het concept, de gewenste bedrijfscultuur, de gewenste mate van zorg en gastvrijheid. Een wijkrestaurant moet karakter hebben, en een horecaondernemer dient in staat te zijn dat te creëren door zijn inzicht in de buurt, sociale vaardigheden en gedegen vakkennis.

Wijkrestaurants vragen om een uitgekende marktstrategie. Belangrijk is dat er een echte kok (m/v) wordt aangesteld en dat de keuken geschikt is om voor grote groepen te koken. De prijs-kwaliteitverhouding moet goed zijn en over de kwaliteit van het eten mag geen discussie ontstaan. Vanaf het begin dient er goede kwaliteit geleverd te worden, want anders kost het jaren voordat je het vertrouwen van de buurt in de kwaliteit weer hebt hersteld – als het al lukt. De openingstijden moeten ruim zijn, maar wel economisch verantwoord.

De ondernemer dient te weten hoeveel maaltijden er per dag moeten worden afgezet om de exploitatie rond te krijgen en maatregelen te treffen als de inkomsten achterblijven. Het wijkrestaurant van het multifunctioneel centrum Coenen-Lydia in Amsterdam moet bijvoorbeeld 50 avondeters hebben die gemiddeld 10 euro besteden om voldoende dagomzet te halen.

Wijkrestaurants hebben behoefte aan personeel dat weet wat de bedoeling is, getraind wordt in het juiste gastvrijheidsconcept en zich daar ook echt voor inzet. De rol van gastvrouw of gastheer is essentieel. Het fenomeen wijkrestaurant is vaak zo onbekend dat men echt moeite moet doen om nieuwe gasten binnen te halen, hen op hun gemak te stellen, hun vertrouwen te winnen en hen te binden.

Visie wordt steeds belangrijker Veel gemeenten subsidiëren de maaltijdvoorziening voor ouderen. Vaak gaat het om Tafeltje-Dek-Je, maar ook eettafels krijgen maaltijdsubsidies. Tot voor kort was het voldoende aan te geven hoeveel maaltijden werden geserveerd. Er wordt, met behulp van effect- of resultaatmeting, echter steeds meer gestreefd naar doelmatigheid. Dan wordt het verhaal dat bij een wijkrestaurant hoort belangrijker. Wat is je visie, wie zijn je partners en hoe verbind je de verschillende financieringsstromen? Cijfers helpen bij het onderbouwen van de visie.

In Rotterdam is onderzoek gedaan naar het effect van ontmoetingscentrum en wijkrestaurant De Prinsenhof (Pameijerstichting). Daaruit is gebleken dat de ouderen er langer zelfstandig bleven wonen, vanwege de mogelijkheid anderen te ontmoeten. Een bijkomend positief effect van het samen eten, is dat mensen dan beter gaan eten, en dat komt de gezondheid weer ten goede. Het draait daarbij ook om aandacht. Het eten kan een keer wat minder zijn, maar de entourage en de persoonlijke bediening bepalen mede of het gezellig is en of men terugkomt.

De rol van subsidies Bij de exploitatie spelen veel meer kosten en opbrengsten dan men zich vaak van tevoren realiseert. Dat brengt ook risico's met zich mee, omdat bijdragen van het bedrijfsleven en subsidies per definitie onderhevig zijn aan het politieke en economische klimaat. Het businessmodel moet dan ook niet al te stevig leunen op subsidies. Als dat wel gebeurt, ontstaat de neiging om minder aandacht aan de marketing te besteden. Subsidies maken misschien lui en dragen er niet aan bij dat het aantal nieuwe klanten, en dus de omzet, stijgt. Steeds meer gemeenten zijn bezig met het inrichten van woonservice-wijken opdat ouderen en mensen met een beperking er zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Een wijkrestaurant kan een onderdeel zijn van een woonservicewijk en kan dan ook een gemeentelijke Wmo-subsidie ontvangen. Dat gebeurt in de ene gemeente wel en in de andere niet. Hetzelfde geldt voor de naar de Wmo overgehevelde dagopvang, een functie die vaak wordt gecombineerd met een wijkrestaurant en dan zorgt voor een aantal vaste maaltijdgasten.

De charitatieve vermogensfondsen zien zichzelf als aanjagers die het initiatief van de grond helpen tillen. Er zijn geen fondsen die structureel bijdragen aan de exploitatie van wijkrestaurants. De fondsen hopen door hun bijdrage anderen te stimuleren ook bij te gaan dragen. Ze trekken zich na twee tot hooguit drie jaar altijd terug. Wellicht kunnen plaatselijke organisaties zoals *Mooi zo, goed zo* of

Samen voor . . . , de Vrijwilligerscentrale, alsook serviceclubs als de Rotary, de Juniorkamer, de Soroptimisten, helpen bij het leggen van contacten en het ontwikkelen van activiteiten. Met dit soort organisaties kan men avonden in het wijkrestaurant organiseren. Op die manier kan de interesse van ondernemers in wijkrestaurants gewekt worden en kunnen ze misschien warm gemaakt worden om met het bedrijf een avondactiviteit te verzorgen. Dat levert voor hen niet alleen goede pr op, die ze op hun website kunnen zetten, maar het zorgt intern ook voor teambuilding. Werknemers kunnen dan tot hun verrassing merken dat het publiek dat bijvoorbeeld op een VanHarte-eettafel afkomt ook Nederland is, een Nederland dat ze niet kennen, maar waar ze wel blij mee zijn dat ze het leren kennen. Het opzetten van een netwerk met dit soort contacten kost veel tijd, maar het loont de moeite. Bedrijven blijken verder ook sneller bereid te zijn financieel bij te dragen als ze weten waarover het gaat.

Is de kleine horecaondernemer een sociale ondernemer?

De horeca in multifunctionele centra is bijna altijd een probleem. Als een zorgaanbieder of welzijnsorganisatie de uitbater is, ontbreekt het nog wel eens aan vakkennis en creativiteit. Als er een zelfstandige horecaondernemer op zit, hebben welzijn en zorg er vaak geen vat meer op. Als je dan van een slecht functionerende horecaondernemer afwilt, zit je vaak vast aan meerjarige pachtovereenkomsten, met alle ellende van dien. We moeten dus op zoek naar slimme mengvormen waarin krachten worden benut en partijen met elkaar worden verbonden. Dat vergt veel overleg over het concept. De gemiddelde horecaondernemer voelt zich daarbij niet gauw thuis, begrijpt niet wat er van hem verlangd wordt en waar men naartoe wil met een sociaal wijkrestaurant. Voor een horecaondernemer is het belangrijk dat een restaurant in de loop ligt, en dat is nu juist bij lang niet alle wijkrestaurants het geval. Ook gaat de gemiddelde horecaondernemer uit van een wat koopkrachtiger publiek dan de doelgroep. Een locale horecaondernemer wil meestal snel resultaat zien en is niet bereid al te lang te wachten tot het wijkrestaurant eindelijk eens goed gaat lopen. Kortom: de marktomstandigheden zijn, gezien vanuit de horeca, vaak niet ideaal. De combinatie van de sociale en zakelijke aspecten is lastig.

Wijkrestaurants zouden kunnen proberen gebruik te maken van de expertise van horecaketens. Waarom zou La Place, of Van der Valk, of Amsterdam Village Company niet geïnteresseerd zijn? Van der Valk gaat zijn vakkennis bijvoorbeeld inzetten bij wijkrestaurant VielGoed





in De Bilt. Dat is voor Van der Valk een vorm van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Valse concurrentie De prijs van het gebodene is heel belangrijk. Als het eten te duur wordt, komen de mensen niet meer, is de ervaring, maar als de prijzen erg laag zijn, is het niet ondenkbaar dat de horeca uit de omgeving gaat klagen over (gesubsidieerde) concurrentievervalsing. Die kans is vooral groot als ze niet van tevoren zijn geïnformeerd over het specifieke karakter van het wijkrestaurant. Zo komen de klanten van een wijkrestaurant zelden of nooit in een regulier restaurant. Omgekeerd zullen klanten van een doorsnee restaurant niet zo gauw naar een sociaal wijkrestaurant gaan. Om klachten over concurrentievervalsing te voorkomen, kan het helpen een restaurant in de omgeving te betrekken bij de plannen door de eigenaar uit te nodigen mee te denken. De meeste restauranthouders zullen waarschijnlijk afhaken als ze zien wat er van hen wordt gevraagd en begrijpen dat een sociaal wijkrestaurant niet winstgevend is.

Belangrijk is ook dat de gemeente betrokken wordt bij de plannen. Dan gaat het om de vergunningen, maar ook om de intentie dat ontmoeting centraal staat en dat het een leerwerkbedrijf is, of een bedrijf dat een beschermde werkomgeving biedt voor mensen met een beperking. Sommige gemeenten bepalen dat er geen feesten en partijen gegeven mogen worden om op die manier van te voren in te spelen op mogelijke bezwaren van horecagelegenheden uit de omgeving.

41

Sociale werkgelegenheid Wijkrestaurants kunnen een bijdrage leveren aan de werkgelegenheid in de buurt. Daarbij kan het gaan om re-integratiebanen, arbeidsplaatsen voor (risico)jongeren, maatschappelijke stages, dagbesteding voor mensen met een beperking of om het fungeren als leerwerkbedrijf, met stageplaatsen voor horecaopleidingen. In restaurants als de Colour Kitchen en Fifteen in Amsterdam, De Onthaasting in Amersfoort en De Buurvrouw in Utrecht-Leidse Rijn wordt gewerkt met mensen met een beperking en/of met risicjongeren. Hier werkt men onder begeleiding van een psychosociale hulpverlener of onder leiding van een gekwalificeerde leermeester in keuken en bediening. Bij dit concept is werkgelegenheid de belangrijkste doelstelling. Gasten komen hier niet voor een goedkope maaltijd en onverwachte contacten met buurtgenoten. Ze behoren evenmin tot de minder draagkrachtigen in de wijk, maar tot een meer kapitaalkrachtige groep

die de bediening door mensen met een beperking of in opleiding wel sympathiek en interessant vindt. Een bezoek aan lunchroom De Ont-haasting is vaak een programmaonderdeel van een dagje uit in Amers-foort. In De Buurvrouw komt niet de doorsnee bewoner uit Leidse Rijn. Wijkrestaurants die sociale werkgelegenheid bieden, hebben een toe-gevoegde waarde. Ze bevorderen de integratie, acceptatie en emanci-patie van mensen die langdurig zonder werk zijn of een beperking hebben. Deze groepen horen bij een buurt en kunnen op deze manier contacten leggen met mensen uit die buurt. Zij krijgen er een plek en worden ingebed in een normale omgeving. In de wijk werken geeft hun status. Wijkrestaurants bieden voor deze groepen een veilige werkomgeving en soms, door een uitgekiend opleidingsplan, een springplank naar een baan elders. Deze sociale doelstelling kan worden gecombineerd met andere doelen, zoals het serveren van een goedkope maaltijd of het stimuleren van ontmoetingen, maar moet dan niet te vroeg worden ingezet. Beter is om eerst te zorgen dat het restaurant als wijkvoorziening goed draait, dat men er betaalbaar en behoorlijk kan eten en het goed te vinden is. Pas dan kunnen geleidelijk aan sociale werkplekken worden gecreëerd.

Samen aan tafel VanHarteResto's gelooft dat mensen het liefst met elkaar aan tafel eten. In dat kader biedt VanHarte een driegangendiner aan waarvan de gasten gelijktijdig genieten. De eettafel is hier een ontmoetingsplek en de maaltijd een bindmiddel en als zodanig een fenomeen van alle tijden, culturen en sociale klassen. Het wijkdiner van VanHarte is gericht op gezelligheid en saamhorigheid. Het is geen uitgiftepunt voor eten. Je mag niet na twintig minuten alweer weg. VanHarte zorgt dat de wijkagent, de huisarts, de ouderenconsulent, de imam, de dominee mee-eten. Die vertellen na het hoofdgerecht wat ze doen in de wijk. De eettafel is dus het startpunt en daaromheen worden activiteiten georganiseerd. Dat kan een multiculturele avond zijn, bij-voorbeeld met een Marokkaanse modeshow.

Alle 23 VanHarteResto's hebben een eigen kok die, samen met vrijwil-ligers, leerlingen, mensen in re-integratietrajecten of van de reclassering, kookt. Daarnaast hebben ze de beschikking over een wijkmanager, die het wijknetwerk ontwikkelt en aanbiedt. De wijkmanager gaat naar de dominee en andere mensen die werken in de wijken of die daar als Zonnebloem- of Humanitasvrijwilliger actief zijn, en nodigt hen uit om langs te komen. De kok en de wijkmanager worden betaald uit bij-dragen van vermogensfondsen en gemeenten, en de laatste tijd haken

ook steeds meer bedrijven aan. Die zetten hun medewerkers, kennis en geld in, omdat ze sociale samenhang belangrijk vinden. De VanHarteResto's hebben op basis van de opbrengsten van de maal-tijden geen sluitende exploitatie. De gasten betalen 6 euro voor een maaltijd. De kok en wijkmanager zijn betaalde krachten. Een VanHar-teResto is twee à drie dagen per week open en dat vergt per jaar 60.000 euro. Er wordt gebruikgemaakt van al bestaande ruimtes met een keuken die leegstaan. Er wordt niet geïnvesteerd in verbouwingen. De VanHarteformule is heel goed bruikbaar voor het organiseren van regelmatig terugkerende activiteiten – *side events* –, en dit werkt goed als het gaat om het bedrijfsleven te interesseren. Het is natuurlijk ook mogelijk om het wat eenvoudiger aan te pakken, zoals de eettafels in Coenen-Lydia in Amsterdam.

Multifunctionele centra Als een wijkrestaurant gevestigd is in en multifunctioneel dienstencentrum heeft dat een meerwaarde voor de exploitatie. Voor multifunctionele accommodaties is de horeca vaak het *selling point*. Als de restaurantformule niet goed in elkaar zit, wordt het met de rest ook niet veel. De uitstraling naar buiten toe is belangrijk. De buitenkant van een multifunctioneel centrum oogt vaak niet als een restaurant. Er is bijvoorbeeld geen grote neonreclame waaruit blijkt dat achter de gevel een wijkrestaurant is gevestigd. Dat vormt een belemmering voor de bekendheid. Soms helpt een klein uithangbord, bijvoorbeeld een schild van Heineken, om kenbaar te maken dat achter de gesloten gevel een heus wijkrestaurant schuilgaat. Vaak wordt het restaurant gezien als een gelijkwaardig onderdeel van alle activiteiten in een multifunctioneel centrum. Dat kan lastig zijn voor een zakelijke – ondernemende – exploitatie, die het financieel moet hebben van voldoende dagomzet. Daarom zijn ook niet alle functies te combineren met die van een restaurant. Andere partijen zien dat niet altijd.

Huis van de Buurt Een bijzonder vorm van een multifunctioneel centrum is het zogenaamde Huis van de Buurt in woon-zorgcentrum De Klinker in Amsterdam. Dit ontmoetingscentrum is, samen met een zorgaanbieder, gerealiseerd door welzijnsorganisatie Combiwel. Het concept is uitgebreid beschreven in de brochure *Huis van de Buurt. Zorg en welzijn in één huis*. Het vormt de basis voor nieuwe vergelijkbare initiatieven die zorg en welzijn combineren in het kader van de Wmo

en woonservicewijken. Het Huis van de Buurt is als basissteunpunt van de woonservicegebieden een voorziening in de buurt waarbij mensen terecht kunnen voor zorg, ontmoeting, dienstverlening, praktische hulp en vrijetijdsactiviteiten. Het is in feite een combinatie van een buurtcentrum en een zorgcentrum, en is toegankelijk voor iedereen in de buurt: voor jong én oud en voor mensen met én zonder een beperking. Het grootste deel van de welzijnsactiviteiten wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Zij vormen de schakel met de buurtbewoners, de eerstelijnszorg en andere voorzieningen in de buurt, en hebben hiermee ook een belangrijke signaleringsfunctie voor de buurt. Het Huis van de Buurt zorgt voor een optimale samenhang tussen zorg- en welzijnsactiviteiten. Op die manier draagt het bij aan de sociale samenhang in de buurt en de maatschappelijke participatie van de bewoners.

Wat is uw kamernummer? Wanneer een wijkrestaurant gevestigd is in een verzorgingshuis is het imago van het verzorgingshuis daarop van invloed. Je hoort nogal eens dat er in de buurt wel belangstelling is voor eettafels, maar dat het idee dat men daarvoor naar een verzorgingshuis moet de buurtbewoners tegenstaat. Daarom dient er alles aan te worden gedaan om dat imago te verbeteren. Bij wijkrestaurants in verzorgingshuizen moeten tekenen die erop wijzen dat er een relatie is met verzorging vermeden worden, dus geen verzorgenden in de bediening, geen witte zorguniformen, geen karren met pillen, geen piepertjes en het liefst een aparte ingang. Iedereen betaalt gewoon voor zijn eten of het gaat volgens het hotelsysteem: ‘Wat is uw kamernummer?’ In restaurants in verzorgingshuizen wordt vaak benadrukt dat eten en drinken volgens vastgestelde voorwaarden dienen te worden aangeboden; de maaltijd moet voldoen aan bepaalde basiskwaliteiten. Maar wat als iemand besluit andere keuzes te maken, zoals het gebruik van zout, consumptie van snacks en dergelijke? Is dat een eigen verantwoordelijkheid? Het basisaanbod dient net als elders gezonde voeding te bevatten, maar daarnaast moet er ruimte zijn voor persoonlijke keuzes. Denk aan een goed personeelsrestaurant dat het niveau van een bedrijfskantine overstijgt.

Samen koken is erg in Wijkrestaurants kunnen een echt activiteiten-centrum voor de buurt worden door het ontwikkelen van *side events*, gericht op samen koken en eten. Kookactiviteiten in buurthuizen

44

Van de kook

vinden gretig aftrek, want samen koken is erg in. Daarvan kan het wijkrestaurant profiteren door samen met de buurt activiteiten op te zetten die samenhangen met lekker eten en koken, zoals (kinder) kookcursussen, kookgroepen, kookwedstrijden, kookdemonstraties van amateurkoks uit de buurt, slow-foodkoken en koksdiners. Wijkrestaurants kunnen zelf eettafels organiseren die gericht zijn op een bepaalde doelgroep. Organiseer een Marokkaanse of Ghanese avond met eten, bereid door een Marokkaanse of Ghanese amateurkok uit de buurt, met muziek en dans. Of een Chinees-Indisch buffet. Weer een heel ander publiek trek je met een wijnproeverij, een *high tea* of het optreden van een bekende gastkok. Betrek daarbij al bestaande initiatieven op dit gebied, zoals wijnkringen, kookclubs. Dit soort extra activiteiten zorgt voor doorstroming en voorkomt dat het wijkrestaurant draait op een kleine groep vaste bezoekers. Vaste eettafels, zoals die in Coenen-Lydia, werken contactverhogend; men sluit er vriendschappen. Als er te veel eettafels zijn, bestaat het risico dat het wijkrestaurant een besloten kring wordt waar nieuwe bezoekers de deur uit worden gekeken. Dat is niet de bedoeling. De doelgroep voor *side events* verschilt per activiteit. Het helpt om ideeën en formules op een rijtje te zetten, uit te proberen en/of desnoods af te strepen. Het doel is de publieksgroep voor het wijkrestaurant te verbreden, omdat de nadruk anders bijna automatisch komt te liggen op ouderen en mensen met een beperking.

45

De do's and dont's samengevat De expertmeeting heeft inzicht gegeven in de *do's and dont's* voor het realiseren van sociale wijkrestaurants. Kort samengevat komen die op het volgende neer. Of de plek en het gebied geschikt zijn voor de vestiging van een sociaal wijkrestaurant kan worden vastgesteld door een grondige wijkanalyse uit te voeren. Een marktonderzoek maakt daarvan onderdeel uit. Op basis daarvan kan een businessplan worden geschreven. In de wijkanalyse moet worden nagegaan hoe het wijknetwerk van voorzieningen in elkaar zit en welke positie het wijkrestaurant daarin kan innemen. Bekeken moet dus worden welk concept, welke formule, welk karakter in een bepaalde buurt zou kunnen aanslaan. Voor de concepten kan worden gewerkt vanuit een basismodel: voor wie, welke gasten, met wie, welke locatie, mogelijk investeringsniveau, welke wijkfuncties, welk personeel, welke keukenformule, welke menukaart, welk prijsniveau, wanneer sluitende exploitatie? Sociale wijkrestaurants kunnen uiteenlopende motieven hebben. Heeft betaalbaarheid prioriteit of

cohesie, of is het een werkgelegenheidsproject? Zonder een goede visie hierop gaat het niet lukken. Elke locatie stelt specifieke eisen en biedt bepaalde mogelijkheden. Er is differentiatie in doelgroepen, in gewenste inrichting en uitstraling. Wanneer er gemikt wordt op het scheppen van sociale werkgelegenheid is fasering gewenst. Een wijkrestaurant in een verzorgingshuis moet zoveel mogelijk ‘ontzorgd’ zijn. De wijk bij de oprichting betrekken en het bedrijfsleven ervoor interesseren zijn belangrijke succesfactoren. Al te sterk leunen op subsidies wordt ontraden. Een bedrijfsmatige aanpak verdient de voorkeur. Een toereikende dagomzet en constante bezetting, een reclamebudget en streefcijfers horen daarbij. *Side events* kunnen worden ingezet om een nieuw publiek te trekken. Eettafels zijn goed voor de sociale cohesie. Samenwerking in multifunctionele centra stelt specifieke eisen. De Huis van de Buurt-formule biedt daarbij goede aanknopingspunten. Voorkomen moet worden dat het wijkrestaurant het aureool krijgt van ‘bedeling’. Speciale reductiepassen voor mensen met een laag inkomen werken als een armoedepas en worden daarom ontraden. De uitstraling van een wijkrestaurant moet niet herinneren aan een buurthuis, instellingsrestaurant of volkskeuken. Dat zijn kort en bondig de succesfactoren en valkuilen van ondernemende wijkrestaurants.

WILLEM VAN DE WETERING *is sinds 1991 mede-eigenaar van Attema & Van de Wetering ONDERZOEK – ADVIES – PROJECTMANAGEMENT, Amsterdam. De laatste jaren heeft hij zich gespecialiseerd in innovatieprojecten voor wonen, welzijn en zorg, met de nadruk op multifunctionele centra en sociale wijkrestaurants.*

Colofon

Uitgave:

Attema & Van de Wetering

ONDERZOEK – ADVIES – PROJECTMANAGEMENT,

Amsterdam

Mogelijk gemaakt door bijdragen van:

Attema & Van de Wetering, Combiwel, Fonds Sluyterman

van Loo, Aedes–Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg,

Libertas Leiden en Piet Gerards Ontwerpers

Fotografie:

Bart Sorgedrager, Amsterdam

Ontwerp:

Nikki Ververda (Piet Gerards Ontwerpers), Amsterdam

Druk:

Econoom bv, Beek (L)

ISBN 978 16 16278 96 0

© 2011 Willem van deWetering, Amsterdam

(willemvandewetering@upcmail.nl)

