

Van de kook

Succesfactoren en valkuilen voor wijkrestaurants

door Willem van de Wetering

Overall in het land worden sociale wijkrestaurants gerealiseerd. Soms met succes, maar lang niet altijd komen ze van de grond. Waar komt dat door? Daar is lastig achter te komen. De Stichting Fonds Sluyterman van Loo en Bureau Attema en Van de Wetering kwamen samen op het idee mensen die ervaringsdeskundige zijn in een expertmeeting 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 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. We ontdekten dat er wijkrestaurants zijn 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.

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 Rijn en Vliet in Leiden is bijvoorbeeld een groot succes. Het is gebleken dat ouderen erdoor 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 uitgekiende 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 namelijk 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 woonservicewijken 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 lokale 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.

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 Onthaasting is vaak een programmaonderdeel van een dagje uit in Amersfoort. In De Buurvrouw komt dus niet de doorsnee bewoner uit Leidse Rijn.

Wijkrestaurants die sociale werkgelegenheid bieden, hebben een toegevoegde waarde. Ze bevorderen de integratie, acceptatie en emancipatie 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 uitgekend 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, bijvoorbeeld met een Marokkaanse modeshow.

Alle 23 VanHarteResto's hebben een eigen kok die, samen met vrijwilligers, 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 bijdragen 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 maaltijden geen sluitende exploitatie. De gasten betalen 6 euro voor een maaltijd. De kok en wijkmanager zijn betaalde krachten. Een VanHarteResto 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 een 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 activiteitscentrum voor de buurt worden door het ontwikkelen van *side events*, gericht op samen koken en eten. Kookactiviteiten in buurthuizen 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 koks diners. 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.

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.

R.A. (Willem) van de Wetering is andragoog en sinds 1991 mede-eigenaar van Attema en Van de Wetering ONDERZOEK - ADVIES - PROJECTMANAGEMENT te Amsterdam en Deventer. De laatste jaren heeft hij zich gespecialiseerd in innovatieprojecten voor wonen, welzijn en zorg, met de nadruk op multifunctionele centra en sociale wijkrestaurants. willemvandewetering@upcmail.nl 0615090576.