

# Grootkeuken Ruddershove behaalt SMILEY



## PERSVOORSTELLING

op 5 mei 2009 om 11u00 door

**dhr. Frank VANDEVOORDE**

*Voorzitter OCMW BRUGGE*

## Centrale keuken Ruddersstove behaalt 'Smiley'

*Een troef voor de beroepsmensen, een garantie voor de consument !*

De 'Smiley' is een certificaat van het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV) die aantoont dat de keuken een geloofwaardig systeem van hygiëne toepast.

Het certificaat toont aan dat onze centrale keuken Ruddersstove werkt volgens een -zelf ontwikkeld- autocontrolesysteem dat voldoet aan de wettelijke vereisten inzake grootkeukenbeheer. Enkele van die vereisten zijn bv. het respecteren van de koude-lijn-schakel of het registreren van iedereen die zich toegang verschaft in de keuken.

Aan de uitreiking van het certificaat is een grondige doorlichting en intensieve voorbereiding van 6 maanden voorafgegaan.

Elke stap in de werking van de keuken:

- selectie leveranciers,
- ontvangst goederen,
- opslag & bewaring,
- productie,
- portioneren & distributie

zowel in warme als in koude lijn, werd in haccp-procedures vertaald met bijhorende 'kritische controle punten'. Deze controlepunten worden bewaakt door een manuele en elektronische registraties.

Zowel het systeem op zich, als het consequent toepassen van de procedures op de werkvloer én het consistent registreren van de kritische controlepunten, werd over een periode van 6 maanden geëvalueerd. De voorbereidende audits zijn uitgevoerd door de afdeling Foodsafety van de firma Sodexo, waarmee wordt samengewerkt in onze grootkeuken.

Aan de hand van deze resultaten werd het autocontrolesysteem verfijnd en werden alle 82 medewerkers verder opgeleid. De opleiding ging zowel over de werkmethodes als over het uitvoeren van de registraties. Ook leerde men correctieve maatregelen nemen bij het vaststellen van afwijkingen.

Tevens werd van deze gelegenheid gebruik gemaakt om niet alleen qua voedselveiligheid enkele bijsturingen door te voeren, maar ook op vlak van kwaliteit van de maaltijden acties te nemen.

Op die manier kunnen we de kwaliteit verder verhogen. Zo wordt nu aan de hand van uitgeschreven receptuur gekookt teneinde constante kwaliteit aan te kunnen bieden.

Op **19 februari '09** werd de centrale keuken Ruddersstove officieel geauditeerd door het door het FAVV aangestelde bureau 'Quality Partner'. De 8 uren durende validatie- audit in de keuken gaf een positief resultaat zonder enige 'A non-conformiteit'. D.w.z. dat we onmiddellijk gecertificeerd zijn. We zijn de eerste centrale keuken in België, die gevalideerd is zonder een A non-conformiteit.

Deze Smiley, geldig voor 3 jaar, geeft ons het bewijs dat het personeel van Ruddersstove, samen met de medewerkers van onze partner Sodexo op een voedselveilige wijze maaltijden bereiden.

Daarnaast blijven we ook aandacht schenken aan de kwaliteit van de maaltijden voor dagelijks meer dan 1700 klanten, zowel de bewoners in de diverse instellingen van het OCMW, als voor de gebruikers van de dienst maaltijden aan huis.

# JAARVERSLAG 2008

## VERENIGING RUDDERSSTOVE: CENTRALE KEUKEN

### 1. Inleiding:

Na de opstart op 3 december 2007 werd de centrale keuken geconfronteerd met een aantal structurele problemen:

- Gebrekkige kwaliteit van de maaltijden
- Logistiek problemen
- Temperatuurbeheersing uitvoer warme lijn

Om aan deze problemen een oplossing te bieden werden op meerdere domeinen grondige bijstellingen doorgevoerd op vlak van:

- Werkorganisatie
- Inrichting & uitrusting
- Personeelsbeleid

Het aanbod in 2008 uitgebreid in de breedte waarbij zowel interne als externe klanten beleverd werden. Tevens werden inspanningen geleverd voor een betere communicatie.

### 2. Werkingorganisatie

Het werkschema werd grondig bijgestuurd van een 4-dagen productie naar een 5-dagen productie. Doelstelling was om verdere ontkoppeling te realiseren tussen:

- Productie & portioneren
- Portioneren & transport

Hiervoor was het noodzakelijk een productie & portionering in te voeren op zaterdag gelet op het behoud van de bewaringstermijn van Dag + 3 (72 uren). Voor de overstap naar Dag + 4 was de organisatie nog niet klaar gezien de diverse problemen.

Dankzij de verdere ontkoppeling van deze fasen, werd meer flexibiliteit bekomen in elke stap. Een vertraging in de eerste schakel had geen weerslag meer in de daaropvolgende fasen. Hierdoor werd de mogelijkheid gecreëerd om juister te werken en met minder tijdsdruk.

Hierna vindt u het gehanteerde productieschema terug:

Productieschema 2008																
	ma		di		wo		do		vr		za		zo		ma	
	VM	NM	VM	NM	VM	NM	VM	NM	VM	NM	VM	NM	VM	NM		
Productie	1 Woe & Do		2				3 Za & Zo		4 ma		5 di					
Maaltijden	1 Woe & Do		2 vr				3 Za & Zo		4 ma		5 di					
Portionering	di		Woe Do				vr		Za Zo		ma					
Transport		Di		Woe		Do		Vr		Za	Zo	Ma	Ma			
Consumptie	1		5		1		1		2		3		3		4	

## 1. De productie:

Teneinde de kwaliteit te verhogen werd het systeem van technische fiches bijgestuurd. Vooreerst werd de receptuur verder aangepast aan het koopproces in koude lijn rekening houdend met de specifieke ingrediënten voor dit kookproces en met de decentrale regeneratie.

Tevens werd het aanbod aan dieetmaaltijden geformaliseerd.

Verder werden de technische fiches gekoppeld aan de bestellingen vanwege de afnemers – klanten van de centrale keuken. Op basis van deze te produceren hoeveelheden componenten worden de bestellingen geplaatst bij de leveranciers van ingrediënten.

Dit systeem werd opgebouwd door Sodexo en gezamenlijk verfijnd met de productiechefs van Riddersstove.

Dit resulteerde in een merkelijke verbetering van de kwaliteit van de maaltijden vanaf het 2<sup>de</sup> semester. Dit vertaalde zich in een daling van het aantal klachten omtrent de kwaliteit.

## 2. Het portioneren:

Het portioneerproces dient opgesplitst te worden volgens de 2 grote doelgroepen:

- Maaltijden aan huis – individuele portionering
- Maaltijden aan instellingen – bulk portionering

### *i Individuele maaltijd portionering:*

Het vroegere gehanteerde bestel- & reservatiesysteem diende plaats te maken om opgenomen te worden in de overkoepelende keukensoftware.

Hierbij werd overgestapt van anonieme maaltijden naar een systeem van gepersonaliseerde maaltijd per klant rekening houdend met zijn keuze en dieetprofiel. Elke klant ontvangt een maaltijd op zijn / haar persoonlijke naam met vermelding van de gekozen menu.

Het portioneren volgens de keuze van de klant werd gereorganiseerd in functie van de maximale doorloopnelheid i.f.v. temperatuursbeheersing en i.f.v. optimale personeelsbezetting.

### *ii Portioneren in bulk*

Het portioneren in bulk werd vanuit de bijsturing in het softwarepakket afgestemd op de eetplaats van de bewoner in de instelling. Er wordt geportioneerd voor deze groep van bewoners die samen de maaltijd nemen in de afdeling of eetplaats in de instellingen of centra.

Op basis van de keuzes van elke bewoner op deze afdeling, wordt elk component afzonderlijk geportioneerd zodat de bewoners op de afdeling het huiselijk gevoel bekomen tijdens het uitscheppen en bedelen van de maaltijden na regeneratie.

Hiervoor werd ook een etiketeersysteem (per component & per recipiënt) ingevoerd teneinde controle te bekomen op de levering t.o.v. de bestelling van deze afdeling.

## 3. Logistiek & transport:

Ook hier dient men onderscheid te maken tussen:

- Maaltijden aan huis – individuele portionering
- Maaltijden aan huis – individuele portionering

De uitvoer in warme lijn ten behoeve van de maaltijden aan huis werd volledig hervormd teneinde te voldoen aan de haccp reglementering betreffende temperatuurbeheersing.

Het probleem van onvoldoende hoge temperatuur van de maaltijden bij klanten op het einde van elke uitvoerronde werd verholpen door:

- Weglaten van de onvoldoende isolerende verpakking
- Invoering van naametiquetten op de maaltijd
- Gebruik van voorverwarmde voedselcontainers met bijverwarming in de bestelwagen

Hierdoor diende de werkorganisatie van de chauffeurs volledig gewijzigd te worden vanaf dat de maaltijden na regeneratie uit de ovens komen tot bij het afleveren bij de klant.

#### *ii Maaltijden aan instellingen – bulk portionering*

Gelet op de levering van verkeerde type koelwagens door de gegunde leverancier in 2007 kon het de uitvoer in koude lijn niet op definitief op punt gesteld worden.

Pas na ingebruikname van de juiste type koelwagens, werd het transportschema aangepast. Doestelling is hierbij dat de levering aan de instellingen dient te gebeuren dag voor consumptie. Hierdoor kunnen correctieve acties nog tijdig genomen worden bij defect aan koelwagen of foutieve levering zonder dat de dienstverlening t.a.v. de klant in het gedrang komt.

#### 4. Investerings: Inrichting & uitrusting en eindafrekening

Om de bijstellingen op vlak van productie, portioneren en transport mogelijk te maken diende er bijkomende aankopen te gebeuren:

- Aankoop extra modules software
- Aankoop extra ovenkarren gezien de extra productiedag
- Aankoop extra recipiënten ten behoeve van de portionering
- Aankoop cateringmateriaal voor dienstverlening op verplaatsing
- Investerings in functie van reorganisatie uitvoer warme lijn
- Aankoop voedselcontainers
- Aankoop verrijdbare heftafels
- Installatie bijverwarming in 16 bestelwagens
- Uitbreiding elektriciteitsnetwerk

#### *Levering juiste koelwagens*

Naar aanleiding van de reorganisatie van de uitvoer warme lijn, werd bergruimte vrijgemaakt om een tweede voedselbibliotheek in te richten. In de eerste voedselbibliotheek werd zowel voeding na productie – voor portioneren als geportioneerde maaltijden bewaard. Hierdoor ontstond plaatsgebrek en gebrek aan overzicht.

Door deze te splitsen werd de goederen stroom beter gerespecteerd in de keuken waardoor op logistiek vlak de kans op fouten verminderd worden.

Naar aanleiding van personeelsuitbreiding en herschikking (zie verder) werden de bureauruimten & personeelsrefter herschikt om de werkefficiëntie te verbeteren.

De inrichting van het containerpark en fietsenstalling werd eveneens gerealiseerd.

Op basis van de verdere werking van de centrale keuken met bijhorende aanvullende investeringen werd eind 2008 een eindafrekening gemaakt voor de centrale keuken:

Onroerende goed zonder de grond:	4.221.505,51 euro excl. BTW
Grond:	667.000,00 euro
Roerende goederen:	1.002.554,36 euro excl. BTW

### 3. Personeelsbeleid

In 2008 werd de bezetting op operationeel vlak als op managementniveau van de keuken bijgestuurd. Deze bijsturing omvatten een vermindering van het aantal koks en een uitbreiding van het aantal keukenhulpen en ondersteunende functies

#### 1. Operationeel:

Naar aanleiding van de aangepaste werkorganisatie (5-dagen productie) ingevoerd begin 2008 werden er netto 5 fulltime equivalenten toegevoegd aan de groep keukenhulpen naast de vervanging van (assistent-) koks door keukenhulpen.

Het systeem van gastkoks ten behoeve van de satellietkeuken werd afgebouwd in 2008 en vanaf 2009 afgeschaft. Hierbij werd de overgang van de productiekeuken naar satellietkeuken door de keukenhulpen binnen elke instelling of centrum overgenomen.

Mede hierdoor kon de groep van 20 (assistent-) koks in 2007 afgeslankt worden tot 14 personen in 2008. Het aantal keukenhulpen & magazijniers steeg van 13 tot 18 in 2008.

Een natuurlijke afslanking zal verder plaats vinden in 2009 om te eindigen met 8 (assistent-) koks & 2<sup>o</sup> eerste koks maar met bijhorende vervanging door keukenhulpen.

Het aantal zondagsprestaties van chef-kok, koks & assistentkoks, van 2.608 uren in 2007 naar 943,38 uren in 2008. Aangezien dit aan 100% toeslag wordt vergoed, betekent dit toch een serieuze besparing.

#### 2. Management:

Een organisatiestructuur van de centrale keuken werd uitgewerkt met een aantal nieuwe functies binnen AV Riddersstove:

- Eerste kok – econoom non-food
- Eerste kok – productiechef
- Administratief medewerker productieadministratie
- Administratief medewerker algemeen beleid & facturatie
- Technisch medewerker
- Verantwoordelijke externe catering & kwaliteit

De externe partner Sodexo heeft een bezetting van 5 fulltime equivalenten binnen de centrale keuken.

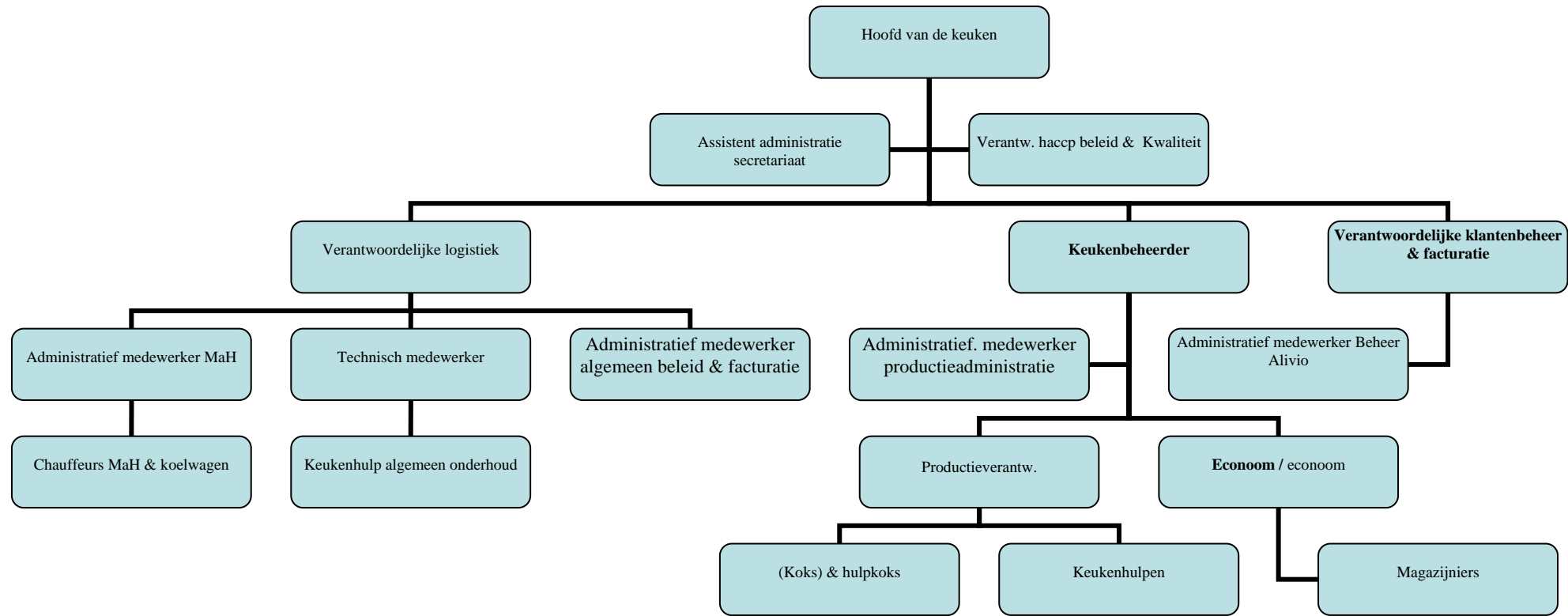
- Verantwoordelijke klantenbeheer
- Econoom food
- Administratief medewerker
- Productiechef (uitdovend)

Deze functies werden ingepast in de globale organisatiestructuur van de centrale keuken.

De functies van eerste kok en de administratief medewerker Productieadministratie de administratief medewerker Algemeen beleid & facturatie werden ingevuld in 2008.

De functie technisch medewerker wordt ingevuld in 2009 samen met enkele functies momenteel ingevuld door Sodexo.

In bijlage vindt u het organogram terug waarbij functies zowel door het OCMW als door Sodexo (in vet) ingevuld worden. Hierbij werd voor elke functie een takenpakket uitgewerkt met de nodige back-up bij collega's, teneinde de continuïteit te verzekeren.



## 4. Aanbod & omzet

Het aanbod was in 2008 in evolutie door:

- Sluiting WZC 7 Toren
- Opstart Kinderdagverblijf De Blauwe Lelie
- Opstart externe klant Peda Sint-Jan
- Opstart nieuwe vleugel WZC Van Zuylen
- Sluiting WZC Fabiola

Hieronder vindt u de aantallen maaltijden per eetmoment per doelgroep met bijhorende totalen.

Het kinderdagverblijf De Blauwe Lelie is opgestart vanaf april 2008 en De Viersprong heeft slechts in januari & februari maaltijden afgenomen. Onze eerste externe klant startte met afname in september 2008.

Tevens verzorgde de centrale keuken extra prestaties ten belope van 55.519,11 euro. De eerste maanden betrof dit een louter facturatie van de voedingskost, maar vanaf maart werd hieraan een marge toegevoegd ter dekking van de werkingskosten van de centrale keuken.

Aantallen maaltijden 2008						
	Ontbijt		Middagmalen		Avondmalen	
Woon & Zorgcentra	221.494	80,02%	226.631	42,68%	221.812	78,82%
Maaltijden aan Huis			216.295	40,74%		
Dienstencentra			19.355	3,65%		
Ons Huis Sint Anna	15.121	5,46%	16.677	3,14%	15.786	5,61%
Lokaal Opvanginitiatief	39.135	14,14%	15.725	2,96%	39.135	13,91%
KDV De Blauwe Lelie			10.228	1,93%		
Dagverzorgingcentra			10.140	1,91%		
Peda Sint Jan			4.256	0,80%		
Ons Huis Ter Duinen	512	0,18%	3.806	0,72%	829	0,29%
Palliatieve Zorgenheid	540	0,20%	3.240	0,61%	3.870	1,38%
Zeebrugs Ontmoetingscentrum			1.595	0,30%		
Nierdialyse			1.413	0,27%		
t Sas			1.353	0,25%		
Viersprong			230	0,04%		
<b>Totaal</b>	<b>276.802</b>	<b>100%</b>	<b>530.943</b>	<b>100,00%</b>	<b>281.432</b>	<b>100%</b>



## 5. Communicatie

Enkele werkgroepen opgericht in 2007 werden volgens behoefte aangehouden en ad hoc samengeroepen:

Werkgroep Infrastructuur

Werkgroep Informatica

De bestaande communicatiekanalen werden verder benut maar ook nieuwe instrumenten werden uitgewerkt en opgestart:

### 1. Menu commissie

De menucommissie kwam in 2008 vier keer samen. De samenstelling ervan werd volgens de nieuwe visie gewijzigd uit hoofdzakelijk de klanten-afnemers van de centrale keuken en het operationele management van de centrale keuken.

De doestelling is om input te bekomen teneinde het aanbod van de centrale keuken beter af te stemmen op de diverse doelgroepen. Vooraf werden de goed te keken menu's ter beschikking gesteld en tijdens de vergadering werden de opmerkingen van de leden verzameld. Na verwerking van deze opmerkingen werden deze in definitieve versie ter elektronisch en via de WZC-krantjes ter beschikking gesteld.

Tevens werd in augustus 2008 een tevredenheidmeting georganiseerd in de WZC's als voorbereiding van de derde menucommissie. In de enquête werd gepeild naar de tevredenheid omtrent kwaliteit, smaak, variatie en temperatuur van de aangeboden middag & avondmalen.

De hoeveelheid en temperatuur van de maaltijden scoorden goed, de variatie scoorde opvallend laag. De totaalscore bedroeg 63 % voor het middagmaal waarmee het streefcijfer van 80% niet behaald werd. Voor het avondmaal werd het streefcijfer wel behaald. Er zal een nieuwe kwaliteitsmeting in 2009 georganiseerd worden.

### 2. Haccp begeleiding voor de satellietkeukens

Het eerste trimester van 2008 werden de satellietkeukens 2 keer per week en de dienstcentra wekelijks bezocht door de verantwoordelijke externe catering. Tijdens deze bezoeken werden met de keukenmedewerkers de knelpunten besproken en meegewerkt aan een oplossing in overleg met de centrale keuken via het wekelijks teamoverleg.

In het trimesteriele overleg met elke WZC brachten de haccp verantwoordelijke en de verantwoordelijke externe catering verslag uit aan de directie van de WZC's of dienstcentra.

Vanaf maart werden ook interne audits uitgevoerd teneinde een objectieve stand van zaken te kennen m.b.t. de haccp toepassing en operationele procedures in elke satellietkeukens. Deze audits werden vertaald in een score waarbij 80% als minimum werd gesteld. Naar het einde toe van 2008 werd het streefcijfer behaald in deze keukens.

Herhalingsopleidingen voor onderhoud van de keuken, haccp en regeneratie procedures werden in de instellingen georganiseerd door de verantwoordelijken externe catering en haccp samen met de leveranciers van de regeneratietoestellen en onderhoudsproducten.

### 3. Teamvergadering

Wekelijks werden met de operationeel verantwoordelijken van Riddersstove en Sodexo de stand van zaken, de evolutie en nieuwe behoeften & problemen besproken. Hierbij werden bepaalde parameters / indicatoren wekelijks besproken en geanalyseerd om correctief en preventief te kunnen optreden.

- Menu afwijkingen
- Aantal naleveringen
- Overschotten voor productie
- Overschotten na productie
- Feedback & wijzigingen technische fiches / receptuur

De kwaliteitsverantwoordelijke – externe catering startte tevens met het uitschrijven van een aantal procedures zodat een uniforme werkwijze en communicatie mogelijk wordt. Volgende procedures werden uitgeschreven:

- Uitvoer warme lijn
- Uitvoer koude lijn
- Organisatie naleveringen

Op regelmatige tijdstip werden vertegenwoordigers van de centrale keuken uitgenodigd om toelichting te geven in:

- Comité preventie
- Directieoverleg WZC's
- Bewoners & Familieraden in de WZC's

## 6. En verder ...

In 2009 zal verder werk gemaakt worden van:

- Kwaliteitsopvolging
- Behalen erkenning FAVV
- Klachtenbehandeling
- Bestelorganisatie
- Managementorganisatie
- Opleidingen
- Externe communicatie
- ...