Bijlagen

H / Wegwijs

Ruken Yilmaz
Facility Management

Inhoudsopgave

BIJLAGE 1 ENQUÊTE UITSLAGEN 4

BIJLAGE 2 ONDERZOEKSOPZET 43

BIJLAGE 3 ALLE INTERVIEWS OVER VISIE OP GASTVRIJHEID 44

BIJLAGE 4 ENQUÊTE OVER TEVREDENHEID MET BETREKKING TOT DE INTERNE BEWEGWIJZERING EN DE GASTVRIJHEID 56

BIJLAGE 5 CODEERSCHEMA ENQUÊTEONDERZOEK 63

BIJLAGE 6 INTERVIEW OVER DE ALGEMENE GEGEVENS VAN BEWEGWIJZERING BIJ MIJKSENAAR BV. 68

BIJLAGE 7 INTERVIEW OVER DE INTERNE BEWEGWIJZERING VAN HOGESCHOOL ROTTERDAM 70

BIJLAGE 8 ORGANOGRAM VAN DE HAAGSE HOGESCHOOL 72

BIJLAGE 9 HET 7S MODEL VAN MCKINSEY WORDT HIER VERDER TOEGELICHT 73

BIJLAGE 10 DE HAAGSE HOGESCHOOL EN 7S MODEL VAN MCKINSEY 74

BIJLAGE 11 UITGEBREIDE ORGANOGRAM VAN HET FACILITAIR BEDRIJF 78

BIJLAGE 12 INTERVIEW OVER DE REDEN VAN DE AANPASSINGEN VAN BEWEGWIJZERING IN 2004 79

BIJLAGE 13 EEN CHECKLIST VOOR BEWEGWIJZERING BINNEN GEBOUWEN 81

BIJLAGE 14 FOTO'S ONJUISTE TEKST OP DE BEWEGWIJZERINGBORDE 82

BIJLAGE 15 FOTO'S VAN DE CENTRALE RECEPTIE 84

BIJLAGE 16 PLATTEGROND VOOR DE INTERNE BEWEGWIJZERING 85

BIJLAGE 17 BEKNOPTE VERSIE FUNCTIES VAN BEWEGWIJZERINGBORDE 86

Schema functies van bewegwijzeringborden 86

BIJLAGE 18 FINANCIEEL PLAATJE BEIDEN SCENARIO'S 91

Financieel plaatje scenario 1 Huidige bewegwijzeringsysteem verbeteren 91

Financieel plaatje scenario 2 Een nieuw bewegwijzeringsysteem aanschaffen 93

BIJLAGE 19 TOELICHTING OP DE DEMING CIRKEL _____ **96**

BIJLAGE 20 IMPLEMENTATIEPLAN SCENARIO 2 _____ **97**

Implementatieplan scenario 2 Een nieuw bewegwijzeringsysteem aanschaffen_____ **97**

Enquête uitslagen

Interne bewegwijzering en gastvrijheid

Klantgericht denken, klantgericht doen!

Enquête uitslagen

Reden

Op De Haagse Hogeschool locatie Johanna Westerdijkplein zijn er jaarlijks 20 klachten op Planon over de interne bewegwijzering van de hogeschool. Het aantal klachten is niet hoog, maar het aantal ontevreden mensen die geen klacht indienen over de interne bewegwijzering is hoog. De doelgroepen van De Haagse Hogeschool, namelijk de bezoekers, studenten en medewerkers kunnen de bestemming(en) binnen het gebouw van de hogeschool niet en/of moeilijk bereiken. Dit zorgt ervoor dat veel mensen in het gebouw van de hogeschool verdwalen. Het niveau van de ontevredenheid over de interne bewegwijzering is zodanig dat er een verandering aan de bewegwijzering(systeem) moet komen. Om veranderingen aan de interne bewegwijzering te kunnen brengen is het van belang om de ervaringen en verwachtingen van de doelgroepen te achterhalen. Dit is gedaan aan de hand van een hogeschoolbrede enquête.

Om het verband tussen de interne bewegwijzering en gastvrijheid te kunnen weergeven en de gastvrijheid van de hogeschool te testen is ook de gastvrijheid van de hogeschool onderzocht door de enquête.

Aan de hand van deze enquête kunnen verbeterpunten worden gegeven over de interne bewegwijzering en gastvrijheid. De resultaten van de enquête dienen dan ook gebruikt te worden om aan te dringen op verbeteringen of om prioriteiten te stellen.

Formule

Deze enquête is een enkelvoudige aselecte steekproef of kanssteekproef. Bij een aselect steekproef/ kanssteekproef hebben alle eenheden in de omschreven populatie een gelijke kans of in ieder geval een bekende kans om in de steekproef terecht te komen[1]. Een enkelvoudige aselecte steekproef is een vooraf bepaald aantal onderzoekseenheden waar een toevalsprocedure uit de populatie wordt getrokken.

Voor dit onderzoek is een enquête gehouden met een betrouwbaarheidsmarge van 95% en een foutmarge van 5%. De totale populatie van het enquêteonderzoek zijn 28147 pandbewoners, namelijk 16604 studenten, 10000[2] bezoekers en 1543 medewerkers. Het is onmogelijk om het aantal bezoekers van een publiekstoegankelijk gebouw te achterhalen. Hierdoor is er van een jaarlijks maximaal aantal bezoekers uitgegaan. Het is bekend dat het jaarlijkse aantal bezoekers onder de 10.000 bedragen. Dit is de reden, waardoor er voor het aantal 10000 bezoekers is genomen. Dit maakt het mogelijk om goede conclusies te trekken.

Bij een betrouwbaarheidsmarge van 95% en een foutmarge van 5% is de steekproefgrootte 385. Dit is aan de hand van de volgende formule berekend:

$$n_c = \frac{390x28187}{28187 - 390 - 1} = 385$$

Dit betekend dat met een relatief klein onderzoek t.o.v. de populatie een goed inzicht in een grote populatie te verkrijgen is. Bij 385 enquêtes (respondenten) zit men in het meest ongunstigste geval (d.w.z. de steekproeffractie is gelijk aan 0.5) nog maar 0.05 (5%) naast. In dit onderzoek zijn er in totaal 390 enquêtes afgenomen.

---

[1] Baarde en de Goede: Basisboek Methoden en Technieken, blz. 366, 4e druk, Groningen: Wolters- Noordhoff, 2006. ISBN 9789020733150

[2] De Haagse Hogeschool is een publiekstoegankelijk gebouw. Het is onmogelijk om het aantal bezoekers van een publiekstoegankelijk gebouw te achterhalen. Hierdoor is er van een jaarlijks maximaal aantal bezoekers uitgegaan. Het is bekend dat het jaarlijkse aantal bezoekers onder de 10.000 bedragen. Dit is de reden, waardoor er voor het aantal 10000 bezoekers is gekozen voor dit onderzoek. Dit maakt het mogelijk om goede conclusies te trekken.

Deelname enquête

Aan de enquête hebben 390 respondenten meegedaan. Van de 390 respondenten zijn er 173 (44.4%) voltijdstudenten, 31 (7.9%) deeltijdstudenten, 29 (7.4%) duaal studenten, 118 (30.3%) medewerkers en 39 (10%) bezoekers.

Doelgroepsoort

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Voltijdstudent	173	44,4	44,4	44,4
	Deeltijdstudent	31	7,9	7,9	52,3
	Duaal student	29	7,4	7,4	59,7
	Medewerker	118	30,3	30,3	90,0
	Bezoeker	39	10,0	10,0	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Van de 390 respondenten zijn 86 (22.1%) respondenten < 20 jaar, 174 (44.6%) respondenten van 21 t/m 30 jaar, 48 (12.3%) respondenten van 31 t/m 40 jaar, 50 (12.8%) respondenten van 41 t/m 50 jaar en 32 (8.2%) respondenten = > 51 jaar.

Leeftijd

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 jaar	86	22,1	22,1	22,1
	Van 21 t/m 30 jaar	174	44,6	44,6	66,7
	Van 31 t/m 40 jaar	48	12,3	12,3	79,0
	Van 41 t/m 50 jaar	50	12,8	12,8	91,8
	= > 51 jaar	32	8,2	8,2	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen

Hieronder zijn de enquête uitslagen te zien over de interne bewegwijzering en gastvrijheid van de hogeschool. De te nemen conclusies zijn 95% betrouwbaar en kent een foutmarge van 5%. Deze 5% foutmarge wordt niet meegenomen in de conclusies. Niet te vergeten is dat men in het slechtste geval 5% naast het echte percentage zit.

Bij enkele uitslagen zal de Chi-Square aangeven worden. Als de Chi-Square minder dan 0.050 bedraagt dan de prob-value, betekend dit dat H_0 (nul hypothese) wordt verworpen en dat het verband ook statistisch wordt aangetoond. Als voorbeeld 50% van de respondenten vinden het gebouw van De Haagse Hogeschool mooi en 50% van de respondenten geven aan dat ze voor het gebouw van De Haagse Hogeschool hier komen studeren of werken. De Chi-Square bij dit verband is 0.002. Dit betekend dat het statisch is bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool voor het gebouw van de hogeschool naar de hogeschool komen om te studeren of werken.

Uitslagen enquête voor de interne bewegwijzering

Uitslagen van de volgende vragen:
1. Bent u wel eens verdwaald en/of heeft u het gevoel gekregen dat u verdwaald was binnen De Haagse Hogeschool in de afgelopen 2 jaar?
Met verdwaald wordt bedoeld het gevoel van niet weten waar u was en/of waar u heen moest.
☐ Ja > ga door naar vraag ga 1.1
☐Nee > ga door naar vraag 2

1.1 Heeft u het gevoel dat u verdwaald was door een slechte bewegwijzering en/of een gebrek aan bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Ja
☐ Nee

Uitslagen van vraag 1
Van de 390 respondenten geven 249 (63.8%) respondenten aan verdwaald te zijn of het gevoel hebben gekregen dat ze verdwaald waren binnen De Haagse Hogeschool in de afgelopen 2 jaar. Integendeel geven 141 respondenten (36.2%) aan niet verdwaald te zijn of niet het gevoel hebben gekregen dat ze verdwaald waren binnen De Haagse Hogeschool in de afgelopen 2 jaar.
Hieruit is te concluderen dat 63.8% van de doelgroepen van de hogeschool verdwalen of het gevoel krijgen dat ze verdwaald zijn binnen De Haagse Hogeschool in de afgelopen 2 jaar. Integendeel zijn 36.2% van de doelgroepen van de hogeschool niet verdwaald of het gevoel gekregen dat ze verdwaald waren binnen De Haagse Hogeschool in de afgelopen 2 jaar.

Verdwalen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	249	63,8	63,8	63,8
	Nee	141	36,2	36,2	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van vraag 1.1
Van de 249 respondenten geven 205 (82.33% van 249) respondenten aan verdwaald te zijn door een slechte bewegwijzering en/of een gebrek aan bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool. Integendeel geven 44 (17.67% van 249) respondenten niet verdwaald te zijn door een slechte bewegwijzering en/of een gebrek aan bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool. 141 respondenten zijn de respondenten die aangegeven hebben niet verdwaald te zijn of niet het gevoel hebben gekregen dat ze verdwaald waren binnen De Haagse Hogeschool in de afgelopen 2 jaar.
Hieruit is te concluderen dat 82.33% van de doelgroepen van de hogeschool verdwalen of het gevoel krijgen dat ze verdwaald zijn door een slechte bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool in de afgelopen 2 jaar (Chi-Sqaure= 0.002). Integendeel zijn 17.67% van de doelgroepen van de hogeschool niet verdwaald door een slechte bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool in de afgelopen 2 jaar. Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool verdwalen binnen de hogeschool door een slechte bewegwijzering.

Verdwalen * Door bewegwijzering Crosstabulation

		Door bewegwijzering			Total
Count		Ja	Nee	N.v.t.	
Verdwalen	Ja	205	44	0	249
	Nee	0	0	141	141
Total		205	44	141	390

Uitslagen van de volgende vragen:
2. Raadpleegt u de bewegwijzering in De Haagse Hogeschool om uw bestemming te bereiken?
Met bestemming wordt bedoeld waar u heen wilt binnen De Haagse Hogeschool.
☐ Ja > ga door naar vraag 2.1 en sla vraag 2.3 en 2.4 over
☐ Nee > ga door naar vraag 2.3

2.1 Hoe vaak heeft u de bewegwijzering in De Haagse Hogeschool de afgelopen 2 jaar gebruikt om uw bestemming te bereiken?
☐ Zelden
☐ Af en toe
☐ Regelmatig
☐ Vaak
☐ Bijna altijd
☐ Onbekend

2.2 Hoe vaak heeft u uw bestemming in de afgelopen 2 jaar bereikt door alleen de bewegwijzering in De Haagse Hogeschool te gebruiken?
☐ Nooit
☐ Zelden
☐ Af en toe
☐ Regelmatig
☐ Vaak
☐ Bijna altijd
☐ Onbekend

2.3 Welke van de onderstaande redenen zorgen ervoor dat u de bewegwijzering niet gebruikt? Indien gewenst 2 antwoorden mogelijk.
☐ Ik ben genoeg bekend in het gebouw > ga door naar vraag 2.4
☐ De bewegwijzering helpt niet om je bestemming te bereiken > ga door naar vraag 3
☐ Ik ben niet in staat om de bewegwijzeringborden te lezen (zoals slechtziendheid, e.d.) > ga door naar vraag 3
☐ Anders nl, > ga door naar vraag 3

2.4 Binnen welke termijn of in hoeveel tijd was u in staat om zelf de weg binnen De Haagse Hogeschool te vinden zonder de bewegwijzering (bewegwijzeringborden en/of de receptie) binnen De Haagse Hogeschool te raadplegen?
☐ Binnen 3 maanden
☐ Tussen 3-6 maanden
☐ Tussen 6-12 maanden
☐ Tussen 12-24 maanden
☐ Meer dan 24 maanden

Uitslagen van vraag 2
Van de 390 respondenten geven 272 (69.7%) respondenten aan de bewegwijzering te gebruiken in De Haagse Hogeschool om hun bestemming te bereiken. Integendeel geven 118 (30.3%) respondenten aan de bewegwijzering niet te raadplegen om hun bestemming te bereiken.
Hieruit is te concluderen dat 69.7% van de doelgroepen van de hogeschool de bewegwijzering raadplegen om hun bestemming te bereiken. Integendeel gebruiken 30.3% van de doelgroepen van de hogeschool niet de bewegwijzering om hun bestemming te bereiken.

Raadplegen bewegwijzering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	272	69,7	69,7	69,7
	Nee	118	30,3	30,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van vraag 2.1 en 2.2

Van de 272 respondenten die aangegeven hebben de bewegwijzering te raadplegen geeft de onderstaande tabel (Gebruiken bewegwijzering * Bereiken bestemming Crosstabulation) een goed beeld over het gebruik en bereik van de bestemmingen door de bewegwijzering.

- Zelden→ Totaal gebruik is 8 respondenten: 4 respondenten nooit bereikt, 3 respondenten zelden bereikt en 1 respondent af en toe bereikt.
- Af en toe → Totaal gebruik is 76 respondenten: 6 respondenten nooit bereikt, 14 respondenten zelden bereikt, 39 respondenten af en toe bereikt, 6 respondenten regelmatig bereikt, 3 respondenten vaak bereikt, 7 respondenten bijna altijd bereikt en 1 respondent onbekend bereikt.
- Regelmatig → Totaal gebruik is 70 respondenten: 2 respondenten nooit bereikt, 5 respondenten zelden bereikt, 16 respondenten af en toe bereikt, 37 respondenten regelmatig bereikt, 4 respondenten vaak bereik, 5 respondenten bijna altijd bereikt en 1 respondent onbekend bereikt.
- Vaak → Totaal gebruik is 45 respondenten: 5 respondenten zelden bereikt, 10 respondenten af en toe bereikt, 12 respondenten regelmatig bereikt, 16 respondenten vaak bereikt en 2 respondenten bijna altijd bereikt.
- Bijna altijd → Totaal gebruik is 71 respondenten: 10 respondenten zelden bereikt,22 respondenten af en toe bereikt, 15 respondenten regelmatig gebruikt, 11 respondenten vaak bereikt en 13 respondenten bijna altijd bereikt.

In totaal hebben 30 (11.02%) van de 272 respondenten meer bereikt dan gebruikt, 108 (39.70% van 272) van de 272 respondenten evenveel gebruikt als bereikt en 132 (48.52% van 272) van de 272 respondenten minder bereikt dan gebruikt.

Hieruit is te concluderen dat 39.7% van de doelgroepen van de hogeschool de bewegwijzering evenveel gebruiken als bereiken, 11.02% van de doelgroepen van de hogeschool meer bereiken dan de bewegwijzering te gebruiken en 48.52% van de doelgroepen van de hogeschool minder bereiken dan de bewegwijzering te gebruiken. Hieruit blijkt dat de bewegwijzering van de hogeschool niet optimaal is, zodat de doelgroepen van de hogeschool hun bestemmingen kunnen bereiken.

Gebruiken bewegwijzering * Bereiken bestemming Crosstabulation

Count		Bereiken bestemming							Total
		Nooit	Zelden	Af en toe	Regelmatig	Vaak	Bijna altijd	Onbekend	
Gebruiken bewegwijzering	Zelden	4	3	1	0	0	0	0	8
	Af en toe	6	14	39	6	3	7	1	76
	Regelmatig	2	5	16	37	4	5	1	70
	Vaak	0	5	10	12	16	2	0	45
	Bijna altijd	0	10	22	15	11	13	0	71
	Onbekend	0	0	0	0	0	0	2	2
Total		12	37	88	70	34	27	4	272

Uitslagen van vraag 2.3 en 2.4

Van de 118 respondenten die aangegeven hebben de bewegwijzering niet te raadplegen geven 78 (66.1% van 118) respondenten aan dat ze de bewegwijzering niet raadplegen, omdat ze genoeg bekend zijn in het gebouw van de hogeschool. Van de 78 respondenten die aangegeven hebben genoeg bekend te zijn in het gebouw van de hogeschool geven 56 (71.79% van 78) respondenten aan dat ze binnen 3 maanden bekend zijn geraakt met het gebouw, 16 (20.51%) respondenten geven aan tussen 3-6 maanden bekend te zijn geraakt met het gebouw en 4 (5.1%) respondenten zijn tussen 6-12 maanden bekend geraakt met het gebouw. Van de 118 respondenten die aangegeven hebben de bewegwijzering niet te raadplegen geven 54 (43.9%) respondenten aan dat ze de bewegwijzering niet raadplegen, omdat de bewegwijzering niet helpt om de bestemming te vinden.

Hieruit is te concluderen dat 66.1% van de doelgroepen die aangeven hebben de bewegwijzering niet te gebruiken om de bestemmingen te bereiken de bewegwijzering niet gebruiken, omdat ze bekend zijn geraakt met het gebouw. De meesten raken binnen drie maanden bekend met het gebouw.

Niet gebruiken bewegwijzering, genoeg bekend in het gebouw

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ik ben genoeg bekend in het gebouw	78	20,0	20,0	20,0
	N.v.t.	312	80,0	80,0	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Termijn bekendheid gebouw

		Termijn bekendheid gebouw				Total
		Binnen 3 maanden	Tussen 3-6 maanden	Tussen 6-12 maanden	N.v.t.	
Raadplegen bewegwijzering	Ja	0	0	0	272	272
	Nee	56	16	4	42	118
Total		56	16	4	314	390

Niet gebruiken bewegwijzering, want bewegwijzering helpt niet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	De bewegwijzering helpt niet om je bestemming te bereiken	54	13,8	13,8	13,8
	N.v.t.	336	86,2	86,2	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van de volgende vragen:
3. Vindt u dat de bewegwijzering bij de (hoofd)ingang van De Haagse Hogeschool (het atrium) duidelijk is?
Met duidelijk wordt bedoeld dat u bij de ingang d.m.v. de bewegwijzering weet waar u heen moet.
☐ Ja
☐ Nee

4. Vindt u dat er binnen De Haagse Hogeschool goed wordt doorverwezen d.m.v. de bewegwijzeringborden?
Met doorverwezen wordt bedoeld dat u verder uw weg kunt vinden m.b.v. vervolgborden
☐ Ja
☐ Nee

4.1 In welke mate bent u tevreden of ontevreden over de doorverwijzing d.m.v. de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Zeer tevreden
☐ Tevreden
☐ Neutraal
☐ Ontevreden
☐ Zeer ontevreden

5. Vindt u dat De Haagse Hogeschool de bewegwijzering goed heeft geregeld?
Met goed wordt bedoeld dat u met gemak en zonder hulp uw bestemming kan bereiken.
☐ Ja
☐ Nee

Uitslagen van vraag 3

Van de 390 respondenten geven 284 (72.8% van 390) respondenten aan niet tevreden te zijn met de bewegwijzering bij de entree van het gebouw, dus een startpunt (centraal informatiepunt). Integendeel geven 106 (27.2% van 390) respondenten aan tevreden te zijn met de bewegwijzering bij de entree van het gebouw. Van de 151 respondenten die aangegeven hebben dat De Haagse Hogeschool de bewegwijzering goed heeft geregeld (zie vraag 5) geven 91 (60.26% van 151) respondenten aan dat de bewegwijzering bij de ingang van de hogeschool niet goed is geregeld. Hieronder zie je tabel met bewegwijzering goed * startpunt. In deze tabel is duidelijk te zien dat grotendeels van de respondenten (78.87% van 284) die een negatief oordeel hebben over de bewegwijzering van de hogeschool ook ontevreden zijn met het startpunt.

Hieruit is te concluderen dat 72.8% van de doelgroepen van de hogeschool ontevreden zijn met de bewegwijzering bij de entree van het gebouw. Integendeel zijn 27.2% (106 respondenten) van de doelgroepen van de hogeschool tevreden over de bewegwijzering bij de entree van het gebouw. Van de 106 respondenten die aangegeven hebben tevreden te zijn met de bewegwijzering binnen de hogeschool geven 56.60% (60 van de 106) aan niet tevreden te zijn met de bewegwijzering bij de entree van het gebouw. Dus de doelgroepen van de hogeschool zijn ontevreden met de bewegwijzering bij de entree van het gebouw. Hieruit is ook te concluderen dat de tevredenheid van de bewegwijzering bepaald (beïnvloedt) wordt door de aanwezigheid van een startpunt bij de entree van het gebouw (Chi-Square= 0.00173). Kortom het is statisch bewezen dat de tevredenheid van de doelgroepen van de hogeschool over de bewegwijzering bepaald wordt door de tevredenheid over het startpunt.

De bewegwijzering goed bij de entree van het gebouw, startpunt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	106	27,2	27,2	27,2
	Nee	284	72,8	72,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Bewegwijzering goed? * Startpunt Crosstabulation

		Startpunt		Total
Count		Ja	Nee	
Bewegwijzering goed?	Ja	91	60	151
	Nee	15	224	239
Total		106	284	390

Uitslagen van vraag 4

Van de 390 respondenten geven 199 respondenten (51% van 390) aan niet tevreden te zijn over de doorverwijzing binnen De Haagse Hogeschool d.m.v. de bewegwijzeringborden. Integendeel geven 191 (49% van 390) respondenten aan tevreden te zijn over de doorverwijzing binnen De Haagse Hogeschool d.m.v. de bewegwijzeringborden. Hieronder zie je een tabel met bewegwijzering goed * doorverwijzen goed. In deze tabel is duidelijk te zien dat grotendeels van de respondenten (95.47% van 199) die een negatief oordeel hebben over de bewegwijzering van de hogeschool ook ontevreden zijn met de doorverwijzing en omgekeerd grotendeels van de respondenten die een positief oordeel hebben over de bewegwijzering van de hogeschool ook tevreden zijn met de doorverwijzing binnen de hogeschool d.m.v. de bewegwijzeringborden.

Hieruit is te concluderen dat 51% van de doelgroepen van de hogeschool ontevreden zijn over de doorverwijzing binnen De Haagse Hogeschool en 49% van de doelgroepen tevreden zijn over de doorverwijzing binnen De Haagse Hogeschool. Ook is hieruit te concluderen dat de tevredenheid van de bewegwijzering bepaald (beïnvloedt) wordt door de mate van juistheid van de doorverwijzing bij de bewegwijzeringborden (Chi-Square= 0.00205). Kortom het is statisch bewezen dat de tevredenheid van de doelgroepen van de hogeschool over de bewegwijzering bepaald wordt door de tevredenheid met de doorverwijzing van de bewegwijzeringborden.

Doorverwijzen goed?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	191	49,0	49,0	49,0
	Nee	199	51,0	51,0	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Crosstab

Count		Doorverwijzen goed?		Total
		Ja	Nee	
Bewegwijzering goed?	Ja	142	9	151
	Nee	49	190	239
Total		191	199	390

Uitslagen van vraag 4.1
Van de 191 (49%) respondenten die aangeven hebben tevreden te zijn over de doorverwijzing binnen De Haagse Hogeschool d.m.v. de bewegwijzeringborden geven 120 (10 respondenten zeer tevreden en 110 respondenten tevreden) respondenten (62.8% van de 191) duidelijk aan dat ze tevreden zijn over de doorverwijzing. Van de 199 (51%) respondenten die aangeven hebben ontevreden te zijn over de doorverwijzing geven 161 respondenten (80.90% van de 199) duidelijk aan ontevreden te zijn over de doorverwijzing.
Hieruit is nogmaals te concluderen dat 51% van de doelgroepen van de hogeschool ontevreden zijn over de doorverwijzing binnen De Haagse Hogeschool en 49% van de doelgroepen tevreden zijn over de doorverwijzing binnen De Haagse Hogeschool (Chi-Sqaure= 0.0018). Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden zijn over de doorverwijzing binnen de hogeschool.

Doorverwijzen goed? * Mate tevredenheid doorverwijzen Crosstabulation

Count		Mate tevredenheid doorverwijzen					Total
		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	
Doorverwijzen goed?	Ja	10	110	71	0	0	191
	Nee	0	0	40	117	42	199
Total		10	110	108	119	42	390

Uitslagen van vraag 5
Van de 390 respondenten geven 239 respondenten (61.3% van 390) aan het huidige bewegwijzeringsysteem van De Haagse Hogeschool niet goed is. Integendeel vinden 151 (38.7%) respondenten dat het huidige bewegwijzeringsysteem van De Haagse Hogeschool goed is.
Hieruit is te concluderen dat 61.3% van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool het huidige bewegwijzeringsysteem als slecht ervaren en dat 38.7% van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool het huidige bewegwijzeringsysteem als goed ervaren.

Bewegwijzering goed?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	151	38,7	38,7	38,7
	Nee	239	61,3	61,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van de volgende vraag:
6. Hieronder staan enkele bewegwijzeringopties met betrekking tot uw **behoeften** aangaande de bewegwijzering. Welke van de onderstaande bewegwijzeringopties vindt u het meest belangrijke? Graag 2 antwoorden aankruisen.

☐ Bewegwijzeringborden
☐ Een centrale receptie (bij de entree van het gebouw)
☐ Voldoende verlichting om de bewegwijzering (borden) te zien
☐ Een startpunt (een centraal informatiepunt bij de entree van het gebouw)
☐ Anders nl,

Uitslagen van vraag 6

Van de 390 respondenten (elk respondent heeft 2 keuzemogelijkheden dus in totaal 780 antwoorden) vinden 315 respondenten dat bewegwijzeringborden tot de behoeften behoren aangaande de bewegwijzering, 112 respondenten vinden een centrale receptie tot de behoeften aangaande de bewegwijzering, 36 respondenten vinden voldoende verlichting om de bewegwijzering te zien tot de behoeften aangaande de bewegwijzering, 259 respondenten vinden een startpunt (een centraal informatiepunt bij de entree van het gebouw) tot de behoeften aangaande de bewegwijzering en 2 respondenten vinden een andere keuzemogelijkheid tot de behoeften aangaande de bewegwijzering.
Hieruit is te concluderen dat de doelgroepen van De Haagse Hogeschool de behoeften als volgt rangschikken:

1. *Bewegwijzeringborden*
2. *Een startpunt*
3. *Een centrale receptie*
4. *Voldoende verlichting om de bewegwijzeringborden te zien*
5. *Anders.*

Behoeften bewegwijzering, bewegwijzeringborden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bewegwijzeringborden	315	80,8	80,8	80,8
	N.v.t.	75	19,2	19,2	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Behoeften bewegwijzering, centrale receptie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Een centrale receptie (bij de entree van het gebouw)	112	28,7	28,8	28,8
	N.v.t.	277	71,0	71,2	100,0
	Total	389	99,7	100,0	
Missing	System	1	,3		
Total		390	100,0		

Behoeften bewegwijzering, voldoende verlichting

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Voldoende verlichting om de bewegwijzering (borden) te zien	36	9,2	9,2	9,2
	N.v.t.	354	90,8	90,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Behoeften bewegwijzering, startpunt

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Een startpunt (een centraal informatiepunt bij de entree van het gebouw)	259	66,4	66,4	66,4
	N.v.t.	131	33,6	33,6	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Behoeften bewegwijzering, anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Anders	2	,5	,5	,5
	N.v.t.	388	99,5	99,5	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van de volgende vraag:
7. Hieronder staan enkele bewegwijzeringopties met betrekking tot uw **verwachtingen** aangaande de bewegwijzering. Welke van de onderstaande bewegwijzeringopties vindt u het meest belangrijke? Graag 2 antwoorden aankruisen.
☐ Duidelijke en juiste informatie op de bewegwijzeringborden
☐ Tweetaligheid (Nederlands en Engels) op de bewegwijzeringborden
☐ Pictogrammen op de bewegwijzeringborden
☐ Een digitaal loket (een digitale routeplanner binnen De Haagse Hogeschool op verschillende belangrijke punten binnen het gebouw)
☐ Kleurgebruik bij bewegwijzering (bijvoorbeeld de bewegwijzeringborden in de strip krijgen een rode kleur en de bewegwijzeringborden in de rugzak een blauwe kleur, dit maakt het mogelijk dat mensen weten in welk gebied ze zich bevinden)
☐ Intranet mogelijkheid (een routeplanner op intranet voor de bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool)

Uitslagen van vraag 7
Van de 390 respondenten (elke respondent heeft 2 keuzemogelijkheden dus in totaal 780 antwoorden) vinden 294 respondenten duidelijke en juiste informatie op de bewegwijzeringborden tot de verwachtingen aangaande de bewegwijzering, 73 respondenten vinden tweetaligheid (Nederlands en Engels) op de bewegwijzeringborden tot de verwachtingen aangaande de bewegwijzering, 43 respondenten vinden pictogrammen op de bewegwijzeringborden tot de verwachtingen aangaande de bewegwijzeringborden, 65 respondenten vinden een digitaal loket tot de verwachtingen aangaande de bewegwijzering, 235 respondenten vinden kleurgebruik bij de bewegwijzering tot de verwachtingen aangaande de bewegwijzering en 43 respondenten vinden intranet mogelijkheid tot de verwachtingen aangaande de bewegwijzering. In totaal zijn er 753 antwoorden gegeven. Dit komt doordat er 1 missing value is en sommige respondenten alleen 1 keuzemogelijkheid hebben gekozen.
Hieruit is te concluderen dat de doelgroepen van De Haagse Hogeschool de verwachtingen als volgt rangschikken:
1. *Duidelijke en juiste informatie op de bewegwijzeringborden*
2. *Kleurgebruik bij de bewegwijzering*
3. *Tweetaligheid op de bewegwijzeringborden*
4. *Digitaal loket*
5. *Pictogrammen en intranet mogelijkheid.*

Verwachtingen bewegwijzering, duidelijke en juiste informatie op de borden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Duidelijke en juiste informatie op de bewegwijzeringborden	294	75,4	75,6	75,6
	N.v.t.	95	24,4	24,4	100,0
	Total	389	99,7	100,0	
Missing	System	1	,3		
Total		390	100,0		

Verwachtingen bewegwijzering, tweetaligheid op de borden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tweetaligheid (Nederlands en Engels) op de bewegwijzeringborden	73	18,7	18,7	18,7
	N.v.t.	317	81,3	81,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Verwachtingen bewegwijzering, pictogrammen op de borden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pictogrammen op de bewegwijzeringborden	43	11,0	11,0	11,0
	N.v.t.	347	89,0	89,0	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Verwachtingen bewegwijzering, een digitaal loket

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Een digitaal loket	65	16,7	16,7	16,7
	N.v.t.	325	83,3	83,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Verwachtingen bewegwijzering, kleurgebruik bij bewegwijzering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kleurgebruik	235	60,3	60,3	60,3
	N.v.t.	155	39,7	39,7	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Verwachtingen bewegwijzering, intranet mogelijkheid

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Intranet mogelijkheid	43	11,0	11,0	11,0
	N.v.t.	347	89,0	89,0	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

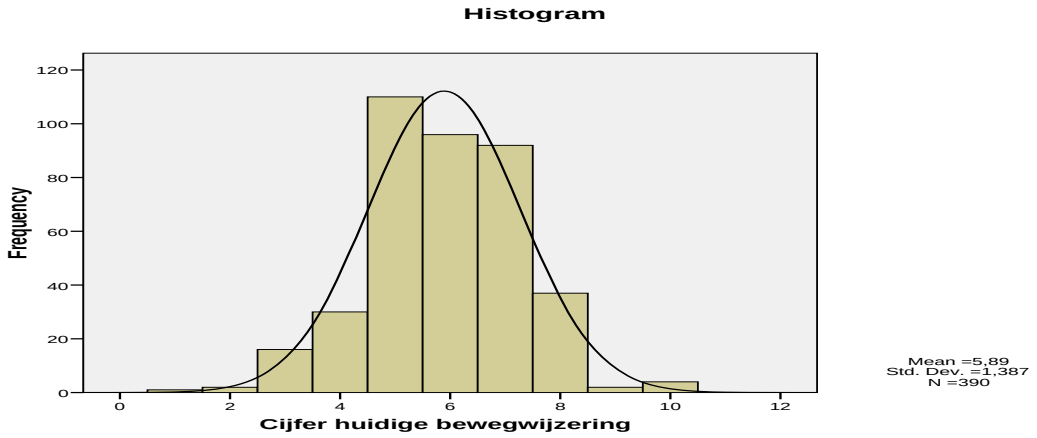
Uitslagen op de volgende vraag:
8. Wat is u oordeel over de huidige bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool in de vorm van een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed? Omcirkel wat van toepassing is.

1 2 4 5 6 7 8 9 10

Uitslagen van vraag 8
Van de 151 respondenten die het bewegwijzeringsysteem van de hogeschool goed vinden hebben 37 respondenten een negatief oordeel (een cijfer onder de 7) gegeven aan de huidige bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool. Alle cijfers onder de 7 ervaart de hogeschool als een onvoldoende en alle cijfers boven de 7 ervaart de hogeschool als een voldoende. Van de 239 respondenten die het bewegwijzeringsysteem van de hogeschool niet goed vinden hebben 21 respondenten een positief oordeel gegeven aan de huidige bewegwijzering. In totaal hebben 135 (34.62%) respondenten een positief oordeel over de huidige bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool en 255 (65.38%) respondenten hebben een negatief oordeel over de huidige bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool.
Hieruit is te concluderen dat de doelgroepen van De Haagse Hogeschool ontevreden zijn met de huidige bewegwijzering binnen de hogeschool. Het gemiddelde cijfer voor de huidige bewegwijzering is een 5.89.

Bewegwijzering goed? * Cijfer huidige bewegwijzering Crosstabulation

Count		Cijfer huidige bewegwijzering										Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Bewegwijzering goed?	Ja	0	0	0	1	4	32	76	32	2	4	151
	Nee	1	2	16	29	106	64	16	5	0	0	239
Total		1	2	16	30	110	96	92	37	2	4	390



Cijfer huidige bewegwijzering in een histogram

Uitslagen van de volgende vragen:
9. Is bewegwijzering belangrijk voor u om u welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Ja
☐ Nee

9.1 In welke mate is bewegwijzering belangrijk of onbelangrijk voor u om u welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk
☐ Zeer onbelangrijk

<u>Uitslagen van vraag 9 en 9.1</u>
Van de 390 respondenten geven 332 (85.89% van 390) respondenten aan dat bewegwijzering belangrijk is om zich welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool. Integendeel geven 58 (14.87%) respondenten aan dat bewegwijzering niet belangrijk is om zich welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool. Van de 332 respondenten die aangeven hebben dat bewegwijzering belangrijk is om zich welkom te voelen vinden 97 respondenten het zeer belangrijk, 197 respondenten het belangrijk en 38 respondenten vinden neutaal dat de bewegwijzering belangrijk is om zich welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool. Van de 58 respondenten die aangeven hebben dat bewegwijzering niet belangrijk is om zich welkom te voelen vinden 33 respondenten neutraal en 20 respondenten onbelangrijk om zich welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool.
Hieruit is te concluderen dat 85.89% van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool bewegwijzering belangrijk vinden om zich welkom te voelen binnen de hogeschool. De doelgroepen van De Haagse Hogeschool welkom laten voelen is de gastvrijheidvisie van de hogeschool. Dus is bewegwijzering een belangrijk instrument om de doelen van de hogeschool welkom te laten voelen. Hieronder is duidelijk te zien dat de doelgroepen van De Haagse hogeschool aangeven hebben belangrijk te vinden om zich welkom te voelen binnen De Haagse hogeschool en bewegwijzering als een instrument zien om zich welkom te voelen (Chi- Square= 0,0005). Kortom is het statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool zich welkom zullen voelen als de bewegwijzering goed is geregeld.

Belang bewegwijzering welkom voelen * Belangrijk welkom binnen De HHS Crosstabulation

		Belangrijk welkom binnen De HHS		Total
Count		Ja	Nee	Ja
Belang bewegwijzering welkom voelen	Ja	328	4	332
	Nee	53	5	58
Total		381	9	390

Uitslagen enquête voor de gastvrijheid
Uitslagen van de volgende vragen:
10. Vindt u het belangrijk om u op uw gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Ja
☐ Nee

10.1 In welke mate vindt u het belangrijk of onbelangrijk om u op uw gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk
☐ Zeer onbelangrijk

Uitslagen van vraag 10
Van de 390 respondenten geven 384 respondenten (98,5%) aan het belangrijk te vinden om zich op hun gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool. Integendeel vinden 6 respondenten (1.5%) het niet belangrijk om zich op hun gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool.
Hieruit is te concluderen dat 98.5% van de doelgroepen van de hogeschool het belangrijk vinden om zich op hun gemak te voelen binnen de hogeschool. Integendeel vinden 1.5% van de doelgroepen van de hogeschool het niet belangrijk om zich op hun gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool.

Belangrijk gemak voelen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	384	98,5	98,5	98,5
	Nee	6	1,5	1,5	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van vraag 10.1
Van de 384 respondenten die aangegeven hebben het belangrijk te vinden om zich op hun gemak voelen binnen De Haagse Hogeschool geven 158 respondenten aan het zeer belangrijk te vinden, 202 respondenten aan het belangrijk te vinden en 24 respondenten aan het neutraal te vinden om zich op hun gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool. Van de 6 respondenten die aangegeven hebben het niet belangrijk te vinden om zich op hun gemak voelen binnen De Haagse Hogeschool geven 3 respondenten aan het neutraal te vinden en 3 respondenten aan het onbelangrijk te vinden om zich op hun gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool. In totaal geven 360 (92.3%) respondenten (158+202=360) duidelijk aan het belangrijk te vinden om zich op hun gemak te voelen binnen de hogeschool.
Hieruit is te concluderen dat 92.3% van de doelgroepen van de hogeschool het belangrijk vinden om zich op hun gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool (Chi- Square= 0.0046). Kortom is het statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool het belangrijk vinden om zich op hun gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool.

Belangrijk gemak voelen * Mate belangrijk gemak voelen Crosstabulation

Count		Mate belangrijk gemak voelen				Total
		Zeer belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Onbelangrijk	
Belangrijk gemak voelen	Ja	158	202	24	0	384
	Nee	0	0	3	3	6
Total		158	202	27	3	390

Uitslagen van de volgende vragen:
11. Voelt u zich welkom in het gebouw van De Haagse Hogeschool?
Met welkom wordt bedoeld dat u zich het hele verblijf door prettig voelt.
☐ Ja
☐ Nee

11.1 Vindt u het belangrijk om u welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Ja
☐ Nee

11.2 In welke mate is het belangrijk of onbelangrijk voor u om u welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk
☐ Zeer onbelangrijk

11.3 Wat is uw oordeel over hoe welkom u zich voelt binnen het gebouw van De Haagse Hogeschool in de vorm van een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed? Omcirkel wat van toepassing is.

1 2 4 5 6 7 8 9 10

Indien een cijfer onder de 7 graag vraag 12 beantwoorden.
12. Welke van de onderstaande redenen zorgen ervoor dat u zich niet welkom voelt binnen De Haagse Hogeschool? Graag 2 antwoorden aankruisen.
☐ Het gebouw (inrichting, vormgeving)
☐ De gebruikers van het gebouw (medewerkers, studenten, bezoekers)
☐ De dienstverlening
☐ De bewegwijzering
☐ De receptie
☐ Anders nl,

Uitslagen van vraag 11.1
Van de 390 respondenten geven 381 respondenten (97.7%) aan dat ze het belangrijk vinden om zich welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool. Integendeel geven 9 respondenten (2.3%) aan het niet belangrijk te vinden om zich welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool.
Hieruit is te concluderen dat 97.7% van de doelgroepen van de hogeschool het belangrijk vinden om zich welkom te voelen binnen de hogeschool. Integendeel vinden 2.3% van de doelgroepen van de hogeschool het onbelangrijk om zich welkom te voelen binnen de hogeschool.

Belangrijk welkom binnen De Haagse Hogeschool

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	381	97,7	97,7	97,7
	Nee	9	2,3	2,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van vraag 11.2
Van de 381 respondenten die aangegeven hebben het belangrijk te vinden om zich welkom te voelen vinden 146 respondenten het zeer belangrijk, 213 respondenten het belangrijk, 22 respondenten het neutraal om zich welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool. Van de 9 respondenten die aangegeven hebben het niet belangrijk te vinden om zich welkom te voelen vinden 6 respondenten het neutraal en 3 respondenten het onbelangrijk om zich welkom te voelen in het gebouw van de hogeschool.

Hieruit is te concluderen dat de doelgroepen van de hogeschool het belangrijk vinden om zich welkom te voelen binnen de hogeschool (Chi- Square= 0.0056). Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool het belangrijk vinden om zich welkom te voelen binnen de hogeschool.

Count		Mate belangrijk welkom binnen De HHS				Total
		Zeer belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Onbelangrijk	
Belangrijk welkom binnen De HHS	Ja	146	213	22	0	381
	Nee	0	0	6	3	9
Total		146	213	28	3	390

<u>Uitslagen van vraag 11</u>
Van de 381 respondenten die aangegeven hebben het belangrijk te vinden om zich welkom te voelen in het gebouw van De Haagse Hogeschool geven 269 (70.06% van 381) respondenten aan dat ze zich ook welkom voelen binnen De Haagse Hogeschool en 112 (29.04% van 381) respondenten geven aan zich niet welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool. Van de 9 respondenten die aangegeven hebben het niet belangrijk te vinden om zich welkom te voelen binnen De Haagse hogeschool geven 6 respondenten aan zich toch welkom te voelen en 3 respondenten aan zich niet welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool. In totaal voelen dus 275 (70.5% van 390) van de 390 respondenten zich welkom binnen De Haagse Hogeschool.
Hieruit is te concluderen dat 70.5% van de doelgroepen van de hogeschool zich welkom voelen binnen De Haagse Hogeschool (Chi- Square= 0,0079). Integendeel vinden 29.5% van de doelgroepen zich niet welkom binnen De Haagse Hogeschool. Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool zich welkom voelen binnen de hogeschool.

		Welkom voelen binnen De HHS		Total
Count		Ja	Nee	
Belangrijk welkom binnen De HHS	Ja	269	112	381
	Nee	6	3	9
Total		275	115	390

Van de 115 respondenten die aangegeven hebben zich niet welkom te voelen binnen de hogeschool vinden 54 respondenten het zeer belangrijk en 56 respondenten het belangrijk, 3 respondenten vinden het neutraal en 2 respondenten vinden het onbelangrijk om zich welkom te voelen binnen de hogeschool. Dat is dus in totaal 110 respondenten van het 115 die het belangrijk vinden om zich welkom te voelen binnen de hogeschool, maar zich niet welkom voelen.
Hieruit is te concluderen dat er een grote groep respondenten die zich niet welkom voelen binnen de hogeschool door enkele verbeteringen zich welkom kunnen voelen binnen de hogeschool (Chi-Square= 0.0088). Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool die zich niet welkom voelen binnen de hogeschool door enkele verbeteringen zich welkom kunnen voelen binnen de hogeschool.

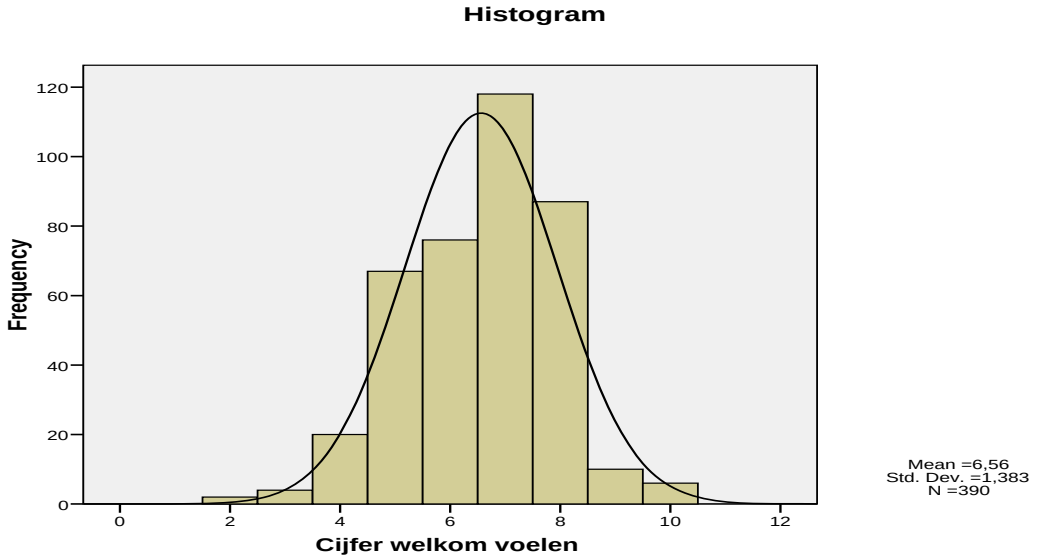
Count		Mate belangrijk welkom binnen De HHS				Total
		Zeer belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Onbelangrijk	
Welkom voelen binnen De HHS	Ja	92	157	25	1	275
	Nee	54	56	3	2	115
Total		146	213	28	3	390

Uitslagen van vraag 11.3

Van de 275 respondenten die zich welkom voelen binnen De Haagse Hogeschool geven 58 respondenten een negatief oordeel aan het welkom voelen binnen De Haagse Hogeschool. Alle cijfers onder de 7 ervaart de hogeschool als een onvoldoende en alle cijfers boven de 7 ervaart de hogeschool als een voldoende. Van de 115 respondenten die zich niet welkom voelen binnen De Haagse Hogeschool geven 4 respondenten een positief oordeel aan het welkom voelen binnen De Haagse Hogeschool. In totaal geven dus 221 (56.7% van 390) van de 390 (100%) respondenten een positief oordeel aan het welkom voelen binnen De Haagse Hogeschool en 169 (43.3% van 390) respondenten een negatief oordeel aan het welkom voelen binnen De Haagse Hogeschool. Het gemiddelde cijfer voor het welkom voelen is een 6.56.

Hieruit is te concluderen dat 56.7% van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool een positief oordeel hebben over het welkom voelen binnen De Haagse Hogeschool (Chi- Square= 0.00856). Integendeel hebben 43.3% van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool een negatief oordeel over het welkom voelen binnen De Haagse Hogeschool.

Count		Cijfer welkom voelen									Total
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Welkom voelen binnen De HHS	Ja	0	0	1	5	52	114	87	10	6	275
	Nee	2	4	19	62	24	4	0	0	0	115
Total		2	4	20	67	76	118	87	10	6	390



Cijfer welkom voelen binnen De Haagse hogeschool

Uitslagen van vraag 12

Van de 169 (elke respondent heeft 2 keuzemogelijkheden, dus in totaal 335 antwoorden) respondenten (alle respondenten die een cijfer onder het 7 aan het welkom voelen hebben gegeven) die een negatief oordeel hebben over hoe welkom ze zich voelen binnen het gebouw van de hogeschool geven 51 (13.1%) respondenten aan dat het aan het gebouw ligt, geven 23 respondenten (5.9%) aan dat het aan de gebruikers van het gebouw ligt, geven 106 respondenten (27.2%) aan dat het aan de dienstverlening ligt, geven 144 respondenten (36.9%) aan dat het aan de bewegwijzering ligt, geven 7 respondenten (1.8%) aan dat het aan de centrale receptie ligt en 1 respondent (0.3%) geeft aan dat het aan iets anders ligt.

Hieruit is te concluderen dat de doelgroepen van de hogeschool die een negatief oordeel hebben over het welkom voelen binnen hogeschool zich niet welkom voelen door de volgende redenen (in rangschikking):

1. *De bewegwijzering (Chi- Square 0,001)*
2. *De diensverlening (Chi- Square 0.002)*
3. *Het gebouw (Chi- Square 0.0031)*
4. *Gebruikers van het gebouw*
5. *Centrale receptie*
6. *Anders.*

Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool zich niet welkom voelen door de bewegwijzering, met als volgt de dienstverlening, het gebouw, de gebruikers van het gebouw, de centrale receptie en anders. Als de hogeschool de respondenten die een negatief oordeel hebben over het welkom voelen binnen de hogeschool tevreden wilt stellen moet de hogeschool vooral de interne bewegwijzering en dienstverlening binnen de hogeschool verbeteren. Dit geldt ook voor de respondenten die een positief oordeel hebben over het welkom voelen. De hogeschool kan door verbeteringen aan de interne bewegwijzering en de dienstverlening zijn doelgroep nog tevreden stellen.

Redenen niet welkom voelen, het gebouw

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Het gebouw	51	13,1	13,1	13,1
	N.v.t.	339	86,9	86,9	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Redenen niet welkom voelen, gebruikers

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	De gebruikers van het gebouw	23	5,9	5,9	5,9
	N.v.t.	367	94,1	94,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Redenen niet welkom voelen, dienstverlening

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	De dienstverlening	106	27,2	27,2	27,2
	N.v.t.	284	72,8	72,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Redenen niet welkom voelen, bewegwijzering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	De bewegwijzering	144	36,9	36,9	36,9
	N.v.t.	246	63,1	63,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Redenen niet welkom voelen, receptie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	De receptie	7	1,8	1,8	1,8
	N.v.t.	383	98,2	98,2	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Redenen niet welkom voelen, anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Anders	1	,3	,3	,3
	N.v.t.	389	99,7	99,7	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van de volgende vragen:
13. Vindt u het belangrijk om gewaardeerd te worden door De Haagse Hogeschool?
Met gewaardeerd wordt bedoeld dat uw aanwezigheid op prijs wordt gesteld en/of dat u het gevoel krijgt dat u belangrijk bent voor De Haagse Hogeschool.
☐ Ja
☐ Nee

13.1 In welke mate vindt u het belangrijk of onbelangrijk om gewaardeerd te worden door De Haagse Hogeschool?
☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk
☐ Zeer onbelangrijk

13.2 Wat is uw oordeel over hoe gewaardeerd u wordt door De Haagse Hogeschool in de vorm van een cijfer tussen 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed? Omcirkel wat van toepassing is.

1 2 4 5 6 7 8 9 10

<u>Uitslagen de vraag 13</u>
Van de 390 respondenten geven 367 respondenten (94.1%) aan het belangrijk te vinden om gewaardeerd te worden door De Haagse Hogeschool. Integendeel geven 23 respondenten (5.9%) aan het niet belangrijk te vinden om gewaardeerd te worden door De Haagse Hogeschool.
Hieruit is te concluderen dat 94.1% van de doelgroepen van de hogeschool het belangrijk vinden om gewaardeerd te worden door de hogeschool. Integendeel vinden 5.9% van de doelgroepen van de hogeschool het onbelangrijk om gewaardeerd te worden door de hogeschool.

Belangrijk gewaardeerd worden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	367	94,1	94,1	94,1
	Nee	23	5,9	5,9	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van vraag 13.1

Van de 367 respondenten die aangegeven hebben het belangrijk te vinden om gewaardeerd te worden door de hogeschool vinden 100 respondenten het zeer belangrijk, 234 respondenten het belangrijk en 33 respondenten neutraal om gewaardeerd te worden door de hogeschool. Van de 23 respondenten die aangegeven hebben het niet belangrijk te vinden om gewaardeerd te worden door de hogeschool vinden 15 respondenten het neutraal en 8 respondenten het onbelangrijk om gewaardeerd te worden door de hogeschool.

Hieruit is te concluderen dat de doelgroepen van de hogeschool het belangrijk vinden om gewaardeerd te worden door de hogeschool (Chi- Square= 0.0052). Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool het belangrijk vinden om gewaardeerd te worden door de hogeschool.

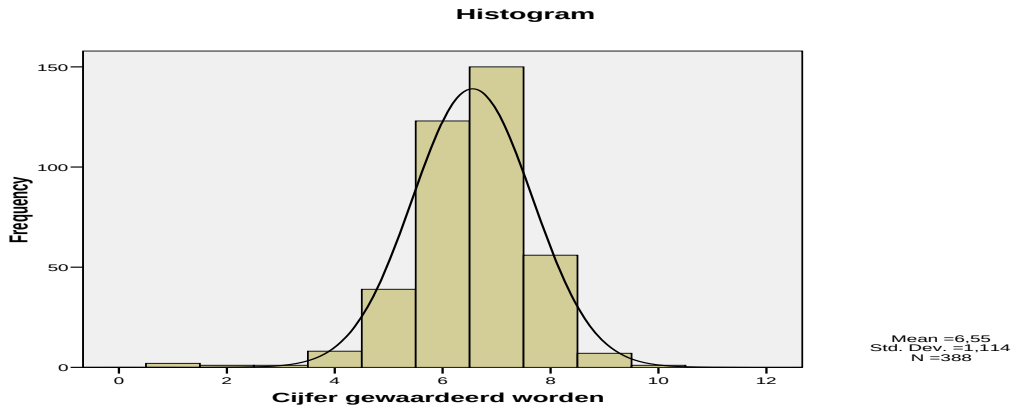
Count		Mate belangrijk gewaardeerd worden				Total
		Zeer belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Onbelangrijk	
Belangrijk gewaardeerd worden	Ja	100	234	33	0	367
	Nee	0	0	15	8	23
Total		100	236	48	6	390

Uitslagen van vraag 13.2

Van de 367 respondenten die aangegeven hebben het belangrijk te vinden om gewaardeerd te worden door de hogeschool geven 157 (alle respondenten die een cijfer onder de 7 aan gewaardeerd worden door de hogeschool geven) respondenten een negatief oordeel aan het gewaardeerd worden door de hogeschool. Alle cijfers onder de 7 ervaart de hogeschool als een onvoldoende en alle cijfers boven de 7 ervaart de hogeschool als een voldoende. Van de 23 respondenten die aangegeven hebben het niet belangrijk te vinden om gewaardeerd te worden door de hogeschool geven 6 respondenten een positief oordeel aan het gewaardeerd worden. In totaal geven dus 214 (54.87% van 390) van de 390 respondenten een positief oordeel over het gewaardeerd worden door de hogeschool en 176 (45.13%) van de 390 respondenten geven een negatief oordeel over het gewaardeerd worden door de hogeschool. Het gemiddelde cijfer van gewaardeerd worden door de hogeschool is een 6.55.

Hieruit is te concluderen dat 54.87% van de doelgroepen van de hogeschool zich gewaardeerd voelen door de hogeschool (Chi- Square, 0.0053). Integendeel voelen 45.3% van de doelgroepen van de hogeschool zich niet gewaardeerd door de hogeschool. Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool zich gewaardeerd voelen door de hogeschool.

Count		Cijfer gewaardeerd worden										Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Belangrijk gewaardeerd worden	Ja	0	1	1	8	36	111	145	56	7	1	367
	Nee	2	0	0	0	3	12	6	0	0	0	23
Total		2	1	1	8	39	123	150	56	7	1	390



Cijfer voor het gewaardeerd voelen door De Haagse Hogeschool

Uitslagen van de volgende vragen:
14. Is gastvrijheid belangrijk voor u om u veilig te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
Met veilig wordt bedoeld dat u het gevoel heeft dat u zich in een vriendelijke omgeving bevindt.
☐ Ja
☐ Nee

14.1 Voelt u zich binnen De Haagse Hogeschool veilig tussen 07:00-18:00 uur?
☐ Ja
☐ Nee
☐ N.v.t.

14.2 Voelt u zich binnen De Haagse Hogeschool veilig tussen 18:00-22:30 uur?
☐ Ja
☐ Nee
☐ N.v.t.

15. Wat is uw oordeel over hoe veilig u zich voelt binnen het gebouw in de vorm van een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed? Omcirkel wat van toepassing is.

1 2 4 5 6 7 8 9 10

Uitslagen van vraag 14
Van de 390 respondenten geven 379 (97.2%) respondenten aan dat gastvrijheid belangrijk is om zich veilig te voelen binnen De Haagse Hogeschool en geven 11 respondenten (2.8%) aan dat gastvrijheid integendeel niet belangrijk is om zich veilig te voelen binnen De Haagse Hogeschool.
Hieruit is te concluderen dat 97.2% van de doelgroepen van de hogeschool het belangrijk vinden dat gastvrijheid belangrijk is om zich veilig te voelen binnen De Haagse Hogeschool. Integendeel vinden 2.8% van de doelgroepen van de hogeschool dat gastvrijheid niet belangrijk is om zich veilig te voelen binnen De Haagse Hogeschool.

Gastvrijheid belangrijk voor veilig voelen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	379	97,2	97,2	97,2
	Nee	11	2,8	2,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van vraag 14.1
Van de 379 respondenten die aangeven hebben dat gastvrijheid belangrijk is om zich veilig te voelen binnen De Haagse Hogeschool geven 370 respondenten aan zich veilig te voelen tussen 07:00-18:00, 8 respondenten voelen zich niet veilig tussen 07:00-18:00 op de hogeschool en 1 respondent bevindt zich tussen 07:00-18:00 niet op de hogeschool. Van de 11 respondenten die aangegeven hebben dat gastvrijheid niet belangrijk is om zich veilig te voelen op de school vinden 10 respondenten zich veilig op de hogeschool en 1 respondent voelt zich niet veilig. In totaal vinden dus 380 (97.7%) van de 389 (1 respondent met n.v.t.) respondenten zich veilig op de hogeschoolschool en 9 (2.3%) respondenten van de 389 (1 respondent met n.v.t.) voelen zich niet veilig op de hogeschool tussen 07:00-18:00 uur.
Hieruit is het te concluderen dat 97.7% van de doelgroepen van de hogeschool zich tussen 07:00-18:00 uur veilig voelen op de hogeschool (Chi- Square= 0.0031) en 2.3% van de doelgroepen van de hogeschool voelen zich niet veilig tussen 07:00-18:00. Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool zich op de hogeschool tussen 07:00-18:00 uur veilig voelen.

		Veilig voelen 07:00-18:00 uur			Total
Count		Ja	Nee	N.v.t.	
Gastvrijheid belangrijk voor veilig voelen	Ja	370	8	1	379
	Nee	10	1	0	11
Total		380	9	1	390

Uitslagen van vraag 14.2

Van de 379 respondenten die aangegeven hebben dat gastvrijheid belangrijk is om zich veilig te voelen binnen De Haagse Hogeschool geven 212 respondenten aan zich veilig te voelen op de hogeschool tussen 18:00-22:30 uur. Integendeel vinden 66 respondenten zich niet veilig op de hogeschool tussen 18:00-22:30 uur en 101 respondenten bevinden zich niet op de hogeschool tussen 18:00-22:30 uur.

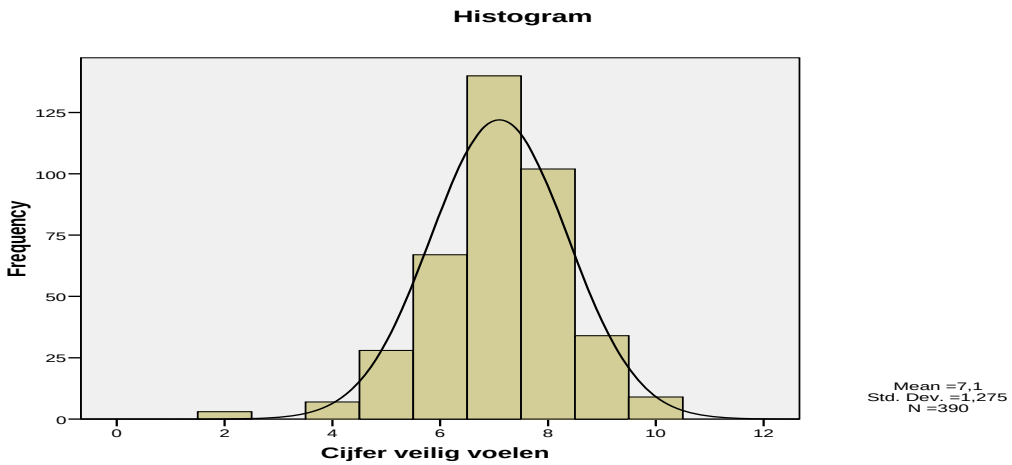
Van de 11 respondenten die aangegeven hebben dat gastvrijheid niet belangrijk is om zich veilig te voelen binnen de hogeschool geven 3 respondenten aan zich veilig te voelen op de hogeschool tussen 18:00-22:30 uur. Integendeel voelt 1 respondent zich niet veilig op de hogeschool tussen 18:00-22:30 en 7 respondenten bevinden zich niet op de hogeschool tussen 18:00-22:30 uur. In totaal geven 215 (76,2% van de 282) (108 respondenten met n.v.t.) respondenten aan zich veilig te voelen tussen 18:00-22:30 en 67 (23.8% van de 282) respondenten (108 respondenten met n.v.t.) voelen zich niet veilig tussen 18:00-22:30 op de hogeschool.
Hieruit is het te concluderen dat 76.2% van de doelgroepen van de hogeschool zich tussen 18:00:22:30 uur veilig voelen op de hogeschool (Chi- Square= 0.0026). Integendeel vinden 23.8% van de doelgroepen zich niet veilig tussen 18:00-22:30 op de hogeschool. Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool zich op de hogeschool tussen 18:00-22.30 veilig voelen.

		Veilig voelen 18:00-22:30 uur			Total
Count		Ja	Nee	N.v.t.	
Gastvrijheid belangrijk voor veilig voelen	Ja	212	66	101	379
	Nee	3	1	7	11
Total		215	67	108	390

Uitslagen van vraag 15

Van de 379 respondenten die aangegeven hebben dat gastvrijheid belangrijk is om zich veilig te voelen binnen De Haagse Hogeschool geven 103 (alle respondenten die een cijfer onder het 7 aan veilig voelen binnen de hogeschool geven) respondenten een negatief oordeel aan het veilig voelen. Alle cijfers onder de 7 ervaart de hogeschool als een onvoldoende en alle cijfers boven de 7 ervaart de hogeschool als een voldoende. Van de 11 respondenten die aangegeven hebben dat gastvrijheid niet belangrijk is om zich veilig te voelen binnen De Haagse Hogeschool geven 9 respondenten een negatief oordeel aan het veilig voelen binnen de hogeschool. In totaal geven dus 285 (73.07%) van de 390 respondenten een positief oordeel (alle cijfers boven de 7) over het veilig voelen binnen de hogeschool en 105 (26.9%) van de 390 respondenten die een negatief oordeel hebben over het veilig voelen binnen de hogeschool. Het gemiddelde cijfer van het veilig voelen op de hogeschool is 7.1.
Hieruit is te concluderen dat 73.07% van de doelgroepen van de hogeschool zich veilig voelen binnen de hogeschool (Chi- Square= 0.0094). Integendeel vinden tussen 26.9% van de doelgroepen van de hogeschool zich veilig binnen de hogeschool. Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool zich veilig voelen binnen de hogeschool.

Count		Cijfer veilig voelen								Total
		2	4	5	6	7	8	9	10	
Gastvrijheid belangrijk voor veilig voelen	Ja	2	7	28	66	135	99	33	9	379
	Nee	1	0	0	1	5	3	1	0	11
Total		3	7	28	67	140	102	34	9	390



Cijfer van veilig voelen op de hogeschool

Uitslagen van de volgende vragen:
16. Welke van de onderstaande mogelijkheden zorgen ervoor dat u zich gastvrijer voelt binnen De Haagse Hogeschool? Graag 2 antwoorden aankruisen.
Met gastvrijer wordt bedoeld dat u zich meer op uw gemak voelt binnen De Haagse Hogeschool.
☐ Sfeer in het gebouw
☐ Dienstverlening met betrekking tot ontvangst van de bezoekers, studenten en medewerkers (zoals de bewegwijzeringborden, centrale receptie, verlichting van de bewegwijzering, een centraal informatiepunt, en dergelijke)
☐ Klantvriendelijkheid
☐ Herkenbaarheid van medewerkers
☐ Beveiliging (te denken aan invoegen van meer camera' s binnen het gebouw, meer beveiligingpersoneel die rondlopen door het gebouw, en dergelijke)
☐ Waardering door de gebruikers van De Haagse Hogeschool (medewerkers, studenten)
☐ Anders nl,

Uitslagen van vraag 16
Van de 390 respondenten geven (elk met 2 keuzemogelijkheden, dus in totaal 390*2=780 antwoorden) 211 (54.1%) respondenten aan dat de sfeer in het gebouw van de hogeschool ervoor zal zorgen dat ze zich gastvrijer voelen. Van de 390 respondenten geven 253 (64.9%) respondenten aan dat ze zich gastvrijer voelen als de dienstverlening m.b.t. ontvangst van de bezoekers, studenten en medewerkers aanwezig is. Van de 390 respondenten geven 182 (46.7%) respondenten aan dat ze zich gastvrijer voelen als klantvriendelijkheid bij de hogeschool aanwezig is. Van de 390 respondenten geven 28 respondenten (7.2%) aan zich gastvrijer te voelen als de medewerkers herkenbaar zijn. Van de 390 respondenten hebben 47 respondenten (12.1%) aangegeven zich gastvrijer te voelen als er meer sprake is van beveiliging. Van de 390 respondenten hebben 49 respondenten (12.6%) aangegeven zich gastvrijer te voelen als er sprake is van waardering door de gebruikers van het gebouw. Van de 390 respondenten geven 2 respondenten (0.5%) aan dat ze zich op een andere manier gastvrijer voelen dan de mogelijkheden hierboven. In totaal zijn er 772 antwoorden gegeven (211+253+182+28+47+49+2=772), terwijl er 780 antwoorden gegeven moesten worden. Er zijn dus 8 missing values.

Hieruit is te concluderen dat de doelgroepen van de hogeschool zich gastvrijer zullen voelen als:
1. *De dienstverlening m.b.t. ontvangst aanwezig/verbeterd zal zijn (Chi-Square= 0.001962)*
2. *Sfeer in het gebouw verbeterd zal zijn (Chi-Square= 0.00164)*
3. *De hogeschool klantvriendelijker zal zijn (Chi-Square= 0.001)*
4. *Er sprake is van waardering door de gebruikers van het gebouw (Chi-Square= 0.003)*
5. *Er meer sprake is van beveiliging (Chi-Square= 0.0031)*
6. *De medewerkers herkenbaar zijn (Chi-Square= 0.00712)*
7. *Anders (Chi-Square= 0.00424).*

Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool zich gastvrijer zullen voelen als de hogeschool verbeteringen aanbrengt aan 1 de dienstverlening m.b.t. ontvangst, 2 sfeer in het gebouw, 3 klantvriendelijkheid, 4 waardering door de gebruikers van het gebouw, 5 beveiliging, herkenbaarheid van medewerkers en anders.

Mogelijkheden gastvrijer voelen, sfeer

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sfeer in het gebouw	211	54,1	54,2	54,2
	N.v.t.	178	45,6	45,8	100,0
	Total	389	99,7	100,0	
Missing	System	1	,3		
Total		390	100,0		

Mogelijkheden gastvrijer voelen, dienstverlening

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dienstverlening m.b.t. ontvangst van de bezoekers, studenten en medewerkers	253	64,9	64,9	64,9
	N.v.t.	137	35,1	35,1	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Mogelijkheden gastvrijer voelen, klantvriendelijkheid

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Klantvriendelijkheid	182	46,7	46,7	46,7
	N.v.t.	208	53,3	53,3	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Mogelijkheden gastvrijer voelen, herkenbaarheid

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Herkenbaarheid van medewerkers	28	7,2	7,2	7,2
	N.v.t.	362	92,8	92,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Mogelijkheden gastvrijer voelen, beveiliging

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Beveiliging	47	12,1	12,1	12,1
	N.v.t.	343	87,9	87,9	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Mogelijkheden gastvrijer voelen, waardering

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Waardering door de gebruikers van De Haagse Hogeschool	49	12,6	12,6	12,6
	N.v.t.	341	87,4	87,4	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Mogelijkheden gastvrijer voelen, anders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Anders	2	,5	,5	,5
	N.v.t.	388	99,5	99,5	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van de volgende vragen:
17. Vindt u dat De Haagse Hogeschool gastvrij is?
☐ Ja
☐ Nee

17. 1 Wat is uw oordeel over hoe gastvrij De Haagse Hogeschool is in de vorm van een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed? Omcirkel wat van toepassing is.

1 2 4 5 6 7 8 9 10

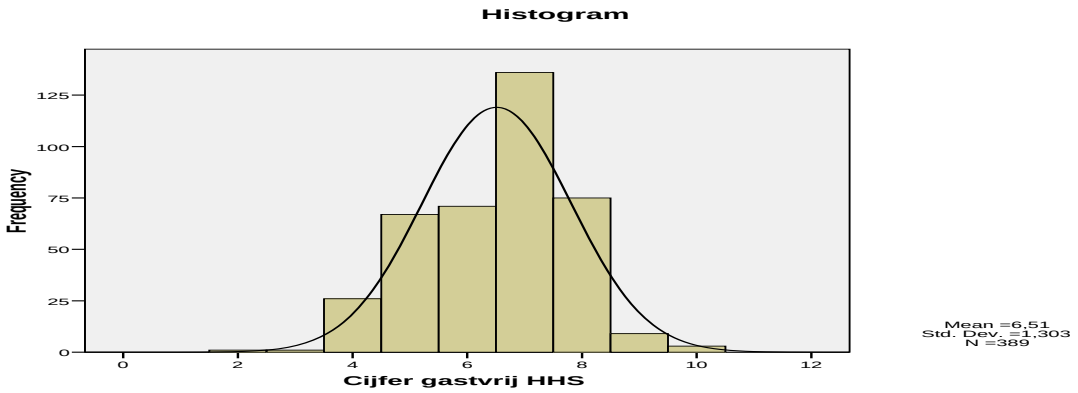
Uitslag van vraag 17.
Van de 390 respondenten vinden 290 respondenten (74.4%) dat De Haagse Hogeschool gastvrij is. Integendeel vinden 100 respondenten (25.6%) dat De Haagse Hogeschool niet gastvrij is.
Hieruit is te concluderen dat 74.4% van de doelgroepen van de hogeschool de hogeschool als gastvrij ervaren. Integendeel vinden 25.6% van de doelgroepen van de hogeschool de hogeschool niet gastvrij.

Gastvrij De Haagse Hogeschool

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	290	74,4	74,4	74,4
	Nee	100	25,6	25,6	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Uitslagen van vraag 17.1
Van de 290 respondenten die aangegeven hebben dat de hogeschool gastvrij is hebben 66 respondenten (alle respondenten die een cijfer onder de 7 aan gastvrijheid van de hogeschool hebben gegeven) een negatief oordeel gegeven aan de gastvrijheid van de hogeschool. Alle cijfers onder de 7 ervaart de hogeschool als een onvoldoende en alle cijfers boven de 7 ervaart de hogeschool als een voldoende. In totaal ervaren 224 (57.4%) van de 390 respondenten de hogeschool als gastvrij.
Het gemiddelde cijfer van het gastvrij vinden van de hogeschool is 6.51.
Hieruit is te concluderen dat de doelgroepen van de hogeschool een positief oordeel hebben over de gastvrijheid van de hogeschool (Chi- Square,0.0074). Kortom het is statisch bewezen dat de doelgroepen van de hogeschool de hogeschool als gastvrij ervaren.

Count		Cijfer gastvrij HHS									Total
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Gastvrij s	Ja	0	0	0	1	65	137	75	9	3	290
	Nee	1	1	26	66	6	0	0	0	0	100
Total		1	1	26	67	71	137	75	9	3	390



Uitslagen van de volgende stellingen:

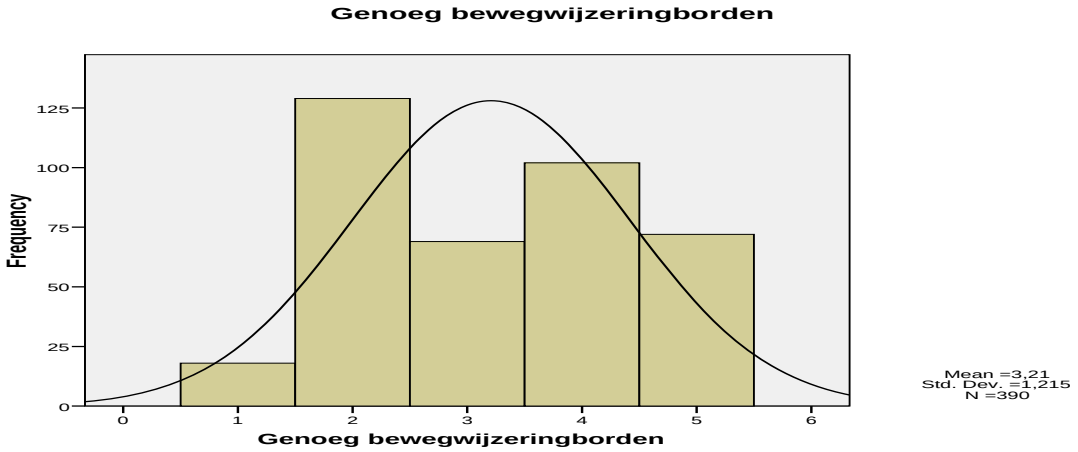
- Binnen De Haagse Hogeschool staan er genoeg bewegwijzeringborden waardoor ik mijn bestemming kan bereiken
- Op de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool staat juiste en/of niet verouderde informatie
- De bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool hangen op logische en duidelijke locaties
- De bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool zijn opvallend qua vormgeving.
- De tekst op de bewegwijzeringborden is duidelijk en goed te begrijpen
- De bewegwijzering (borden) binnen De Haagse Hogeschool moeten terug verwijzen naar de hoofdingang
- Centrale locaties zoals de bibliotheek, centrale restaurant, e.d. moeten vanaf alle plekken bewegwijzerd zijn
- Door het bewegwijzeringsysteem van De Haagse Hogeschool word ik goed begeleid vanaf de entree tot aan de plaats van de bestemming
- De centralereceptie (bij de entree) van De Haagse Hogeschool is klantvriendelijk

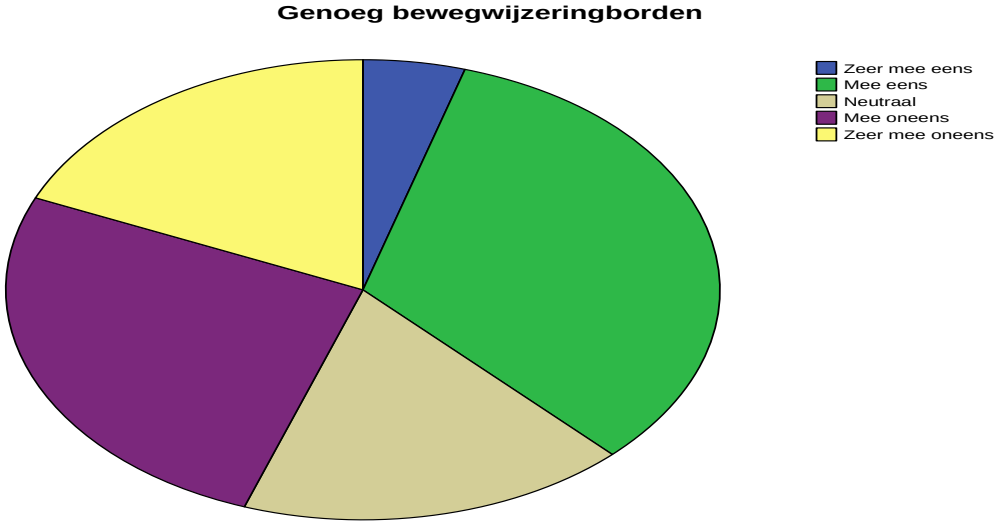
<u>Uitslagen ven de stelling:</u> Binnen De Haagse Hogeschool staan er genoeg bewegwijzeringborden waardoor ik mijn bestemming kan bereiken.

Van de 390 respondenten zijn 18 respondenten zeer mee eens, 129 respondenten mee eens, 69 respondenten neutraal, 102 respondenten mee oneens en 72 respondenten zeer mee oneens met de stelling. In totaal zijn 174 (54.2% van 321) van het 321 (aantal respondenten – neutraal) respondenten duidelijk mee oneens dat er genoeg bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool staan, waardoor hun de bestemmingen kunnen bereiken. Integendeel zijn 147 (45.8% van 321) van het 321 (aantal respondenten – neutraal) respondenten duidelijk mee eens dat er genoeg bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool staan, waardoor hun de bestemmingen kunnen bereiken.
Hieruit is te concluderen dat 54.2% van de doelgroepen van de hogeschool niet vinden dat er genoeg borden staan waardoor hun de bestemmingen kunnen bereiken. Integendeel vinden 45.8% dat er genoeg borden staan waardoor hun de bestemmingen kunnen bereiken.

Genoeg bewegwijzeringborden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeer mee eens	18	4,6	4,6	4,6
	Mee eens	129	33,1	33,1	37,7
	Neutraal	69	17,7	17,7	55,4
	Mee oneens	102	26,2	26,2	81,5
	Zeer mee oneens	72	18,5	18,5	100,0
	Total	390	100,0	100,0	





In dit figuur is duidelijk te zien dat het aantal ontevredenen meer zijn dan het aantal tevredenen.

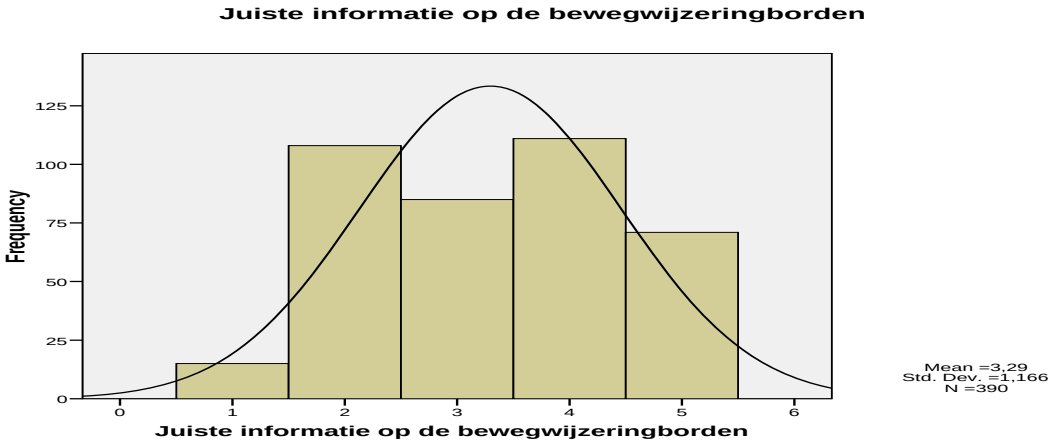
<u>Uitslagen van de stelling:</u> Op de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool staat juiste en/of niet verouderde informatie.

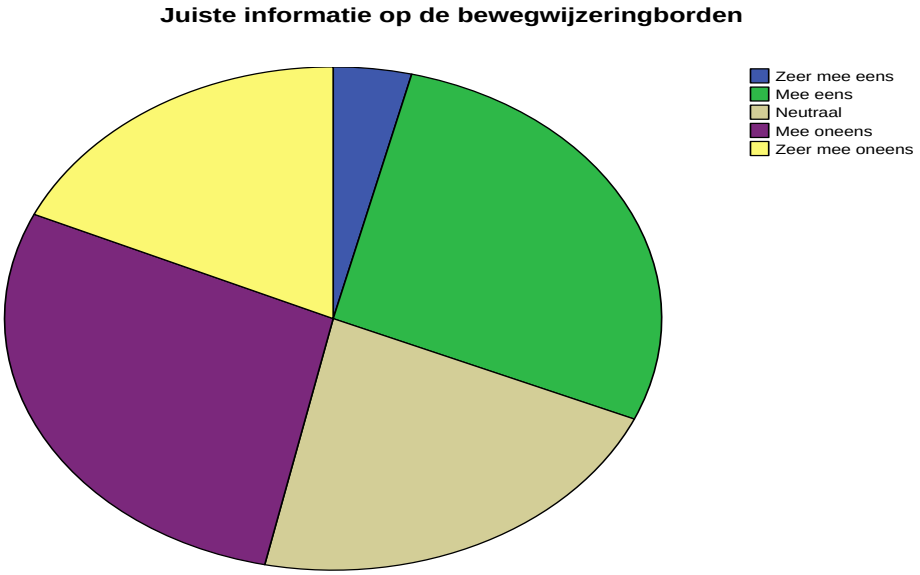
Van de 390 respondenten zijn 15 respondenten zeer mee eens, 108 respondenten mee eens, 85 respondenten neutraal, 111 respondenten mee oneens en 71 respondenten zeer mee oneens. In totaal zijn 123 (40.32% van 305) van het 305 (aantal respondenten – neutraal) respondenten duidelijk mee eens dat op de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool juiste en/of niet verouderde informatie staat.

Integendeel zijn 182 (59.68% van 305) van het 305 (aantal respondenten – neutraal) respondenten duidelijk mee oneens dat op de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool juiste en/of niet verouderde informatie staat.
Hieruit is te concluderen dat 59.68% van de doelgroepen van de hogeschool het mee oneens zijn dat op de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool juiste en/of niet verouderde informatie staat. Integendeel zijn 40.32% van de doelgroepen van de hogeschool mee eens dat op de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool juiste en/of niet verouderde informatie staat.

Juiste informatie op de bewegwijzeringborden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeer mee eens	15	3,8	3,8	3,8
	Mee eens	108	27,7	27,7	31,5
	Neutraal	85	21,8	21,8	53,3
	Mee oneens	111	28,5	28,5	81,8
	Zeer mee oneens	71	18,2	18,2	100,0
	Total	390	100,0	100,0	





In dit figuur is duidelijk te zien dat het aantal ontevredenen meer zijn dan het aantal tevredenen.

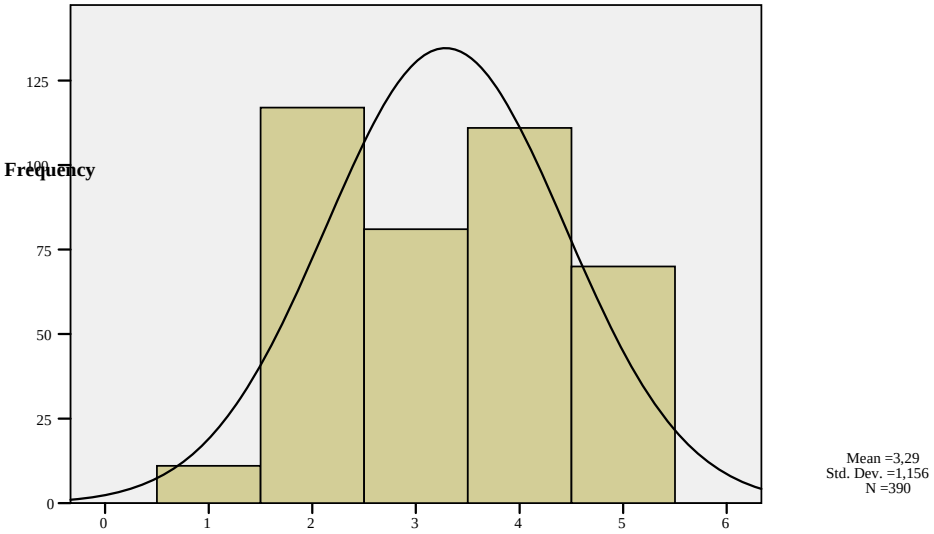
Uitslagen van de stelling: De bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool hangen op logische en duidelijke locaties

Van de 390 respondenten zijn 11 respondenten zeer mee eens, 117 respondenten mee eens, 81 respondenten neutraal, 111 respondenten mee oneens en 70 respondenten zeer mee oneens. In totaal zijn 128 (41.42% van 309) van 309 (aantal respondenten – neutraal) respondenten het duidelijk mee eens dat op de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool op logische en duidelijke locaties hangen. Integendeel zijn 181 (58.58% van 309) van 309 (aantal respondenten – neutraal) mee oneens dat de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool op logische en duidelijke locaties hangen.
Hieruit is te concluderen dat 58.58% van de doelgroepen van de hogeschool duidelijk mee oneens zijn dat er binnen De Haagse Hogeschool de bewegwijzeringborden op logische en duidelijke locaties hangen. Integendeel zijn 41.42% van de respondenten van de hogeschool duidelijk mee eens dat er binnen De Haagse Hogeschool de bewegwijzeringborden op logische en duidelijke locaties hangen.

Borden op duidelijke en logische locaties

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeer mee eens	11	2,8	2,8	2,8
	Mee eens	117	30,0	30,0	32,8
	Neutraal	81	20,8	20,8	53,6
	Mee oneens	111	28,5	28,5	82,1
	Zeer mee oneens	70	17,9	17,9	100,0
	Total	390	100,0	100,0	

Borden op duidelijke en logische locaties



Borden op duidelijke en logische locaties

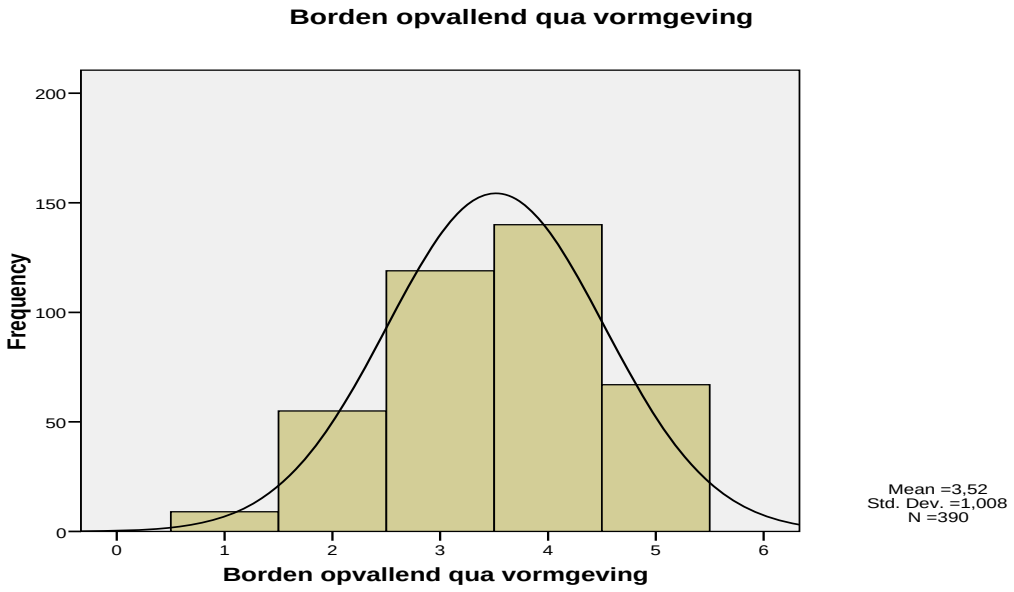
In dit figuur is het duidelijk te zien dat het aantal ontevreden meer zijn dan het aantal tevredenen.

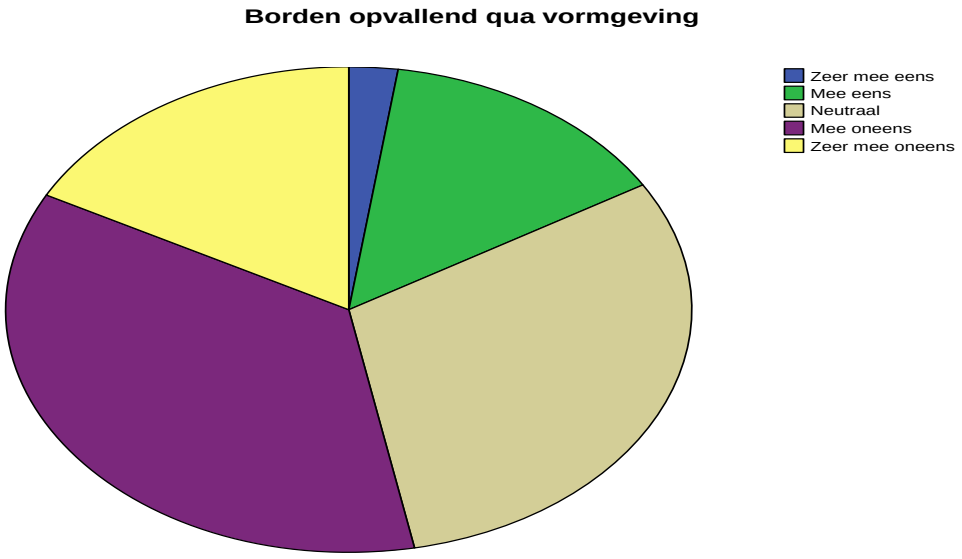
Uitslagen van de stelling: De bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool zijn opvallend qua vormgeving.

Van de 390 respondenten zijn 9 respondenten zeer mee eens, 55 respondenten mee eens, 119 respondenten neutraal, 140 respondenten mee oneens en 67 respondenten zeer mee oneens. In totaal zijn er 207 (76.38 van 271)van het 271 (aantal respondenten – neutraal) respondenten duidelijk oneens dat de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool opvallend zijn qua vormgeving. Integendeel zijn er 64 (23.62% van 271) van het 271 (aantal respondenten – neutraal) respondenten duidelijk mee eens dat de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool opvallend zijn qua vormgeving.
Hieruit is te concluderen dat 76.38% van de doelgroepen van de hogeschool duidelijk mee oneens dat de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool opvallend zijn qua vormgeving. Integendeel zijn 23.62% van de doelgroepen van de hogeschool duidelijk mee eens de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool opvallend zijn qua vormgeving.

Borden opvallend qua vormgeving

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeer mee eens	9	2,3	2,3	2,3
	Mee eens	55	14,1	14,1	16,4
	Neutraal	119	30,5	30,5	46,9
	Mee oneens	140	35,9	35,9	82,8
	Zeer mee oneens	67	17,2	17,2	100,0
	Total	390	100,0	100,0	





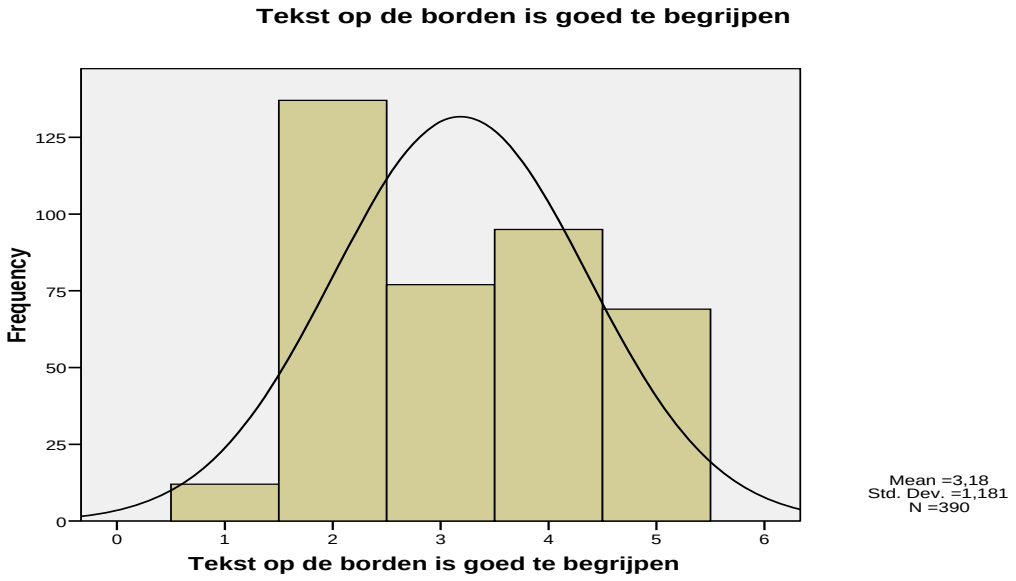
In dit figuur is duidelijk te zien dat het aantal ontevredenen meer zijn dan het aantal tevredenen.

<u>Uitslagen van de stelling:</u> De tekst op de bewegwijzeringborden is duidelijk en goed te begrijpen.

Van de 390 respondenten zijn 12 respondenten zeer mee eens, 137 respondenten mee eens, 77 respondenten neutraal, 95 respondenten mee oneens en 69 respondenten zeer mee oneens. In totaal zijn 149 (47.6% van 313) van 313 respondenten (aantal respondenten – neutraal) duidelijk mee eens dat de tekst op de bewegwijzeringborden duidelijk en goed te begrijpen zijn. Integendeel zijn 164 (52.4% van 313) van de 313 respondenten (aantal respondenten – neutraal) duidelijk mee oneens dat de tekst op de bewegwijzeringborden duidelijk en goed te begrijpen zijn.
Hieruit is te concluderen dat 42.4% van de doelgroepen van de hogeschool ontevreden zijn dat de tekst op de bewegwijzeringborden duidelijk en goed te begrijpen zijn. Integendeel vinden tussen 47.6% van de doelgroepen van de hogeschool dat de tekst op de bewegwijzeringborden wel duidelijk en goed te begrijpen zijn.

Tekst op de borden is goed te begrijpen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeer mee eens	12	3,1	3,1	3,1
	Mee eens	137	35,1	35,1	38,2
	Neutraal	77	19,7	19,7	57,9
	Mee oneens	95	24,4	24,4	82,3
	Zeer mee oneens	69	17,7	17,7	100,0
	Total	390	100,0	100,0	



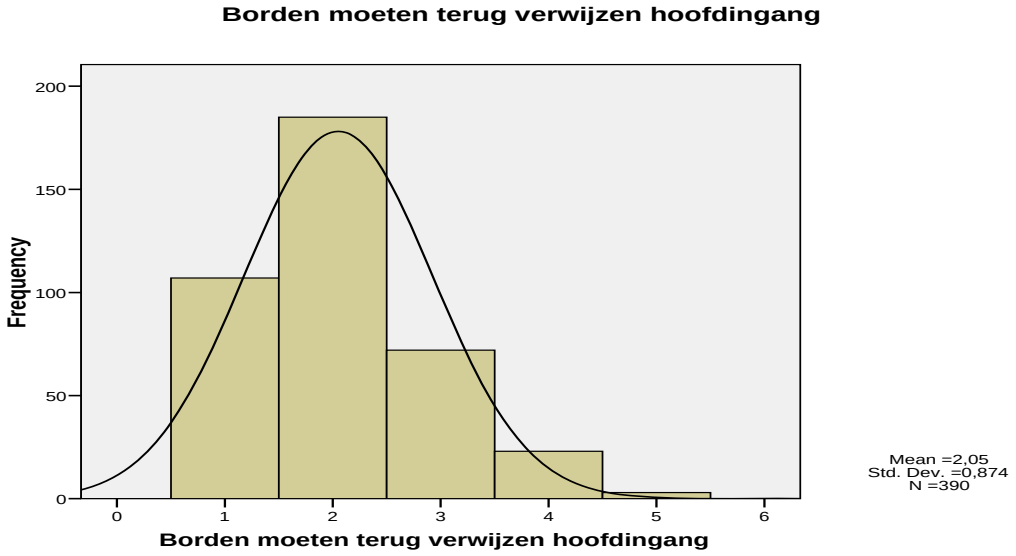
In deze figuur is duidelijk te zien dat het aantal respondenten eens zijn met de stelling veel minder is dan het aantal respondenten oneens zijn met de stelling.

Uitslagen van de stelling: De bewegwijzering (borden) binnen De Haagse Hogeschool moeten terug verwijzen naar de hoofdingang.

Van de 390 respondenten zijn 107 respondenten zeer mee eens, 185 respondenten mee eens, 72 neutraal, 23 mee oneens en 3 respondenten zeer mee oneens. In totaal zijn 292 (91.82%) van 318 (aantal respondenten – neutraal) duidelijk mee eens dat de bewegwijzering (borden) binnen de Haagse Hogeschool terug moeten verwijzen naar de hoofdingang. Integendeel zijn 26 (8.18%) van 318 (aantal respondenten – neutraal) respondenten zijn duidelijk mee oneens dat de bewegwijzering (borden) binnen De Haagse Hogeschool terug moeten verwijzen naar de hoofdingang.
Hieruit is te concluderen dat 91.82% van de doelgroepen van de hogeschool mee eens zijn dat de bewegwijzering (borden) binnen De Haagse Hogeschool terug moet verwijzen naar de hoofdingang. Integendeel zijn 8.18% van de doelgroepen van de hogeschool mee oneens dat de bewegwijzering (borden) binnen De Haagse Hogeschool terug moet verwijzen naar de hoofdingang.

Borden moeten terug verwijzen hoofdingang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeer mee eens	107	27,4	27,4	27,4
	Mee eens	185	47,4	47,4	74,9
	Neutraal	72	18,5	18,5	93,3
	Mee oneens	23	5,9	5,9	99,2
	Zeer mee oneens	3	,8	,8	100,0
	Total	390	100,0	100,0	



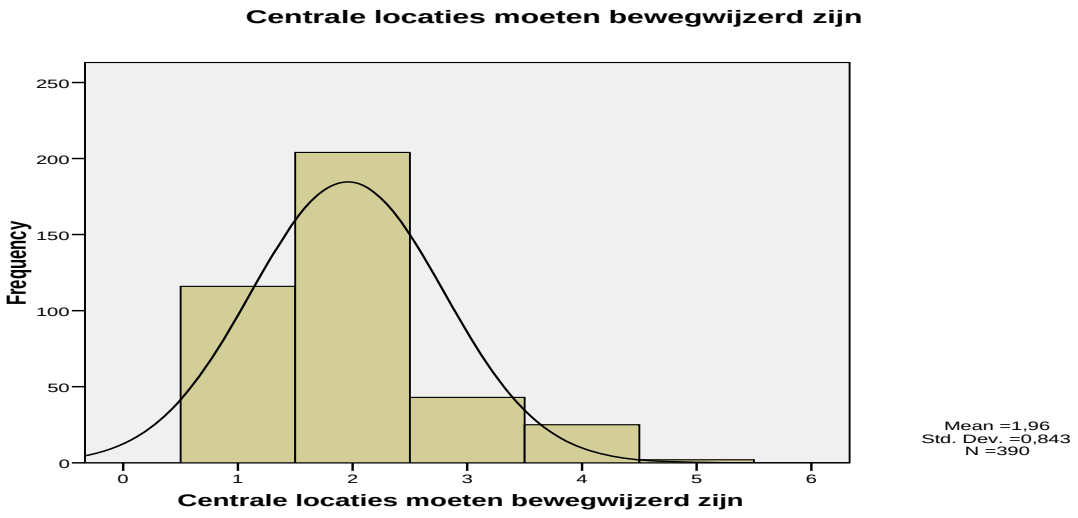
In deze figuur is het duidelijk te zien dat het aantal respondenten het eens zijn met de stelling meer is dan het aantal respondenten het niet mee eens zijn.

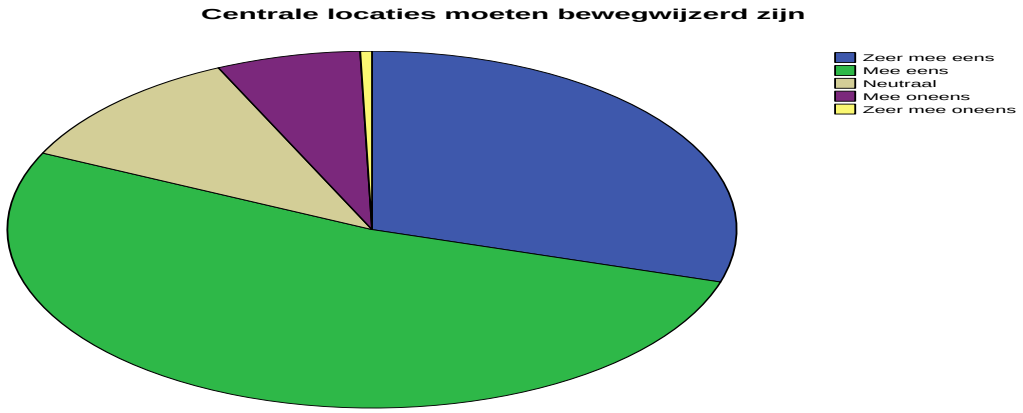
Uitslagen van de stelling: Centrale locaties zoals de bibliotheek, centrale restaurant, e.d. moeten vanaf alle plekken bewegwijzerd zijn.

Van de 390 respondenten zijn 116 respondenten zeer mee eens, 204 respondenten meer eens, 43 respondenten neutraal, 25 respondenten mee oneens en 2 respondenten zeer mee oneens. In totaal zijn 320 (92.22% van 347) van 347 (aantal respondenten – neutraal) respondenten duidelijk mee eens dat centrale locaties zoals de bibliotheek, centrale restaurant, e.d. vanaf alle plekken bewegwijzerd moeten zijn. Integendeel zijn 27 (7.78% van 347) van 347 respondenten duidelijk mee oneens dat centrale locaties zoals de bibliotheek, centrale restaurant, e.d. vanaf alle plekken bewegwijzerd moeten zijn.
Hieruit is te concluderen dat 92.22% van de doelgroepen van de hogeschool mee eens zijn dat centrale locaties zoals de bibliotheek, centrale restaurant, e.d. vanaf alle plekken bewegwijzerd moeten zijn. Integendeel vinden 7.78% van de doelgroepen van de hogeschool dat centrale locaties zoals de bibliotheek, centrale restaurant, e.d. niet vanaf alle plekken bewegwijzerd moeten zijn.

Centrale locaties moeten bewegwijzerd zijn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeer mee eens	116	29,7	29,7	29,7
	Mee eens	204	52,3	52,3	82,1
	Neutraal	43	11,0	11,0	93,1
	Mee oneens	25	6,4	6,4	99,5
	Zeer mee oneens	2	,5	,5	100,0
	Total	390	100,0	100,0	





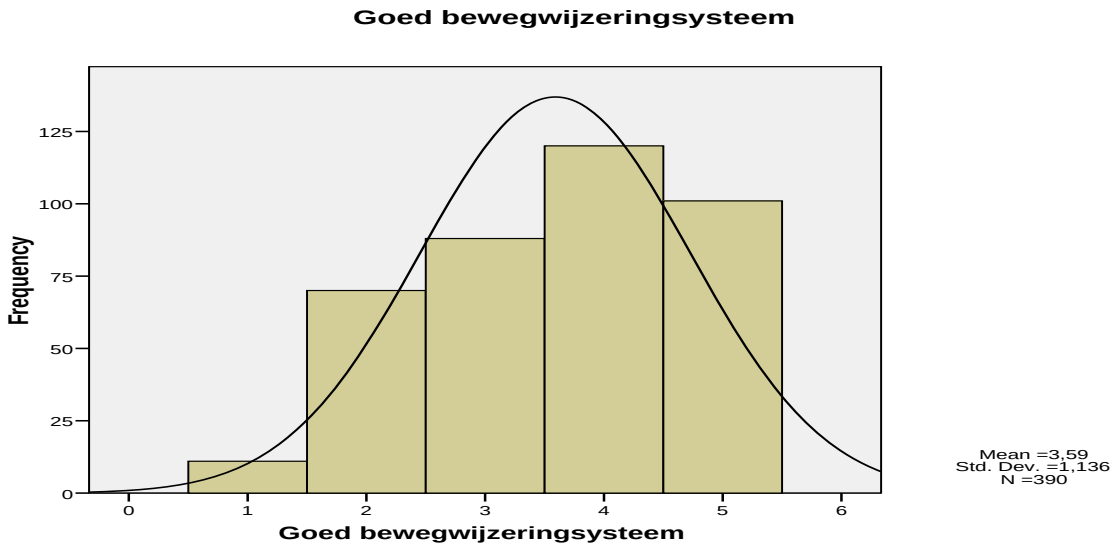
In deze figuur is duidelijk te zien dat het aantal respondenten eens zijn met de stelling meer zijn dan het aantal respondenten niet mee eens zijn.

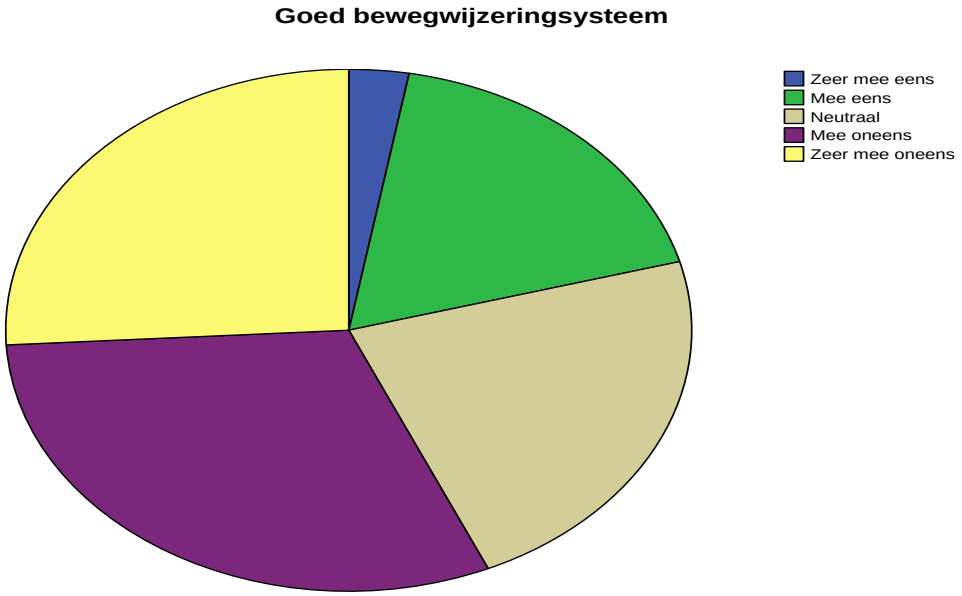
<u>Uitslagen van de stelling:</u> Door het bewegwijzeringsysteem van De Haagse Hogeschool word ik goed begeleid vanaf de entree tot aan de plaats van de bestemming

Van de 390 respondenten zijn 11 respondenten zeer mee eens, 70 respondenten meer eens, 88 respondenten neutraal, 120 respondenten mee oneens en 101 respondenten zeer mee oneens. In totaal zijn 221 (73.17% van 302) van 302 (aantal respondenten – neutraal) respondenten duidelijk mee oneens dat het bewegwijzeringsysteem van De Haagse Hogeschool de doelgroepen goed begeleid worden vanaf de entree tot aan de plaats van de bestemming. In totaal zijn 81 (26.82% van 302) van 302 (aantal respondenten – neutraal) respondenten duidelijk mee oneens dat het bewegwijzeringsysteem van De Haagse Hogeschool de doelgroepen goed begeleid worden vanaf de entree tot aan de plaats van de bestemming.
Hieruit is te concluderen dat 73.17% van de doelgroepen van de hogeschool ontevreden zijn met het huidige bewegwijzeringsysteem van De Haagse Hogeschool. Integendeel zijn 26.82% van de doelgroepen van de hogeschool tevreden met het huidige bewegwijzeringsysteem van De Haagse Hogeschool.

Goed bewegwijzeringsysteem

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
alid	Zeer mee eens	11	2,8	2,8	2,8
	Mee eens	70	17,9	17,9	20,8
	Neutraal	88	22,6	22,6	43,3
	Mee oneens	120	30,8	30,8	74,1
	Zeer mee oneens	101	25,9	25,9	100,0
	Total	390	100,0	100,0	





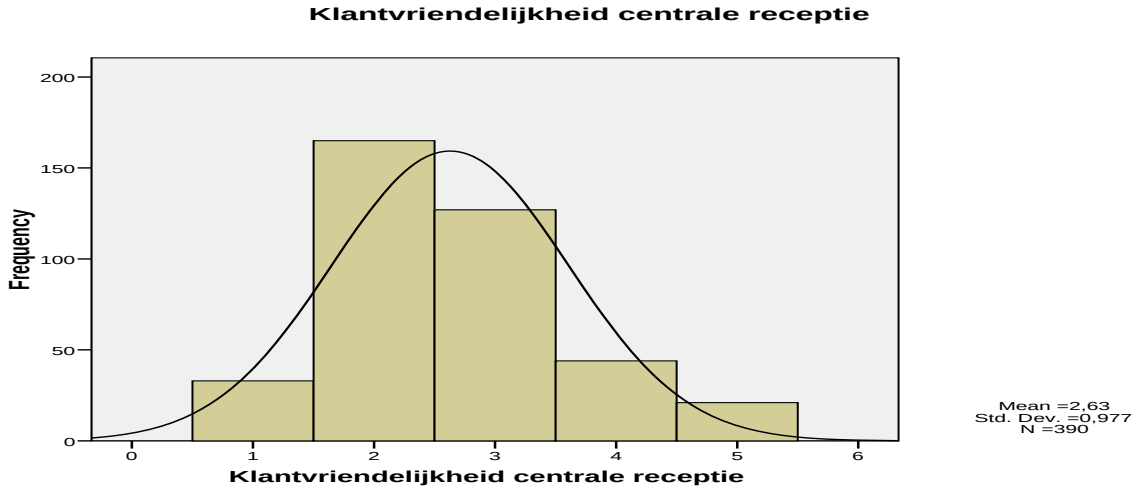
In deze figuur is duidelijk te zien dat het aantal respondenten mee oneens zijn met de stelling meer zijn dan het aantal respondenten mee eens zijn.

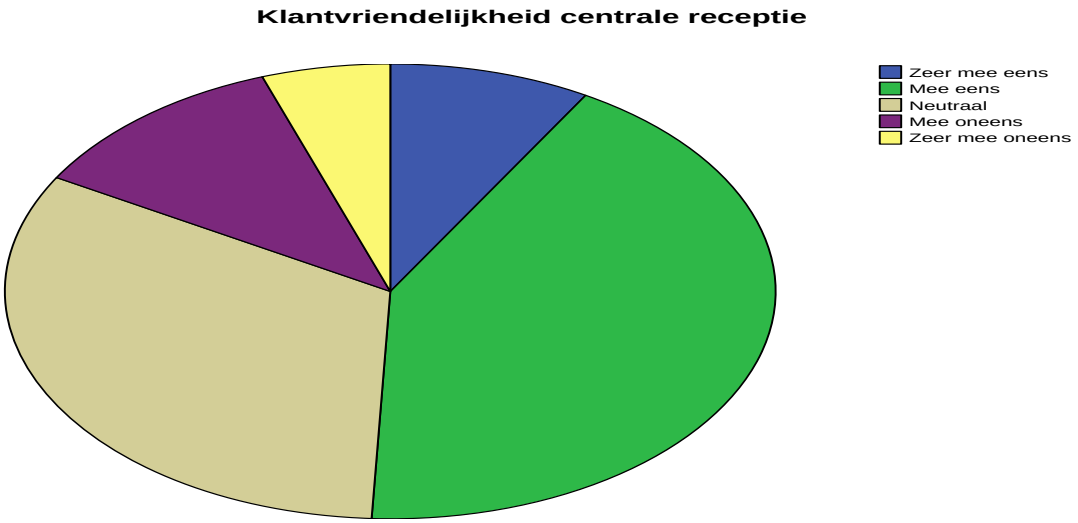
Uitslagen van de stelling: De centralereceptie (bij de entree) van De Haagse Hogeschool is klantvriendelijk

Van de 390 respondenten zijn 33 respondenten (8.5%) zeer mee eens, 165 respondenten (42.3%) mee eens, 127 respondenten (32.6%) neutraal, 44 respondenten (11.3%) oneens en 21 respondenten zeer mee oneens dat de centrale receptie klantvriendelijk is. In totaal zijn 198 (75.28% van 263) van 263 (aantal respondenten – neutraal) respondenten duidelijk mee eens dat de centrale receptie klantvriendelijk is. Integendeel zijn in totaal 65 (24.72% van) van 263 (aantal respondenten – neutraal) respondenten duidelijk mee oneens dat de centrale receptie klantvriendelijk is.
Hieruit is te concluderen dat 75.28% van de doelgroepen van de hogeschool een positief oordeel hebben over de klantvriendelijkheid van de centrale receptie. Integendeel hebben 24.72% van de doelgroepen van de hogeschool een negatief oordeel over de klantvriendelijkheid van de centrale receptie.

Klantvriendelijkheid centrale receptie

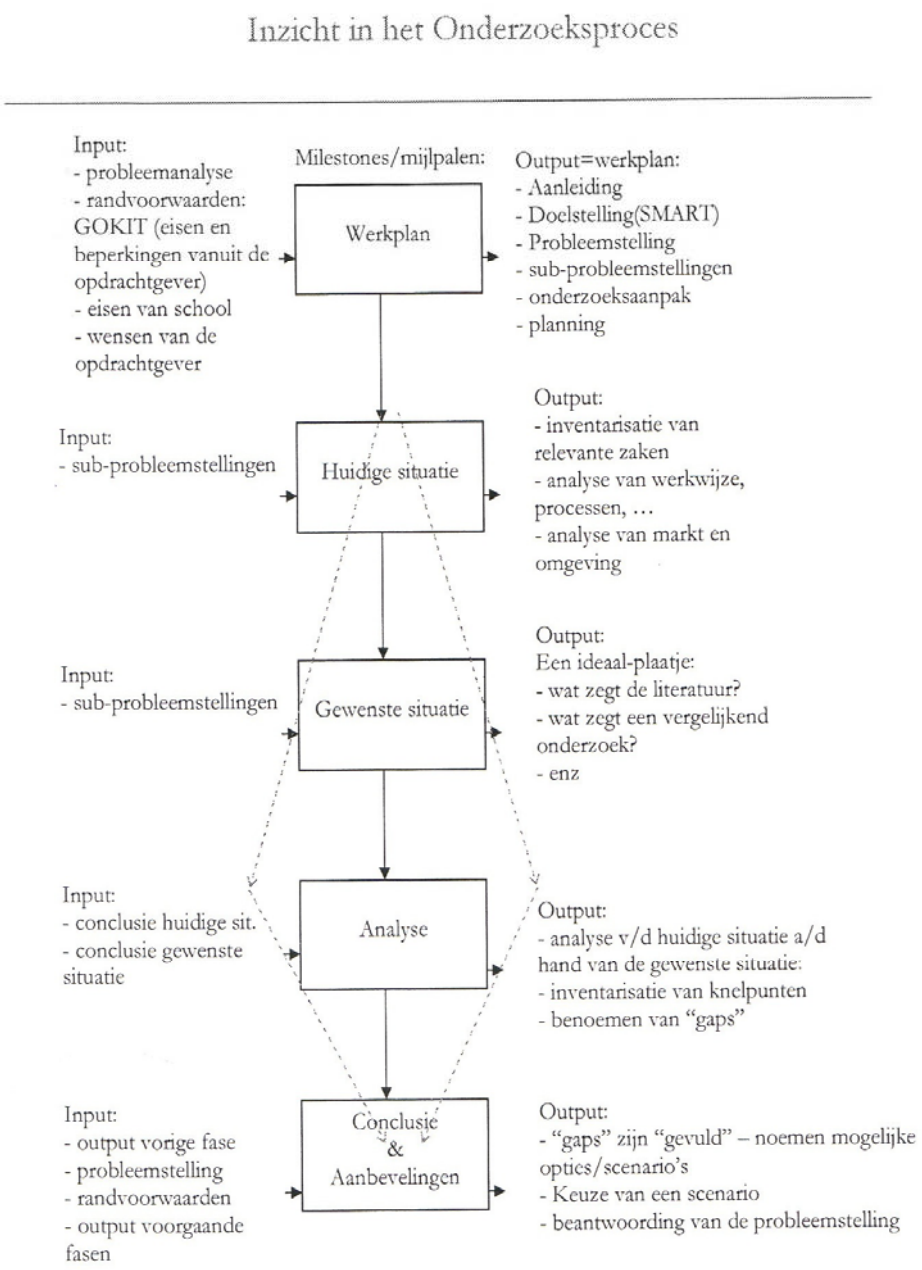
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeer mee eens	33	8,5	8,5	8,5
	Mee eens	165	42,3	42,3	50,8
	Neutraal	127	32,6	32,6	83,3
	Mee oneens	44	11,3	11,3	94,6
	Zeer mee oneens	21	5,4	5,4	100,0
	Total	390	100,0	100,0	





In dit figuur is het duidelijk te zien dat het aantal tevredenen meer zijn dan het aantal ontevredenen.

Bijlage 2 Onderzoeksopzet



Bijlage 3 Alle interviews over visie op gastvrijheid

Interview 1 Uitwerking interview visie op gastvrijheid

Naam: René Witteveen
Functie: Medewerker Huisvesting, Unit Huisvesting & Logistiek
Datum: 10-02-2010

Interviewvragen:
Huisvestingsbeleid en het gastvrijheidconcept

1) Is er sprake van een huisvestingsbeleid binnen De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, wat zijn de belangrijkste speerpunten van het beleid?**
- **Indien nee, waarom niet en wat moet volgens u de belangrijkste speerpunten van het beleid zijn?**

Antwoord: Ja, binnen De Haagse Hogeschool is er een nieuw huisvestingsbeleid, namelijk het Masterplan. De belangrijkste speerpunten van het plan zijn:
- *Een efficiënt gebruik van het gebouw*
- *Eenduidigheid van gebieden voor de klanten, namelijk de studenten, medewerkers en bezoekers van de hogeschool.*

2) Is er sprake van een gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, hoe is er vormgegeven aan het gastvrijheidconcept? Wat is de visie op het gastvrijheidconcept?**
- **Indien nee, hoe moet er vormgegeven worden aan het gastvrijheidconcept? Wat moet de visie op het gastvrijheidconcept zijn?**

Antwoord: Nee, er is geen sprake van een gastvrijheidconcept of een gastvrijheidbeleid, maar er is wel onbewust een gastvrijheidhouding van De Haagse Hogeschool aan zijn doelgroepen. De visie kan uitgedrukt worden in de volgende woorden: niet verloren voelen, openbaar gebouw en duidelijker worden door betere bewegwijzering. Een nadeel van een openbaar gebouw kan meer criminaliteit zijn.

3) Zijn er meerdere visies op de gastvrijheid m.b.t. de verschillende doelgroepen van De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, welke visies hebben de doelgroepen en welke visie krijgt een hogere prioriteit om uitgevoerd te worden?**

Antwoord: Er is helaas geen sprake van een gastvrijheidvisie en dus zijn er ook geen aparte visies op de doelgroepen van De Haagse Hogeschool. Maar er heersen onbewust wel verschillende visies op de doelgroepen. De prioriteit van de doelgroepen is als volgt: 1) studenten, 2) medewerkers en 3) bezoekers. De visie op de studenten kan zijn een thuis gevoel creëren voor studenten, zodat ze na schooltijd toch op school willen blijven. De visie op de medewerkers kan zijn dat er makkelijker contacten tussen medewerkers wordt gelegd. De visie op de bezoekers kan zijn dat ze vanzelfsprekend en gemakkelijk de weg kunnen vinden.

4) Wie is/zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het gastvrijheidconcept?

Antwoord: Unit Huisvesting & Logistiek van het Facilitair Bedrijf of Dienst Communicatie & Marketing. Op zich heeft de facilitaire organisatie de grootste verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het gastvrijheidbeleid. Dit omdat de facilitaire organisatie de diensten levert die een hoge mate van de tevredenheid van de klanten bepalen. Dienst Communicatie & Marketing kan hierbij een toetsende rol innemen.

5) Wat wordt er binnen het huisvestingsbeleid verstaan onder gastvrijheid? En wat wordt er gedaan om gastvrij te handelen?

Antwoord: Binnen het huisvestingsbeleid wordt onder gastvrijheid verstaan toegankelijkheid (binnen- en buitenbewegwijzering) en een leuke sfeer. Tijdens open dagen en evenementen moeten bezoekers goed opgevangen en begeleid worden.

Gastvrijheidconcept en de bewegwijzering

6) Wat wordt er gedaan met de bewegwijzering m.b.t. het gastvrijheidconcept?

Antwoord: Op dit moment wordt er niet veel gedaan aan de bewegwijzering. Alleen tijdens de open dagen en evenementen worden bezoekers opgevangen en begeleid.

7) In welke mate is de bewegwijzering belangrijk voor het gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool? En hoe beïnvloedt de bewegwijzering de gastvrijheid van De Haagse Hogeschool?

Antwoord: Erg belangrijk, want de bewegwijzering speelt een grote rol bij de eerste indruk van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool. Het is bekend dat de eerste indruk van de doelgroepen van een organisatie erg belangrijk is bij de imagobepaling. De bewegwijzering beïnvloedt de gastvrijheid erg positief als die goed is geregeld. Door een goede bewegwijzering bereik je sneller je doel.

8) Wat doet De Haagse Hogeschool om invulling te geven aan het gastvrijheidconcept m.b.t. de bewegwijzering?

Antwoord: op dit moment hecht De Haagse Hogeschool niet veel waarde aan de bewegwijzering. De bewegwijzering is uit het oog verloren, dit komt omdat mensen zolang op De Haagse Hogeschool zitten, dat ze niet meer door hebben dat de bewegwijzering niet goed is. De studenten en de medewerkers weten na een bepaald moment wat waar ligt en raadplegen niet de bewegwijzering (borden en centrale receptie.).

Algemene vragen

9) Wat is het belang van een goede bewegwijzering voor u?

Antwoord: Erg belangrijk. Binnen De Haagse Hogeschool moet iedereen zijn bestemming gemakkelijk kunnen vinden. Een goede bewegwijzering zorgt voor een optimale service naar de klanten van de hogeschool toe en het zorgt immers voor een goede en verzorgde uitstraling.

10) Wat is uw algemene ervaring met de bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool en waarom?

Antwoord: Nogal positief en nogal negatief. Negatief, omdat er te veel en onjuiste informatie op de bewegwijzeringborden staan. Positief, omdat de studenten een goed cijfer geven aan de bewegwijzering in de Reflector.

11) Welke cijfer zou u geven aan de bewegwijzering van De Haagse Hogeschool en waarom?

Antwoord: 6, omdat het niet heel goed is geregeld, gezien het hoge aantal klachten en de hoge mate van ontevredenheid over de bewegwijzering. Het is net voldoende, omdat je wel enkele plaatsen gemakkelijk kan vinden, zoals de bibliotheek.

12) Wat moet De Haagse Hogeschool doen om gastvrij over te komen? En wat moeten ze doen om hiervoor te zorgen door de bewegwijzering?

Antwoord: De Haagse Hogeschool moet in zekere mate belangstelling geven aan de bewegwijzering. De bewegwijzering moet in ieder geval duidelijk, logisch en overzichtelijker worden, en er moeten informatiepunten ontworpen worden en een actieve rol innemen m.b.t. bewegwijzeren van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool.

13) Wat zijn uw wensen (klantenwensen) m.b.t. een goede bewegwijzering?

Antwoord: Een digitaal loket die je route aangeeft en uitprint. De mogelijkheid dat de medewerkers/studenten op intranet routes kunnen plannen en uitprinten of doormailen aan derden, zoals bezoekers.

Interview 2 Uitwerking interview visie op gastvrijheid

Naam: Maaike Pollen
Functie: Unithoofd, Unit Huisvesting & Logistiek
Datum: 10-02-2010

Interviewvragen:
Huisvestingsbeleid en het gastvrijheidconcept

1. Is er sprake van een huisvestingbeleid binnen De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, wat zijn de belangrijkste speerpunten van het beleid?**
- **Indien nee, waarom niet en wat moet volgens u de belangrijkste speerpunten van het beleid zijn?**

Antwoord: Ja, binnen De Haagse Hogeschool is er een nieuw huisvestingsbeleid, namelijk het Masterplan. De belangrijkste speerpunten van het plan zijn dat de werkplekconcepten van vast naar activiteitengerelateerd veranderen en er komen diverse zones, zoals de Home, Actie en Publiek zones. Hierdoor wordt het makkelijker om de wat, waar en wie te vinden. Ook zullen de onderdelen van de academies bij elkaar gevoegd worden, zodat ze bij elkaar optimaal kunnen werken.

2. Is er sprake van een gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, hoe is er vormgegeven aan het gastvrijheidconcept? Wat is de visie op het gastvrijheidconcept?**
- **Indien nee, hoe moet er vormgegeven worden aan het gastvrijheidconcept? Wat moet de visie op het gastvrijheidconcept zijn?**

Antwoord: Nee, er is geen gastvrijheidconcept of een gastvrijheidbeleid, maar er is wel onbewust een gastvrijheidhouding van De Haagse Hogeschool naar zijn doelgroepen. De visie moet in ieder geval de openheid van De Haagse Hogeschool weergeven richting de diverse groepen, omdat De Haagse Hogeschool een openbaar gebouw is waar iedereen zich welkom moet voelen. De visie kan omschreven worden door de volgende woorden: een open houding tegen de doelgroepen van De Haagse Hogeschool, de maatschappelijke verantwoording (rol) laten zien en benutten en eerder showen dan de boel afbouwen. Dit laatste betekent veel toegankelijkheid oftewel maximale variant van de bezoekers van De Haagse Hogeschool.

Het is van belang om huisregels op te stellen en aanspreken op gedrag van mensen indien ze aan de huisregels niet houden. Ook van belang is dat niet iedereen overal in mag.

3. Zijn er meerdere visies op de gastvrijheid m.b.t. de verschillende doelgroepen van De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, welke visies hebben de doelgroepen en welke visie krijgt een hogere prioriteit om uitgevoerd te worden?**

Antwoord: Er is helaas geen sprake van een gastvrijheidvisie en dus zijn er ook geen aparte visies op de doelgroepen van De Haagse Hogeschool, maar er heersen onbewust wel verschillende visies op de doelgroepen. De prioriteit van de doelgroepen is als volgt: 1) studenten, 2) bezoekers en 3) medewerkers. Studenten zijn nummer 1, omdat De Haagse Hogeschool zonder de studenten niet kan bestaan, dus de studenten vormen het primaire proces van De Haagse Hogeschool. De bezoekers zijn nummer 2, omdat ze nieuw in het gebouw zijn en de eerste indruk is erg belangrijk. Het is bekend dat de eerste indruk het imago van de organisatie bepaald. De medewerkers zijn nummer 3, omdat ze al werken bij De Haagse Hogeschool en ze hebben meerdere mogelijkheden dan de andere twee groepen, waardoor ze minder (snel) ontevreden kunnen zijn. Dit laatste zorgt ervoor dat de medewerkers nummer 3 zijn.

4. Wie is/zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het gastvrijheidconcept?

Antwoord: Unit Huisvesting & Logistiek van het Facilitair Bedrijf of Dienst Communicatie & Marketing. Maaike Pollen is verantwoordelijk voor het geven van invulling aan het gastvrijheidconcept d.m.v. een goed huisvesting. Hierbij spelen bijvoorbeeld de volgende vragen een rol: hoe ziet het gebouw eruit, voel je jezelf veilig, kan je de weg goed vinden (bewegwijzering) en dergelijke. Op zich heeft de facilitaire organisatie de grootste verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het gastvrijheidbeleid. Dit omdat de facilitaire organisatie de diensten levert die een hoge mate van de tevredenheid van de klanten bepalen. Dienst Communicatie & Marketing kan hierbij een toetsende rol innemen.

5. Wat wordt er binnen het huisvestingsbeleid verstaan onder gastvrijheid? En wat wordt er gedaan om gastvrij te handelen?

Antwoord: Helaas wordt er binnen het huisvestingsbeleid niets verstaan onder gastvrijheid, omdat er geen gastvrijheidbeleid is opgesteld. Er wordt nu gehandeld zonder een visie op gastvrijheid. Kortom er wordt niet gedacht vanuit gastvrijheid en hier moet een verandering in komen.

Gastvrijheidconcept en de bewegwijzering

6. Wat wordt er gedaan met de bewegwijzering m.b.t. het gastvrijheidconcept?

Antwoord: Op dit moment wordt er weinig gedaan aan de bewegwijzering. Maar het zal in ieder geval flink moeten worden aangepast. De bewegwijzering zal meer consistent moeten worden. Het zal regelmatig up to date gehouden moeten worden en de bewegwijzeringborden zullen qua informatie veranderd kunnen/moeten worden en regelmatig te onderhouden worden. Kortom de bewegwijzering moet flink aangepast worden om aan de gastvrijheidvisie te voldoen.

7. In welke mate is de bewegwijzering belangrijk voor het gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool? En hoe beïnvloedt de bewegwijzering de gastvrijheid van De Haagse Hogeschool?

Antwoord: Erg belangrijk, want de bewegwijzering speelt een grote rol bij de eerste indruk van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool. Het is bekend dat de eerste indruk voor de organisatie erg belangrijk is bij de imagobepaling. De Haagse Hogeschool moet een gevoel kunnen creëren van erg groot (complex) maar vindbaar. De bewegwijzering beïnvloedt de gastvrijheid erg positief als die goed is geregeld. Maar op dit moment beïnvloedt de bewegwijzering de gastvrijheid van De Haagse Hogeschool niet of negatief, omdat het niet goed is. Als je binnenkomt bij De Haagse Hogeschool krijg je een indruk van wow maar verloren. Dit moet veranderd worden in wow en vindbaar.

8. Wat doet De Haagse Hogeschool om invulling te geven aan het gastvrijheidconcept m.b.t. de bewegwijzering?

Antwoord: Nauwelijks iets. Op het gebied van bewegwijzering is sinds 1996, ontstaan van De Haagse Hogeschool niets gedaan. Alleen het vervangen van de kapotte bewegwijzeringborden en het incidenteel aanpassen van de tekst.

Algemene vragen

9. Wat is het belang van een goede bewegwijzering voor u?

Antwoord: Erg belangrijk. Binnen De Haagse Hogeschool moet iedereen zich echt welkom voelen en dit kan voor een deel door de bewegwijzering.

10. Wat is uw algemene ervaring met de bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool en waarom?

Antwoord: Niet erg positief, omdat er te veel en onjuiste informatie op de bewegwijzeringborden staan. Inmiddels zijn de bewegwijzeringborden niet leesbaar en dus niet goed te interpreteren. Een positieve aan de huidige bewegwijzering is dat die een mooie industriële look heeft en tijdloos is. Maar dit laatste is niet genoeg om de bewegwijzering een goed cijfer te geven.

11. Welke cijfer zou u geven aan de bewegwijzering van De Haagse Hogeschool en waarom?

Antwoord: 4, omdat het niet goed is geregeld, gezien het hoge aantal klachten en hoge mate ontevredenheid over de bewegwijzering. Het is een onvoldoende en moet veranderen in een hoge voldoende.

12. Wat moet De Haagse Hogeschool doen om gastvrij over te komen? En wat moeten ze doen om hiervoor te zorgen door de bewegwijzering?

Antwoord: De Haagse Hogeschool moet in zekere mate belangstelling geven aan de volgende punten:

- *Entree aanpassen*
- *Zorgen dat de facilitaire diensten (loketten) ruime openingstijden hebben*
- *Volledig gebruik van faciliteiten bieden ook door externen*
- *Optimale bewegwijzering geven en volledig en goede communicatie vanuit de academies geven*
- *Een brochure opstellen, die een weergave geven van de belangrijkste diensten en loketten voor de bezoeker van De Haagse Hogeschool.*

13. Wat zijn u wensen (klantenwensen) m.b.t. een goede bewegwijzering?
Antwoord: Kloppende informatie en consistent op de borden, bewegwijzering naar de academies, gebruik van kleuren voor de bewegwijzering, globale terugroutes naar belangrijke bouwdelen en informatiepunten.

Interview 3 Uitwerking interview visie op gastvrijheid

Naam: Henri de Berg
Functie: Directeur Facilitair Bedrijf
Datum: 15-02-2010

Interviewvragen:
Huisvestingsbeleid en het gastvrijheidconcept

1. Is er sprake van een huisvestingbeleid binnen De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, wat zijn de belangrijkste speerpunten van het beleid?**
- **Indien nee, waarom niet en wat moet volgens u de belangrijkste speerpunten van het beleid zijn?**

Antwoord: Ja, maar het beleid, namelijk het Masterplan staat in de kinderschoenen. De belangrijkste speerpunten binnen het beleid is de verandering van vast naar activiteitengerelateerd werken en leren. Mede door invulling te geven aan gastvrijheid kan de huisvesting het beleid stimuleren. De huisvesting helpt om de stip in de rechterhoek te behalen. Om dit te behalen is er een gedifferentieerd programma voor de huisvesting opgesteld.

2. Is er sprake van een gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, hoe is er vormgegeven aan het gastvrijheidconcept? Wat is de visie op het gastvrijheidconcept?**
- **Indien nee, hoe moet er vormgegeven worden aan het gastvrijheidconcept? Wat moet de visie op het gastvrijheidconcept zijn?**

Antwoord: Nee, maar er is onbewust wel een visie op de gastvrijheid. De Haagse Hogeschool moet in ieder geval een open toegankelijke instelling zijn en de doelgroepen moeten de weg gemakkelijk vinden.

3. Zijn er meerdere visies op de gastvrijheid m.b.t. de verschillende doelgroepen van De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, welke visies hebben de doelgroepen en welke visie krijgt een hogere prioriteit om uitgevoerd te worden?**

Antwoord: Er zijn eigenlijk niet meerdere visies op de gastvrijheid m.b.t. de doelgroepen van De Haagse hogeschool, maar er is wel voor elk doelgroep een ander uitvoering van de diensten. Bijvoorbeeld bezoekers hebben geen inlogaccount maar een student wel. De visie op alle doelgroepen luidt als volgt: ''Zich welkom, gewaardeerd en veilig voelen''.

4. Wie is/zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het gastvrijheidconcept?
Antwoord: Iedereen moet kunnen uitstralen dat de doelgroepen van De Haagse Hogeschool van harte welkom zijn (uiting van gastvrijheid). Dus is de facilitaire organisatie ook verantwoordelijk voor het gastvrijheidconcept. De facilitaire organisatie is dus belangrijk voor alle onderdelen van de facilitaire organisatie (alle diensten), maar ook alle medewerkers van de facilitaire organisatie zijn verantwoordelijk voor het gastvrijheidconcept.

5. Wat wordt er binnen het huisvestingsbeleid verstaan onder gastvrijheid? En wat wordt er gedaan om gastvrij te handelen?
Antwoord: Het welkom, gewaardeerd en veilig laten voelen van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool. Het huisvestingsbeleid moet ervoor zogen dat de visie op de gastvrijheid van de doelgroepen gehaald moeten worden. Er worden bijvoorbeeld loketten opgezet om de doelgroepen van De Haagse Hogeschool te helpen en dus gastvrij te handelen. Verder zijn er de conciërges en de voorzieningen van de facilitaire organisatie, die gemakkelijk en bijna voor iedereen toegankelijk zijn, voorbeeld de catering.

Gastvrijheidconcept en de bewegwijzering

6. Wat wordt er gedaan met de bewegwijzering m.b.t. het gastvrijheidconcept?

Antwoord: Niet veel, de bewegwijzering is een instrument om het gastvrijheidbeleid een succes te maken. Helaas is de bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool ervaren als slecht vindbaar. De grootste reden hiervan is dat er een lange tijd niet bekend was wie hiervoor verantwoordelijk voor was. De mensen moeten zich welkom, gewaardeerd en veilig voelen. Dus moet de bewegwijzering ondersteuning bieden aan die gedachte (visie).

7. In welke mate is de bewegwijzering belangrijk voor het gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool? En hoe beïnvloedt de bewegwijzering de gastvrijheid van De Haagse Hogeschool?

Antwoord: Voor de bezoekers van De Haagse Hogeschool is bewegwijzering altijd erg belangrijk, maar voor de studenten en de medewerkers is het een bepaalde tijd erg belangrijk. Omdat de studenten en de medewerkers na een bepaalde tijd niet meer de bewegwijzering raadplegen, omdat ze bekend zijn geraakt met het gebouw. De bewegwijzering van De Haagse Hogeschool beïnvloedt de gastvrijheid enorm, omdat de bewegwijzering een onderdeel is van gastvrijheid. Om iemand gastvrij te laten voelen moeten aan alle aspecten worden voldaan en dus ook de bewegwijzering.

Het is belangrijk dat je een duidelijke grens moet trekken tussen hoe faciliteren wij onze diensten en voldoening aan de klantenwensen.

8. Wat doet De Haagse Hogeschool om invulling te geven aan het gastvrijheidconcept m.b.t. de bewegwijzering?

Antwoord: Op dit moment niet veel. De bezoeker heeft te weinig informatie om de bestemming te bereiken.

Algemene vragen

9. Wat is het belang van een goede bewegwijzering voor u?

Antwoord: Erg belangrijk. Mensen moeten niet verdwalen en zich hierdoor niet welkom voelen. Dit laatste kan indirect ervoor zorgen dat de visie op het huisvestingsbeleid niet gehaald kan worden.

10. Wat is uw algemene ervaring met de bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool en waarom?

Antwoord: Niet goed, omdat je, je bestemming niet/moeilijk kan bereiken.

11. Welke cijfer zou u geven aan de bewegwijzering van De Haagse Hogeschool en waarom?

Antwoord: Voor het idee van de bewegwijzering een 7.5 en voor de uitvoering een 5. Het idee was een startbord op de entree van De Haagse Hogeschool, met als volgt nummers op de trappen en hierna goede vervolgbewegwijzering naar de bestemming van de klant.

12. Wat moet De Haagse Hogeschool doen om gastvrij over te komen? En wat moeten ze doen om hiervoor te zorgen door de bewegwijzering?

Antwoord: Ik weet niet of we veel missen. Ik denk niet dat we verkeerd bezig zijn. De toegankelijkheid van De Haagse Hogeschool is na de aanpassingen in 2004 beter, het plein ziet er beter uit en mensen voelen zich meer thuis.

13. Wat zijn uw wensen (klantenwensen) m.b.t. een goede bewegwijzering?

Antwoord: De bewegwijzering moet aan het doel voldoen, dus mensen moeten de bestemming met gemak kunnen bereiken, de bewegwijzeringmoet goed beheerd worden en ook nog binnen een redelijk exploitatiebudget.

Interview 4 Uitwerking interview visie op gastvrijheid

Naam: Marjon Gielisse
Functie: Unithoofd, Unit Services & Outsourcing
Datum: 17-02-2010

Interviewvragen:
Services & Outsourcing beleid en het gastvrijheidconcept

1. Is er sprake van een services & outsourcing beleid binnen De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, wat zijn de belangrijkste speerpunten van het beleid?**
- **Indien nee, waarom niet en wat moet volgens u de belangrijkste speerpunten van het beleid zijn?**

Antwoord: De Haagse Hogeschool heeft regels. Facilitair breed zijn er afgestemde regels met het College van Bestuur. Onder Services vallen alle diensten van het Facilitair Bedrijf. Van de Copyshop tot aan de Evenementen. Hierdoor is het belangrijk dat de klanten tevreden zijn. Naast de standaard diensten moeten we als afdeling ook maatwerk kunnen leveren.

Bij Outsourcing er sprake van partnerschip en zijn om die reden vooral prestatieafspraken erg belangrijk. Bij Outsourcing is de verwachting niet alleen de prestatie, maar meer dan de prestatie. Als voorbeeld moet de beveiliging niet controlerondes lopen maar ook oog hebben op duurzaamheid om adviezen te kunnen geven. Bijvoorbeeld de schoonmakers moeten niet alleen schoonmaken maar ze moeten adviezen kunnen geven om de kwaliteit te verbeteren.

2. Is er sprake van een gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, hoe is er vormgegeven aan het gastvrijheidconcept? Wat is de visie op het gastvrijheidconcept?**
- **Indien nee, hoe moet er vormgegeven worden aan het gastvrijheidconcept? Wat moet de visie op het gastvrijheidconcept zijn?**

Antwoord: Nee, maar er is onbewust wel een visie op de gastvrijheid. De Haagse Hogeschool moet in ieder geval een open toegankelijke instelling zijn, waar iedereen zich welkom voelt. Maar er moeten wel grenzen worden gelegd, want niet iedereen mag overal in. In centrale ruimtes is iedereen welkom, maar in minder publieke ruimtes mogen onbevoegden niet zijn.

Naar mijn mening kunnen we de facilitaire organisatie meer gastvrij maken door naast standaard diensten ook maatwerk te bieden, bijvoorbeeld de conciërges als gastheer/vrouw opleiden. Met andere woorden de medewerkers moeten luxer worden. De medewerkers moeten op een hoger niveau met de klant kunnen meedenken, maar ook de uitstraling moet beter worden.

3. Zijn er meerdere visies op de gastvrijheid m.b.t. de verschillende doelgroepen van De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, welke visies hebben de doelgroepen en welke visie krijgt een hogere prioriteit om uitgevoerd te worden?**

Antwoord: Er zijn op dit moment niet meerdere visies op gastvrijheid. Elk doelgroep krijgt een standaardpakket, maar sommige doelgroepen hebben recht op maatwerk, bijvoorbeeld de master-studenten. Dit betekent dat ook de bekostiging (doorbelasting) anders moet. De prioriteit kan als volgt eruit zien:
1) Studenten, waar de voltijd studenten belangrijker zijn dan de deeltijd studenten.
2) Medewerkers
3) Bezoekers en leveranciers.

4. Wie is/zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het gastvrijheidconcept?

Antwoord: de hele facilitaire organisatie. Dienst Communicatie & Marketing mag wel iets zeggen over gastvrijheid, maar ze zijn daar niet verantwoordelijk voor. Dus het gastvrijheidconcept moet afgestemd zijn met de facilitaire organisatie.

Gastvrijheidconcept en de bewegwijzering

5. Wat wordt er gedaan met de bewegwijzering m.b.t. het gastvrijheidconcept?

Antwoord: Niet veel, de bewegwijzering is een instrument om het gastvrijheidbeleid een succes te maken. Helaas is de bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool niet optimaal genoeg.
Voor Services betekent de bewegwijzering het belang van een eerste aanspreekpunt, want het 1e beeld blijft altijd hangen. Voor Outsourcing is gastvrijheid ook erg belangrijk, omdat het om diensten gaat die rechtstreeks met de klanten te maken hebben.

Medewerkers krijgen bijvoorbeeld cursussen aangeboden om klantgericht te kunnen denken en communiceren en accountmanagers hebben nu meer contact met klanten, zodat de eisen en wensen van de academies achterhaald kunnen worden en vertaald worden in de dienstverlening.

6. In welke mate is de bewegwijzering belangrijk voor het gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool? En hoe beïnvloedt de bewegwijzering de gastvrijheid van De Haagse Hogeschool?

Antwoord: Erg belangrijk. Er zijn voornamelijk veel klachten over het feit dat mensen verdwalen. En omdat het gebouw zo groot en complex is duurt het lang voordat mensen het gebouw kennen. Dit zorgt ervoor dat de duur van de klachten lang kan zijn.

7. Wat doet De Haagse Hogeschool om invulling te geven aan het gastvrijheidconcept m.b.t. de bewegwijzering?

Antwoord: Niets, vroeger was De Haagse Hogeschool een statisch gebouw dus had (heeft) De Haagse Hogeschool ook een statische bewegwijzering, maar de visie is veranderd. De bewegwijzering moet flexibel zijn, maar flexibel is de bewegwijzering niet.

Algemene vragen

8. Wat is het belang van een goede bewegwijzering voor u?

Antwoord: Erg belangrijk. Mensen moeten niet verdwalen en zich hierdoor niet welkom voelen. Dit laatste kan direct ervoor zorgen dat de visie op de gastvrijheid niet gehaald kan worden.

9. Wat is uw algemene ervaring met de bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool en waarom?

Antwoord: Niet goed, omdat je, je bestemming niet/moeilijk kan bereiken. Het is inmiddels niet functioneel, want de bewegwijzeringborden springen niet in het oog. Het is statisch en dus moeilijk aanpasbaar.

10. Welke cijfer zou u geven aan de bewegwijzering van De Haagse Hogeschool en waarom?

Antwoord: een 5.7, want de bewegwijzering is niet zeer slecht, maar het kan flink beter. De bewegwijzering heeft op dit moment geen meerwaarde, maar het moet wel meerwaarde bieden.

11. Wat moet De Haagse Hogeschool doen om gastvrij over te komen? En wat moeten ze doen om hiervoor te zorgen door de bewegwijzering?

Antwoord: investeren in medewerkers (1e contactpersonen), de uitstraling van de medewerkers verbeteren en een goed concept voor bewegwijzering ontwikkelen.

12. Wat zijn uw wensen (klantenwensen) m.b.t. een goede bewegwijzering?

Antwoord: De bewegwijzering moet zichtbaar, gemakkelijk aanpasbaar, flexibel en twee talig zijn.

Interview 5 Uitwerking interview visie op gastvrijheid

Naam: Ruben Koffman
Functie: Senior adviseur, Dienst Communicatie & Marketing
Datum: 23-02-2010

Interviewvragen:
Communicatie & Marketingbeleid en het gastvrijheidconcept

1. Is er sprake van een communicatie & marketingbeleid binnen De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, wat zijn de belangrijkste speerpunten van het beleid?**
- **Indien nee, waarom niet en wat moet volgens u de belangrijkste speerpunten van het beleid zijn?**

Antwoord: Ja, er is een communicatie & marketing beleid afgeleid van de hoofdstrategie van de hogeschool. De belangrijkste speerpunten binnen het beleid zijn:
- *In- en extern profileren met kernwaarden van communicatie & marketing*
- *Zorgen voor een eigenzinnige hogeschool*
- *Voorloper zijn tussen andere hogescholen*
- *Veel belang hechten aan kwaliteit*
- *Ervoor zorgen dat de hogeschool een echte multiculturele hogeschool wordt.*

2. Is er sprake van een gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, hoe is er vormgegeven aan het gastvrijheidconcept? Wat is de visie op het gastvrijheidconcept?**
- **Indien nee, hoe moet er vormgegeven worden aan het gastvrijheidconcept? Wat moet de visie op het gastvrijheidconcept zijn?**

Antwoord: Nee, maar er wordt gewerkt aan de afronding van het Plein+ concept. In het Plein+ concept zit er een visie achter, namelijk een open, transparante en dynamische hogeschool zijn waar de doelgroepen van de hogeschool zich prettig voelen.

Volgens mij moet de visie van de hogeschool als volgt luiden: welkom, gewaardeerd en veilig laten voelen van de doelgroepen van de hogeschool. Hierbij moet er gedacht worden aan snel en goed geholpen worden, informatie snel kunnen vinden, een schone omgeving, e.d.

3. Zijn er meerdere visies op de gastvrijheid m.b.t. de verschillende doelgroepen van De Haagse Hogeschool?
- **Indien ja, welke visies hebben de doelgroepen en welke visie krijgt een hogere prioriteit om uitgevoerd te worden?**

Antwoord: Nee, er is helaas geen sprake van een gastvrijheidvisie en dus zijn er ook geen aparte visies op de doelgroepen van De Haagse Hogeschool, maar er heerst onbewust wel verschillende visies op de doelgroepen. De prioriteit van de doelgroepen zijn als volgt: 1) studenten, 2) medewerkers en 3) bezoekers. De visie voor de doelgroepen moeten hetzelfde zijn, maar de uitwerking van de visie kan verschillen.

4. Wie is/zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het gastvrijheidconcept?

Antwoord: Dienst Communicatie & Marketing is eindverantwoordelijk voor het gastvrijheidconcept. Dienst Communicatie & Marketing zal de strategie bepalen en de facilitaire organisatie kijkt naar de praktische haalbaarheid en uitvoering van de strategie.

5. Wat wordt er binnen het communicatie & marketingbeleid verstaan onder gastvrijheid? En wat wordt er gedaan om gastvrij te handelen?

Antwoord: Dienst Communicatie & Marketing heeft veel gedaan m.b.t. gastvrijheid. Binnenkort zal Communicatie & Marketing het Plein+ concept afmaken en de centrale receptie herinrichten. De centrale receptie is onopvallend en dus niet klantvriendelijk.

Gastvrijheidconcept en de bewegwijzering

6. Wat wordt er gedaan met de bewegwijzering m.b.t. het gastvrijheidconcept?

Antwoord: Op dit moment wordt er niets gedaan aan de bewegwijzering. Maar het zal in ieder geval enorm moeten worden aangepast. De bewegwijzering zal in ieder geval meer consistenter moeten worden. Het zal regelmatig up to date gehouden moeten worden, de bewegwijzeringborden zullen qua informatie veranderd kunnen/moeten worden en dienen regelmatig onderhouden te worden. Kortom de bewegwijzering moet flink aangepast worden om aan de gastvrijheidvisie te voldoen.

7. In welke mate is de bewegwijzering belangrijk voor het gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool? En hoe beïnvloedt de bewegwijzering de gastvrijheid van De Haagse Hogeschool?

Antwoord: Belangrijk tot zeer belangrijk, want de bewegwijzering speelt een grote rol bij de eerste indruk van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool. Het is bekend dat de eerste indruk voor de organisatie erg belangrijk is bij de imagobepaling. De Haagse Hogeschool moet een gevoel kunnen creëren van erg groot (complex) maar vindbaar. De bewegwijzering beïnvloedt de gastvrijheid erg positief als die goed is geregeld. Op dit moment beïnvloedt de bewegwijzering de gastvrijheid van De Haagse Hogeschool niet of negatief, omdat het niet goed is. Als je binnenkomt bij De Haagse Hogeschool krijg je een indruk van wow maar verloren. Dit moet veranderd worden in wow en vindbaar.

8. Wat doet De Haagse Hogeschool om invulling te geven aan het gastvrijheidconcept m.b.t. de bewegwijzering?

Antwoord: Helemaal niets. Op het gebied van bewegwijzering is sinds 1996, ontstaan van De Haagse Hogeschool niet veel gedaan. Alleen het vervangen van de kapotte bewegwijzeringborden en aanpassingen in 2004, die niet goed geholpen hebben.

Algemene vragen

9. Wat is het belang van een goede bewegwijzering voor u?

Antwoord: Erg belangrijk. Binnen De Haagse Hogeschool moet iedereen zich echt welkom voelen.

***10.* Wat is uw algemene ervaring met de bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool en waarom?**

Antwoord: Niet erg positief, omdat er te veel en onjuiste informatie op de bewegwijzeringborden staat. De hogeschool heeft een complex gebouw. Dit zorgt ervoor dat het moeilijk wordt om een optimaal bewegwijzeringsysteem voor alle doelgroepen te ontwerpen.

11. Welke cijfer zou u geven aan de bewegwijzering van De Haagse Hogeschool en waarom?

Antwoord: 6.3, omdat je uiteindelijk wel iets kan vinden. Het is erg moeilijk om een nieuw systeem te ontwikkelen.

12. Wat moet De Haagse Hogeschool doen om gastvrij over te komen? En wat moeten ze doen om hiervoor te zorgen door de bewegwijzering?

Antwoord: De Haagse Hogeschool moet in zekere mate belangstelling geven aan de volgende punten:

- *Entree aanpassen*
- *Ontvangst van doelgroepen bijvoorbeeld verbeteren (klantvriendelijker worden)*
- *Op de website van de hogeschool meer foto's verplaatsen van de hogeschool*
- *Intranet mogelijkheid bieden (interne routeplanner op intranet van de hogeschool).*

13. Wat zijn uw wensen (klantenwensen) m.b.t. een goede bewegwijzering?

Antwoord: Intranet mogelijkheid (interne routeplanner op intranet van de hogeschool).

Interview 6 Uitwerking interview visie op gastvrijheid

Naam: Debbie Tan
Functie: Senior beleidsmedewerker, Facilitair Bedrijf
Datum: 25-02-2010

Interviewvragen:
Huisvestingsbeleid en het gastvrijheidconcept

1. **Is er sprake van een gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool?**

- **Indien ja, hoe is er vormgegeven aan het gastvrijheidconcept? Wat is de visie op het gastvrijheidconcept?**
- **Indien nee, hoe moet er vormgegeven worden aan het gastvrijheidconcept? Wat moet de visie op het gastvrijheidconcept zijn?**

Antwoord: Nee. De Haagse Hogeschool heeft geen beleid, maar wel een ambitie. Als voorbeeld hebben we de huisstijl van de hogeschool veranderd in olijfolie kleur en het plein is veranderd in een ontmoetingsplek voor studenten en medewerkers. De gastvrijheid kan verwoord worden in openheid, warmte en sociale binding.

2. **Zijn er meerdere visies op de gastvrijheid m.b.t. de verschillende doelgroepen van De Haagse Hogeschool?**

- **Indien ja, welke visies hebben de doelgroepen en welke visie krijgt een hogere prioriteit om uitgevoerd te worden?**

Antwoord: Er zijn eigenlijk niet meerdere visies op de gastvrijheid m.b.t. de doelgroepen van De Haagse hogeschool, maar er is wel voor elk doelgroep een ander uitvoering van de diensten. Bijvoorbeeld bezoekers hebben geen inlogaccount maar een student wel. De visie op alle doelgroepen luidt als volgt: ''Zich welkom, gewaardeerd en veilig voelen''.

3. **Wie is/zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het gastvrijheidconcept?**

Antwoord: Iedere medewerker van De Haagse Hogeschool en iedere contractpartner.

4. **Wat wordt er binnen het huisvestingsbeleid verstaan onder gastvrijheid? En wat wordt er gedaan om gastvrij te handelen?**

Antwoord: Helaas wordt er binnen het huisvestingsbeleid niets verstaan onder gastvrijheid, omdat er geen gastvrijheidbeleid is opgesteld. Er wordt nu gehandeld zonder een visie op gastvrijheid. Kortom er wordt niet gedacht vanuit gastvrijheid en hier moet een verandering in komen.

Gastvrijheidconcept en de bewegwijzering

5. **Wat wordt er gedaan met de bewegwijzering m.b.t. het gastvrijheidconcept?**

Antwoord: Op dit moment wordt er niets gedaan aan de bewegwijzering. Maar het zal in ieder geval enorm moeten worden aangepast. De bewegwijzering zal meer consistent moeten worden. Het zal regelmatig up to date gehouden moeten worden en de bewegwijzeringborden zullen qua informatie veranderd kunnen/moeten worden en regelmatig te onderhouden moeten worden. Kortom de bewegwijzering moet flink aangepast worden om aan de gastvrijheidvisie te voldoen.

6. **In welke mate is de bewegwijzering belangrijk voor het gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool? En hoe beïnvloedt de bewegwijzering de gastvrijheid van De Haagse Hogeschool?**

Antwoord: Erg belangrijk, want de bewegwijzering speelt een grote rol bij de eerste indruk van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool. Het is bekend dat de eerste indruk voor de organisatie erg belangrijk is bij de imagobepaling. De Haagse Hogeschool moet een gevoel kunnen creëren van erg groot (complex) maar vindbaar. De bewegwijzering beïnvloedt de gastvrijheid erg positief als die goed is geregeld. Maar op dit moment beïnvloedt de bewegwijzering de gastvrijheid van De Haagse Hogeschool niet of negatief, omdat het niet goed is. Als je binnenkomt bij De Haagse Hogeschool krijg je een indruk van wow maar verloren. Dit moet veranderd worden in wow en vindbaar.

7. Wat doet De Haagse Hogeschool om invulling te geven aan het gastvrijheidconcept m.b.t. de bewegwijzering?

Antwoord: Helemaal niets. Op het gebied van bewegwijzering is sinds 1996, ontstaan van De Haagse Hogeschool niets gedaan. Alleen het vervangen van de kapotte bewegwijzeringborden. Als voorbeeld in de liften van de hogeschool hangen nog logo's van de hogeschool in de oude huisstijl.

Algemene vragen

8. Wat is het belang van een goede bewegwijzering voor u?

Antwoord: Erg belangrijk. Binnen De Haagse Hogeschool moet iedereen zich echt welkom voelen en dit kan voor een deel door de bewegwijzering.

9. Wat is uw algemene ervaring met de bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool en waarom?

Antwoord: Niet erg positief, omdat er te veel en onjuiste informatie op de bewegwijzeringborden staan. Inmiddels zijn de bewegwijzeringborden niet leesbaar en dus niet goed te interpreteren. Een positieve aan de huidige bewegwijzering is dat die een mooie industriële look heeft en tijdloos is. Maar dit laatste is niet genoeg om de bewegwijzering een goed cijfer te geven.

10. Welke cijfer zou u geven aan de bewegwijzering van De Haagse Hogeschool en waarom?

Antwoord: 6, want er is wel een bewegwijzering.

11. Wat moet De Haagse Hogeschool doen om gastvrij over te komen? En wat moeten ze doen om hiervoor te zorgen door de bewegwijzering?

Antwoord: De Haagse Hogeschool moet in zekere mate belangstelling geven aan de volgende punten:

- *Bezoekers meer service bieden vanuit de facilitaire organisatie*
- *De bewegwijzering verbeteren*

12. Wat zijn uw wensen (klantenwensen) m.b.t. een goede bewegwijzering?

Antwoord: Kloppende informatie en consistent op de borden, bewegwijzering naar de academies, gebruik van kleuren voor de bewegwijzering, globale terugroutes naar belangrijke bouwdelen en informatiepunten.

Bijlage 4 Enquête over tevredenheid met betrekking tot de interne bewegwijzering en de gastvrijheid

1. Doel van de enquête

Het doel van de enquête is het verkrijgen van informatie om de huidige- en gewenste situatie van de bewegwijzering en de gastvrijheid in kaart brengen. Hieruit kan het verschil (gaps) tussen beide situaties geanalyseerd worden en daaruit aanbevelingen worden gegeven om de gaps (knelpunten) tussen de huidige- en gewenste situatie te vermijden en/of verminderen.

Het is van belang dat de ervaringen en verwachtingen van de doelgroepen over de bewegwijzering en de gastvrijheid achterhaald worden. Dit zal ertoe leiden dat de huidige- en gewenste situatie beschreven kunnen worden.

Het onderzoek maakt het mogelijk om het probleem van de Haagse Hogeschool, namelijk een inefficiënte bewegwijzering te verbeteren. Dit zal ertoe leiden dat de klachten onder de doelgroepen aanzienlijk zullen afnemen en dus de tevredenheid onder de doelgroepen zullen toenemen. Voor de Haagse Hogeschool heeft een goede bewegwijzering diverse voordelen, die niet te missen zijn.

2. Onderzoeksdoelstelling

''Wat zijn de ervaringen en verwachting van de doelgroepen over de bewegwijzering en de gastvrijheid''?

3. Formuleren van onderzoeksvragen

De doelstelling omvat in feite drie onderzoeksvragen:

1. Hoe wordt de gastvrijheid en bewegwijzering ervaren (beschrijving van de huidige situatie)?
2. Hoe zouden de doelgroepen gastvrijheid en bewegwijzering willen ervaren (beschrijving van de gewenste situatie)?
3. Wat zijn de behoeften van de doelgroepen m.b.t. de bewegwijzering (beschrijving van de gewenste situatie)?

4. Type onderzoeksvragen

Het karaker van de onderzoeksvragen zijn van frequentie, verschil- en samenhangonderzoeksvragen. Frequentieonderzoeksvragen, omdat er binnen de enquête gevraagd wordt naar een hoeveelheid. Verschil onderzoeksvragen, omdat het verschil tussen de huidige- en gewenste situatie worden weegegeven, met name de knelpunten (gaps). Samenhangonderzoeksvragen, omdat er gevraagd wordt of er een relatie is tussen de gastvrijheid en bewegwijzering m.b.t. de tevredenheid van de doelgroepen van de Haagse Hogeschool.

5. Praktische relevantie

Het onderzoek heeft een praktische relevantie[3], want via onderzoek wordt informatie verzameld die men verwacht te benutten bij de oplossing van het gestelde probleem, zodat de problematische situatie in de praktijk verandert in een meer gewenste situatie.

De informatie die verkregen wordt leidt tot verbeteringen in de praktijk, omdat er inzicht in de huidige- en gewenste situatie van de Haagse Hogeschool wordt verkregen. Hierdoor kunnen de knel- en verbeterpunten worden weergegeven wat leidt tot een advies dat zorgt voor een verbetering van de bewegwijzering.

De uitkomsten zijn relevant voor de Haagse Hogeschool, omdat er een overzicht komt voor de plus- en minpunten van de Haagse Hogeschool waar een verbetering inkomt m.b.t. de bewegwijzering. De uitkomsten zijn relevant voor de doelgroepen van de Haagse Hogeschool, omdat door de verbeteringen, die de Haagse Hogeschool uitvoert de tevredenheid onder de doelgroepen verhoogt. Bovendien zorgt een grotere tevredenheid onder de doelgroepen van de Haagse Hogeschool voor een beter imago en bedrijfsvoering, wat gewenst is voor de Hogeschool.

[3] Baarde en de Goede: Basisboek Methoden en Technieken, blz. 24, 3e druk, Groningen: Stenfert Kroese, 2001, ISBN 9020730304

6. Ethische aanvaardbaarheid van onderzoek

Het onderzoek is ethisch aanvaardbaar[4], omdat:

1. De respondenten vrijwillig meewerken
2. Geen valse voorstelling van zaken worden gegeven
3. Gegevens indien gewenst anoniem worden verwerkt
4. De uitkomst voor de respondent geen nadelig effect hebben
5. De onderzoeker het onderzoek voor de opdrachtgever op een controleerbaar eerlijke en objectieve manier uitvoert en geen gegevens aan derden verstrekt als de opdrachtgever daar niet mee instemt.

Enquêteonderzoek tevredenheid met betrekking tot de interne bewegwijzering en de gastvrijheid

De Haagse Hogeschool doet een onderzoek naar de tevredenheid over de interne bewegwijzering en de gastvrijheid onder zijn doelgroepen, namelijk de studenten, medewerkers en bezoekers.
Voor het onderzoek is het van belang om de ervaringen en verwachtingen van de interne bewegwijzering en gastvrijheid in kaart te brengen onder de doelgroepen. Aan de hand van dit onderzoek kunnen verbeterpunten worden gegeven over de interne bewegwijzering en gastvrijheid. De resultaten van de enquête dienen dan ook gebruikt te worden om aan te dringen op verbeteringen of om prioriteiten te stellen. Dit kan alleen met uw medewerking. Daarom verzoeken wij u vriendelijk om de enquête in te vullen.

Hoe vult u de vragenlijst in?
Aankruisen van antwoorden. De meeste vragen kunt u beantwoorden door het antwoord van uw keuze als volgt aan te kruisen ☒.

Wilt u een antwoord corrigeren, dan dient u het foutief aangekruiste hokje volledig op te vullen ■ en een ander hokje aan te kruisen ☒. Wilt u bij het invullen van de vragenlijst een blauw of zwart schrijvende pen gebruiken en liever geen potlood.

Eén of meerdere antwoorden
Op de meeste vragen kan maar één antwoord worden gegeven. Wanneer op een vraag meerdere antwoorden mogelijk zijn, staat dat nadrukkelijk bij de vraag vermeld.

Doorverwijzing
Soms wordt u verzocht één of meerdere vragen over te slaan. In dat geval staat er achter het aangekruiste antwoord met welke vraag u verder dient te gaan.

Duur enquête
Het invullen van de enquête duurt maximaal 10 minuten.

De vragenlijst kunt u tot 29-03-2010 afgeven bij unit Huisvesting & Logistiek op strip 0.61. De medewerkers van De Haagse Hogeschool kunnen de enquête ook intern opsturen naar unit Huisvesting & Logistiek door de interne post. Enquêtes die na 29-03-2010 binnenkomen, kunnen wij niet meer verwerken. Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Algemene vragen

- Tot welke doelgroep van De Haagse Hogeschool behoort u:

☐ Student: ☐ Voltijdstudent ☐ Deeltijdstudent ☐ Duaal- student
☐ Medewerker
☐ Bezoeker

- Hoe oud bent u:

☐ = < 20 jaar
☐ Van 21 t/m 30 jaar
☐ Van 31 t/m 40 jaar
☐ Van 41 t/m 50 jaar
☐ = > 51 jaar

[4] Baarde en de Goede: Basisboek Methoden en Technieken, blz. 28, 4e druk, Groningen: Stenfert Kroese, 2001. ISBN 9020730304

Vragenlijst onderzoek naar tevredenheid van de interne bewegwijzering en gastvrijheid binnen De Haagse Hogeschool

Bewegwijzering vragen
Bewegwijzering is een goede structurering van informatie die nodig is om mensen in staat te stellen om comfortabel en met succes de bestemming te bereiken. Een goede bewegwijzering is dus het geven van de juiste informatie aan mensen die op zoek zijn naar hun bestemming. Het doel van bewegwijzering is dan ook ervoor te zorgen dat mensen de bestemming kunnen bereiken zonder hulp van een ander, bijvoorbeeld door vragen. Bewegwijzering is belangrijk, omdat het een bijdrage levert aan de omgeving van de klant.
Binnen deze enquête wordt alleen de **interne** bewegwijzering van De Haagse Hogeschool onderzocht. Onder interne bewegwijzering wordt verstaan alle bewegwijzeringborden en de receptie binnen De Haagse Hogeschool.

1. Bent u wel eens verdwaald en/of heeft u het gevoel gekregen dat u verdwaald was binnen De Haagse Hogeschool in de afgelopen 2 jaar?
Met verdwaald wordt bedoeld het gevoel van niet weten waar u was en/of waar u heen moest.
☐ Ja > ga door naar vraag ga 1.1
☐Nee > ga door naar vraag 2

1.1 Heeft u het gevoel dat u verdwaald was door een slechte bewegwijzering en/of een gebrek aan bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Ja
☐ Nee

2. Raadpleegt u de bewegwijzering in De Haagse Hogeschool om uw bestemming te bereiken?
Met bestemming wordt bedoeld waar u heen wilt binnen De Haagse Hogeschool.
☐ Ja > ga door naar vraag 2.1 en sla vraag 2.3 en 2.4 over
☐ Nee > ga door naar vraag 2.3

2.1 Hoe vaak heeft u de bewegwijzering in De Haagse Hogeschool de afgelopen 2 jaar gebruikt om uw bestemming te bereiken?
☐ Zelden
☐ Af en toe
☐ Regelmatig
☐ Vaak
☐ Bijna altijd
☐ Onbekend

2.2 Hoe vaak heeft u uw bestemming in de afgelopen 2 jaar bereikt door alleen de bewegwijzering in De Haagse Hogeschool te gebruiken?
☐ Nooit
☐ Zelden
☐ Af en toe
☐ Regelmatig
☐ Vaak
☐ Bijna altijd
☐ Onbekend

2.3 Welke van de onderstaande redenen zorgen ervoor dat u de bewegwijzering niet gebruikt? Indien gewenst 2 antwoorden mogelijk.
☐ Ik ben genoeg bekend in het gebouw > ga door naar vraag 2.4
☐ De bewegwijzering helpt niet om je bestemming te bereiken > ga door naar vraag 3
☐ Ik ben niet in staat om de bewegwijzeringborden te lezen (zoals slechtziendheid, e.d.) > ga door naar vraag 3
☐ Anders nl, > ga door naar vraag 3

2.4 Binnen welke termijn of in hoeveel tijd was u in staat om zelf de weg binnen De Haagse Hogeschool te vinden zonder de bewegwijzering (bewegwijzeringborden en/of de receptie) binnen De Haagse Hogeschool te raadplegen?
☐ Binnen 3 maanden
☐ Tussen 3-6 maanden
☐ Tussen 6-12 maanden
☐ Tussen 12-24 maanden
☐ Meer dan 24 maanden

3. Vindt u dat de bewegwijzering bij de (hoofd)ingang van De Haagse Hogeschool (het atrium) duidelijk is?
Met duidelijk wordt bedoeld dat u bij de ingang d.m.v. de bewegwijzering weet waar u heen moet.
☐ Ja
☐ Nee

4. Vindt u dat er binnen De Haagse Hogeschool goed wordt doorverwezen d.m.v. de bewegwijzeringborden?
Met doorverwezen wordt bedoeld dat u verder uw weg kunt vinden m.b.v. vervolgborden
☐ Ja
☐ Nee

4.1 In welke mate bent u tevreden of ontevreden over de doorverwijzing d.m.v. de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Zeer tevreden
☐ Tevreden
☐ Neutraal
☐ Ontevreden
☐ Zeer ontevreden

5. Vindt u dat De Haagse Hogeschool de bewegwijzering goed heeft geregeld?
Met goed wordt bedoeld dat u met gemak en zonder hulp uw bestemming kan bereiken.
☐ Ja
☐ Nee

6. Hieronder staan enkele bewegwijzeringopties met betrekking tot uw **behoeften** aangaande de bewegwijzering. Welke van de onderstaande bewegwijzeringopties vindt u het meest belangrijke? Graag 2 antwoorden aankruisen.
☐ Bewegwijzeringborden
☐ Een centrale receptie (bij de entree van het gebouw)
☐ Voldoende verlichting om de bewegwijzering (borden) te zien
☐ Een startpunt (een centraal informatiepunt bij de entree van het gebouw)
☐ Anders nl,

7. Hieronder staan enkele bewegwijzeringopties met betrekking tot uw **verwachtingen** aangaande de bewegwijzering. Welke van de onderstaande bewegwijzeringopties vindt u het meest belangrijke? Graag 2 antwoorden aankruisen.
☐ Duidelijke en juiste informatie op de bewegwijzeringborden
☐ Tweetaligheid (Nederlands en Engels) op de bewegwijzeringborden
☐ Pictogrammen op de bewegwijzeringborden
☐ Een digitaal loket (een digitale routeplanner binnen De Haagse Hogeschool op verschillende belangrijke punten binnen het gebouw)
☐ Kleurgebruik bij bewegwijzering (bijvoorbeeld de bewegwijzeringborden in de strip krijgen een rode kleur en de bewegwijzeringborden in de rugzak een blauwe kleur, dit maakt het mogelijk dat mensen weten in welk gebied ze zich bevinden)
☐ Intranet mogelijkheid (een routeplanner op intranet voor de bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool)

8. Wat is u oordeel over de huidige bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool in de vorm van een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed? Omcirkel wat van toepassing is.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Is bewegwijzering belangrijk voor u om u welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Ja
☐ Nee

9.1 In welke mate is bewegwijzering belangrijk of onbelangrijk voor u om u welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk
☐ Zeer onbelangrijk

Gastvrijheid vragen
Gastvrijheid is een manier om waarde toe te voegen aan de (ver)zorg(ging) voor de klant (doelgroep van De Haagse Hogeschool). Het gaat over beleving, sfeer, gezelligheid, veiligheid en thuis voelen.

De Haagse Hogeschool wil zijn doelgroepen, namelijk de studenten, medewerkers en bezoekers een gastvrij gevoel geven, zodat de doelgroepen zich in De Haagse Hogeschool op hen gemak voelen en tevreden zijn. Onder gastvrijheid verstaat De Haagse Hogeschool: welkom voelen, onderdak en bescherming bieden en klantvriendelijk zijn door te luisteren, aandacht te geven en belangstelling te tonen aan zijn doelgroepen.

10. Vindt u het belangrijk om u op uw gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Ja
☐ Nee

10.1 In welke mate vindt u het belangrijk of onbelangrijk om u op uw gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk
☐ Zeer onbelangrijk

11. Voelt u zich welkom in het gebouw van De Haagse Hogeschool?
Met welkom wordt bedoeld dat u zich het hele verblijf door prettig voelt.
☐ Ja
☐ Nee

11.1 Vindt u het belangrijk om u welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Ja
☐ Nee

11.2 In welke mate is het belangrijk of onbelangrijk voor u om u welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk
☐ Zeer onbelangrijk

11.3 Wat is uw oordeel over hoe welkom u zich voelt binnen het gebouw van De Haagse Hogeschool in de vorm van een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed? Omcirkel wat van toepassing is.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Indien een cijfer onder de 7 graag vraag 12 beantwoorden.

12. Welke van de onderstaande redenen zorgen ervoor dat u zich niet welkom voelt binnen De Haagse Hogeschool? Graag 2 antwoorden aankruisen.
☐ Het gebouw (inrichting, vormgeving)
☐ De gebruikers van het gebouw (medewerkers, studenten, bezoekers)
☐ De dienstverlening
☐ De bewegwijzering
☐ De receptie
☐ Anders nl,

13. Vindt u het belangrijk om gewaardeerd te worden door De Haagse Hogeschool?
Met gewaardeerd wordt bedoeld dat uw aanwezigheid op prijs wordt gesteld en/of dat u het gevoel krijgt dat u belangrijk bent voor De Haagse Hogeschool.
☐ Ja
☐ Nee

13.1 In welke mate vindt u het belangrijk of onbelangrijk om gewaardeerd te worden door De Haagse Hogeschool?
☐ Zeer belangrijk
☐ Belangrijk
☐ Neutraal
☐ Onbelangrijk
☐ Zeer onbelangrijk

13.2 Wat is uw oordeel over hoe gewaardeerd u wordt door De Haagse Hogeschool in de vorm van een cijfer tussen 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed? Omcirkel wat van toepassing is.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. Is gastvrijheid belangrijk voor u om u veilig te voelen binnen De Haagse Hogeschool?
Met veilig wordt bedoeld dat u het gevoel heeft dat u zich in een vriendelijke omgeving bevindt.
☐ Ja
☐ Nee

14.1 Voelt u zich binnen De Haagse Hogeschool veilig tussen 07:00-18:00 uur?
☐ Ja
☐ Nee
☐ N.v.t.

14.2 Voelt u zich binnen De Haagse Hogeschool veilig tussen 18:00-22:30 uur?
☐ Ja
☐ Nee
☐ N.v.t.

15. Wat is uw oordeel over hoe veilig u zich voelt binnen het gebouw in de vorm van een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed? Omcirkel wat van toepassing is.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

16. Welke van de onderstaande mogelijkheden zorgen ervoor dat u zich gastvrijer voelt binnen De Haagse Hogeschool? Graag 2 antwoorden aankruisen.
Met gastvrijer wordt bedoeld dat u zich meer op uw gemak voelt binnen De Haagse Hogeschool.
☐ Sfeer in het gebouw
☐ Dienstverlening met betrekking tot ontvangst van de bezoekers, studenten en medewerkers (zoals de bewegwijzeringborden, centrale receptie, verlichting van de bewegwijzering, een centraal informatiepunt, en dergelijke)
☐ Klantvriendelijkheid
☐ Herkenbaarheid van medewerkers
☐ Beveiliging (te denken aan invoegen van meer camera' s binnen het gebouw, meer beveiligingpersoneel die rondlopen door het gebouw, en dergelijke)
☐ Waardering door de gebruikers van De Haagse Hogeschool (medewerkers, studenten)
☐ Anders nl,

17. Vindt u dat De Haagse Hogeschool gastvrij is?
☐ Ja
☐ Nee

17. 1 Wat is uw oordeel over hoe gastvrij De Haagse Hogeschool is in de vorm van een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed? Omcirkel wat van toepassing is.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18. Hieronder staan enkele stellingen. We willen graag uw mening over deze stellingen weten. Een kruisje in het hokje van uw antwoord is genoeg.

Stellingen:	**Zeer mee eens**	**Mee eens**	**Neutraal**	**Mee oneens**	**Zeer mee oneens**
Binnen De Haagse Hogeschool staan er genoeg bewegwijzeringborden waardoor ik mijn bestemming kan bereiken					
Op de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool staat juiste en/of niet verouderde informatie					
De bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool hangen op logische en duidelijke locaties					
De bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool zijn opvallend qua vormgeving					
De tekst op de bewegwijzeringborden is duidelijk en goed te begrijpen					
De bewegwijzering (borden) binnen De Haagse Hogeschool moeten terug verwijzen naar de hoofdingang					
Centrale locaties zoals de bibliotheek, centrale restaurant, e.d. moeten vanaf alle plekken bewegwijzerd zijn					
Door het bewegwijzeringsysteem van De Haagse Hogeschool word ik goed begeleid vanaf de entree tot aan de plaats van de bestemming					
De centralereceptie (bij de entree) van De Haagse Hogeschool is klantvriendelijk					

Bijlage 5 Codeerschema enquêteonderzoek

Variabele	Vraag	Antwoordcode
ALG1	Tot welke doelgroep van De Haagse Hogeschool behoort u	1= Voltijdstudent 2= Deeltijdstudent 3= Duaal- student 4= Medewerker 5= Bezoeker
ALG2	Hoe oud bent u	1= < 20 jaar 2= Van 21 t/m 30 jaar 3= Van 31 t/m 40 jaar 4= Van 41 t/m 50 jaar 5= = > 51 jaar
BWG1	Bent u wel eens verdwaald en/of heeft u het gevoel gekregen dat u verdwaald was binnen De Haagse Hogeschool in de afgelopen 2 jaar?	1= Ja 2= Nee
BWG2	Heeft u het gevoel dat u verdwaald was door een slechte bewegwijzering en/of een gebrek aan bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool?	1= Ja 2= Nee
BWG3	Raadpleegt u de bewegwijzering in De Haagse Hogeschool om uw bestemming te bereiken?	1= Ja 2= Nee
BWG4	Hoe vaak heeft u de bewegwijzering in De Haagse Hogeschool de afgelopen 2 jaar gebruikt om uw bestemming te bereiken?	1= Zelden 2= Af en toe 3= Regelmatig 4= Vaak 5= Bijna altijd 6= Onbekend
BWG5	Hoe vaak heeft u uw bestemming in de afgelopen 2 jaar bereikt door alleen de bewegwijzering in De Haagse Hogeschool te gebruiken?	1= Nooit 2= Zelden 3= Af en toe 4= Regelmatig 5= Vaak 6= Bijna altijd 7= Onbekend
BWG6	Welke van de onderstaande redenen zorgen ervoor dat u de bewegwijzering niet gebruikt?	1= Ik ben genoeg bekend in het gebouw 2= De bewegwijzering helpt niet om je bestemming te bereiken 3= Ik ben niet in staat om de bewegwijzeringborden te lezen 4= Anders nl
BWG7	Binnen welke termijn of in hoeveel tijd was u in staat om zelf de weg binnen De Haagse Hogeschool te vinden zonder de bewegwijzering (bewegwijzeringborden en/of	1= Binnen 3 maanden 2= Tussen 3-6 maanden 3= Tussen 6-12 maanden 4= Tussen 12-24 maanden 5= Meer dan 24 maanden

	de receptie) binnen De Haagse Hogeschool te raadplegen?	
BWG8	Vindt u dat de bewegwijzering bij de (hoofd)ingang van De Haagse Hogeschool (het atrium) duidelijk is?	1= Ja 2= Nee
BWG9	Vindt u dat er binnen De Haagse Hogeschool goed wordt doorverwezen d.m.v. de bewegwijzeringborden?	1= Ja 2= Nee
BWG10	In welke mate bent u tevreden of ontevreden over de doorverwijzing d.m.v. de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool?	1= Zeer tevreden 2= Tevreden 3= Neutraal 4= Ontevreden 5= Zeer ontevreden
BWG11	Vindt u dat De Haagse Hogeschool de bewegwijzering goed heeft geregeld?	1= Ja 2= Nee
BWG12	Hieronder staan enkele bewegwijzeringopties met betrekking tot uw **behoeften** aangaande de bewegwijzering. Welke van de onderstaande bewegwijzeringopties vindt u het meest belangrijke?	1= Bewegwijzeringborden 2= Een centrale receptie (bij de entree van het gebouw) 3= Voldoende verlichting om de bewegwijzering (borden) te zien 4= Een startpunt (een centraal informatiepunt bij de entree van het gebouw) 5= Anders nl
BWGF13	Hieronder staan enkele bewegwijzeringopties met betrekking tot uw **verwachtingen** aangaande de bewegwijzering. Welke van de onderstaande bewegwijzeringopties vindt u het meest belangrijke?	1= Duidelijke en juiste informatie op de bewegwijzeringborden 2= Tweetaligheid (Nederlands en Engels) op de bewegwijzeringborden 3= Pictogrammen op de bewegwijzeringborden 4= Een digitaal loket (een digitale routeplanner binnen De Haagse Hogeschool op verschillende belangrijke punten binnen het gebouw) 5= Kleurgebruik bij bewegwijzering (bijvoorbeeld de bewegwijzeringborden in de strip krijgen een rode kleur en de bewegwijzeringborden in de rugzak een blauwe kleur, dit maakt het mogelijk dat mensen weten in welk gebied ze zich bevinden) 6= Intranet mogelijkheid (een routeplanner op intranet voor de bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool)
BWG14	Wat is u oordeel over de huidige bewegwijzering binnen De Haagse Hogeschool in de vorm van	1= 1 2= 2 3= 3 4= 4

	een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed?	5= 5 6= 6 7= 7 8= 8 9= 9 10= 10
BGW15	Is bewegwijzering belangrijk voor u om u welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?	1= Ja 2= Nee
BWG16	In welke mate is bewegwijzering belangrijk of onbelangrijk voor u om u welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?	1= Zeer belangrijk 2= Belangrijk 3= Neutraal 4= Onbelangrijk 5= Zeer onbelangrijk
GVH1	Vindt u het belangrijk om u op uw gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool?	1= Ja 2= Nee
GVH2	In welke mate vindt u het belangrijk of onbelangrijk om u op uw gemak te voelen binnen De Haagse Hogeschool?	1= Zeer belangrijk 2= Belangrijk 3= Neutraal 4= Onbelangrijk 5= Zeer onbelangrijk
GVH3	Voelt u zich welkom in het gebouw van De Haagse Hogeschool?	1= Ja 2= Nee
GVH4	Vindt u het belangrijk om u welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?	1= Ja 2= Nee
GVH5	In welke mate is het belangrijk of onbelangrijk voor u om zich welkom te voelen binnen De Haagse Hogeschool?	1= Zeer belangrijk 2= Belangrijk 3= Neutraal 4= Onbelangrijk 5= Zeer onbelangrijk
GVH6	Wat is uw oordeel over hoe welkom u zich voelt binnen het gebouw van De Haagse Hogeschool in de vorm van een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed	1= 1 2= 2 3= 3 4= 4 5= 5 6= 6 7= 7 8= 8 9= 9 10= 10
GVH7	Welke van de onderstaande redenen zorgen ervoor dat u zich niet welkom voelt binnen De Haagse Hogeschool?	1= Het gebouw (inrichting, vormgeving) 2= De gebruikers van het gebouw (medewerkers, studenten, bezoekers) 3= De dienstverlening 4= De bewegwijzering 5= De receptie 6= Anders nl
GVH8	Vindt u het belangrijk om gewaardeerd te worden door De Haagse Hogeschool?	1= Ja 2= Nee
GVH9	In welke mate vindt u het belangrijk of onbelangrijk om gewaardeerd te worden door	1= Zeer belangrijk 2= Belangrijk 3= Neutraal

	De Haagse Hogeschool?	4= Onbelangrijk 5= Zeer onbelangrijk
GVH10	Wat is uw oordeel over hoe gewaardeerd u wordt door De Haagse Hogeschool in de vorm van een cijfer tussen 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed?	1= 1 2= 2 3= 3 4= 4 5= 5 6= 6 7= 7 8= 8 9= 9 10= 10
GVH11	Is gastvrijheid belangrijk voor u om u veilig te voelen binnen De Haagse Hogeschool?	1= Ja 2= Nee
GVH12	Voelt u zich binnen De Haagse Hogeschool veilig tussen 07:00-18:00 uur?	1= Ja 2= Nee 3= N.v.t.
GVH13	Voelt u zich binnen De Haagse Hogeschool veilig tussen 18:00-22:30 uur?	1= Ja 2= Nee 3= N.v.t.
GVH14	Wat is uw oordeel over hoe veilig u zich voelt binnen het gebouw in de vorm van een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed?	1= 1 2= 2 3= 3 4= 4 5= 5 6= 6 7= 7 8= 8 9= 9 10= 10
GVH15	Welke van de onderstaande mogelijkheden zorgen ervoor dat u zich gastvrijer voelt binnen De Haagse Hogeschool?	1= Sfeer in het gebouw 2= Dienstverlening met betrekking tot ontvangst van de bezoekers, studenten en medewerkers 3= Klantvriendelijkheid 4= Herkenbaarheid van medewerkers 5= Beveiliging (te denken aan invoegen van meer camera' s binnen het gebouw, meer beveiligingpersoneel die rondlopen door het gebouw, en dergelijke) 6= Waardering door de gebruikers van De Haagse Hogeschool (medewerkers, studenten) 7= Anders
GVH16	Vindt u dat De Haagse Hogeschool gastvrij is?	1= Ja 2= Nee
GVH17	Wat is uw oordeel over hoe gastvrij De Haagse Hogeschool is in de vorm van een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 heel slecht en 10 heel goed?	1= 1 2= 2 3= 3 4= 4 5= 5 6= 6 7= 7 8= 8

		9= 9 10= 10
STL1	Binnen De Haagse Hogeschool staan er genoeg bewegwijzeringborden waardoor ik mijn bestemming kan bereiken	1= Zeer mee eens 2= Mee eens 3= Neutraal 4= Mee oneens 5= Zeer mee oneens
STL2	Op de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool staan juiste en/of niet verouderde informatie.	1= Zeer mee eens 2= Mee eens 3= Neutraal 4= Mee oneens 5= Zeer mee oneens
STL3	De bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool hangen op logische en duidelijke locaties.	1= Zeer mee eens 2= Mee eens 3= Neutraal 4= Mee oneens 5= Zeer mee oneens
STL4	De bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool zijn opvallend qua vormgeving.	1= Zeer mee eens 2= Mee eens 3= Neutraal 4= Mee oneens 5= Zeer mee oneens
STL5	De tekst op de bewegwijzeringborden is duidelijk en goed te begrijpen.	1= Zeer mee eens 2= Mee eens 3= Neutraal 4= Mee oneens 5= Zeer mee oneens
STL6	De bewegwijzering (borden) binnen De Haagse Hogeschool moeten terug verwijzen naar de hoofdingang.	1= Zeer mee eens 2= Mee eens 3= Neutraal 4= Mee oneens 5= Zeer mee oneens
STL7	Centrale locaties zoals de bibliotheek, centrale restaurant, e.d. moeten vanaf alle plekken bewegwijzerd zijn.	1= Zeer mee eens 2= Mee eens 3= Neutraal 4= Mee oneens 5= Zeer mee oneens
STL8	Door het bewegwijzeringsysteem van De Haagse Hogeschool word ik goed begeleid vanaf de entree tot aan de plaats van de bestemming.	1= Zeer mee eens 2= Mee eens 3= Neutraal 4= Mee oneens 5= Zeer mee oneens
STL9	De centralereceptie (bij de entree) van De Haagse Hogeschool is klantvriendelijk.	1= Zeer mee eens 2= Mee eens 3= Neutraal 4= Mee oneens 5= Zeer mee oneens

Bijlage 6 Interview over de algemene gegevens van bewegwijzering bij Mijksenaar BV.

Organisatie: Mijksenaar B.V.
Naam geïnterviewde: Ellen Mijksenaar
Functie: Projectleider ontwerp bewegwijzeringsystemen
Datum: 24 maart 2010

Interviewvragen:

1. Wat is bewegwijzering?
Antwoord: Bewegwijzering is een manier om visueel iemand naar een bestemming te leiden.

2. Heeft een bewegwijzeringsysteem bepaalde functies? Zo ja, wat zijn die functies?
Antwoord: Bewegwijzering heeft vier functies. De functies zijn: oriëntatie, identificatie, verwijzing en bediening.

3. Wat zijn de uitgangspunten van bewegwijzering bij publiekstoegankelijk gebouw en bij een gesloten gebouw?
Antwoord: Bij een openbaar gebouw bevinden zich dagelijks veel mensen in het gebouw, die mede door bewegwijzering de weg moeten kunnen vinden, dit maakt het belang van bewegwijzering belangrijker. Bij een gesloten gebouw wordt de bewegwijzering alleen/hoofdzakelijk door de interne medewerker gebruikt. Je mag aannemen dat een medewerker redelijk bekend is binnen het gebouw waar hij/zij werkt, dit maakt het belang van bewegwijzering minder belangrijk. Kortom de soort organisatie bepaalt hoe een bewegwijzeringsysteem moet worden opgesteld. Het bewegwijzeringsysteem dient altijd herkenbaar, helder en eenduidig te zijn.

4. Zijn er factoren die een bewegwijzeringsysteem beïnvloeden? Zo ja, wat zijn die factoren?
Antwoord: Er zijn veel factoren die een belang hebben bij een bewegwijzeringsysteem. Als je een optimaal bewegwijzeringsysteem wilt hebben moet je zoveel mogelijk aan de factoren voldoen.

5. Hoe ziet een goed bewegwijzeringsysteem eruit?
Antwoord: Een optimaal bewegwijzeringsysteem ziet er als volgt uit: startpunt → vervolgborden → bestemming.

6. Hoe moet een bewegwijzeringbord eruit zien?
Antwoord: Bij een bewegwijzeringbord zijn enkele factoren erg van belang. Om een zo optimaal mogelijk bewegwijzeringbord te hebben moet je zoveel mogelijk aan deze factoren voldoen. Deze factoren zijn:

- *Hoeveelheid tekst op een bewegwijzeringbord*
- *Tweetaligheid op een bewegwijzeringbord*
- *Letterhoogte en opvallendheid van een bewegwijzeringbord. Hierbij is het belangrijk dat de tekst op de borden van minimaal 4 meter te lezen zijn.*
- *Stokdikte & Spatiering*
- *Kleur*
- *Contrast en verlichting*
- *Pictogrammen.*

7. Wat moet er op een startpunt (bij de entree van een gebouw) staan? Wat zijn de criteria voor het aangeven van een startpunt voor de bewegwijzering bij de hoofdingang van een gebouw.
Antwoord: Bij het startpunt van een organisatie kunnen verschillende soorten informatie staan. Deze informatie kan per organisatie verschillen. Het is wel van belang dat die informatie richtinggevend is voor mensen die op zoek zijn naar een bestemming.

8. Is het handig om kleuren te gebruiken bij bewegwijzering? Zo ja, welke kleuren zijn effectief voor De Haagse Hogeschool (bewegwijzeringborden)?

Antwoord: Er wordt in de laatste jaren meer gewerkt met kleuren. Met kleuren is het voor de gebruikers van bewegwijzering makkelijker om de weg te vinden. De meest effectieve kleurencombinatie is zwarte tekst op een gele achtergrond.

9. Is het van belang om pictogrammen te gebruiken op bewegwijzeringborden? Wat is het effect van pictogrammen op de mensen?

Antwoord: Het effect van pictogrammen op bewegwijzeringborden is erg groot. Maar het gebruik van pictogrammen kent ook twee grote nadelen. Deze nadelen zijn:

- *Pictogrammen zijn cultuurafhankelijk*
- *Pictogrammen zijn vaak niet te begrijpen.*

10. Staat er niet al te veel informatie op de bewegwijzeringborden als er ook Engelse tekst erop staat (tweetaligheid op de bewegwijzeringborden)? Wanneer en waarom wordt er gekozen voor tweetalige bewegwijzering.

Antwoord: Als je internationaal bezig bent is het verstandig en zelfs verplicht om ook Engelse tekst op de borden te gebruiken. De norm voor het aantal bestemmingen per bord is acht. Als je gebruik maakt van twee talen is dat vier bestemmingen per bord.

11. Wat is het belang van bewegwijzering voor gastvrijheid?

Antwoord: Erg belangrijk, want bewegwijzering is een vorm van gastvrij handelen. Door je bewegwijzeringsysteem goed in elkaar te zetten kan je goed invulling geven aan je gastvrijheidbeleid.

Bijlage 7 Interview over de interne bewegwijzering van Hogeschool Rotterdam

Organisatie: Hogeschool Rotterdam
Naam geïnterviewde: Sylvia van der Hoven
Functie: Projectleider interne bewegwijzering
Datum: 25 maart 2010

Gastvrijheidvragen:

1. Wat verstaat Hogeschool Rotterdam onder gastvrijheid?
Antwoord: Welkom laten voelen van studenten, medewerkers en bezoekers.

2. Heeft Hogeschool Rotterdam een gastvrijheidbeleid en daaruit een gastvrijheidvisie? Zo ja, zijn er verschillende gastvrijheidvisies op de verschillende doelgroepen van Hogeschool Rotterdam?
Antwoord: Nee.

3. Hoe wordt er invulling gegeven aan gastvrijheid d.m.v. bewegwijzering?
Antwoord: Op dit moment wordt er niets gedaan aan bewegwijzering om invulling te geven aan de gastvrijheid van Hogeschool Rotterdam.

Bewegwijzeringvragen:

1. Wat is bewegwijzering voor Hogeschool Rotterdam?
Antwoord: Alle wegwijzers binnen Hogeschool Rotterdam.

2. Wat doet Hogeschool Rotterdam met bewegwijzering?
Antwoord: Op dit moment niets. Hogeschool Rotterdam is wel bezig met een verbeteringsproject voor de interne bewegwijzering.

3. Is er een centrale receptie bij Hogeschool Rotterdam? Zo ja, waar ligt die? Zo nee, waarom niet?
Antwoord: Ja, bij de entree van het gebouw.

4. Is er een startpunt (van bewegwijzering) bij Hogeschool Rotterdam? Zo ja, waar ligt die en wat staat erop? Zo nee, waarom niet en hoe zijn dan de vervolgborden geregeld?
Antwoord: Ja, maar wel erg klein en onopvallend. Er staat alleen de opleidingen en afdelingen met de routenummers op het startpunt.

5. Worden er pictogrammen gebruikt op de bewegwijzeringborden bij Hogeschool Rotterdam? Zo ja, wat is het effect op mensen?
Antwoord: Ja, alleen pictogrammen voor de wc aanduiding en richtingen. Het effect op de mensen is niet erg groot, want de pictogrammen zijn onopvallend.

6. Zijn de bewegwijzeringborden bij Hogeschool Rotterdam voorzien van twee talen?
Antwoord: Nee.

7. Is er binnen Hogeschool Rotterdam een digitaal loket (digitaal routeplanner voor de interne bewegwijzering)?
Antwoord: Nee.

8. Is er sprake van kleurgebruik bij de bewegwijzering van Hogeschool Rotterdam? Zo ja, welke kleuren worden gebruikt en waarom? Zo nee, waarom niet?
Antwoord: Nee, de bewegwijzeringborden zijn grijs met zwart. Erg saai en onopvallend. Er wordt niet met kleuren gewerkt, omdat tijdens de aanschaf van het huidige bewegwijzeringsysteem het CvB dit niet wilde.

9. Is er sprake van intranet mogelijkheid (routeplanner op intranet voor de interne bewegwijzering van Hogeschool Rotterdam)?
Antwoord: Nee.

10. Hoe zien de bewegwijzeringborden van Hogeschool Rotterdam eruit? Wat is het lettertype? Zijn ze opvallend? Wat is de vormgeving? Zijn ze op ooghoogte?
Antwoord: Zwart van tekst en grijs van achtergrond. Het lettertype is wel opvallend. De vormgeving is vierhoekig. De bewegwijzeringborden zijn wel op ooghoogte.

11. Hoe is het bewegwijzeringsysteem van entree tot bestemming geregeld?
Antwoord: Een niet goed startpunt → niet goede vervolgborden (bewegwijzeringborden) → moeilijk bereikbare bestemming.

12. Is er sprake van: hier bent u plattegronden (niet voor vluchtroutes, maar voor de bewegwijzering?
Antwoord: Nee.

13. Hoe is de kamernummering geregeld? Wordt er met gebouwdelen gewerkt?
Antwoord: Er wordt wel met gebouwdelen gewerkt. Bijvoorbeeld K.Z.4.101. Dit kamernummer betekent locatie Kralingse Zoom (K), Vleugel Zuid (Z), verdieping 4 (4), kamernummer 101 (101).

14. Hoe is de bewegwijzering geregeld bij liften? Is er sprake van doorverwijzing?
Antwoord: Bij de liften heb je wel borden die je naar routes verwijst die zich op die verdieping bevinden. Er is dus wel sprake van doorverwijzing.

15. Hoe wordt er verwezen vanaf de receptie als iemand de bewegwijzering vraagt? Zijn er plattegronden? Loopt iemand mee?
Antwoord: Als iemand bij de receptie de weg vraagt krijgt die een instructie om naar de bestemming te gaan of een folder waar je kunt zien waar de gebouwdelen zijn. Er wordt helaas in de folder niet beschreven hoe je naar de gebouwdelen kunt gaan. Ook loopt niemand mee naar de bestemming van de gebruiker.

16. Hoe wordt er omgegaan met mutaties, hoe worden veranderingen verwerkt in bewegwijzeringborden, kamerborden?
Antwoord: Als er sprake is van mutaties of veranderingen worden dit aangegeven bij de borden leverancier, namelijk Modulex. Het is de bedoeling dat de borden z.s.m. worden vervangen. Meestal worden de borden binnen twee dagen vervangen.

17. Is er een onderhoudscontract met een externe leverancier voor de bewegwijzeringborden? Zo ja, welke afspraken zijn hierin genomen m.b.t. onderhoud van bewegwijzeringborden?
Antwoord: Nee.

18. Is er sprake van een digitaal bestand (digitale bordenboek) voor de bewegwijzeringborden?
Antwoord: Nee, maar Hogeschool Rotterdam is wel bezig met de opmaak van een digitaal bordenboek.

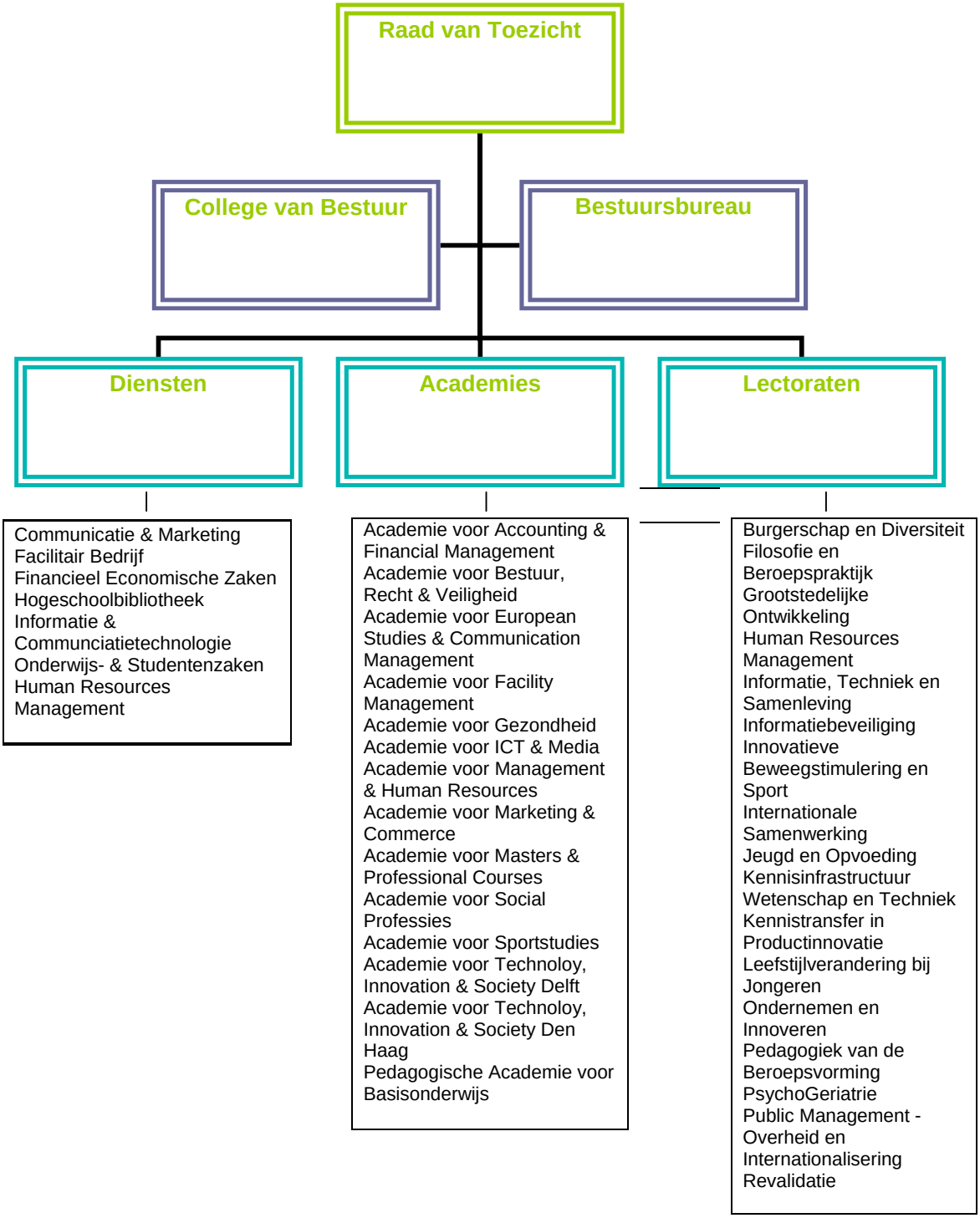
19. Hoe wordt er binnen Hogeschool Rotterdam omgegaan met afschrijving- en vervanging van de bewegwijzeringborden?
Antwoord: Er is geen sprake van afschrijving van de borden. De bewegwijzeringborden worden alleen vervangen als ze kapot gaan.

20. Wat is de huidige situatie (probleem) van de bewegwijzering?
Antwoord: De interne bewegwijzering is niet goed. Dit zorgt ervoor dat de gebruikers van de bewegwijzering de bestemmingen niet of heel moeilijk kunnen bereiken.

21. Wat is de gewenste situatie met de bewegwijzering?
Antwoord: Een optimale interne bewegwijzering, die leidt tot een hoge tevredenheid onder de gebruikers van de bewegwijzering.

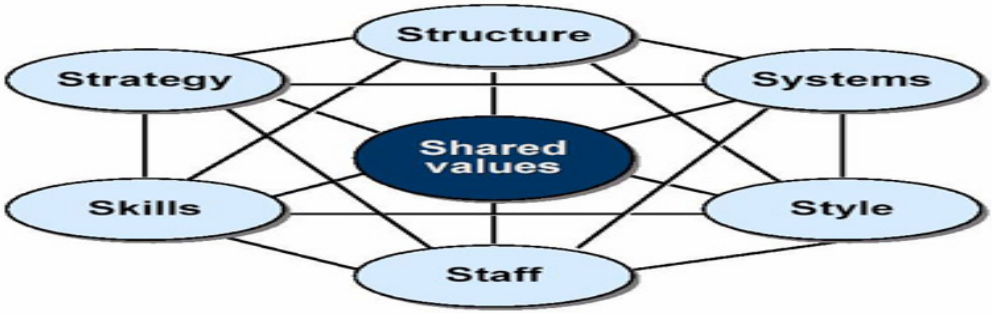
22. Wat zijn de verwachtingen van Hogeschool Rotterdam van een bewegwijzeringsysteem?
Een optimaal startpunt → optimale vervolgborden (bewegwijzeringborden) → optimale bereik van de bestemmingen.

Bijlage 8 Organogram van De Haagse Hogeschool



Bijlage 9 Het 7s model van McKinsey wordt hier verder toegelicht

Het 7S-model is ontwikkeld door Richard Pascale, Tom Peters en Robert Waterman van het Amerikaanse consultancybureau McKinsey[5]. Het 7S-model is ontworpen om de kwaliteit van de organisatie te beschrijven, te beoordelen en verbeteradviezen te geven. Elke organisatie functioneert op de zeven dimensies (A. Doelen en A. Weber 2006).



Het 7S-model van McKinsey

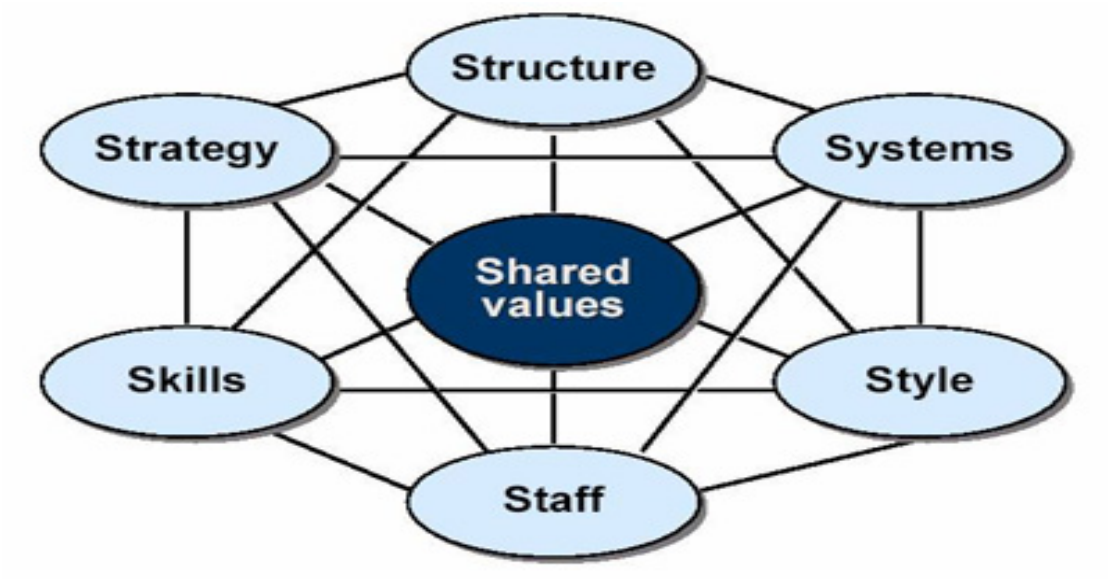
Doelen en Weber (2006)
Het uitgangspunt van het 7S-model zijn de volgende zeven samenhangende dimensies:

1) Shared values (gemeenschappelijke waarden)
   Shared values zijn een onderdeel van de cultuur, een patroon van denken en doen van mensen, gebaseerd op overtuigingen wat goed en fout is. De bedrijfscultuur, waaronder de gedeelde waarden, reguleert het gedrag binnen de organisatie, maar ook het gedrag van de organisatie naar buiten. Welke identiteit heeft de organisatie voor de omgeving?
2) Strategy (strategie)
   De strategie omvat de doelen en de manier waarop deze doelen bereikt kunnen worden. Het gaat om de vraag in welke richting de organisatie zich wil begeven.
3) Structure (structuur)
   De structuur is niets anders dan de vormgeving van de organisatie. De structuur van een organisatie kan ook worden bekeken vanuit de aard van de processen en procedures en hoe die zijn vastgesteld.
4) Staff (personeel)
   Menselijk kapitaal is de belangrijkste factor in een organisatie. Om medewerkers aan de organisatie te binden, is het ontwikkelen, op peil houden en vergroten van kennis en vaardigheden van de medewerkers cruciaal. Goede arbeidsomstandigheden en een degelijke reputatie kunnen een onderneming helpen om menselijk kapitaal aan te trekken, te behouden en te ontwikkelen.
5) Systems (systemen)
   De dimensie systemen refereert aan de wijze waarop informatie in de organisatie wordt uitgewisseld en aangewend en de procedures en routines die gebruikt worden om de organisatie te sturen.
6) Skills (sleutelvaardigheden)
   Skills spelen op twee niveaus een belangrijke rol: op medewerkerniveau en op organisatieniveau. Op medewerkerniveau gaat het om competenties. Op organisatieniveau gaat het om de strategisch sterke punten van de organisatie als geheel.
7) Style (stijl van leidinggeven)
   Bij deze dimensie gaat het om de stijl van leidinggeven. Welke stijl wordt gehanteerd? Is de manager vriendelijk en behulpzaam? Geeft hij blijk van waardering als een medewerker dat verdient? Geeft hij het goede voorbeeld? Past zijn aanpak bij de andere S' en van de organisatie? Betrekt hij zijn medewerkers bij het nemen van beslissingen?

[5] http://static.managementboek.nl/pdf/9789001700027.pdf, 22-04-2010

Bijlage 10 De Haagse Hogeschool en 7s model van McKinsey

De wijze waarop de organisatie is ingericht, is uitgewerkt aan de hand van het 7S model van McKinsey[6]. Dit model geeft een duidelijk beeld van de organisatie en bekijkt de organisatie van verschillende kanten door middel van verschillende factoren. De factoren die in de analyse beschreven worden, zijn: Strategy, Structure, Systems, Style, Staff, Skills en Shared Values.



Figuur 1: 7S model van McKinsey

Strategy
De strategie wordt bepaald door het stellen van bepaalde doelen en de manier waarop deze gehaald (moeten) worden. Voor de continuïteit van de missie en daarmee te onderscheiden van soortgelijke organisaties, bouwt De Haagse Hogeschool de toekomst op vier strategische kernwaarden waaruit zij opereert: studentgericht, omgevingsgericht, innovatiegericht en kwaliteitsgericht. De strategie is gebaseerd op drie pijlers; talentontwikkeling, beleving en binding. Deze drie pijlers zijn gericht op de twee grootse doelgroepen van De Haagse Hogeschool, namelijk de studenten en de medewerkers. Met de trits 'talentontwikkelingbinding- belevenis' geeft de hogeschool uitdrukking op zijn ambitie om de student in zijn ontwikkeling centraal te stellen en zijn studiemotivatie positief te stimuleren. Omgevingsgericht vat de hogeschool breed op: de hogeschool hecht veel betekenis aan partnerships met bedrijven en instellingen zowel in de regio als (inter)nationaal. De innovatiegerichtheid uit zich niet alleen in de ontwikkeling van lectoraten en onderzoek maar ook in de wijze waarop binnen academies wordt omgegaan met ontwikkelingen in de diverse opleidingsdomeinen. Kwaliteitsgericht is de kernwaarde die betrekking heeft op alle aspecten van het handelen van de hogeschool.

De studenten van de hogeschool worden optimaal voorbereid op hun deelname aan de kennissamenleving[7]. De hogeschool wil de studenten zodanig opleiden dat ze als onafhankelijk en kritisch denkende professionals in de samenleving zullen staan. De hogeschool legt daarom sterk de nadruk op lerend vermogen van studenten en bevordert in onderwijs (van de studenten) de nieuwsgierigheid voor maatschappelijke vraagstukken.

[6] http://www.managementstart.nl/artikelen/s45.html, 22-03-2010
[7] Breebaart, P.: Hogeschool ontwikkelingsplan 7 (HOP 7), Den Haag, De Haagse Hogeschool, blz. 18

De hogeschool hanteert vijf competenties, waaraan de studenten na een opleiding aan De Haagse Hogeschool zullen voldoen. Deze competenties zijn:
1. De Haagse professional kent zijn vak goed en weet situaties te beoordelen, is besluitvaardig en handelt (pro-)actief en resultaatgericht.
2. De Haagse professional is een kritische gebruiker van wetenschappelijke kennis.
3. De Haagse professional is zelfbewust en verantwoordelijk voor de ontwikkeling van zichzelf als professional, de ontwikkeling van het beroep en de organisatie en draagt bij aan de samenleving als geheel.
4. De Haagse professional werkt samen over de grenzen van disciplines en beroepen, afkomst, taal en cultuur en weet mensen samen te brengen. Hij opereert vanaf het begin van de opleiding over de grenzen van de hogeschool richting samenleving en is in staat diversiteit productief te maken.
5. De Haagse professional oefent het beroep uit in een internationaal en multicultureel perspectief.

Structure
De hogeschool kent een heldere organisatie structuur, die erg plat is. Een platte organisatiestructuur (ook bekent als horizontale organisatiestructuur) verwijst naar een organisatie met weinig tot geen tussenliggende managementlagen tussen de werknemers en de managers. Het idee is dat goedopgeleide werknemers productiever zijn wanneer ze meer direct betrokken zijn bij besluitvormingsprocessen, in plaats van wanneer hen nauwlettend leiding wordt gegeven vanuit vele managementlagen[8]. Het bestuur van de hogeschool bestaat uit het College van Bestuur, Raad van Toezicht en bestuursbureau. De opleidingen zijn geclusterd in academies onder leiding van directeuren. De hogeschoolorganisatie, het CvB en het management worden ondersteund door diensten en het bestuursbureau, onder leiding van directeuren.

De Hogeschool kent niveaus van verantwoordelijkheden, namelijk het College van Bestuur (CvB), directies en teamleiders[9]. De verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden liggen zo laag mogelijk in de organisatie. Het college van bestuur, raad van toezicht en bestuursbureau zijn verantwoordelijk van alle ondersteunende diensten, academies en lectoraten en onderzoek.

Systemen
Systemen omvat alle formele en informele werkwijzen en procedures[10]. De hogeschool heeft geen regels opgesteld over de algemene werkwijzen. Elke afdeling kent dus een andere werkwijze. Dit is aan de ene kan gunstig, omdat elke afdelingen zijn eigen beste manier van werken heeft. Dit zorgt weer ervoor dat prestaties geoptimaliseerd worden (omdat afdelingen niet belemmerd worden met algemene werkwijzen). De hogeschool heeft voor bijna alle zaken een procedure vastgesteld. Bijvoorbeeld voor het melden van klachten en calamiteiten is het duidelijk waar de medewerkers moeten zijn. Als er echter een koffieautomaat besteld moet worden, gaat deze bestelling via diverse wegen naar de juiste persoon. Er bestaat ook over dit soort incidentele zaken duidelijkheid qua procedures.

Het facilitair bedrijf van de hogeschool werkt met FMIS (Facility Management Informatie Systeem) Planon. De medewerkers van het facilitair bedrijf werken langer met dit systeem, maar de mogelijkheden van Planon zijn nog niet helemaal ontdekt. Het FMIS wordt dus nog niet optimaal gebruikt.

Style
‘Stijl’ verwijst naar de managementstijl. Dit betreft de manier waarop manager de medewerkers behandelt en de wijze waarop men met elkaar omgaat. De hogeschool heeft geen algemene managementstijl. Wel is het zo dat de hogeschool bij de werving en selectie van een leidinggevende kijkt naar de manier van leidinggeven. De managementstijl autoritair is absoluut niet welkom binnen de hogeschool. Het meeste leidinggeven binnen de hogeschool treden op als een coach. Ook zijn er enkele punten die bijna elke leidinggeven nastreeft:

- Te fungeren als ‘werkgever’ (leidinggevenden) die medewerkers uitdaagt en ruimte biedt zicht te ontplooien.
- Voldoende capaciteit en kennis te organiseren om de ontwikkelingen in producten en diensten goed te kunnen communiceren.

[8] http://www.encyclo.nl/begrip/Platte%20organisatiestructuur, 20-04-2010
[9] **Bijlage 8:** Organogram van De Haagse Hogeschool
[10] http://www.floor.nl/management/7s-model.html, 26-03-2010

- Een stabiele dienstverlening te waarborgen waarbij continuïteit in kwaliteit van groot belang is.
- Efficiënter en effectiever werken.
- Het denken in termen van ‘de beste professionele dienstverlening’.

Staff
Hiermee wordt bedoeld de aandacht voor de totale human resources binnen de organisatie. Hierin wordt geconcentreerd op begrippen als werving en selectie, evalueren en verlonen, motiveren, behouden e.d. Door vacatures te plaatsen in verschillende vakbladen en internetsites wordt nieuw personeel aangetrokken. Het geïnteresseerde kan hierop reageren door het vacatureformulier, die door het HRM is gemaakt, in te vullen en op te sturen. De ingekomen vacatures worden beoordeeld, waarna erop geselecteerd wordt.

Voor de beoordeling van de medewerkers zijn er beoordelingsgesprekken. In deze gesprekken wordt gesproken over de uitoefening van werkzaamheden en worden medewerkers beoordeeld. Uit deze gesprekken komen verschillende punten naar voren, die als actiepunten beschouwd worden. Daar wordt in het volgende beoordelingsgesprek op teruggekomen.

De hogeschool is een multiculturele hogeschool. Er zijn 1600 medewerkers en 19144 studenten van verschillende culturen. De hogeschool probeert zo goed mogelijk om te gaan met alle soorten mensen met diverse culturen binnen de hogeschool. Om eenheid binnen de hogeschool te kunnen krijgen oftewel een wij gevoel binnen de hogeschool te kunnen creëren heeft de hogeschool een diversiteitplan opgesteld. De kernwoorden van het diversiteitplan van de hogeschool zijn; welkom, gewaardeerd en veiligheid.

Iedere leidinggevende binnen de hogeschool is verantwoordelijk voor zijn of haar afdeling of team. Hierbij is een nuchtere, zakelijke en menselijke aanpak van de leidinggevende belangrijk. Er worden binnen de hogeschool talloze verschillende bijscholingscursussen aangeboden en er worden jaarlijks over de medewerkers persoonlijke ontwikkelplannen (POP) bijgehouden, dat onderdeel is van een Resultaat & Ontwikkelingscyclus. Voorbeelden van cursussen die gegeven zijn: effectief communiceren, zakelijk leren schrijven, klantvriendelijk handelen, e.d. Ook voor de medewerkers van het facilitaire bedrijf worden er POP’s bijgehouden en er zijn mogelijkheden tot het volgen van cursussen.

Shared Values
De hogeschool is ervan overtuigd dat woorden als bejegening en gastvrijheid (klantvriendelijkheid) ervoor zal zorgen dat de hogeschool zal uitblinken. Hierbij is niet te vergeten dat verschillende concepten geïmplementeerd worden om nog klantgerichter te werken. Hieronder enkele voorbeelden daarvan:

- Het mogelijk invoeren van een gastheer/vrouw concept bij de centrale receptie van de hogeschool.
- Uitstraling en omgeving: het creëren van een omgeving die gericht is op ´zich thuis voelen’. Het opnieuw en modern inrichten van kantines, werkcollege zalen, hoorcollege zalen zijn voorbeelden hiervan.
- Bewegwijzering: duidelijke informatievoorziening en bewegwijzering, zowel binnen als buiten de hogeschool.

Skills
De skills van een organisatie zijn belangrijk om te weten zodat het duidelijk is waar zij nog aan moeten werken en waar ze al goed in zijn.

Strategy: Goed
De hogeschool heeft een duidelijke strategie uitzet met een heldere missie, visie en doelstelling. Het is duidelijk welke doelen er gehaald moeten worden en op welke manier dat moet gebeuren.

Structure: Goed
De structuur van de organisatie is goed, omdat de hogeschool over een platte organisatiestructuur beschikt. Dit betekent dat taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zo laag mogelijk in de organisatie liggen en dus dat medewerkers veel betrokken zijn bij hun werk. Dit zorgt weer voor een optimale werkprestatie van de medewerkers.

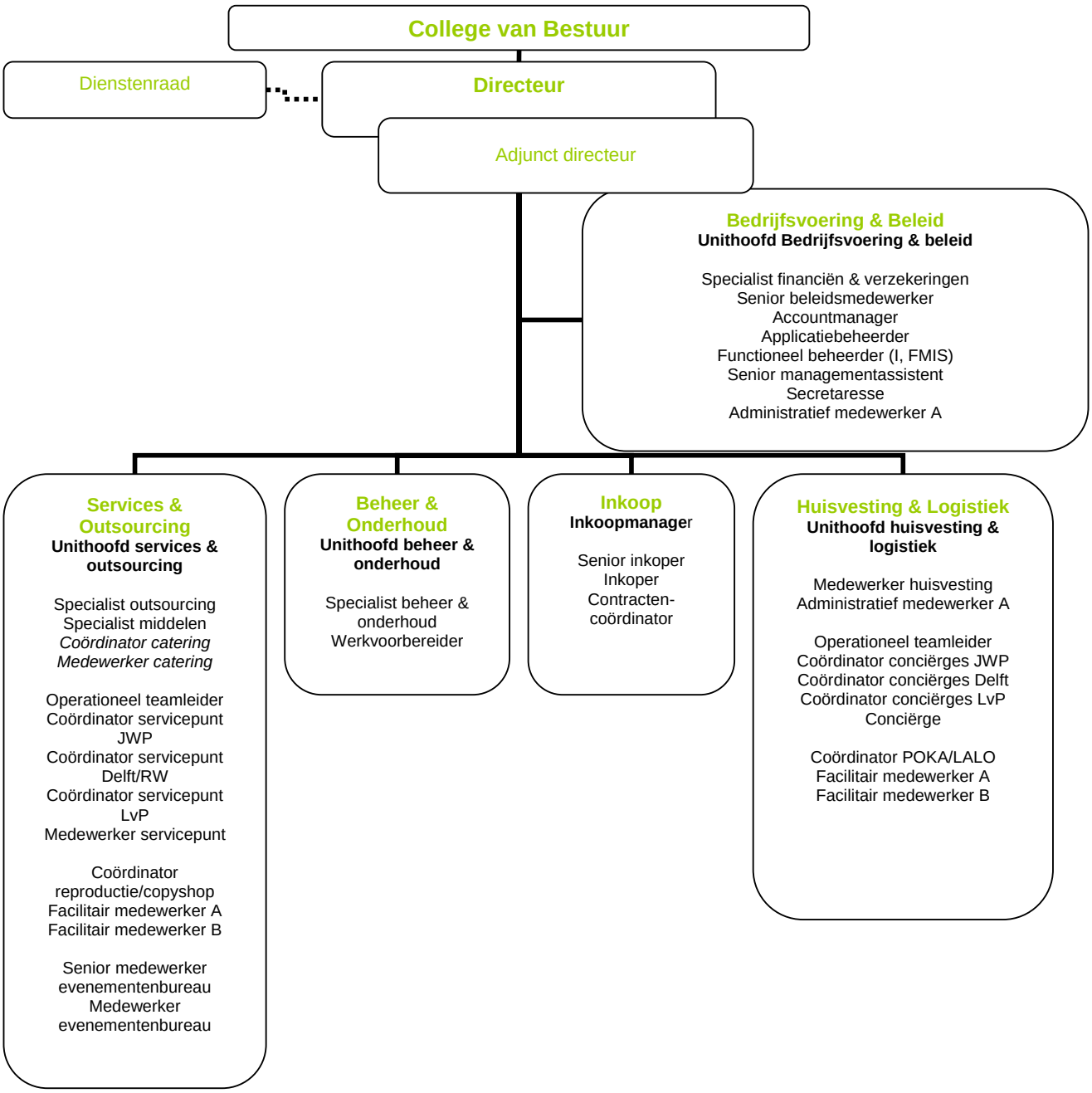
Systems: Goed
Er zijn duidelijke systemen in gebruik bij de hogeschool op het gebied van werkwijzen en procedures. Er wordt gebruik gemaakt van Planon, al wordt dit systeem nog niet optimaal benut.

Style: Goed
De manier van leidinggeven door de hogeschool gebeurt op een juiste manier. De medewerkers zijn in ieder geval tevreden over de algemene managementstijl binnen de hogeschool.

Staff: Goed
Binnen de hogeschool is een groot verschil in opleidingsniveau. Docenten, receptionisten, inkopers, teamleiders, directeuren, conciërge, e.d. werken allemaal voor de hogeschool. De sfeer onderling is goed en eigenlijk zijn er weinig opmerkingen te maken over het personeel. De hogeschool probeert inmiddels zoveel mogelijk bijscholingcursussen aan zijn personeel te bieden voor een professionele medewerker.

Shared Values: Matig
Binnen de hogeschool zijn niet alle medewerkers even betrokken bij de werkprocessen.

Bijlage 11 Uitgebreide organogram van het Facilitair Bedrijf



Bijlage 12 Interview over de reden van de aanpassingen van bewegwijzering in 2004

Uitwerking interview over de reden van de aanpassingen van bewegwijzering in 2004

Interview over de aanpassingen van bewegwijzering in 2004
Naam: Andrea Ruijter
Functie: Medewerker unit huisvesting & logistiek
Datum: 16-02-2010

Interviewvragen:

1. Wat was de aanleiding van de aanpassing
Antwoord: In 2004 was er nog sprake van sectoren onder de academies, de bewegwijzering waren naar de sectoren toe, maar die verdwenen in 2004. Dus moest de bewegwijzering aangepast worden en de nieuwe bezoekers konden de weg niet vinden.

2. Waarom is er een aanpassing in 2004 gekomen?
Antwoord: omdat de klachten hoog waren en de sectoren verdwenen. Dit vormde ook de aanleiding om de bewegwijzering te verbeteren.

3. Welk effect heeft de aanpassingen gehad op bezoekers?
Antwoord: in eerste instantie werkte de aanpassingen goed. Dit kwam doordat er bij de aanpassingen bijbehorende plattegronden werden gemaakt en de bezoekers konden die gebruiken. Op de plattegrond kon je het gebouw van de HHS zien met de belangrijkste punten, zoals de (belangrijkste) afdelingen per academie, bibliotheek, restaurant, en dergelijke. Mensen liepen in ieder geval de goede kant op. Op de lange termijn waren de plattegronden op. De mensen wisten hierdoor niet waar ze heen moesten. Hierna zijn werden ook niet meer nieuwe plattegronden besteld, omdat het uitprinten van nieuwe plattegronden niet was toebedeeld aan een afdeling.

4. Welke of wat voor aanpassingen zijn er aangebracht?
Antwoord: er is een informatiepunt aangezet waar belangrijke informatie verkregen kon worden zoals evenementen, open dagen, en dergelijke. Maar ook werd een drie dimensionale plattegrond aangezet, waarin de belangrijkste afdelingen waren beschreven. Ook stond duidelijk beschreven wat strip was, wat het ovaal, etc en hoe je daar kan komen. Naast de liften werden hetzelfde plattegronden gezet, zodat mensen niet vergeten waar ze heen moesten. Dit laatste werkte erg goed. De aanpassingen hielpen dus wel, zeker met belangrijke punten.

5. Waarom is de I- punt weggehaald?
Antwoord: Het informatiepunt is weggehaald door twee redenen. De eerste reden is dat er constant verhuizingen/verplaatsingen en mutaties waren van kantoren binnen de HHS. Het was erg moeilijk om dit constant up to date te houden. Na een bepaald moment waren de verhuizingen niet meer te volgen en dus klopte de informatie op het informatiepunt niet meer. De tweede reden is dat het plein plus concept kwam. Binnen het plein plus concept werd het plein van de HHS en het atrium totaal vernieuwd. Het informatiepunt stond op de weg en belemmerde een goed doorstroom van mensen, hierdoor werd het informatiepunt weggehaald.

6. Welke effect heeft het weghalen van de I- punt gehad op de bewegwijzering?
Antwoord: Het weghalen van het informatiepunt heeft ervoor gezorgd dat de aanpassingen niet meer effectief waren, want het concept (de aanpassing) was zo geregeld dat mensen door het informatiepunt informatie kregen over waar ze naartoe moesten. Na het informatiepunt waren er verwijsborden die mensen verwezen naar de bestemming. Maar door het weghalen van de belangrijkste punt wordt nergens naar toe verwezen. Er hangen nu borden die nergens naar verwijzen.

7. Zijn er na het weghalen van de I- punt aanpassingen gedaan op de bewegwijzering?
Antwoord: Nee.

8. Wat voor informatie stond op de I- punt en werkte het?
Antwoord: Op het informatiepunt waren de vijf posities (ovaal, slinger, rugzak, kelder en strip) goed beschreven. Op het informatiepunt waren de belangrijkste punten van de HHS en de academies beschreven met de bijbehorende lokalisering. Naast het informatiepunt was er een drie dimensionale plattegrond aanwezig.

9. Was de aanpassingen op de bewegwijzering alleen van de entreehal?
Antwoord: Ja.

10. Is het probleem (de aanleiding) opgelost?
Antwoord: Nee, het is juist erger geworden, omdat nu in het atrium verwijsborden hangen die nergens naartoe verwijzen en die niet effectief zijn. Dit omdat de kern van het concept namelijk het informatiepunt is weggehaald. Het informatiepunt is wel tot begin 2007 gebleven op het Atrium.

Bijlage 13 Een checklist voor bewegwijzering binnen gebouwen

Onderdeel	Testvraag	Vast te stellen eigenschap	Opmerkingen; omstandigheden
1. Detectie van de tekstdrager	1.a. Tekstdrager (bord) aanwezig?	(a) Aanwezigheid tekstdrager.	(a) Is dit een keuzepunt? Wordt hier een beslissing verwacht? Is keuzepunt als zodanig herkenbaar?
	1.b. Zichtbaar vanaf relevante plaats?	(b) Ononderbroken zicht op opschriftkant van het bord: richting bord en evt. obstakels?	(b) Relevante plaats bij voorkeur vorig beslispunt en in- of uitgang. Obstakels: muren, pilaren, (openstaande) deuren, bovenlichten, planten, (tijdelijke) materiaalopslag. Ook: andere bezoekers.
	1.c. Opvallend vanaf die plaats?	(c) Contrast bord vs. omgeving: vorm, grootte, kleur, helderheid, hoogte, perceptuele geleiding; plaats.	(c) Dragersconstructie opvallend? Perceptuele scheiding figuur achtergrond door kaderlijnen, randen, enz.? Verlichting?
	1.d. Plaatsing bord volgens standaard?	(d) Afwijkingen van standaard montagevoorschrift?	(d) Is montagevoorschrift aanwezig en voldoende?
2. Discriminatie van de tekst	2.a. Opschrift aanwezig?	(a) Aanwezigheid van tekst en/of pictogram?	(a) Vandalisme? Stickers? Vervuild? Verschoten?
	2.b. Opschrift lees/herkenbaar op voldoende afstand? Welke afstand?	(b) Letterhoogte, -type, stokdikte, contrast letters vs. bordachtergrond, gewenste/vereiste leesafstand, woordlengte, detailgrootte.	(b) Onderkastletters bevordert de herkenbaarheid op woordcontour.
	2.c. Opschriften overzichtelijk (qua lay-out)?	(c) Aantal opschriften, rangorde, rangschikking op bord, typografie.	(c) Bij samengestelde opschriften: samenhang tekstgedeelten per item?
3. Determinatie van de tekst	3.a. Opschrift classificeerbaar als verwijzings-, bestemmings-, overzichts-, of ge-/verbodsinformatie?	(a) Onderscheid tussen de vier categorieën in grootte, kleur, vorm, plaats, inhoud.	(a) –
	3.b. Opschrift overzichtelijk (qua inhoud)?	(b) Inhoudelijke rangschikking.	(b) Let op samenhang pijlen en route elementen; pijlen en verwijzingen.
	3.c. Correct geschreven?	(c) Spellingsregels, taalregels.	(c) Voorschrift aanwezig m.b.t. bestemmingsnamen? Bijv. orthopaedie, collegezaal vs. collegezaal.
4. Digestie tekstinhoud	4.a. Tekstwoorden interpreteerbaar?	(a) Woordbekendheid	(a) –
	4.b. Pictogrammen interpreteerbaar?	(b) Pictogrambekendheid	(b) Vergelijk pictogrammen N.S.
	4.c. Begrijpelijkheid tekst of tekening?	(c) Samenhang functie, clusterbestemming en route.	(c) Koppeling naam en functie, enz. Koppeling aan voorinformatie.
	4.d. Nomenclatuur volgens standaard?	(d) Afwijkingen van de voorgeschreven nomenclatuur.	(d) Voorschrift nomenclatuur aanwezig? Bijv. cardiologie vs. hart- en vaatziekten; aula vs. ontmoetingsruimte.
5. Decisie	5.a. Routebeslising duidelijk?	(a) Samenhang verwijzingssymbolen en opschriften. Opschrift qua inhoud correct en volledig?	(a) Ook t.a.v. lay-out bij meerdere bestemmingen op dezelfde route?
	5.b. Draagt bij tot overzichtelijkheid?	(b) Inzicht in plaats van zich bevinden, plaats van bestemming, plaats van in- en uitgangen.	(b) Te kiezen route in de richting van de bestemming? (Tussen-)bestemming zichtbaar?
	5.c. Beslissing perceptueel ondersteund?	(c) Herkenbaarheid routes en route-elementen.	(c) Perceptueel afgesloten route. Motorisch sensorisch gehandicapten; herkenbaarheid route-elementen.
6. Daadondersteunend	6. Is de beslissing fysiek uitvoerbaar?	6. Toegankelijkheid bestemming, begaanbaarheid route.	6. Obstakels? Afgesloten deuren?

Bijlage 14 Foto's onjuiste tekst op de bewegwijzeringborden

Foto 1: De laatste tekst op het bewegwijzeringbord klopt niet

Foto 2: De laatste tekst op het bewegwijzeringbord klopt niet

]
Foto 3: Een kapot bewegwijzeringbord binnen de hogeschool

Foto 4: Een kapot bewegwijzeringbord binnen de hogeschool

Bijlage 15 Foto's van de centrale receptie

Foto 1: Onvindbare en onduidelijke centrale receptie

Foto 2: Een klein en onopvallend bewegwijzeringbord dat naar de centrale receptie verwijst

Bijlage 16 Plattegrond voor de interne bewegwijzering

Bijlage 17 Beknopte versie functies van bewegwijzeringborden

Schema functies van bewegwijzeringborden

	Huidige situatie	Gewenste situatie	Conclusie	Aanbevelingen
Functies bewegwijzering borden:				
Detectie van de tekstdrager	Binnen de hogeschool zijn er tekstdragers (bewegwijzeringborden) aanwezig, maar niet genoeg in aantal. De doelgroepen van de hogeschool geven dit aan, omdat de hogeschool niet goed nagedacht heeft over de beslissinggebieden van de gebruiker van de interne bewegwijzering. De hogeschool voldoet ook niet aan alle eisen m.b.t. de zichtbaarheid van de bewegwijzeringborden.	De hogeschool wil aan de huidige situatie van deze functie verbeteringen aanbrengen, door verbeteringen aan te brengen aan het aantal bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden en de opvallendheid van de bewegwijzeringborden te verbeteren.	De hogeschool voldoet niet optimaal aan de functie detectie van de tekstdrager van een bewegwijzeringbord. Dit wordt veroorzaakt doordat de hogeschool niet genoeg bewegwijzeringborden in aantal heeft, door niet goed nagedacht te hebben over de beslissinggebieden van de interne bewegwijzering gebruiker. Dit wordt ook veroorzaakt doordat de hogeschool niet voldoet aan alle eisen m.b.t. de zichtbaarheid van de bewegwijzeringborden. Dit alles zorgt ervoor dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden raken over de interne bewegwijzering.	Meer bewegwijzeringborden aanschaffen m.b.t. de beslissinggebieden en/of bewegwijzeringborden verplaatsen onder de beslissinggebieden van de interne bewegwijzeringgebruiker. Aan alle eisen m.b.t. de zichtbaarheid van de bewegwijzeringborden voldoen, zodat de bewegwijzeringborden opvallen en gebruikt kunnen worden door de interne bewegwijzeringgebruiker.

Discriminatie van de tekst	Binnen de hogeschool zijn er veel borden waar de tekst niet klopt. De borden zijn ook onopvallend qua vormgeving. De optimale letterhoogte en leesafstand van de bewegwijzeringborden van de hogeschool kan niet berekend worden, doordat de afstand tussen de bewegwijzeringborden verschillend zijn. De hogeschool beschikt over een optimale stokdikte en optimaal contrast versus bord m.b.t. de bewegwijzeringborden.	De hogeschool wil aan de huidige situatie van deze functie verbetering aanbrengen, door een standaard te brengen tussen de afstand van de bewegwijzeringborden en borden waar de tekst niet klopt vervangen en/of verbeteren door bewegwijzeringborden waar de tekst correct en duidelijk te begrijpen is voor de doelgroepen.	De hogeschool voldoet niet optimaal aan de functie discriminatie van de tekst van een bewegwijzeringbord. Dit wordt veroorzaakt doordat er niet kloppende tekst op de bewegwijzeringborden zijn en door onopvallende bewegwijzeringborden qua vormgeving. Dit alles zorgt ervoor dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden raken over de interne bewegwijzering. Integendeel beschikt de hogeschool over een optimale stokdikte en optimaal contrast versus bord met betrekking tot de bewegwijzeringborden.	Alle borden van niet kloppende tekst voorzien van borden van kloppende tekst. De borden die naar organisatorisch belangrijke onderdelen verwijzen moeten van correct Engels en Nederlands tekst worden voorzien. De bewegwijzeringborden die naar minder organisatorisch belangrijke onderdelen verwijzen moeten van correct Nederlands tekst worden voorzien.
Determinatie van de tekst	Op de hogeschool worden er voor verwijzing- en bestemmingborden diverse formaten gebruikt, dat zeer gunstig is voor de hogeschool. Er worden geen verschillende kleuren en/of lettertypen gebruikt om duidelijkheid te kunnen krijgen in de soorten borden en er is geen structuur in de opbouw van de bewegwijzeringborden van de hogeschool. Dit is ongunstig voor de hogeschool. Op de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool	De hogeschool wil aan de huidige situatie van deze functie verbetering aanbrengen, door structuur te brengen aan de bewegwijzeringborden en alle bewegwijzeringborden die van onjuiste en/of van verouderde informatie zijn voorzien verbeterd/vervangen met bewegwijzeringborden die van juiste en/of niet verouderde informatie zijn voorzien.	De hogeschool voldoet niet optimaal aan de functie determinatie van de tekst van een bewegwijzeringbord. Dit wordt veroorzaakt doordat er geen structuur in de opbouw van de bewegwijzeringborden zijn en niet kloppend inhoud van de bewegwijzeringborden. Dit alles zorgt ervoor dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden raken over de interne bewegwijzering.	Alle borden van de hogeschool voorzien van een structuur in de opbouw van de bewegwijzeringborden en van kloppend inhoud op de bewegwijzeringborden.

	staat onjuiste en/of verouderde informatie. De bewegwijzeringborden van de hogeschool zijn van correct Nederlands tekst voorzien. Dit is gunstig voor de hogeschool.		Integendeel beschikt de hogeschool over bewegwijzeringborden, die van correct Nederlands tekst zijn voorzien.	
Digestie tekstinhoud	Op de bewegwijzeringborden van de hogeschool worden geen verschillende benamingen voor één bestemming gebruikt. Dit is zeer gunstig voor de hogeschool De tekst op de bewegwijzeringborden van de hogeschool zijn onduidelijk en onbegrijpelijk en op de bewegwijzeringborden van de hogeschool worden veel onnodige informatie gegeven. Dit is ongunstig voor de hogeschool. De pictogramman op de bewegwijzeringborden zijn onopvallend en leiden tot verwarring.	De hogeschool wil aan de huidige situatie van deze functie verbetering aanbrengen, door de bewegwijzeringborden van de hogeschool van duidelijke en makkelijker interpreteerbaar tekst te voorzien en de pictogrammen te verbeteren.	De hogeschool voldoet niet optimaal aan de functie digestie tekstinhoud van een bewegwijzeringbord. Dit wordt veroorzaakt door onduidelijke en onbegrijpelijke bewegwijzeringborden, onopvallende en onduidelijke pictogrammen en teveel onnodige informatie op de bewegwijzeringborden. Dit alles zorgt ervoor dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden raken over de interne bewegwijzering. Integendeel worden op de bewegwijzeringborden van de hogeschool geen verschillende benamingen voor bestemmingen gebruikt, dit is optimaal voor de hogeschool.	Alle borden die van onduidelijke en onbegrijpelijke tekst zijn voorzien moeten van duidelijke en goed te begrijpen tekst worden voorzien. De pictogrammen moeten van een duidelijker pictogram worden voorzien en groter worden gemaakt. Op de bewegwijzeringborden moet de tekst die aangeeft op welke bouwlaag en gebouwdeel je bevindt de kleur te geven van het bouwdeel. Teveel informatie is overbodig op de bewegwijzeringborden.

Decisie	De bewegwijzeringborden van de hogeschool hangen niet op logische en duidelijke locaties. Dit is ongunstig voor de hogeschool. Op de bewegwijzeringborden van de hogeschool worden centrale locaties en de hoofdingang (uitgang) niet met de bewegwijzeringborden duidelijk aangegeven. Dit is ongunstig voor de hogeschool. De hogeschool beschikt over een heldere gebouwstructuur. Dit is gunstig voor de hogeschool. In de hogeschool zijn er geen of weinig obstakels op de looproute van de gebruikers. Dit is gunstig voor de hogeschool.	De hogeschool wil aan de huidige situatie van deze functie verbetering aanbrengen, door de bewegwijzeringborden op logische en duidelijke locaties te hangen en de bewegwijzeringborden verwijzen naar de hoofduitgang en centrale locaties.	De hogeschool voldoet niet optimaal aan de functie decisie van een bewegwijzeringbord. Dit wordt veroorzaakt doordat de bewegwijzeringborden op onlogische en onduidelijke plekken hangen en doordat de bewegwijzeringborden niet terug verwijzen naar de hoofduitgang en centrale locaties binnen de hogeschool. Dit zorgt ervoor dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden raken over de interne bewegwijzering. Integendeel heeft de hogeschool een heldere gebouwstructuur en geen obstakels op de looproute van de interne bewegwijzering gebruiker. Dit laatste is optimaal voor de hogeschool.	Alle borden moeten terugverwijzen naar de hoofdingang en centrale locaties.
Daadonder-steunend	Alle routes binnen de hogeschool kunnen met gemak door gehandicapten gebruikt worden. Alleen bij de hoofdingang hebben gehandicapten moeite om naar binnen te komen, omdat bij de hoofdingang klapdeuren aanwezig zijn. Dit is ongunstig voor de hogeschool.	De hogeschool wil aan de huidige situatie van deze functie verbetering aanbrengen, door automatische schuifdeuren te verplaatsen bij de hoofdingang of iets dergelijks dat de ingang voor de gehandicapten gemakkelijker maakt.	Binnen de hogeschool is er bij de ingang van de hogeschool niet goed rekening gehouden met de gehandicapten, want gehandicapten hebben moeite om bij de hoofdingang naar binnen te komen, door de klapdeuren. Doordat de hoofdingang geen invloed	De klapdeuren bij de hoofdingang vervangen door schijfdeuren.

			heeft op de interne bewegwijzering wordt deze functie van het bewegwijzeringbord niet meegenomen in de aanbevelingen.	

Bijlage 18 Financieel plaatje beiden scenario's

Financieel plaatje scenario 1 Huidige bewegwijzeringsysteem verbeteren

Interne bewegwijzering beleid opstellen

Kostensoort	Aantallen
Interne bewegwijzering beleid opstellen	
Aantal medewerker	1
Aantal dagen	80 (16 weken*5 werkdagen)
Aantal uren per dag	8
Totaal aantal uren	640 (80*8)
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale bruto kosten	***€22.400, -***

Aanschaffen startpunt
Op het gebied van een startpunt aanschaffen kan een gemiddelde gegeven worden. Dit doordat de hogeschool een onderzoek moet houden over welk soort startpunt de hogeschool wil aanschaffen. Alsnog kan dit bedrag reëel genoemd worden, doordat een gemiddelde een bedrag is tussen de goedkoopste en duurste startpunt. De hogeschool wil ook iets dergelijks.

Kostensoort	Aantallen
Aanschaffen startpunt	
Totale kosten startpunt[11]	***€25.000, -.***

Regels vervangen van bewegwijzeringborden

Kostensoort	Aantallen
Regels vervangen van bewegwijzeringborden	
Gemiddeld vervanging regels per bord	2 regel per bord[12]
Hoeveelheid borden	1050 borden[13]
Gemiddelde kosten per regel	€20 incl. montagekosten (personeelkosten) en grotere pictogrammen[14]
Totale kosten vervanging borden	***€42.000, -. excl. btw***
Kleurgebruik borden	
Max. aantal tekens per bord:	7
Kosten per kleurteken	€0.90 cent
Totale kosten per regel:	€6.30
Aantal borden vervangen met kleurgebruik	1050
Totale kosten voor kleurgebruik op borden	***€6615, -. excl. btw***
Totale kosten verbeteren borden incl. 19% BTW	***€ 57.851,85.***

[11] Verhoeven, P.A.: Offerte bewegwijzering, Leeuwarden, Menoor bewegwijzering B.V., 25-04-2010.
[12] Sommige borden worden niet aangepast en bij andere borden wordt er meer dan één regel aangepast, hierdoor is een gemiddelde van 2 regels per bord genomen om te kunnen compenseren.
[13] In totaal zijn er 2300 borden binnen de hogeschool, waaronder 1250 toilet- en kamerborden en 1050 verwijsborden. De hogeschool wil verbeteringen aan de verwijsborden brengen.
[14] Wondaal, H.: Offerte 096079 Kostprijs bewegwijzeringborden, Leeuwarden, Eurorouting, 25-04-2010.

Onderhoudscontract afsluiten met een leverancier

Kostensoort	Aantallen
Onderhoudscontract afsluiten	
Aantal medewerker	1
Aantal dagen	100 (20 weken*5 werkdagen)
Aantal uren per dag	8
Totaal aantal uren	800 (100*8)
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale bruto kosten	***€28.000, -.***
Onderhoud (schoonmaak) borden	
Aantal dagen schoonmaak	4
Aantal medewerkers	2
Aantal uren per dag	8
Totale uren schoonmaak	64 (4*2*8)
Bruto uurtarief schoonmaak medewerker	€11.50
Totale kosten schoonmaak bewegwijzeringborden	***€736, -***
Totale kosten onderhoud interne bewegwijzering	***€28.736, -.***

Digitaal bordenboek opstellen

Kostensoort	Aantallen
Bordenboek opstellen	
Aantal medewerker	1
Aantal dagen	50 (10 weken*5 werkdagen)
Aantal uren per dag	8
Totaal aantal uren	400 (50*8)
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale bruto kosten	***€14.000, -.***

Optimaliseren centrale receptie

Kostensoort	Aantallen
Optimaliseren centrale receptie	
Aantal uren onderzoek optimaliseren interne bewegwijzering plattegronden	80 uur
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale kosten optimaliseren plattegronden	***€2.800, -.***
Aantal nieuwe optimale plattegronden	1000
Kosten per plattegrond	€1, -
Totale kosten nieuwe optimale plattegronden	***€1000, -.***
Totale kosten optimaliseren centrale receptie	***€3800, -.***

Optimaliseren functies bewegwijzeringsysteem

Kostensoort	Aantallen
Optimaliseren functies bewegwijzeringsysteem	
Bedenken optimale hier bent u plattegrond	50 uur
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale kosten medewerker	***€1750, -***
Aantal hier bent u plattegronden	18 (strategische plekken)
Kosten per plattegrond	**€**30, -[15]
Totale kosten plattegrond	***€540, -.***
Totale kosten optimaliseren bewegwijzeringsysteem	***€2.290, -***

[15] Verhoeven, P.A.: Offerte bewegwijzering, Leeuwarden, Menoor Bewegwijzering B.V., 25-04-2010

Gastvrijheid beleid opstellen

Kostensoort	Aantallen
Gastvrijheid beleid opstellen	
Aantal medewerker	1
Aantal dagen	80 (16 weken*5 werkdagen)
Aantal uren per dag	8
Totaal aantal uren	640 (80*8)
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale bruto kosten	***€22.400, -***

Totale kosten scenario 1	***€134.477,85.***

Kortom de kosten voor scenario 1 zijn als volgt:

Kostensoorten	**Totaal**
Interne bewegwijzering beleidopstellen	€22.400, -.
Aanschaffen startpunt	€25.000, -.
Verbeteren bewegwijzeringbord	€57.851,85.
Onderhoud interne bewegwijzering	€28.736, -.
Digitaal bordenboek opstellen	€14.000, -.
Optimaliseren centrale receptie	€3800, -.
Functies bewegwijzeringsysteem	€2240, -.
Gastvrijheid beleidopstellen	€22.400, -
Totale kosten scenario 1:	***€166.477,85.***

Financieel plaatje scenario 2 Een nieuw bewegwijzeringsysteem aanschaffen

Interne bewegwijzering beleid opstellen

Kostensoort	Aantallen
Interne bewegwijzering beleid opstellen	
Aantal medewerker	1
Aantal dagen	80 (16 weken*5 werkdagen)
Aantal uren per dag	8
Totaal aantal uren	640 (80*8)
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale bruto kosten	***€22.400, -.***

Aanschaffen startpunt[16]

Kostensoort	Aantallen
Aanschaffen startpunt	
Totale kosten startpunt	***€25.000, -.***

Ontwerpbureau kiezen voor het uitvoeren van het project

Kostensoort	Aantallen
Ontwerpbureau kiezen voor het uitvoeren van het project	
Aantal dagen	120
Aantal uren per dag	8
Aantal uren	960
Bruto uurloon	€35, -
Totale kosten	***€33600, -.***

[16] Verhoeven, P.A.: Offerte bewegwijzering, Leeuwarden, Menoor Bewegwijzering B.V., 25-04-2010

Projectfases doorlopen

Kostensoort	Aantallen
Projectfases[17] doorlopen	
Fases 1 t/m 8	€25.000, -.
Totale kosten projectfases	***€25.000, -.***

Nieuwe bewegwijzeringborden aanschaffen

Kostensoort	Aantallen
Aanschaf dubbelzijdig borden formaat 900*220mm	372[18]
Prijs per stuk	€137, -.[19]
Totale prijs aanschaf borden formaat 900*220mm	***€50964, -. excl. btw***
Aanschaf dubbelzijdig borden formaat 900*420mm	678[20]
Prijs per stuk	€305, -.[21]
Totale prijs aanschaf borden formaat 900*420mm	***€206.790, -. excl. btw***
Totale kosten aanschaffen incl. btw	***€306.727,26***

Onderhoudscontract afsluiten met een leverancier

Kostensoort	Aantallen
Onderhoudscontract afsluiten	
Aantal medewerker	1
Aantal dagen	100 (20 weken*5 werkdagen)
Aantal uren per dag	8
Totaal aantal uren	800 (100*8)
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale bruto kosten	***€28.000, -.***
Onderhoud (schoonmaak) borden	
Aantal dagen schoonmaak	4
Aantal medewerkers	2
Aantal uren per dag	8
Totale uren schoonmaak	64 (4*2*8)
Bruto uurtarief schoonmaak medewerker	€11.50
Totale kosten schoonmaak bewegwijzeringborden	***€736, -***
Totale kosten onderhoud bewegwijzering	***€28.736, -.***

Digitaal bordenboek opstellen

Kostensoort	Aantallen
Bordenboek opstellen	
Aantal medewerker	1
Aantal dagen	50 (10 weken*5 werkdagen)
Aantal uren per dag	8
Totaal aantal uren	400 (50*8)
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale bruto kosten	***€14.000, -.***

[17] **Bijlage 18:** Implementatieplan van scenario 2 Een nieuw bewegwijzeringsysteem aanschaffen, blz. 89
[18] Wondaal, H.: Bordenboek De Haagse Hogeschool, Leeuwarden, Eurorouting, 20-04-2010
[19] Wondaal, H.: Offerte 096079 Kostprijs bewegwijzeringborden, Leeuwarden, Eurorouting, 25-04-2010
[20] Wondaal, H.: Bordenboek De Haagse Hogeschool, Leeuwarden, Eurorouting, 20-04-2010
[21] Wondaal, H.: Offerte 096079 Kostprijs bewegwijzeringborden, Leeuwarden, Eurorouting, 25-04-2010

Optimaliseren centrale receptie

Kostensoort	Aantallen
Optimaliseren centrale receptie	
Aantal uren onderzoek optimaliseren interne bewegwijzering plattegronden	80 uur
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale kosten optimaliseren plattegronden	***€2.800, -.***
Aantal nieuwe optimale plattegronden	1000
Kosten per plattegrond	€1, -
Totale kosten nieuwe optimale plattegronden	***€1000, -.***
Totale kosten optimaliseren centrale receptie	***€3800, -.***

Optimaliseren functies bewegwijzeringsysteem

Kostensoort	Aantallen
Optimaliseren functies bewegwijzeringsysteem	
Bedenken optimale hier bent u plattegrond	50 uur
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale kosten medewerker	***€1750, -***
Aantal hier bent u plattegronden	18 (strategische plekken)
Kosten per plattegrond	**€**30, -[22]
Totale kosten plattegrond	***€540, -***
Totale kosten optimaliseren bewegwijzeringsysteem	***€2.290, -***

Gastvrijheid beleid opstellen

Kostensoort	Aantallen
Gastvrijheid beleid opstellen	
Aantal medewerker	1
Aantal dagen	80 (16 weken*5 werkdagen)
Aantal uren per dag	8
Totaal aantal uren	640 (80*8)
Bruto uurloon medewerker	€35, -
Totale bruto kosten	***€22.400, -.***

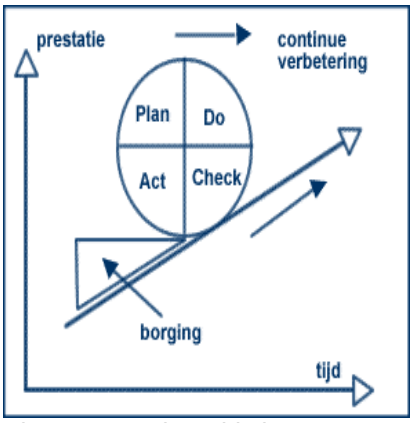
Kortom de kosten voor scenario 2 zijn als volgt:

Kostensoorten	**Totaal**
Interne bewegwijzering beleidopstellen	€22.400, -.
Aanschaffen startpunt	€25.000, -.
Ontwerpbureau kiezen voor het project	€33.600, -.
Onderzoekfase	€25.000, -.
Aanschaffen nieuwe bewegwijzeringborden	€306.727,26.
Onderhoud interne bewegwijzering	€28.736, -.
Digitaal bordenboek opstellen	€14.000, -.
Optimaliseren centrale receptie	€3800, -.
Functies bewegwijzeringsysteem	€2240, -.
Gastvrijheid beleidopstellen	€22.400, -
Totale kosten scenario 2:	***€483.903,26.***

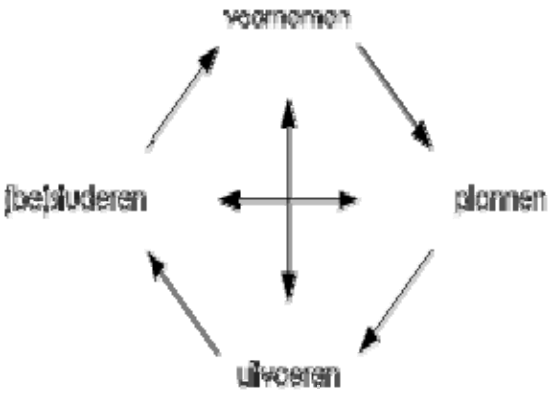
[22] Verhoeven, P.A.: Offerte bewegwijzering, Leeuwarden, Menoor Bewegwijzering B.V., 25-04-2010

Bijlage 19 Toelichting op de Deming cirkel

Deming cirkel



Figuut 1: Deming Cirkel



Figuur 2: Fases

De Amerikaan Walter Edwards Deming introduceerde een kwaliteit verbetermethodiek. Het oneindig cyclische proces illustreert het streven van een organisatie als geheel naar een volstrekt constante kwaliteit.

Het voortdurend doorlopen van deze cyclus in alle primaire, ondersteunende of sturingsactiviteiten op organisatie-, op team- en op individueel niveau geeft aanleiding tot continu verbeteren.

De cirkel beschrijft vier activiteiten die op alle verbeteringen in organisaties van toepassing zijn. De vier activiteiten zorgen voor een betere kwaliteit. Het cyclische karakter garandeert dat de kwaliteitsverbetering continu onder de aandacht is. Deze vier activiteiten zijn[23]:

- PLAN: Kijk naar de huidige werkzaamheden en stel een plan op voor een verandering/verbetering. Stel voor deze verbetering doelstellingen vast.
- DO: Voer de geplande verbetering uit, liefst in een kleine schaal.
- CHECK: Meet het resultaat van de verbetering en vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en toets deze aan de vastgestelde doelstellingen.
- ACT: onderneem actie op basis van de ervaringen uit stap 3 (check). De actie kan bestaan uit het verwerpen, veranderen of uitvoeren van het plan.

De wig in figuur 1 Deming Cirkel gaat ervan uit dat na iedere fase (Plan-Do-Check-Act) de kwaliteit van het proces is verbeterd waarna verankering plaatsvindt. Dit zorgt ervoor dat de kwaliteit van het systeem steeds verbeterd.

[23] http://www.twynstra.com/tg.htm?id=9932, 21-05-2010

Bijlage 20 Implementatieplan scenario 2

Implementatieplan scenario 2 Een nieuw bewegwijzeringsysteem aanschaffen

Wat	Hoe	Verantwoordelijk	Tijd	Resultaat
Bewegwijzeringbeleid opstellen	Onderzoek doen naar alle belangrijke onderwerpen rondom de interne bewegwijzering en als volgt een beleid opstellen.	Facilitair Bedrijf	Ongeveer 16 weken	▪ Beter en gemakkelijker beheer van het bewegwijzeringsysteem van de hogeschool. ▪ Duidelijk geworden waaraan de interne bewegwijzering wel en niet voldoet. ▪ Verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden zijn bekend geworden voor de interne bewegwijzering en afschrijving van de bewegwijzeringborden zijn bekend geworden. ▪ Duidelijke procedure voor mutaties/veranderingen voor de bewegwijzeringborden. ▪ Kortom eerste stap voor een optimale omgang met de interne bewegwijzering.
Beginnen project een nieuw bewegwijzeringsysteem aanschaffen				
Een ontwerpbureau kiezen voor het uitvoeren van het project	▪ Een PvE opstellen en opsturen naar ontwerpbureaus. ▪ Offertes en plan van aanpakken van de ontwerpbureaus beoordelen en van de long list een short list maken. ▪ Ontwerpbureaus van de short list uitnodigen voor een presentatie van hun plan. ▪ Beoordelen bebordingsplan. ▪ Kiezen van het beste ontwerpbureau en een contract ondertekenen.	Facilitair Bedrijf	Ongeveer 24 weken	▪ Een ontwerpbureau dat het project zal uitvoeren en dus voor een optimaal bewegwijzeringsysteem van de hogeschool zal zorgen.

Aanschaffen van een optimaal startpunt en bewegwijzeringborden en dus ook verbeteren van de functies van een bewegwijzering-systeem	▪ Optimale en startpunt en bewegwijzeringborden dit is een eindresultaat van de volgende fases: ➢ Fase 1: analyse ➢ Fase 2: Wayfindingconcept en beslispunten ➢ Fase 3A: Inventarisatie bewegwijzeringelementen (ook een startpunt) ➢ Fase 3B: Voorontwerp ➢ Fase 4: Definitief ontwerp ➢ Fase 5: Handboek ➢ Fase 6: Bestek en productie ➢ Fase 7: Nazorg ➢ Fase 8: Invoer van het nieuw bewegwijzering- systeem, dus alle bewegwijzeringborden van de hogeschool eraf halen.	Ontwerpbureau Facilitair Bedrijf	Ongeveer 50 weken	▪ De doelgroepen van de hogeschool kunnen de bestemmingen met gemak en zonder hulp aan een ander te vragen bereiken. ▪ De doelgroepen tussen 70-75% en hoger van de hogeschool zijn tevreden over de interne bewegwijzering. ▪ De doelgroepen hebben een optimale welbevinding binnen de hogeschool oftewel de doelgroepen voelen zich tussen 70-75% en hoger welkom, gewaardeerd en veilig binnen de hogeschool. ▪ De doelgroepen ervaren een positief eerste indruk over de hogeschool. ▪ Alle voordelen van een optimaal bewegwijzeringsysteem zijn behaald. Kortom de hogeschool beschikt over een optimaal bewegwijzeringsysteem.
Optimaliseren centrale receptie	▪ Ligging centrale receptie opvallender maken. ▪ Betere interne bewegwijzering plattegronden maken.	Communicatie & Marketing Facilitair Bedrijf Onderwijs Studenten Zaken (OSZ)	Ongeveer 24 weken	▪ De doelgroepen van de hogeschool kunnen de centrale receptie sneller en gemakkelijker bereiken. ▪ Centrale receptie wordt als gastvrijer ervaren. ▪ De doelgroepen kunnen mede door bewegwijzeringplattegronden de route sneller onthouden en vinden.
Onderhoudscontract afsluiten met een leverancier	▪ Onderzoek naar onderhoudsmogelijkheden van de bewegwijzeringborden en de onderhoudstermijnen. ▪ Eisen opstellen waaraan een leverancier moet voldoen en in aanmerking komen met de leveranciers. ▪ Een contract afsluiten met de geschikte leverancier.	Unit Huisvesting & Logistiek	Ongeveer 20 weken	▪ Een optimaal onderhoudscontract met een leverancier die zijn taken nakomt en dus de bewegwijzeringborden optimaal onderhouden worden.

Digitaal bordenboek opstellen	▪ Alle borden van de hogeschool inventariseren en van een code voorzien. Tegelijkertijd ook foto's maken van de borden en opnemen in een bestand.	Unit Huisvesting & Logistiek	Ongeveer 10 weken	▪ Een optimaal digitaal bordenboek dat voor een snellere en betere samenwerking tussen de leverancier en de hogeschool zorgt.
Gastvrijheidbeleid opstellen	Onderzoek doen naar alle belangrijke onderwerpen rondom de interne bewegwijzering en als volgt een beleid opstellen.	Facilitair Bedrijf	Ongeveer 16 weken	▪ Beter en gemakkelijker beheer van de gastvrijheid van de hogeschool. ▪ Duidelijk geworden waaraan de gastvrijheid wel en niet voldoet. ▪ Verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden zijn bekend geworden voor de gastvrijheid. ▪ Kortom eerste stap voor een optimale gastvrijheid binnen de hogeschool.
Voldoen aan klantenbehoeften	De punten die de doelgroepen van de hogeschool aangegeven hebben voor het gastvrijer voelen binnen de hogeschool uitvoeren.	Facilitair Bedrijf	Ongeveer 48 weken	▪ De doelgroepen tussen 70-75% en hoger van de hogeschool ervaren de hogeschool als gastvrij.

Hieruit is duidelijk te merken dat de hogeschool een lange periode zal ondergaan om een nieuw bewegwijzeringsysteem aan te schaffen. Vele zaken kunnen tegelijkertijd worden uitgevoerd. Dit maakt het mogelijk om de lange periode in te korten. De hogeschool doet ongeveer twee jaar om een nieuw bewegwijzeringsysteem voor de hogeschool aan te schaffen.