

Onderzoek naar het aanbieden van vergaderzalen aan externen

Onderzoek bij het Spaarne Ziekenhuis



Auteur: Monique Schrama

Datum: 22-05-2005

Onderzoek naar het aanbieden van vergaderzalen aan externen

Onderzoek bij het Spaarne Ziekenhuis

Auteur: Monique Schrama
Jaar van uitgave: 2005

Opleiding: Haagse Hogeschool
Opleiding Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Docent – begeleider: Dhr. L. Dols

Mede – beoordelaar: Dhr. J. Kloos

Opdrachtgever: Spaarne Ziekenhuis
Spaarnepoort 1-3
2134 TM Hoofddorp

Mentor: Dhr. J. Dirken

Afstudeerperiode: februari - mei 2005

Auteursreferaat

Marktonderzoek binnen de **gezondheidszorg**. Onderzoeksvraag is in hoeverre het mogelijk is om de **vergaderzalen** en **symposia organisatie** van het **ziekenhuis** aan te bieden aan **zorggerelateerde externen**. Achterliggende doelstelling is om **externe inkomsten** te genereren. Gebruikte **onderzoeksmethoden** zijn: **literatuurstudie**, **observatie**, **enquête** en **interviews**. De belangrijkste conclusie is dat er **wel** externe **belangstelling** is om van de zalen gebruik te maken. Om de zalen op de markt te brengen, moeten deze **gepromoot** worden. Er worden in het rapport verschillende **adviezen** gegeven met betrekking tot de vergaderzalen, symposia organisatie en de

Indexreferaat

- Facility Management
- Scriptie
- Gezondheidszorg
- Ziekenhuis
- Marktonderzoek
- Zorggerelateerde externen
- Literatuurstudie
- Observaties
- Enquête
- Interviews
- Promotie

Managementsamenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Spaarne Ziekenhuis in Hoofddorp. Door de verhuizing naar de nieuwe locatie in Hoofddorp zit men dicht bij Schiphol en is bereikbaarheid van het ziekenhuis verbeterd. Het ziekenhuis wil van deze bereikbaarheid gebruik maken en kijken of de vergaderzalen, de kerkzaal en het auditorium aan externen kunnen worden aangeboden. Deze externen dienen echter zorggerelateerd te zijn, omdat dit een randvoorwaarde voor het aanbieden van de zalen is. Een andere reden voor het onderzoek is het feit dat het ziekenhuis externe inkomsten wil genereren.

Probleemstelling

De probleemstelling die tijdens het onderzoek gehanteerd wordt luidt als volgt:

In hoeverre is het mogelijk om op efficiënte¹ wijze vergaderzalen en symposia organisatie aan te bieden op de zorggerelateerde congresmarkt (bijvoorbeeld vereniging van artsen, diabetesvereniging)?

Opzet onderzoek

Het onderzoek bestaat uit literatuuronderzoek en empirisch onderzoek in de vorm van observeren, interviews, oriënterende interviews en enquêtes. Het literatuuronderzoek, het observeren en de oriënterende interviews zijn voornamelijk in de oriëntatiefase uitgevoerd. De andere interviews zijn ten eerste afgenomen bij een aantal ziekenhuizen om inzicht te verkrijgen welke activiteiten zij verrichten met betrekking tot het aanbieden van vergaderzalen. Deze informatie kan onder andere van pas komen bij de adviezen die in dit rapport geformuleerd worden.

Er zijn in totaal 45 enquêtes verstuurd. De externen die van de zalen, de kerkzaal en het auditorium gebruik gaan maken, dienen zorggerelateerd te zijn. De enquête is daarom gehouden onder regionale (in dit geval de regio Haarlemmermeer) en landelijke zorggerelateerde beroeps – en patiëntenverenigingen.

Conclusies

Naar aanleiding van het literatuur – en praktijkonderzoek zijn er een aantal conclusies getrokken. Uit de enquête is gebleken dat er externe belangstelling voor de zalen van het Spaarne Ziekenhuis is. Verder bleek dat bij de keuze van een locatie de bereikbaarheid een belangrijke rol speelt. Omdat het ziekenhuis goed te bereiken is, kan zij hierop inspelen. Daarnaast werd door middel van de enquête duidelijk dat een meerderheid van de respondenten gemiddeld 1 keer per kwartaal een bijeenkomst op een externe locatie organiseert. Omdat eveneens uit de enquête bleek dat een meerderheid regelmatig op dezelfde locatie vergaderd, kan dit betekenen dat een vaste klant een aantal keer per jaar bij het ziekenhuis gaat vergaderen.

Adviezen

Op basis van de onderzoeksresultaten en de conclusies zijn er adviezen geformuleerd. Ten eerste is op basis van de resultaten geadviseerd om de zalen aan externen te exploiteren en op deze wijze externe inkomsten te creëren. Verder wordt geadviseerd om een training aan de medewerkers aan te bieden, om op deze wijze de vergaderservice te professionaliseren. Daarnaast dienen er zaalprijzen opgesteld te worden wanneer de zalen voor extern gebruik worden ingezet. Tenslotte zijn er promotieadviezen om de zalen op de markt te brengen opgesteld.

¹ Efficiënt heeft te maken met geld en tijd, dus met de personele, bedrijfskundige en organisatorische consequenties die samenhangen met het verhuren van de zalen

Voorwoord

In 2001 ben ik begonnen aan de opleiding Facility Management aan de Haagse Hogeschool in Den Haag. Na 4 jaar studeren nadert de afronding van de studie in de vorm van een afstudeeropdracht.

Deze afstudeerscriptie is tot stand gekomen dankzij de medewerking van een aantal personen. Als eerste wil ik Joost Dirken, mijn begeleider vanuit het Spaarne Ziekenhuis, bedanken voor de medewerking en de adviezen. Verder wil ik vanuit de opleiding Leo Dols en medebeoordelaar Jaap Kloos bedanken voor de begeleiding en het becommentariëren van deze scriptie.

Behalve mijn begeleiders wil ik ook de overige personen die hebben meegewerkt bedanken. Dit zijn onder andere medewerkers van het Spaarne Ziekenhuis en de andere ziekenhuizen die aan het onderzoek mee hebben gewerkt.

Monique Schrama

Den Haag; mei 2005

Inhoudsopgave

Inleiding 9

Hoofdstuk 1: Onderzoekopzet en verantwoording 12

§ 1.1: Het doel van het onderzoek	12
§ 1.2: De probleemstelling en subprobleemstellingen	12
§ 1.3: Methoden van onderzoek	13
§ 1.3.1: Onderzoekstypen	13
§ 1.3.2: Observaties	13
§ 1.3.3: Interviews	13
§ 1.3.4: Enquête	14
§ 1.3.5: Literatuuronderzoek	15
§ 1.4: De randvoorwaarden	15
§ 1.4.1: Tijd	15
§ 1.4.2: Organisatie & middelen	15
§ 1.4.3: Budget	15
§ 1.5: De begrenzing	15

Hoofdstuk 2: De huidige situatie 16

§ 2.1: Het Spaarne Ziekenhuis	16
§ 2.2: De Facilitaire Dienst	16
§ 2.3: De afdeling Voeding	17
§ 2.3.1: De centrale keuken	17
§ 2.3.2: De voedingsassistenten	17
§ 2.3.3: Het personeelsrestaurant	17
§ 2.4: De vergaderzalen	18
§ 2.4.1: De zalen	18
§ 2.4.2: De beperkingen	19
§ 2.4.3: De aangeboden services	19
§ 2.4.4: De schoonmaak en beveiliging van de zalen	20
§ 2.4.5: De sleuteluitgifte	21
§ 2.4.6: De prijzen	21

Hoofdstuk 3: Een theoretische verkenning 22

§ 3.1: Achtergrondinformatie over vergaderen	22
§ 3.1.1: Vergader - en symposia accommodaties	22
§ 3.1.2: Tijdstip en tijdsduur van een vergadering	22
§ 3.1.3: De plaats en de ruimte van de vergaderzaal	22
§ 3.1.4: Ligging van een vergaderzaal	23
§ 3.2: Trends en ontwikkelingen	23
§ 3.2.1: Trends in de zorg	23
§ 3.2.2: Trends met betrekking tot vergaderen	23

Hoofdstuk 4: De concurrentieanalyse..... 25

§ 4.1: Organisaties omgeving Hoofddorp	25
§ 4.2: Organisaties omgeving Schiphol	26
§ 4.3: De SWOT – analyse	27

Hoofdstuk 5: De resultaten van het onderzoek 29

§ 5.1: De resultaten van de huidige situatie	29
§ 5.2: De resultaten van het literatuuronderzoek	29

§ 5.3: De resultaten van de concurrentieanalyse.....	30
§ 5.4: De resultaten van de enquêtes.....	30
§ 5.4.1: Keuzeproces van potentiële externe gebruikers	30
§ 5.4.2: Aanwezige belangstelling voor de zalen van het ziekenhuis.....	32
§ 5.4.3: Vergaderfaciliteiten van het ziekenhuis	32
§ 5.5: De resultaten van de interviews	33
§ 5.5.1: Schriftelijk interview Universitair Medisch Centrum.....	33
§ 5.5.2: Interview en rondleiding Academisch Medisch Centrum.....	34
§ 5.5.3: Interview en rondleiding Kennemer Gasthuis	34

Hoofdstuk 6: De conclusies..... 35

§ 6.1: De conclusies van de huidige situatie.....	35
§ 6.2: De conclusies van het literatuuronderzoek	35
§ 6.3: De conclusies van de concurrentieanalyse.....	35
§ 6.4: De conclusies van de enquêtes.....	35
§ 6.4.1: Keuzeproces van potentiële externe gebruikers	35
§ 6.4.2: Aanwezige belangstelling voor de zalen van het ziekenhuis.....	36
§ 6.4.3: Vergaderfaciliteiten van het ziekenhuis	37
§ 6.5: De conclusies van de interviews	37

Hoofdstuk 7: De adviezen..... 38

§ 7.1: Adviezen met betrekking tot de zalen.....	38
§ 7.1.1: Zalen en symposia organisatie aan externen aanbieden	38
§ 7.1.2: Cursus vergaderservice.....	38
§ 7.1.3: Inschakelen uitzendbureau.....	39
§ 7.1.4: Opstellen banquetingboek.....	39
§ 7.1.5: Aansluiten externe telefoonaansluiting	39
§ 7.1.6: De zaalprijzen	40
§ 7.2: Adviezen met betrekking tot de promotie	41
§ 7.2.1: Kleurenbrochure.....	42
§ 7.2.2: Internetsite	42
§ 7.2.3: Persbericht.....	42
§ 7.2.4: Mond – tot – mond reclame	42

Hoofdstuk 8: De bedrijfskundige consequenties..... 43

§ 8.1: De organisatorische consequenties.....	43
§ 8.1.1: Consequenties van adviezen met betrekking tot de zalen	43
§ 8.1.2: Consequenties promotieadviezen	44
§ 8.2: De personele consequenties	44
§ 8.2.1: Consequenties van adviezen met betrekking tot de zalen	44
§ 8.2.2: Consequenties promotieadviezen	45
§ 8.3: De financiële consequenties	45
§ 8.3.1: De kosten.....	45
§ 8.3.2: De baten.....	46
§ 8.4: De weerstanden	47

Hoofdstuk 9: Het implementatieplan..... 48

§ 9.1: De veranderpunten	48
§ 9.2: De betrokkenen.....	48
§ 9.3: De communicatie	49
§ 9.4: De evaluatie	49
§ 9.5: De planning.....	50
§ 9.6: Het draagvlak.....	52

Vervolgonderzoek 53

Eigen visie op exploiteren zalen door Spaarne Ziekenhuis..... 49

Literatuurlijst..... 50

Bijlagen

Inleiding

Dit verslag is geschreven naar aanleiding van een afstudeeropdracht bij het Spaarne Ziekenhuis in Hoofddorp. De opdracht heeft betrekking op een onderzoek naar het aanbieden van de vergaderzalen van het ziekenhuis aan externen. Deze externen moeten zorggerelateerd zijn. Het verslag is geschreven voor verschillende doelgroepen, namelijk de afdeling Voeding en het management van het Spaarne Ziekenhuis.

Opdrachtgever

De opdrachtgever is het Spaarne Ziekenhuis in Hoofddorp. Sinds 1 januari 2005 is zij verhuisd naar de nieuwe locatie in Hoofddorp waar plaats is voor ongeveer 455 patiënten. Het primaire proces van het ziekenhuis is het bieden van zorg aan patiënten. Er zijn ongeveer 2000 medewerkers werkzaam in het ziekenhuis.

De aanleiding voor het onderzoek is het feit dat men naar Hoofddorp is verhuisd. Hierdoor ligt het ziekenhuis dichtbij Schiphol en is het beter bereikbaar. Men wil deze bereikbaarheid benutten en daarom de mogelijkheid tot het aanbieden van de vergaderzalen, het auditorium en de kerkzaal aan derden onderzoeken. Op deze wijze wil men een externe bron van inkomsten genereren. Een andere reden voor deze derde geldstroom is het feit dat het ziekenhuis een tekort op de begroting heeft.

Doelstelling van het onderzoek

De doelstelling van het onderzoek is antwoord krijgen op de vraag of er wel of geen externe belangstelling voor de zalen is.

De probleemstelling

De probleemstelling die tijdens het onderzoek centraal staat luidt als volgt:

In hoeverre is het mogelijk om op efficiënte² wijze vergaderzalen en symposia organisatie aan te bieden op de zorggerelateerde congresmarkt (bijvoorbeeld vereniging van artsen, diabetesvereniging)?

Naar aanleiding van de probleemstelling zijn een aantal subprobleemstellingen geformuleerd, namelijk:

1. Wat wordt er verstaan onder vergaderzaal / symposia organisatie?
2. Wat is de huidige situatie?
3. Wat zijn de motieven van het ziekenhuis om de vergaderzalen / symposia organisatie aan te bieden aan externen?
4. Wat zijn de trends en ontwikkelingen op het gebied van vergaderen en symposia?
5. Welke adviezen komen er naar aanleiding van het onderzoek naar voren?
6. Wanneer blijkt dat er externe belangstelling is, op welke wijze kan het vergaderaanbod dan op de zorggerelateerde congresmarkt gepromoot worden?
7. Wat zijn de personele, organisatorische en bedrijfskundige consequenties?
8. Op welke wijze kunnen de adviezen geïmplementeerd worden?

² Efficiënt heeft te maken met geld en tijd, dus met de personele, bedrijfskundige en organisatorische consequenties die samenhangen met het verhuren van de zalen

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit literatuuronderzoek en empirisch onderzoek in de vorm van observeren, interviews, oriënterende interviews en enquêtes. Het literatuuronderzoek, het observeren en de oriënterende interviews zijn voornamelijk in de oriëntatiefase uitgevoerd. De andere interviews zijn afgenomen bij een aantal ziekenhuizen om inzicht te verkrijgen welke activiteiten zij verrichten met betrekking tot het aanbieden van vergaderzalen. Deze informatie kan onder andere van pas komen bij de adviezen die in dit rapport geformuleerd worden.

Er zijn in totaal 45 enquêtes verstuurd. De enquête is gehouden onder regionale (in dit geval de regio Haarlemmermeer) en landelijke zorggerelateerde verenigingen. Hier zijn een aantal redenen voor te noemen. Ten eerste moeten de externen die van de zalen, de kerkzaal en het auditorium gebruik gaan maken zorggerelateerd zijn. Vrijwel alle zorgberoepen hebben een vereniging en daarom worden deze aangeschreven. De landelijke beroepsverenigingen hebben vaak goede contacten met de regionale verenigingen, vandaar dat deze ook in de enquête worden meegenomen. Regionale verenigingen houden hun bijeenkomsten meestal binnen de eigen regio en daarom zijn alleen de verenigingen binnen de regio Haarlemmermeer benaderd.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt de onderzoeksopzet en verantwoording weergegeven. Hierin wordt onder andere beschreven welke onderzoeksmethoden er zijn gebruikt.

In hoofdstuk 2 wordt een beschrijving van de huidige situatie gegeven, zowel van de Facilitaire Dienst als van de vergaderzalen. Hoofdstuk 3 geeft een overzicht van de relevante literatuur weer. In hoofdstuk 4 komt de omgevingsanalyse aan bod. Daarna worden in hoofdstuk 5 de onderzoeksresultaten en in hoofdstuk 6 de conclusies van de resultaten besproken. Vervolgens komen in hoofdstuk 7 de adviezen aan bod en in hoofdstuk 8 de consequenties van de adviezen. Tot slot volgt in hoofdstuk 9 het implementatie van de adviezen.

Begrippen

Er zijn een aantal begrippen die tijdens het onderzoek regelmatig naar voren komen. Een helder beeld van de begrippen is van belang voor een goede uitvoering van het onderzoek. De betekenis van de veel voorkomende begrippen wordt hieronder weergegeven.

Vergaderen

Bijeenbrengen ~ Bijeenkomen om iets te bespreken, om besluiten te nemen.³

In plaats van het begrip vergaderen gebruikt men ook wel de begrippen bijeenkomst of werkoverleg.

Symposium

Een symposium (meervoud symposia) is een wetenschappelijk congres waar verschillende sprekers een bepaald onderwerp behandelen.⁴

Auditorium

Het auditorium is een soort collegezaal in het ziekenhuis waar bijeenkomsten kunnen worden gehouden.

³ Wolters Ster Woordenboek, 1996, p. 422

⁴ www.vandale.nl

Kerkzaal

De kerkzaal is een grote zaal waar 200 tot 250 personen in kunnen. De zaal is vooral geschikt voor symposia. De zaal wordt echter ook door de kerk gebruikt. Er is een convenant tussen het ziekenhuis en de Stichting Kerkzaal opgericht waarin overeengekomen afspraken zijn vastgelegd.

Efficiënt

“Efficiënt: een groot, nuttig effect hebbend.”⁵

Efficiënt heeft te maken met het inzetten van geld en tijd op een zo nuttig mogelijke manier. Er wordt dus gekeken naar personele, bedrijfskundige en organisatorische consequenties.

Intern vergaderen

Intern betekent: “Inwonend, binnen in iets”⁶. Een interne vergadering is dus een vergadering die van binnen uit het ziekenhuis geregeld wordt en in het ziekenhuis plaatsvindt. De genodigden voor de vergadering of het symposium kunnen zowel intern als extern zijn, maar de organisatie ervan komt binnenuit het ziekenhuis.

Extern vergaderen

Extern: “Uitwonend, van buiten komend”⁷. Externe vergaderingen zijn vergaderingen die op een andere locatie dan de eigen organisatie plaatsvinden.

⁵ www.vandale.nl

⁶ www.vandale.nl

⁷ www.vandale.nl

Hoofdstuk 1: Onderzoekopzet en verantwoording

In dit hoofdstuk wordt de aanpak van het onderzoek verantwoord, zie ook bijlage 1: plan van aanpak. Als eerste wordt het doel van het onderzoek weergegeven. Daarna volgen de probleemstelling en de subprobleemstellingen. Vervolgens worden de methoden van onderzoek besproken. Daarna volgen de randvoorwaarden en de begrenzing van het onderzoek.

§ 1.1: Het doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om antwoord te krijgen op de vraag of er wel of geen externe belangstelling is voor het aanbieden van de zalen aan zorggerelateerde externen. Door de zalen aan deze doelgroep aan te bieden wil het ziekenhuis externe inkomsten binnen halen.

§ 1.2: De probleemstelling en subprobleemstellingen

De probleemstelling die tijdens het onderzoek gehanteerd wordt luidt als volgt:
In hoeverre is het mogelijk om op efficiënte⁸ wijze vergaderzalen en symposia organisatie aan te bieden op de zorggerelateerde congresmarkt (bijvoorbeeld vereniging van artsen, diabetesvereniging)?

Bij deze probleemstelling zijn de volgende subprobleemstellingen geformuleerd:

1. Wat wordt er verstaan onder vergaderzaal / symposia organisatie?
2. Wat is de huidige situatie?
3. Wat zijn de motieven van het ziekenhuis om de vergaderzalen / symposia organisatie te aan te bieden aan externe groepen (bijv. artsen)
4. Wat zijn de trends en ontwikkelingen op het gebied van vergaderen en symposia?
5. Welke adviezen komen er naar aanleiding van het onderzoek naar voren?
6. Wanneer blijkt dat er externe belangstelling is, op welke wijze kan het vergaderaanbod / de symposia organisatie dan op de zorggerelateerde congresmarkt gepromoot worden?
7. Wat zijn de personele, organisatorische en bedrijfskundige consequenties?
8. Op welke wijze kunnen de adviezen geïmplementeerd worden?

Subprobleemstelling	Onderzoeksmethode(n)	Doel
Subprobleemstelling 1	Interviews en literatuur	- Inzicht krijgen wat het ziekenhuis verstaat onder vergaderzalen en symposia organisatie - Belangrijk om achtergrondinformatie te verzamelen zodat het theoretisch kader gevormd kan worden
Subprobleemstelling 2	Observeren, participeren en interviews met medewerkers	- Door observeren en participeren kan informatie worden verzameld waar bij de adviezen rekening mee moet worden gehouden, bijvoorbeeld hoge werkdruk
Subprobleemstelling 3	Interviews	- Inzicht verkrijgen in de motieven
Subprobleemstelling 4	Literatuur en interviews bij ziekenhuizen die vergaderzalen verhuren	- Beeld vormen hoe deze ziekenhuizen het aanpakken en ideeën voor adviezen opdoen
Subprobleemstelling 5	Interviews, enquêtes, observeren	
Subprobleemstelling 6	Literatuur en interviews	- In de literatuur wordt informatie over promotie – instrumenten gegeven - Tijdens interviews ideeën voor promotie
Subprobleemstelling 7	Observeren, literatuur, offertes en interviews	- Door interviews, literatuur, offertes en observeren worden werkwijzen en consequenties duidelijk
Subprobleemstelling 8	Observeren, interviews	- Achterhalen wie waar verantwoordelijk voor is

⁸ Efficiënt heeft te maken met geld en tijd, dus met de personele, bedrijfskundige en organisatorische consequenties die samenhangen met het verhuren van de zalen

§ 1.3: Methoden van onderzoek

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van theoretisch en empirisch onderzoek. Bij het theoretische onderzoek is van bestaande informatie gebruik gemaakt, zoals bijvoorbeeld verklaringen van begrippen en verwachte trends. Daarnaast is gebruik gemaakt van bestaande informatie over de organisatie. Ook is er informatie opgezocht over organisaties in de omgeving die vergaderzalen verhuren. Bij het empirisch onderzoek worden er gegevens via interviews en enquêtes verzameld. In deze paragraaf worden de onderzoekstypen en -methoden besproken.

§ 1.3.1: Onderzoekstypen

Er zijn 2 indelingen gemaakt in onderzoekstypen, te weten kwalitatief en kwantitatief onderzoek⁹. Bij de beantwoording van de probleemstelling is gebruik gemaakt van zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek. De diepte-interviews en het literatuuronderzoek zijn kwalitatief van aard. Hierbij zijn gegevens verzameld met als doel het onderzoeksprobleem te beschrijven. Kwantitatief onderzoek komt tot uiting in het feit dat er een enquête wordt opgesteld die naar de externe doelgroep wordt opgestuurd. De gegevens die hieruit naar voren komen worden in Excel verwerkt.

§ 1.3.2: Observaties

Tijdens de oriëntatiefase van het onderzoek is er bij verschillende afdelingen geobserveerd, zoals de receptie/beveiliging, de schoonmaak, de keuken en het personeelsrestaurant. Hier is voor gekozen, omdat deze afdelingen in meer of mindere mate met de vergaderzalen te maken hebben en om een breder beeld van de gehele organisatie te verkrijgen. Uit de observaties kan informatie, bijvoorbeeld aanwezige werkdruk, naar voren komen die voor het onderzoek van belang kan zijn. Aan de hand van de observaties kan onder andere een gedeelte van de huidige situatie worden beschreven. Naast het observeren bij de verschillende afdelingen is er ook 2 keer geholpen bij een symposium. Op deze manier werd duidelijk wat er bij een symposium komt kijken. De uitwerkingen van de observaties zijn te vinden in bijlage 2.

§ 1.3.3: Interviews

De interviews zijn afgenomen onder verschillende partijen en kunnen worden onderverdeeld in oriënterende interviews en diepte interviews. Er zijn 5 oriënterende interviews gehouden om een goed beeld van de huidige situatie te krijgen. Als eerste is er een interview met een medewerkster van het personeelsrestaurant gehouden. De vergaderzalen van het ziekenhuis vallen namelijk onder het personeelsrestaurant. Door een interview met haar te houden kan er een duidelijker beeld van de huidige situatie geschetst worden. Verder is er een interview gehouden met het sectorhoofd Voeding, omdat de vergaderzalen en vergaderservice binnen zijn sector vallen. Daarnaast is er een interview gehouden met het hoofd van de afdeling Medische Instrumentatie. Deze afdeling verzorgt ook audio visuele middelen en is daardoor in het verleden betrokken geweest bij gehouden symposia. Vervolgens is er een oriënterend interview met een leidinggevende van de receptie gehouden, omdat de sleuteluitgifte van de vergaderzalen onder de receptie valt. Tot slot is er een interview met de Facility Manager gehouden. Door middel van dit interview kon er een duidelijker beeld van de Facilitaire Dienst worden verkregen.

De uitgewerkte oriënterende interviews zijn te vinden in bijlage 3. Hierin is te zien dat enkele vragen per interview onderling verschillen. Hier is voor gekozen, omdat de vergaderzalen onder het personeelsrestaurant en de sector Voeding vallen en de vragen daarom bij die afdeling specifiek over de vergaderzalen en symposia organisatie gaan. Bij alle oriënterende interviews is gevraagd naar de taken van de afdeling en het aantal medewerkers dat er werkt, omdat op die manier een duidelijk beeld van de betreffende afdeling werd verkregen.

⁹ Genet, C.M., 2001/2002, p.29

Om een duidelijk beeld van het ziekenhuis te krijgen was er onder andere achtergrondinformatie over de recente verhuizing nodig. Er is voor gekozen om de vraag met betrekking tot de verhuizing tijdens het interview met de leidinggevende van de Medische Instrumentatie te stellen, omdat dhr. Hageman in een commissie heeft gezeten waardoor hij veel over de verhuizing wist.

Naast de oriënterende interviews zijn er ook diepte – interviews gehouden. Deze hebben zowel intern als extern plaatsgevonden. Ten eerste is er een diepte interview gehouden met dhr. Hommes. Dit interview heeft betrekking op de apparatuur die in de vergaderzalen, de kerkzaal en het auditorium aanwezig is. Ten tweede zijn er 3 interviews gehouden bij ziekenhuizen om te kijken welke activiteiten zij verrichten met betrekking tot het aanbieden van vergaderzalen. Het aantal gehouden interviews bij andere ziekenhuizen is gebaseerd op het feit dat er 124 ziekenhuizen in Nederland zijn. Naar aanleiding van research op internet en navraag bij verschillende ziekenhuizen, was van 5 ziekenhuizen duidelijk dat zij vergaderzalen exploiteren. Deze ziekenhuizen zijn benaderd voor een interview en hiervan wilden er 3 meewerken.

§ 1.3.4: Enquête

Om erachter te komen of het wel of niet zinvol is om de zalen van het ziekenhuis aan zorggerelateerde externen aan te bieden, dient er een marktonderzoek gehouden te worden. Dit wordt onder andere gedaan door middel van een enquête. Met een enquête kan een bredere doelgroep bereikt worden en het invullen ervan kost minder tijd dan het houden van een interview. Er is voor gekozen om de enquête naar zorggerelateerde regionale (patiënten)verenigingen (regio Haarlemmermeer) en naar landelijke verenigingen toe te sturen. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan de vereniging voor diabetici, vereniging voor verpleegkundigen en de landelijke vereniging voor artsen. Er is gekozen voor een landelijke en regionale benadering, omdat niet alle beroepsgroepen een regionale vereniging hebben en omdat regionale verenigingen toch vaak in de eigen regio vergaderen. Het heeft dan geen zin om verenigingen in bijvoorbeeld Maastricht aan te schrijven.

Om de enquêtes te kunnen versturen is er een adressenlijst van de verenigingen opgesteld (zie bijlage 4). De informatie voor deze adressenlijst is afkomstig van het internet, uit de medische bibliotheek, van het informatiepunt in het ziekenhuis en uit het telefoonboek.

In totaal zijn er 45 enquêtes verstuurd. Het aantal enquêtes hing nauw samen met het aantal verenigingen dat gevonden werd. In bijlage 5 is een voorbeeld van de enquête opgenomen. In de bijlage is te zien dat er 8 vragen zijn opgesteld. Hier is onder andere voor gekozen, omdat respondenten kunnen worden afgeschrikt door een lange vragenlijst en omdat meer vragen overbodig zouden zijn. Vraag 1 en tot met 5 zijn opgesteld om meer informatie te verkrijgen met betrekking tot het keuzeproces van de mogelijke externe gebruikers. Vraag 6 moet informatie verschaffen met betrekking tot de redenen om wel of niet zalen bij het Spaarne Ziekenhuis te huren. Vraag 7 en 8 zijn opgesteld om inzicht te krijgen welke faciliteiten externe gebruikers nog missen bij de vergaderzalen van het ziekenhuis.

In eerste instantie was er ook het idee om een enquête onder interne gebruikers te houden om op die manier te inventariseren wat men van de zalen en het aanbod qua services en apparatuur vond. Op deze wijze kon informatie worden verzameld wat er volgens de bestaande gebruikers eventueel ontbreekt qua services en apparatuur. De opdrachtgever vond het idee goed, maar qua timing is het nog niet mogelijk, omdat de vergaderzalen nog niet officieel zijn opgeleverd. Er kan geen mening worden gevraagd over een product dat officieel nog niet bestaat.

§ 1.3.5: Literatuuronderzoek

Bij deze methode wordt gebruikt gemaakt van bestaande informatie. Deze informatie is noodzakelijk als achtergrondinformatie, om zo te komen tot juiste conclusies en passende adviezen. Er is gebruik gemaakt van internet, boeken, artikelen en verslagen van het ziekenhuis. In de literatuurlijst is hier een compleet overzicht van te vinden. Verder wordt in hoofdstuk 3 dieper op de gevonden literatuur ingegaan.

§ 1.4: De randvoorwaarden

Er zijn verschillende randvoorwaarden waar tijdens het onderzoek rekening mee moet worden gehouden. Deze worden hieronder besproken.

§ 1.4.1: Tijd

Het gehele traject beslaat 18 weken. Dit is inclusief de voorbereidende werkzaamheden voorafgaand aan de afstudeerperiode. De opdracht dient uiterlijk op 24 mei 2005 op een volledige en juiste wijze te zijn afgerond.

§ 1.4.2: Organisatie & middelen

Om het onderzoek tot een goed einde te brengen is ten eerste medewerking vanuit het Spaarne Ziekenhuis noodzakelijk. Het gaat hierbij om het sectorhoofd Voeding, tevens opdrachtgever, en medewerkers van het ziekenhuis. Verder is er medewerking van externen, zoals andere ziekenhuizen en regionale verenigingen, nodig om het marktonderzoek uit te kunnen voeren. Wat betreft de middelen zijn er diverse (audiovisuele) middelen noodzakelijk om het afstudeertraject goed te kunnen afronden. Het zal hierbij onder andere gaan om apparatuur als een computer, telefoon, printer en een kopieerapparaat.

§ 1.4.3: Budget

De kosten die gemaakt worden voor het onderzoek, worden gedragen door de opdrachtgevende organisatie. Dit komt tot uiting in kosten voor printen, telefoongebruik en kopiëren.

§ 1.5: De begrenzing

Het onderzoek zal beperkt worden tot de sector Voeding, waar de vergaderzalen, het auditorium en de kerkzaal en de beslissingen met betrekking tot de zalen onder vallen. In het onderzoek worden alleen zorggerelateerde partijen betrokken, omdat het ziekenhuis de zalen uitsluitend aan zorggerelateerde externen mag aanbieden. Extern onderzoek zal plaatsvinden bij soortgelijke organisaties. Het eindproduct is een adviesrapport dat een onderzoek, adviezen met betrekking tot de vergaderzaalverhuur, organisatorische, personele en financiële consequenties van de adviezen en een implementatieplan bevat.

Hoofdstuk 2: De huidige situatie

In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving van het Spaarne Ziekenhuis en de Facilitaire Dienst gegeven. Daarna wordt er ingegaan op de huidige situatie rondom de vergaderzalen en de symposia organisatie. Om te kunnen bepalen of en in hoeverre het aanbieden van de zalen aan externen mogelijk is, moet er namelijk gekeken worden naar de huidige situatie. Wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een hoge werkdruk zal hier bij de adviezen rekening mee moeten worden gehouden. Bij de beschrijving van de huidige situatie is vooral gebruikt gemaakt van de observaties (bijlage 2) en de oriënterende interviews (bijlage 3).

§ 2.1: Het Spaarne Ziekenhuis

Het Spaarne Ziekenhuis is een ziekenhuis met een interconfessioneel karakter; er wordt belang gehecht aan het geloof. Het ziekenhuis is op 1 januari 1989 ontstaan door een fusie van het Diaconessenhuis in Heemstede en de Mariastichting in Haarlem. Na de fusie veranderde men de namen van de ziekenhuizen in het Spaarne Ziekenhuis. Omdat beide locaties een facelift nodig hadden en men 2 verschillende locaties onhandig vond, werd besloten om de locatie in Haarlem naar Heemstede te verplaatsen. Andersom was geen optie, omdat in Haarlem te weinig parkeergelegenheid was. Het plan was om het ziekenhuis in Heemstede te verbouwen en uit te breiden, maar dit werd afgekeurd door de gemeente Heemstede. Daarom ging men verder kijken naar een andere locatie.

De gemeente Hoofddorp was op dat moment een groeigemeente die graag een ziekenhuis wilde. Nadat besloten was om in Hoofddorp een ziekenhuis te bouwen, bleek dat Heemstede eigenlijk niet wilde dat het ziekenhuis wegging. Uiteindelijk werd besloten om de locatie in Heemstede te laten blijven en hier een dagziekenhuis van te maken. Sinds 1 januari 2005 is de nieuwe locatie in Hoofddorp geopend. Hier is ruimte voor ongeveer 455 patiënten en er werken ongeveer 2000 medewerkers.

De missie van het ziekenhuis luidt als volgt: *“Het aanbieden van medische specialistische zorg voor de patiënten die woonachtig zijn in het verzorgingsgebied”*. Hierbij is de samenwerking tussen medewerker en medisch specialist belangrijk: het is immers een “mensenbedrijf”. Men streeft ernaar om specialist in mensenwerk te zijn.

§ 2.2: De Facilitaire Dienst

Voorheen waren er bij de Facilitaire Dienst 2 managers werkzaam; 1 voor de technische kant en 1 voor de services. Deze situatie ontstond doordat er in eerste instantie 2 ziekenhuizen waren die later gingen fuseren. Doordat de ene manager de pensioengerechtigde leeftijd bereikte en de andere niet alleen de Facilitaire Dienst wilde managen, is er gezocht naar een nieuwe manager. Deze is sinds 1-11-2004 bij de Facilitaire Dienst werkzaam.

Op dit moment zit de Facilitaire Dienst tussen 2 fases in, namelijk de oude situatie en de aanloop naar de reorganisatie. In de oude situatie (nu nog huidige situatie) zijn er 5 sectorhoofden (zie bijlage 6). De verschillende sectoren hebben een ongelijke verdeling qua medewerkers waar leiding aan moet worden gegeven. Dit is één van de redenen om te reorganiseren. Een andere reden is dat men een klantgerichte afdeling wil worden. De cliënt (patiënt) staat centraal, wat ook terug vinden is in de algemene visie van het ziekenhuis. Verder is uit een intern onderzoek gebleken dat er slecht gecommuniceerd wordt tussen de Facilitaire Dienst en de zorg. Om goed op de wensen van de patiënt in te spelen moet deze communicatie verbeteren. In de nieuwe situatie (zie bijlage 7) worden 2 afdelingen onderverdeeld en veranderen de namen van de afdelingen. Twee van de afdelingen, namelijk services kliniek en services short

stay (polikliniek), zijn meer op de zorg gericht en overleggen regelmatig met de zorgafdelingen. Op die manier moet de communicatie verbeteren. Ook wordt er in de nieuwe situatie een Facilitair Meldpunt opgericht (is al in gebruik) om alle vragen, wensen en klachten van gebruikers op een centraal punt binnen te laten komen.

Binnen het ziekenhuis wordt met budgetten gewerkt. Aan het einde van een jaar geven de sectorhoofden binnen de Facilitaire Dienst aan welk budget zij voor het komende jaar nodig hebben. Aan de hand van alle opgestelde budgetten binnen het ziekenhuis wordt er een begroting opgesteld. De Raad van Bestuur moet de voorgestelde begroting goedkeuren en kan er wijzigingen in aanbrengen. Daarna gaat de begroting naar de Raad van Toezicht. Pas als zij de begroting definitief hebben goedgekeurd, kunnen de budgetten aan de afdelingen worden toegewezen. Wanneer blijkt dat het uiteindelijke budget voor de Facilitaire Dienst lager uitvalt dan wat aangegeven is, bekijkt de Facility Manager samen met de sectorhoofden op welke gebieden er geminderd wordt.

De belangrijkste doelstelling van de Facilitaire Dienst is om een klantgerichte afdeling te worden. Verder wil men de beste Facilitaire Dienst van de streekziekenhuizen in Nederland worden. Ook wil zij zich in de toekomst meer op externe inkomsten gaan richten. De laatste jaren is er namelijk bezuinigd in de zorg en is er minder geld beschikbaar. Daarnaast heeft het ziekenhuis een begrotingstekort. Om geld te besparen kan men efficiënter en effectiever gaan werken, maar aan de ander kant kan er ook geld worden binnengehaald via externe gebruikers. Voor het uitgebreide interview met de Facilitair Manager zie bijlage 3.

§ 2.3: De afdeling Voeding

Een van de afdelingen die onder de Facilitaire Dienst valt is de sector Voeding. Onder de sector Voeding vallen de centrale keuken (inclusief de voedingsadministratie), de voedingsassistentes, het personeelsrestaurant in Hoofddorp en het restaurant in Heemstede. Onder het restaurant in Hoofddorp vallen de vergaderzalen, de kerkzaal en het auditorium. Er werken bij de afdeling 82 FTE's.

§ 2.3.1: De centrale keuken

De centrale keuken verzorgt 7 dagen per week de maaltijden voor de patiënten. De patiënten krijgen dagelijks een keuzeformulier waarop ze voor de volgende 2 dagen een menu kunnen samenstellen. Deze formulieren komen binnen bij de voedingsadministratie waar ze worden verwerkt. De verschillende soorten groenten, vlees, aardappelen enzovoort hebben allemaal een eigen code. Aan een lopende band wordt door middel van die codes de maaltijd per patiënt samengesteld. Verder verzorgt de keuken bij recepties, symposia of andere evenementen de hapjes of het buffet.

§ 2.3.2: De voedingsassistentes

De voedingsassistentes zijn werkzaam op de verschillende verpleegafdelingen binnen het ziekenhuis. Zij zorgen ervoor dat de maaltijden naar de patiënten worden gebracht, halen de vuile dienbladen op en voorzien de patiënten van drinken. Per afdeling werken dagelijks ongeveer 3 voedingsassistentes. Hiervan zijn sommigen op een vaste afdeling werkzaam terwijl anderen rouleren tussen de afdelingen.

§ 2.3.3: Het personeelsrestaurant

Het personeelsrestaurant verzorgt dagelijks de lunch en de avondmaaltijden voor de medewerkers van het ziekenhuis. Daarnaast verzorgt het restaurant dagelijks de services die bij de vergaderzalen en symposia horen. Van tevoren zorgen zij ervoor dat alles klaarstaat. Hierbij kan gedacht worden aan de tafelopstelling in de vergaderzalen, het controleren van de apparatuur, het klaarzetten van koffie en thee en eventueel het

maken van de broodjes. Na afloop van een vergadering of een symposium wordt alles weer opgeruimd. Het aanbieden van de zalen (zowel intern als extern) gaat via de leidinggevende van het restaurant. Zij plant de vergaderingen in en weet daardoor welke zalen nog vrij zijn.

Er werken bij het personeelsrestaurant 10 medewerkers, inclusief de leidinggevende van het restaurant. Er zijn 4 fulltimers en 6 parttimers. In de onderstaande tabel wordt overzichtelijk de personele inzet in Hoofddorp weergegeven. De personele inzet van het restaurant is een belangrijk gegeven, omdat de afdeling direct te maken heeft met de vergaderzalen en de adviezen waarschijnlijk betrekking hebben op het personeel. De doordeweekse werktijden van het restaurant zijn van 7.00 tot 19.30. Deze tijden zijn over 3 shifts verdeeld, namelijk 7.00 – 15.30, 8.00 – 16.30 en 11.00 – 19.30.

Dagen	Aantal medewerkers p.dag	Aantal uur p. p.	Totaal aantal uur
Maandag, dinsdag, donderdag	6	8	3 dagen * 6 * 8 = 144 uur
Woensdag, vrijdag	5	8	2 dagen * 5 * 8 = 80 uur
Zaterdag, zondag	2	6	2 dagen * 2 * 6 = 24 uur
Totaal (inclusief de 36 uur van de leidinggevende) =			284 uur

Tabel 2: personele inzet bij het personeelsrestaurant

§ 2.4: De vergaderzalen

In deze paragraaf wordt de huidige situatie met betrekking tot de vergaderzalen beschreven. Onderwerpen die aan bod komen zijn: de verschillende zalen, de aangeboden services, aanwezige apparatuur en de prijzen.

§2.4.1: De zalen

Er zijn binnen het ziekenhuis meerdere zalen van verschillende grootte. Behalve de 8 vergaderzalen, zijn er ook nog het auditorium (soort collegezaal, vooral geschikt voor bijeenkomsten met sprekers) en de kerkzaal (vooral geschikt symposia). Voor een overzicht van de zalen en de capaciteit zie bijlage 8. Voor foto's van de zalen zie bijlage 9.

Tussen vergaderzalen 1 en 2 zit een schuifbare wand, waardoor de zalen samengevoegd kunnen worden en er één grotere ruimte ontstaat. Deze opstelling wordt zoveel mogelijk gehanteerd, zodat de tafels en stoelen niet iedere keer verschoven hoeven te worden. Verder is vergaderzaal 4 de directie vergaderzaal. Deze zaal ziet er luxer uit en is ingericht met representatief vergadermeubilair. Het auditorium en de vergaderzalen hebben geen daglicht, alleen de kerkzaal heeft ramen.

Naar aanleiding van gegevens uit de agenda van de vergaderzalen, de kerkzaal en het auditorium, is de huidige bezettingsgraad van de zalen berekend. Gemiddeld worden per dag 18 vergaderingen in de vergaderzalen en het auditorium gehouden¹⁰. Hier komen er wekelijks op de korte termijn nog een aantal bij. De meeste vergaderingen vinden in de ochtend en de middag plaats. De gemiddelde duur van een vergadering is 2 uur. Gemiddeld vinden er per dag 2 vergaderingen 's avonds plaats.

18 vergaderingen verdeeld over 9 zalen betekent dat er gemiddeld 2 vergaderingen per zaal per dag plaatsvinden. Doordat de vergaderingen gemiddeld 2 uur duren zijn de zalen ongeveer 4 uur per dag bezet. Uit een oriënterend interview kwam naar voren dat de drukste vergaderdagen op maandag, dinsdag en donderdag zijn. Op vrijdag wordt er alleen incidenteel vergaderd. Het auditorium wordt gemiddeld 1 keer per dag gebruikt. Omdat er beperkingen met betrekking tot de apparatuur zijn (zie onderstaande subparagraaf) kan het auditorium nog niet optimaal ingezet worden. Momenteel is het zo dat er af en toe externe symposia in de kerkzaal worden georganiseerd. De organisatie hiervan staat nog in de beginfase en de vergaderzalen

¹⁰ Dit is inclusief de bijscholingen die 4 uur duren

moeten nog officieel worden opgeleverd. De kerkzaal werd in maart en april 1 keer per week gebruikt, voor zowel intern als extern gebruik.

De facturen voor deze externe symposia zijn opgesteld door de medewerkster die de administratie voor de keuken en het restaurant verzorgd.

§ 2.4.2: De beperkingen

Bij het aanbieden van de zalen dient er met bepaalde beperkingen rekening te worden gehouden. De interne ziekenhuisbehoefte wat betreft de vergaderzalen, de kerkzaal en het auditorium gaat altijd voor, omdat deze vergaderingen belangrijk zijn voor het primaire proces.

Bij het auditorium is er een beperking in het gebruik van de apparatuur. Dit komt doordat er wat betreft de apparatuur een wijziging in het programma van eisen heeft plaatsgevonden. De apparatuur die er nu staat is tijdelijk.

Wat betreft de kerkzaal zijn er beperkingen qua doelgroep en de aard van de activiteit. Deze zijn vastgelegd in een convenant tussen de Stichting Kerkzaal en het Spaarne Ziekenhuis. Hierin staat dat de ruimte in het weekend en op feestdagen als kerkelijke ruimte is ingericht. Er mag in de zaal niet worden gegeten en gedronken en de groep die er gebruik van maakt moet zorggerelateerd zijn. Ook mag er niets in de zaal worden georganiseerd zonder dat het sectorhoofd er vanaf weet. De activiteiten die er worden gehouden mogen geen schade aan de kerkzaal toebrengen en de behoefte van de kerk gaat altijd voor. De bijeenkomsten mogen alleen in de kerkzaal worden gehouden als deze niet in een andere zaal kunnen plaatsvinden door bijvoorbeeld het aantal mensen of de benodigde apparatuur. Door het management van het ziekenhuis en het kerkbestuur is besloten dat voor externe bijeenkomsten in de kerkzaal minimaal €250 per dagdeel in rekening wordt gebracht. Het gebruik van de aanwezige apparatuur is €50 per dagdeel. Deze prijzen zijn exclusief personeelskosten, catering en eventuele kosten van huurgoederen.

§ 2.4.3: De aangeboden services

In samenhang met de zalen worden de volgende services aangeboden:

- Koffie, thee en frisdranken bij vergaderingen;
- Lunches ;
- Buffetten (bij symposia);
- Borrels;
- Koelkastje bij de vergaderzalen;
- Beheren van de garderobe;
- Verzorging van bloemen;
- Parkeergelegenheid.

Op dit moment is de parkeergelegenheid bij de nieuwe locatie op een tijdelijke manier geregeld. De parkeergarage voor de bezoekers is pas in september klaar, wat betekent dat de bezoekers momenteel op de parkeerplaats voor het personeel parkeren. Om het personeel op te vangen, is een terrein vlakbij het ziekenhuis afgehuurd waar men kan parkeren. Er rijden gedurende de gehele dag bussen van en naar het terrein (in de ochtend en avond vaker dan overdag) om het personeel naar het ziekenhuis en de parkeerplaats te brengen. Deze situatie brengt ook gevolgen met zich mee wanneer er externe vergaderingen/symposia worden gehouden. Tijdens de enkele externe symposia die er zijn gehouden, waren er 2 mogelijkheden voor de parkeergelegenheid voor externen. Ten eerste kon men op de tijdelijke parkeerplaats voor bezoekers parkeren. Hier moet normaal gesproken echter voor betaald worden. De externen kregen uitrijkaarten, waardoor zij gratis konden parkeren. De kosten hiervan werden naar de organisator doorbelast. Echter, wanneer een symposium 's middags begon was de bezoekersparkeerplaats nog vol. De externe gasten moesten dan op het parkeerterrein voor het personeel parkeren. Er werd een extra pendelbus ingezet en ook de bewaking moest 's avonds langer patrouilleren. De kosten hiervan werden op €250,00 geschat en werden naar de organisator doorbelast. Normaal gesproken wordt

het terrein om 20.00 's avonds gesloten. Het personeel dat om 15.00 of later begint met werken, mag vanaf 15.00 op de bezoekersparkeerplaats parkeren.

Qua apparatuur wordt er het volgende aangeboden:

- Beamer met afstandsbediening;
- Laptop;
- Video/ DVD met afstandsbediening;
- Scherm;
- Flipover;
- Whiteboard;
- Telefoon (alleen aanwezig in de 8 vergaderzalen; voor intern gebruik);
- Overhead projector;
- Radio (kerkzaal);
- Microfoons (kerkzaal, auditorium en vergaderzaal 2);
- Geluid (in vergaderzaal 1,2, het auditorium en de kerkzaal);
- Ringleiding doven (kerkzaal).

Voor een overzicht van wat er in elke zaal qua apparatuur aanwezig is, zie bijlage 10. Om meer informatie over de aanwezige apparatuur te verkrijgen, is er een interview gehouden met dhr. Hommes van het bouw bureau (zie bijlage 11). Hieruit kwam onder andere voren dat er in het auditorium ook de mogelijkheid is om live operaties te volgen. Dit kan voor zorggerelateerde externen een belangrijke reden zijn om gebruik te maken van de zalen van het ziekenhuis.

Het ziekenhuis heeft contact met verhuurbedrijf Héman in Amsterdam. Hier kan men allerlei goederen huren, zoals katheders, prullenbakken, serviesgoed en kapstokken. Wanneer het ziekenhuis extra goederen nodig heeft, huren zij deze bij dit bedrijf.

§ 2.4.4: De schoonmaak en beveiliging van de zalen

De vergaderzalen, de kerkzaal en het auditorium worden elke dag schoongemaakt door de medewerkers die om 6.00 's ochtends beginnen. Dit gebeurt in de ochtend, omdat de zalen overdag en 's avonds in gebruik zijn. Tijdens deze dagelijkse schoonmaak worden het interieur en de vloeren schoongemaakt en worden de prullenbakken geleegd. Voor de vergaderzalen heeft de schoonmaak 15 minuten, voor het auditorium een halfuur en voor de kerkzaal een uur.

De beveiliging loopt 's avonds regelmatig rondes door het ziekenhuis om te controleren of alles in orde is en of alles is afgesloten. Als er 's avonds vergaderingen of symposia plaatsvinden, wordt de beveiliging hiervan op de hoogte gesteld door middel van een lijst met alle vergaderingen en symposia van die dag, zodat zij weten dat er 's avonds nog gebruik van de zalen wordt gemaakt.

De gangen waar de zalen liggen worden na 18.00 gesloten. Om na deze tijd toegang tot de gang te krijgen waar de gereserveerde zaal ligt, moet men gebruik maken van een "druppel". Dit is een metalen druppelvormige munt die voor een apparaat moet worden gehouden, zodat men de gangdeuren kan openen. De druppel hangt aan de sleutel van de gereserveerde vergaderzaal, zodat degenen die gaan vergaderen zelf de gang kunnen openen en sluiten. Bij het ophalen van de sleutel wordt de naam van de persoon genoteerd en deze wordt weer afgevinkt wanneer de sleutel weer bij de receptie wordt ingeleverd.

Na 20.00 's avonds gaan de lichten in de gangen en de zalen automatisch uit. Deze kunnen langer worden ingesteld door middel van een overwerktimer. Omdat het restaurantpersoneel tot 19.30 werkt, zullen de gebruikers van de vergaderzalen na deze tijd zelf de overwerktimer in moeten stellen.

§ 2.4.5: De sleuteluitgifte

De sleuteluitgifte gebeurt via de receptie. Zij beschikt over een lijst met de dagelijkse bijeenkomsten en noteert wie de sleutel heeft opgehaald, op welk tijdstip en van welke zaal de sleutel is. Na afloop van de vergadering levert men de sleutel weer bij de receptie in en wordt het tijdstip van inleveren genoteerd.

De sleutels van de vergaderzalen kunnen tevens worden gebruikt om de apparatuurkasten in de zalen te openen.

§ 2.4.6: De prijzen

Op dit moment wordt er voor zowel intern als extern gebruik van de zalen geen officiële zaalhuur berekend. Dit komt omdat dan wettelijk vastgelegd moet zijn bij de Kamer van Koophandel dat je als bedrijf aan verhuur doet. Momenteel is men daar op juridisch gebied mee bezig en wil men uiteindelijk een aparte B.V. voor vergaderzaalverhuur oprichten. Het externe gebruik van de zaal wordt momenteel op een andere manier verrekend, onder andere in de consumpties of door middel van een gift aan het ziekenhuis. Ook de personeelskosten, kosten van de huurgoederen en de bloemist worden in rekening gebracht. De externe prijs van de consumpties wordt berekend door middel van de inkoopprijs, plus 19% BTW en een winstmarge van 30%. De gemiddelde personeelskosten zijn € 18,61¹¹. Deze worden afgerond naar € 20,00 en daar wordt een winstmarge van 50% op berekend, zodat de personeelskosten op € 30,00 per uur neerkomen. Ook de personeelskosten van de leidinggevende worden op € 30,00 gezet, hoewel zij per uur meer kost dan een medewerkster. Omdat de medewerkers zelf minder dan € 30,00 per uur kosten, heft dit elkaar op. Bovenop de huurgoederen komt een winstmarge van 10%. De marge is hier lager, omdat deze goederen geen eigendom van het ziekenhuis zijn.

Na aanleiding van een gesprek met de klant wordt er een offerte opgesteld met de geschatte kosten. Hierin wordt vermeld dat de daadwerkelijke kosten worden berekend op basis van nacalculatie.

¹¹ Schaal 35 = € 2903,66 (totaal per maand inclusief werkgeverslasten) / 156 uur (gemiddeld per maand) = **€ 18,61** per uur.

Hoofdstuk 3: Een theoretische verkenning

In dit hoofdstuk wordt achtergrondinformatie over vergaderen en (vergader)zalen gegeven. Vervolgens komen enkele trends in de zorg en met betrekking tot vergaderen aan bod. Er wordt een antwoord gegeven op de subprobleemstelling: *Wat zijn de trends en ontwikkelingen op het gebied van vergaderen en symposia?*

§ 3.1: Achtergrondinformatie over vergaderen

Tijdens het onderzoek komt het begrip vergaderen regelmatig naar voren. Daarom wordt in deze paragraaf informatie met betrekking tot vergaderen gegeven, zoals vergader – en symposia accommodaties, tijdstip van vergaderen en duur van een vergadering.

De Nederlandse werknemer besteedt naar schatting ongeveer 10% tot 25% van zijn werktijd aan vergaderen. Hoe hoger de functie, hoe meer er wordt vergaderd. Managers en directieleden vergaderen respectievelijk 9,5 en bijna 8,5 uur in de week. Zelfstandigen 6 uur en uitvoerenden gemiddeld 4 uur per week¹². In een artikel in het NRC Handelsblad¹³ komt naar voren dat dit jaarlijks ongeveer €14 miljard aan arbeidskosten kost. Hier zijn onder andere de huur van de zalen en de reistijd van de deelnemers niet in meegenomen. Vaak wordt er inefficiënt vergaderd en gaat er tijd verloren die op een andere wijze benut had kunnen worden. In de onderstaande subparagrafen worden verschillende onderwerpen behandeld die van invloed zijn om effectief te kunnen vergaderen.

§ 3.1.1: Vergader - en symposia accommodaties

Er zijn verschillende soorten locaties waar men een vergadering of een symposium kan organiseren. Voorbeelden van soorten locaties zijn: hotels, universiteiten, restaurants en organisaties met zaalverhuur als core – business.

Uit een onderzoek van het Bedrijfschap Horeca is gebleken dat er bij de keuze van een externe vergaderlocatie verschillende aspecten een belangrijke rol spelen, namelijk gunstige ligging, flexibele organisatie, de prijs/kwaliteit verhouding, aanwezige faciliteiten, de beslotenheid van de vergaderzaal en rustige omgeving¹⁴.

§ 3.1.2: Tijdstip en tijdsduur van een vergadering¹⁵

De ochtend is één van de beste tijdstippen om te vergaderen. Mensen zijn dan nog fris, hoeven zich niet te haasten en weten dat na afloop de lunch wacht. Een ander geschikt tijdstip is tussen 15.00 uur en 17.00 uur in de middag. Het is belangrijk om tussendoor voor voldoende onderbrekingen te zorgen, zodat men zo fris mogelijk blijft en energie kan opdoen.

§ 3.1.3: De plaats en de ruimte van de vergaderzaal¹⁶

De ligging van de vergaderzaal is belangrijk. Men moet in de vergaderruimte bijvoorbeeld niet gestoord worden door lawaai van een snelweg. Ook het licht en de kleuren van de ruimte zijn belangrijk. Opvallende kleuren kunnen afleidend werken en slecht licht is storend. Bij een goed verlichte ruimte kan men elkaar goed zien en dit zorgt voor meer openheid. Een zaal moet echter ook verduisterd kunnen worden, zodat presentaties met bijvoorbeeld een dia projector goed tot hun recht kunnen komen. Verder moet men er rekening mee houden dat in een grote ruimte een microfoon nodig

¹² “ Een kwart van de tijd vergaderen” Elke van Riel, 2003

¹³ “Nederland vergadert zich suf” Friederike de Raat, 2003

¹⁴ Grootte, P., de, 1998, p.227

¹⁵ Muijsert, P., 1995, p.42

¹⁶ Muijsert, P., 1995, p.42

kan zijn, terwijl dat in een kleinere ruimte niet nodig is. Het aantal personen is van belang voor de keuze van een ruimte. Het is onprettig wanneer teveel mensen in een te kleine ruimte moeten vergaderen of wanneer een kleine groep in een grote ruimte vergadert. Hier moet rekening mee worden gehouden wanneer de vergadering georganiseerd wordt.

§ 3.1.4: Ligging van een vergaderzaal¹⁷

De ligging van een zaal ten opzichte van de geboden faciliteiten is erg belangrijk. Er dienen bijvoorbeeld toiletten, garderobes en een restaurant in de buurt te zijn. Ook de bereikbaarheid van de zalen door middel van een lift en/of trap is een belangrijk aspect. Verder verdient de bewegwijzering naar de zalen aandacht, vooral voor externe gasten moet deze duidelijk zijn.

§ 3.2: Trends en ontwikkelingen

Het is belangrijk om zowel de trends in de zorg als de trends met betrekking tot vergaderen te bespreken. Beide kunnen van invloed op de opdracht zijn.

§ 3.2.1: Trends in de zorg

Er zijn binnen de zorg enkele trends waar te nemen. Ten eerste zijn er de laatste jaren veel bezuinigingen binnen de gezondheidszorg doorgevoerd. Hierdoor moeten ziekenhuizen proberen om dezelfde zorgkwaliteit te bieden met minder geld. Verder dient er een vernieuwing van het zorgstelsel plaats te vinden. In de nota 'Vraag aan bod'¹⁸ van het ministerie van VWS, is geconstateerd dat het huidige zorgstelsel onvoldoende beantwoordt aan de eisen van de tijd en ook niet toekomstbestendig is. Het stelsel voorziet onvoldoende in een passende aansluiting van zorgvraag en zorgaanbod, zowel in kwantitatief als in kwalitatief opzicht. Deze tekortkoming uit zich in een aantal knelpunten, zoals beperkte keuzemogelijkheden en onvoldoende samenhang in het zorgaanbod. De knelpunten zullen in ernst toenemen door maatschappelijke en zorginhoudelijke ontwikkelingen, zoals de veroudering van de bevolking, internationalisering, technologische vernieuwing, veeleisender en koopkrachtiger zorgvragers en het beschikbaar komen van voorspellende medische informatie. De zorg zal meer vraaggericht moeten worden om de veeleisende zorgvragers tegemoet te komen. Dit betekent dat zij zich meer met de markt bezig moet gaan houden en naar de wensen en eisen van de gebruikers moet luisteren. Hierdoor wordt de zorg commerciëler¹⁹. Doordat de zorg meer vraaggericht wordt zullen zorgvraag en zorgaanbod beter op elkaar aansluiten. Verder is er een toenemende onderlinge afhankelijkheid van diverse zorgsectoren²⁰ waardoor er meer samenhang in het zorgaanbod ontstaat. Deze laatste trend laat zich ook bij het Spaarne Ziekenhuis zien. Bij de nieuwe locatie in Hoofddorp komen bijvoorbeeld ook locaties van de Geestgronden, de Brijderstichting (verslavingszorg) en de GGD. De samenwerking met deze partijen wordt nagestreefd.

§ 3.2.2: Trends met betrekking tot vergaderen

Met betrekking tot vergaderen zijn er verschillende trends. Als eerste worden er een aantal algemene trends besproken. Daarna wordt ingegaan op de technologische ontwikkelingen die in relatie met vergaderen staan.

Ten eerste is er een trend waar te nemen dat het aantal externe bijeenkomsten (hiermee worden bijeenkomsten bedoeld die buiten de eigen organisatie worden gehouden) in Nederland tussen 1996 en 2001 met 20% is toegenomen. Verder worden

¹⁷ Grootte, P., de, 1998, p.230

¹⁸ Nota 'Vraag aan bod', jaar 2002; blz. 2 (www.minvws.nl)

¹⁹ www.spaarneziekenhuis.nl/organisatie/nieuwelan.pdf

²⁰ <http://healthcare.monsterboard.nl/sector/trends/index.asp>

de groepen die vergaderen kleiner en de vergaderingen korter, waardoor er bijvoorbeeld meer behoefte aan kleinere zalen zal zijn.²¹ Dit hoeft echter niet te betekenen dat er minder buiten de deur vergaderd zal worden, wat ook blijkt uit het feit dat het aantal externe vergaderingen juist is toegenomen.

Daarnaast zullen gasten steeds hogere eisen aan locaties gaan stellen, omdat ze minder geld te besteden hebben. Ze willen “waar” voor hun geld. Hierdoor komt er een hogere druk op de aanbodzijde van de zalen te liggen. Zoals uit § 3.1.1 bleek zijn er verschillende aspecten die een belangrijke rol bij de keuze van een locatie spelen.²²

Naast de bovenstaande trends zijn er nog een aantal technologische ontwikkelingen waar te nemen die van invloed zijn op het aanbieden van vergaderzalen c.q.

organiseren van symposia²³. Oorspronkelijk bestonden vergaderingen uit groepen mensen die rond de tafel zaten en met elkaar bepaalde onderwerpen bespraken.

Tegenwoordig worden er ook presentaties gehouden tijdens vergaderingen. Om deze presentaties te ondersteunen worden er allerlei middelen gebruikt, zoals een beamer, een flip – over of een overheadprojector. Het gebruik van deze middelen heeft invloed op de inrichting van de vergaderruimtes en op de personele inzet. Voordat een vergadering of symposium begint moet de benodigde apparatuur worden klaargezet. Verder moet de apparatuur worden onderhouden; dit vereist kennis.

Wanneer er op de locatie grotere vergaderzalen aanwezig zijn, kan het handig zijn om “hangpunten” te installeren. De beste wijze om apparatuur te plaatsen is namelijk door deze op te hangen. Hierdoor kan de apparatuur aan het oog van de gasten worden onttrokken.

Andere technologische ontwikkelingen die invloed hebben op het vergaderen of het symposium zijn de redelijk nieuwe communicatiemiddelen, zoals teleconference (telefonisch vergaderen), e-mail en mobiele telefoons. Door van deze communicatiemiddelen gebruik te maken, kan men elkaar tussendoor al op de hoogte van ontwikkelingen houden en hoeft dit niet meer in een vergadering te gebeuren²⁴. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor het feit dat men korter vergadert (zie bovenstaande alinea).

²¹ Afstudeerscriptie, Voorst, C. van der, 2003

²² Grootte, P., de, 1998, p. 245

²³ Afstudeerscriptie Boer, T. de, 2003

²⁴ Een kwart van de tijd vergaderen” Elke van Riel, 2003

Hoofdstuk 4: De concurrentieanalyse

In dit hoofdstuk komen de concurrenten in de omgeving van het ziekenhuis aan bod. Er wordt gekeken welke organisaties in de omgeving Hoofddorp/Schiphol vergaderzalen aan externen aanbieden. Er is voor gekozen om deze analyse te maken, omdat het ziekenhuis de goede bereikbaarheid dankzij Schiphol wil gebruiken om op die manier de zalen aan externen aan te bieden. Het ziekenhuis is echter niet de enige die van de bereikbaarheid gebruik maakt en het is ten opzichte van de omgeving dus geen “uniek” voordeel. In de onderstaande paragrafen worden de sterke en zwakke punten van de concurrenten in de omgeving weergegeven. Aanvullende informatie over de onderstaande organisaties is in bijlage 12 te vinden.

Na de beschrijving van de organisaties in de omgeving volgt een SWOT – analyse. Hierin worden de sterke en zwakke punten van de afdeling waar de vergaderzalen onder vallen beschreven én worden de kansen en bedreigingen ten opzichte van de omgeving besproken.

§ 4.1: Organisaties omgeving Hoofddorp

In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de sterke en zwakke punten van de organisaties in de omgeving van Hoofddorp die vergaderzalen verhuren. Er wordt weergegeven hoe de verschillende organisaties scoren op de succesbepalende factoren. De scores worden weergegeven van 5 (zeer sterk) tot 1 (zeer zwak)²⁵. De weging van de factoren is gebaseerd op de onderzoeksresultaten die in hoofdstuk 5 worden weergegeven. Daar blijkt uit dat men de bereikbaarheid van een locatie en het prijsniveau erg belangrijk vindt. De aanwezige faciliteiten, zoals catering en apparatuur, worden minder belangrijk gevonden. De flexibiliteit van een organisatie is een belangrijke factor, omdat er ingespeeld moet kunnen worden op veranderingen die op het laatste moment plaats vinden, bijvoorbeeld in de reservering van de zalen of het aantal verwachte personen bij een symposium.

Succesbepalende factor	Weging	Regus ²⁶	Claus Event Center ²⁷	Hotel – restaurant de Beurs ²⁸	Fokker Zaalverhuur ²⁹	Spaarne Ziekenhuis
Bereikbaarheid	0,25	4* 0,25 = 1,00	4* 0,25 = 1,00	4* 0,25 = 1,00	4* 0,25 = 1,00	4* 0,25 = 1,00
Flexibiliteit	0,20	4* 0,20 = 0,80	4* 0,20 = 0,80	4* 0,20 = 0,80	3* 0,20 = 0,60	3* 0,20 = 0,60
Catering	0,15	4* 0,15 = 0,60	4* 0,15 = 0,60	4* 0,15 = 0,60	3* 0,15 = 0,45	5* 0,15 = 0,75
Apparatuur	0,15	5* 0,15 = 0,75	4* 0,15 = 0,60	4* 0,15 = 0,60	3* 0,15 = 0,45	3* 0,15 = 0,45
Prijsniveau	0,25	4* 0,25 = 1,00	3* 0,25 = 0,75	4* 0,25 = 1,00	4* 0,25 = 1,00	4* 0,25 = 1,00
Totaal	1,00	4,15	3,75	4,00	3,50	3,80

Tabel 3: scores succesbepalende factoren van organisaties in omgeving Hoofddorp

Uit de tabel valt af te lezen dat Regus de beste concurrentiepositie bekleedt. Uit het totaal van de succesbepalende factoren blijkt dat deze organisatie het hoogst scoort. Dit kan verklaard worden door het feit dat Regus een grote internationale organisatie met veel vestigingen is. Om deze positie te behouden moet men goed blijven presteren en aan de verwachtingen van de klanten voldoen. Fokker blijkt de zwakste concurrent te zijn. Deze organisatie richt zich niet alleen op de zaalverhuur, maar organiseert ook dansavonden.

²⁵ Alsem, 2001, p. 168

²⁶ www.regus.com

²⁷ www.claus.nl

²⁸ <http://www.hoteldebeurs.nl/>

²⁹ www.dpc-fokker.nl

De zaalverhuur is dus niet de enige core – business en de investeringen van deze organisatie zullen over de 2 gebieden verdeeld moeten worden.

Verder valt uit de tabel af te lezen dat het Spaarne Ziekenhuis ten opzichte van de andere organisaties de derde concurrentiepositie zou innemen wanneer zij de markt op gaat. Omdat zij een keuken heeft waar gekoppeld wordt gekookt, is er veel mogelijk op het gebied van catering. Hierop scoort zij ten opzichte van concurrenten het beste. Het ziekenhuis scoort minder goed op flexibiliteit. Dit komt door de beperkingen die er met betrekking tot de vergaderzalen zijn (zie § 2.4.2). Hier moet bij het aanbieden van de zalen rekening mee worden gehouden.

De doelgroep waar het ziekenhuis zich op richt is beperkter dan de doelgroep van de concurrenten. Het ziekenhuis richt zich namelijk op een zorggerelateerde doelgroep en kan zich positioneren door hier de nadruk op te leggen, bijvoorbeeld door te benadrukken dat er live operaties gevolgd kunnen worden. Ook is er een dovenlus aanwezig, waardoor doven en slechthorenden bijvoorbeeld symposia kunnen volgen. Dit is voor verenigingen die zich op deze doelgroepen richten een belangrijke factor bij de keuze van een locatie.

Met Claus Event Center is het ziekenhuis een samenwerkingsverband gestart. Claus is een organisatie met veel ervaring op het gebied van vergaderzaalverhuur en symposia organisatie. Daarnaast biedt men overnachtingsmogelijkheden en ligt het schuin tegenover het ziekenhuis. Om deze redenen wil het ziekenhuis met Claus gaan samenwerken en niet met andere concurrenten. Door de samenwerking kan het ziekenhuis externe gebruikers van de eigen vergaderzalen meer mogelijkheden, bijvoorbeeld goedkopere overnachtingen in een 4* hotel, aanbieden en heeft het ziekenhuis een uitwijkmogelijkheid wanneer men qua vergaderzalen vol zit. Inmiddels hebben de onderhandelingen met betrekking tot het samenwerkingsverband plaatsgevonden (zie bijlage 13). Hieruit kwam naar voren dat ook Claus in een samenwerkingsverband geïnteresseerd is en graag een betrouwbare partner wil zijn. De samenwerking heeft als voordeel voor Claus dat het extra klandizie kan opleveren. Naar aanleiding van het eerste gesprek heeft Claus een aantal (prijs)voorstellen voor medewerkers en klanten van het Spaarne Ziekenhuis opgesteld (zie bijlage 14). Deze voorstellen hebben betrekking op goedkopere vergaderarrangementen, goedkoper lunchen en goedkopere overnachtingen. Tijdens het tweede gesprek met Claus (zie bijlage 15) heeft het ziekenhuis aangegeven om met deze voorstellen akkoord te gaan en is besloten om definitief een samenwerkingsverband op te starten. Echter, deze samenwerking wordt rustig opgebouwd om te kijken welke resultaten het heeft. Er wordt door Claus geregistreerd hoe vaak er vanuit het ziekenhuis van de arrangementen, de lunches en de overnachtingen gebruik wordt gemaakt.

§ 4.2: Organisaties omgeving Schiphol

In de matrix op de volgende pagina wordt een overzicht gegeven van de sterke en zwakke punten van de organisaties in de omgeving van Schiphol die vergaderzalen verhuren. Ook hier worden de scores van organisaties weergegeven van 5 (zeer sterk) tot 1 (zeer zwak)

Succes - bepalende factor	Weging	Dorint Sofitel Amsterdam Airport ³⁰	Confio ³¹	Business & Meeting Center ³²	HMSHost ³³	Sheraton Amsterdam Airport Hotel & Conference ³⁴	Spaarne Ziekenhuis
Bereikbaar - heid	0,25	4* 0,25 = 1,00	4* 0,25 = 1,00	4* 0,25=1,00	5* 0,25 = 1,25	4* 0,25 = 1,00	4* 0,25 = 1,00
Flexibiliteit	0,20	4* 0,20 = 0,80	4* 0,20 = 0,80	3* 0,20=0,60	4* 0,20 = 0,80	3* 0,20 = 0,60	3* 0,20 = 0,60
Catering	0,15	4* 0,15 = 0,60	4* 0,15 = 0,60	4* 0,15=0,60	4* 0,15 = 0,60	4* 0,15 = 0,60	5* 0,15 = 0,75
Apparatuur	0,15	4* 0,15 = 0,60	5* 0,15 = 0,75	5* 0,15=0,75	4* 0,15 = 0,60	4* 0,15 = 0,60	4* 0,15 = 0,60
Prijsniveau	0,25	3* 0,25 = 0,75	4* 0,25 = 1,00	3* 0,25=0,75	4* 0,25 = 1,00	4* 0,20 = 0,80	4* 0,20 = 0,80
Totaal	1,00	3,75	4,15	3,70	4,25	3,60	3,75

Tabel 4: scores succesbepalende factoren van organisaties in omgeving Schiphol

Confio en HMSHost zijn de 2 sterkste concurrenten. Beide zijn internationale organisaties met meerdere vestigingen. Deze organisaties willen, net als Regus, hun positie handhaven en om dit te bereiken moeten ze aan de verwachtingen van de klanten voldoen.

Uit de tabel valt af te lezen dat het ziekenhuis de derde concurrentiepositie zou innemen, samen met het Dorint Hotel. Ook hier scoort het ziekenhuis minder goed op de factor flexibiliteit. Daardoor is de concurrentiepositie minder sterk. De concurrentiepositie wordt juist versterkt door de vele cateringmogelijkheden. Ook ten opzichte van deze concurrenten richt het ziekenhuis zich niet op exact dezelfde doelgroep. De doelgroep van het ziekenhuis dient zorggerelateerd te zijn en is daardoor beperkter en specifiek. Om deze doelgroep voor zich te winnen, zodat ze niet naar de genoemde concurrenten gaan, dient het ziekenhuis de zorggerelateerde voordelen te benadrukken.

§ 4.3: De SWOT – analyse

De SWOT –analyse staat voor **Strengths**, **Weaknesses**, **Opportunities** en **Threats**, oftewel de sterke en zwakke punten van de organisatie en de kansen en bedreigingen vanuit de omgeving. De SWOT wordt opgesteld naar aanleiding van een interne en externe analyse.

Door middel van de SWOT – analyse kan aangegeven worden wat de plus – en minpunten zijn van de vergaderservice van het ziekenhuis ten opzichte van de omgeving.

Sterktes	Zwaktes
1. Eigen keuken waar allerlei catering verzorgd wordt 2. Nieuw ziekenhuis; staat nu nog in de belangstelling daardoor. Dit zorgt voor (meer) naamsbekendheid 3. Goede bereikbaarheid dankzij Schiphol en Zuidtangentbus	1. Personeel is niet goed getraind op het verzorgen van grote symposia (zie huidige situatie) 2. De zalen die door het ziekenhuis worden aangeboden hebben enkele beperkingen (bijv. interne ziekenhuisbehoefte gaat altijd voor, externen moet zorggerelateerd zijn) 3. Het auditorium en de vergaderzalen hebben geen daglicht; alleen de kerkzaal heeft ramen

³⁰ http://www.hotel-assist.nl/nl/schiphol/hotel_dorint_sofitel_amsterdam_airport/

³¹ www.confio.nl

³² www.bimsv.nl

³³ <http://www.hmsc.nl/index2.php>

³⁴ http://www.sheraton.nl/templates/mercury.asp?page_id=7087

Kansen	Bedreigingen
1. Aanbieden van zalen aan externen; genereren externe inkomsten (aantal externe vergaderingen is namelijk toegenomen, zie theorie) 2. Enige ziekenhuis in Hoofddorp en omgeving die vergaderzalen aan externen aanbiedt 3. Samenwerkingsverband met Claus op het gebied van vergaderzalen en overnachtingsmogelijkheden 4. Ziekenhuis is meer marktgericht geworden; zorg wordt commerciëler	1. Er zijn meerdere organisaties in de omgeving die aan vergaderzaal -verhuur doen. Zij hebben meer ervaring op dit gebied 2. Deze organisaties maken ook gebruik van de goede bereikbaarheid dankzij Schiphol 3. Beschikbare budgetten van (potentiële) klanten nemen af men stelt steeds hogere eisen aan externe vergaderlocaties (zie theorie) 4. Technologische ontwikkelingen, zoals e-mail en teleconference

Tabel 5: de SWOT analyse

Naar aanleiding van de SWOT – analyse kan er een confrontatiemix worden opgesteld. Hierin worden de belangrijkste aandachtspunten gekozen op basis van de confrontatie tussen interne en externe elementen in de SWOT³⁵. De onderlinge relaties worden aangegeven door middel van de symbolen die op de volgende pagina worden weergegeven.

Score	Toelichting
+	Sterkte stelt de organisatie in staat voordeel te halen uit de omgevingsverandering
+	Zwakte wordt tenietgedaan door de omgevingsverandering
0	Combinatie van een sterkte of zwakte en een kans of bedreiging die geen prioriteit relevantie heeft voor de toekomstige concurrentiepositie
-	Sterkte wordt afgezwakt door de omgevingsverandering
-	Zwakte verhindert de organisatie om met de omgevingsverandering om te gaan
++ / --	Indien de confrontatie versterkend is

Tabel 6: Uitleg score confrontatiemix

Omgevingsveranderingen

	Kans 1	Kans 2	Kans 3	Kans 4	Bedr. 1	Bedr. 2	Bedr. 3	Bedr. 4
Sterkte 1	++	0	0	0	+	0	+	0
Sterkte 2	+	+	0	+	0	0	0	0
Sterkte 3	++	+	+	+	+	-	+	0
Zwakte 1	-	0	0	0	-	0	-	0
Zwakte 2	-	0	0	0	-	0	-	0
Zwakte 3	-	0	0	0	-	0	-	0

Tabel 7: de confrontatiemix

Op basis van de SWOT – analyse en de confrontatiemix kunnen er strategische aanbevelingen gevormd worden. Deze aanbevelingen worden in hoofdstuk 7 besproken.

³⁵ www.managementsite.net/content/system/print.asp?id=52

Hoofdstuk 5: De resultaten van het onderzoek

Zoals in onder andere de probleemstelling werd aangegeven, wil het ziekenhuis de mogelijkheid onderzoeken om de zalen aan externen aan te bieden. Het marktonderzoek met betrekking tot de vergaderzalen, de kerkzaal en het auditorium is op verschillende manieren uitgevoerd. Als eerste is de huidige situatie in kaart gebracht. Daarna is er literatuuronderzoek gedaan en vervolgens een concurrentieanalyse. Ook is er een enquête onder potentiële externe gebruikers afgenomen. Deze gebruikers dienen zorggerelateerd te zijn en daarom zijn de enquêtes naar patiënten – en beroepsverenigingen gestuurd. Verder zijn er een aantal interviews bij ziekenhuizen die vergaderzalen aan externen verhuren gehouden, om op deze wijze een beter beeld van de markt te krijgen.

§ 5.1: De resultaten van de huidige situatie

Naar aanleiding van het in kaart brengen van de huidige situatie, zijn er een aantal resultaten naar voren gekomen.

Er zijn bij het ziekenhuis 8 vergaderzalen, het auditorium en de kerkzaal die aan externen kunnen worden aangeboden. Deze zalen verschillen onderling qua grootte (zie bijlage 8). De verantwoording voor de zalen valt onder de sector Voeding. Het personeel van het personeelsrestaurant is verantwoordelijk voor de vergaderservice. Behalve het personeelsrestaurant zijn er nog andere afdelingen die met de vergaderzalen te maken hebben, namelijk de keuken, de schoonmaak, de beveiliging en de receptie.

Uit een oriënterend interview kwam naar voren dat de drukste vergaderdagen op maandag, dinsdag en donderdag zijn. Op vrijdag wordt er slechts incidenteel vergaderd. Gemiddeld worden per dag 18 vergaderingen in de vergaderzalen gehouden (in dit gemiddelde is het aantal vergaderingen op de drukste vergaderdagen meegenomen). Wekelijks komen hier op de korte termijn nog een aantal vergaderingen bij. De meeste vergaderingen vinden in de ochtend en de middag plaats en de gemiddelde duur is 2 uur. Gemiddeld vinden er per dag 2 vergaderingen 's avonds plaats. 18 vergaderingen verdeeld over 9 zalen betekent dat er gemiddeld 2 vergaderingen per zaal per dag plaatsvinden. Doordat de vergaderingen gemiddeld 2 uur duren, zijn de zalen ongeveer 4 uur per dag bezet.

Verder bleek uit de huidige situatie dat er bij het gebruik van de zalen met een aantal beperkingen rekening moet worden. Ook is de parkeersituatie op dit moment via een tijdelijke oplossing opgelost, wat gevolgen heeft voor het parkeren van externen.

§ 5.2: De resultaten van het literatuuronderzoek

De Nederlandse werknemer vergadert naar schatting 10% tot 25% van zijn werktijd. Hoe hoger de functie, hoe meer er wordt vergaderd. De ochtend en de namiddag zijn de beste tijdstippen om te vergaderen.

Er zijn verschillende soorten locaties waar men een vergadering of een symposium kan organiseren, zoals hotels, restaurants en universiteiten.

Uit een onderzoek van het Bedrijfschap Horeca is gebleken dat er bij de keuze van een externe vergaderlocatie verschillende aspecten een rol spelen, zoals gunstige ligging, flexibele organisatie, de prijs/kwaliteit verhouding, aanwezige faciliteiten, de beslotenheid van de vergaderzaal en rustige omgeving.

Op het gebied van de gezondheidszorg en met betrekking tot vergaderen zijn verschillende trends en ontwikkelingen te constateren. De zorg moet meer vraaggericht worden. Dit betekent dat zij zich meer met de markt bezig moet gaan houden en dient

in te spelen op de wensen en eisen van de gebruikers. Hierdoor wordt de zorg commerciëler³⁶.

Het aantal externe bijeenkomsten in Nederland tussen 1996 en 2001 is met 20% toegenomen. De groepen die vergaderen worden kleiner en de vergaderingen korter, waardoor er meer behoefte aan kleinere zalen zal zijn.³⁷

Daarnaast zullen gasten steeds hogere eisen aan locaties gaan stellen, terwijl ze minder geld te besteden hebben. Ze willen “waar” voor hun geld.

Technologische ontwikkelingen die invloed hebben op het vergaderen of het symposium zijn de redelijk nieuwe communicatiemiddelen, zoals teleconference, e-mail en mobiele telefoons. Door van deze communicatiemiddelen gebruik te maken, kan men elkaar tussendoor op de hoogte van ontwikkelingen houden en hoeft dit niet meer in een vergadering te gebeuren³⁸.

§ 5.3: De resultaten van de concurrentieanalyse

Er zijn in de omgeving van het ziekenhuis 9 concurrenten op het gebied van vergaderzaalverhuur; 4 in Hoofddorp en 5 bij Schiphol. Deze organisaties richten zich niet op exact dezelfde doelgroep. De doelgroep van het ziekenhuis dient namelijk zorggerelateerd te zijn en is daardoor beperkter. Ten opzichte van de concurrenten neemt het ziekenhuis in beide gevallen de derde positie in.

In de SWOT – analyse zijn de sterke en zwakke punten van het ziekenhuis en de kansen en bedreigingen in de omgeving besproken. Op basis van de SWOT –analyse is een confrontatiemix samengesteld. Aan de hand van deze mix kunnen er strategische aanbevelingen worden opgesteld, welke in hoofdstuk 7 worden besproken.

§ 5.4: De resultaten van de enquêtes

Van de 45 verstuurde enquêtes is 67% ingevuld retour gestuurd. Dit resultaat kan als gemiddeld worden beschouwd.³⁹ Buiten de 67% die de enquête heeft ingevuld, hebben 2 organisaties laten weten dat zij de lijst niet zullen invullen. Één van de organisaties gaf aan geen tijd te hebben en de ander gaf aan dat zij geen vragenlijsten invullen die ongevraagd worden toegezonden.

In de onderstaande subparagrafen worden de resultaten van de enquête weergegeven. Om het overzichtelijker te maken zijn de vragen van de enquête gerubriceerd. Deze rubricering is als volgt tot stand gekomen: de eerste 5 vragen hebben betrekking op het keuzeproces van de potentiële externe gebruikers. Hier kan belangrijke informatie uit naar voren komen, bijvoorbeeld hoe vaak men op een externe locatie vergaderd. Wanneer dit regelmatig gebeurt, kan dat betekenen dat men ook regelmatig bij het ziekenhuis gaat vergaderen. Vraag 6 verschaft informatie over de redenen om wel of niet bij het ziekenhuis te willen vergaderen. Vraag 7 en 8 hebben betrekking op de faciliteiten die het ziekenhuis biedt of die ze volgens potentiële gebruikers zou moeten bieden.

In bijlage 5 is een voorbeeld van de enquête opgenomen. Voor een overzicht van alle grafieken met resultaten van de enquête zie bijlage 16.

§ 5.4.1: Keuzeproces van potentiële externe gebruikers

Met betrekking tot het keuzeproces zijn in de enquête 5 vragen gesteld. Op die manier is informatie verzameld over het keuzegedrag van de mogelijke gebruikers. Hierdoor wordt duidelijk of en hoe vaak er op externe locaties wordt vergaderd en welke aspecten een rol spelen bij de keuze van een externe locatie.

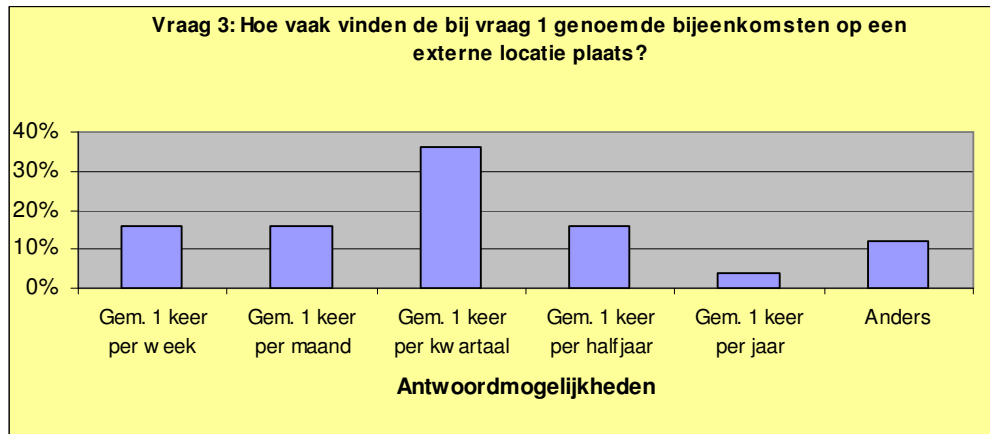
³⁶ www.spaarneziekenhuis.nl/organisatie/nieuwelan.pdf

³⁷ Afstudeerscriptie, Voorst, C. van der, 2003

³⁸ Een kwart van de tijd vergaderen” Elke van Riel, 2003

³⁹ Kempen, P.M., Keizer, J.A., 2000, p. 159

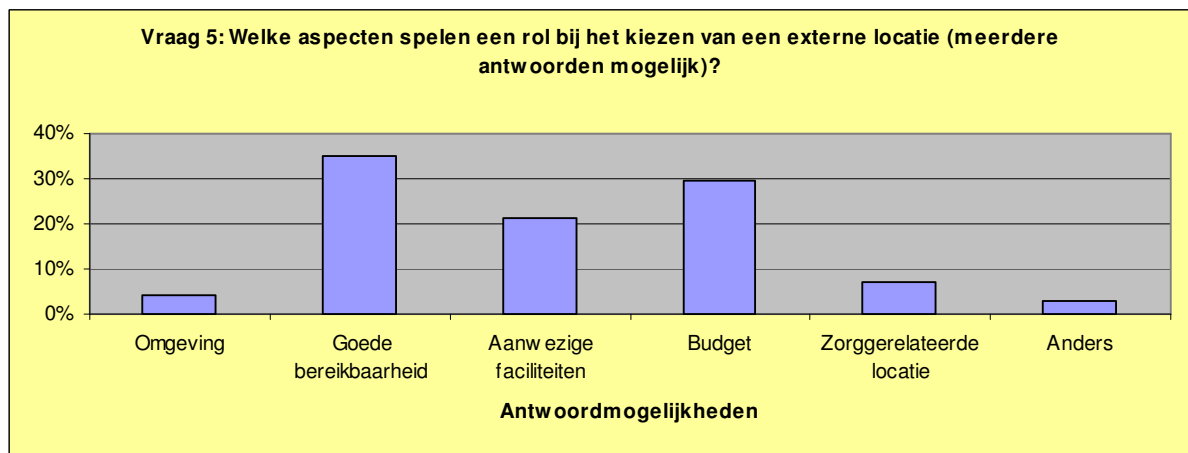
Uit de enquête is gebleken dat bij 90% van de respondenten een bijeenkomst, vergadering of overleg wel eens op een externe locatie plaats vindt. Bijna 70% gaf aan dat de genoemde bijeenkomsten regelmatig op dezelfde locatie plaatsvinden. In onderstaande grafiek wordt weergegeven hoe vaak de genoemde bijeenkomsten gemiddeld op een externe locatie worden georganiseerd.



Grafiek 1: frequentie bijeenkomsten op een externe locatie

In de grafiek is te zien dat bij 36% de bijeenkomst gemiddeld 1 keer per kwartaal op een externe locatie plaatsvindt. 12% koos voor de optie “anders, namelijk”. Antwoorden die hier werden gegeven zijn: “meerdere keren per jaar”, “1 keer in de 2 maanden” en “1 keer in de paar jaar”.

Verder is gevraagd welke externe locatie de voorkeur heeft. Hier kwam naar voren dat 27% de voorkeur aan een ziekenhuis geeft. Bij de keuze van een externe locatie spelen verschillende aspecten een rol. De bereikbaarheid van de locatie en het beschikbare budget van de respondent zijn hierbij de belangrijkste aspecten.



Grafiek 2: aspecten die een rol spelen bij de keuze van een externe locatie

Bij de optie “anders, namelijk” gaf 1 respondent aan dat de rolstoeltoegankelijkheid van de locatie ook een belangrijke rol speelt.

§ 5.4.2: Aanwezige belangstelling voor de zalen van het ziekenhuis

Bij vraag 6 is gevraagd of men wel of geen belangstelling heeft voor de vergaderzalen, het auditorium en de kerkzaal die het ziekenhuis ter exploitatie aan externen aan kan bieden. Het aantal geïnteresseerde en ongeïnteresseerde externen ligt gelijk. Verder is gevraagd naar de redenen dat men wel of niet in de zalen geïnteresseerd is. Hieronder worden de grafieken met de antwoorden weergegeven.



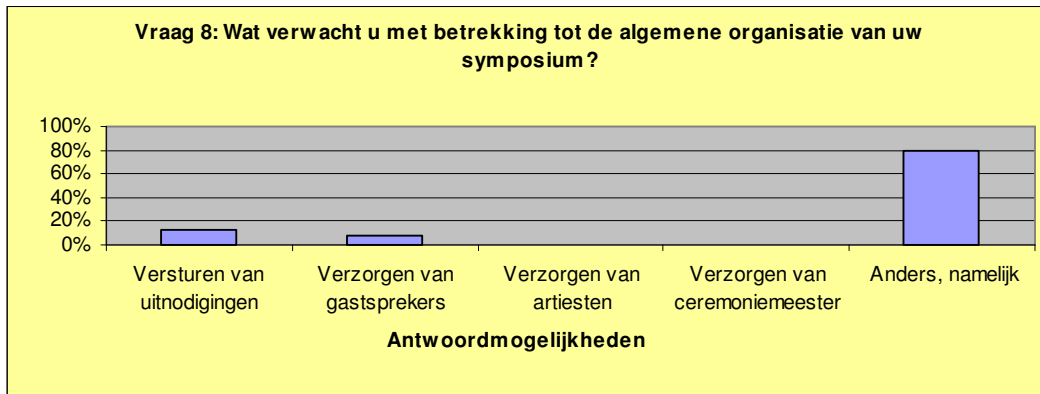
Grafiek 3: redenen dat men belangstelling heeft voor de zalen van het ziekenhuis



Grafiek 4: redenen dat men geen belangstelling heeft voor de zalen van het ziekenhuis

§ 5.4.3: Vergaderfaciliteiten van het ziekenhuis

Bij de vergaderfaciliteiten is er gekeken naar de aanwezige faciliteiten bij het ziekenhuis op het gebied van catering, apparatuur en services. Verder is er gevraagd of men nog faciliteiten mist en zo ja, wat men mist. Van de respondenten gaf 16% aan dat ze op het gebied van faciliteiten iets vonden ontbreken. Antwoorden die hier werden gegeven zijn: toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers, de prijzen van de zalen en de temperatuurregeling. Ook werd er een vraag gesteld met betrekking tot de verwachtingen van de algemene organisatie. Hieronder vallen alle overige wensen/eisen die aan de organisatie van een vergadering of symposium gesteld kunnen worden, zoals bijvoorbeeld het versturen van uitnodigingen. De resultaten hiervan worden in de grafiek op de volgende pagina weergegeven.



Grafiek 5: verwachtingen algemene organisatie

Van de respondenten hebben 8 personen deze vraag niet beantwoord en 2 respondenten hebben bij de vraag 2 mogelijkheden aangevinkt. Een reden voor het niet beantwoorden van de vraag kan zijn dat deze laatste vraag op een andere pagina stond. Het aantal ingevulde antwoorden is op 100% gezet en op basis daarvan zijn de percentages berekend.

In de grafiek is te zien dat 79% van de respondenten die deze vraag heeft beantwoord de optie “anders, namelijk” heeft ingevuld. Antwoorden die hier werden gegeven zijn: men blijft het zelf doen, men huurt een extern adviesbureau of heeft geen voorkeur ten aanzien van de algemene verwachtingen.

§ 5.5: De resultaten van de interviews

Voor het houden van externe interviews zijn een aantal ziekenhuizen die vergaderzalen verhuren benaderd. Op deze manier kan een beeld worden gevormd hoe deze ziekenhuizen het aanpakken en wellicht kunnen er ideeën voor het Spaarne Ziekenhuis worden opgedaan. Er zijn in totaal 3 interviews gehouden. In de onderstaande subparagrafen worden de resultaten van de interviews weergegeven.

§ 5.5.1: Schriftelijk interview Universitair Medisch Centrum

Het UMC in Utrecht bestaat uit 2 locaties die dichtbij elkaar liggen. Vlakbij deze locaties ligt vergadercentrum Descartes. Zij verzorgt de vergaderingen en symposia van het ziekenhuis, maar ook voor externen. Op de 2 locaties van het ziekenhuis zijn ook vergaderzalen aanwezig, maar deze worden niet aan externen verhuurd. Er zijn bij het vergadercentrum 4 vergaderzalen met een foyer aanwezig. Deze zalen verschillen onderling qua capaciteit. De vergaderzalen worden zowel aan interne (binnen het ziekenhuis) als externe gebruikers verhuurd. De externe klanten hoeven geen medische link te hebben om van de zalen gebruik te kunnen maken. De verhouding tussen de interne en externe gebruikers is ongeveer 40% - 60%.

Het vergadercentrum biedt verschillende faciliteiten in samenhang met de vergaderzalen aan, namelijk buffetten, lunches, diners, borrels, verschillende apparatuur, garderobe en verzorging van bloemen. Er zijn verschillende manieren waarop het vergadercentrum reclame maakt. Ten eerste heeft zij een eigen website en wordt men op de website van het UMC genoemd. Verder is er een folder met informatie over het vergaderaanbod. De meeste reclame komt echter voort uit mond – tot – mond reclame.

Voor het complete interview zie bijlage 17.

§ 5.5.2: Interview en rondleiding Academisch Medisch Centrum

Het Congres – en Vergadercentrum is in het AMC te Amsterdam gevestigd en heeft veel ervaring met het organiseren van congressen, symposia en vergaderingen binnen het AMC. Behalve het centrum is er ook het Nicoleas Tulp Instituut. Zij organiseren congressen en symposia zowel binnen als buiten het AMC. Het Congres – en Vergadercentrum houdt zich daarentegen bezig met de faciliteiten en de zalen in het ziekenhuis. Zij krijgen de opdracht rechtstreeks van de klant of van een congresbureau (zoals bijvoorbeeld het Nicoleas Tulp Instituut). Wat betreft de organisatie van vergaderzaalverhuur denkt het AMC vrij uniek te zijn. Volgens hun ervaringen wordt dit bij weinig andere ziekenhuizen aangeboden. Het AMC heeft namelijk ook klanten die eigenlijk bij andere ziekenhuizen betrokken zijn. Omdat het aanbod daar beperkt is en omdat niet alle ziekenhuizen aan externen verhuren, wijken zij uit naar andere locaties. Er zijn 5 grote collegezalen aanwezig die onderling in hun capaciteit verschillen. Verder zijn er een aantal kleinere zaaltjes waar kleine vergaderingen in gehouden kunnen worden. Het Congres – en Vergadercentrum heeft zowel interne als externe klanten. De externe klanten moeten echter wel een medische link hebben. Er is van buitenaf een grote behoefte aan zalen die verhuurd worden. Jaarlijks worden er bij het AMC 300 tot 350 congressen of symposia georganiseerd.

Op het gebied van faciliteiten wordt er een breed assortiment aangeboden waaronder buffetten, verschillende apparatuur, garderobe en parkeervoorzieningen. Het is voor het Congres – en Vergadercentrum niet nodig om de zalen echt te promoten, omdat zij al regelmatig nee moeten verkopen aan belangstellenden.

Voor het complete interview zie bijlage 18.

§ 5.5.3: Interview en rondleiding Kennemer Gasthuis

Het Kennemer Gasthuis is een ziekenhuis met 3 locaties, namelijk in IJmuiden, Haarlem en Schalkwijk. Het interview en de rondleiding vonden plaats op de laatste locatie. De vergaderservice op deze locatie boekt de vergaderreserveringen voor alle locaties. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het zaalreserveringssysteem Prequest. In dit systeem wordt gelijk aangegeven welke faciliteiten en voorzieningen er per vergadering aangevraagd zijn.

De zalen op de verschillende locaties zijn beschikbaar voor zowel interne als externe gebruikers. Alle zalen kosten voor externe gebruikers €12,50 per dagdeel, inclusief apparatuur. De zaalprijzen kunnen laag worden gehouden, omdat het ziekenhuis geen commercieel doel met de externe verhuur heeft. Wanneer het ziekenhuis klaar is met de verbouwing wil men waarschijnlijk wel winst gaan maken met de zaalverhuur.

Op het gebied van faciliteiten is er veel mogelijk bij het Kennemer Gasthuis: parkeergelegenheid, allerlei catering, apparatuur en bloemenverzorging.

Op dit moment wordt er geen externe reclame voor de zaalverhuur gemaakt. De zalen zitten al regelmatig vol en bovendien hoeft er geen winst op de zalen gemaakt te worden. Wanneer het ziekenhuis de zalen commercieel gaat aanbieden, wil zij weer reclame gaan maken. Gemiddeld wordt er op de locaties 1 á 2 keer per week een externe vergadering of symposium gehouden.

Het complete interview is te vinden in bijlage 19.

Hoofdstuk 6: De conclusies

Nadat in het vorige hoofdstuk de onderzoekresultaten zijn besproken, kunnen er conclusies worden getrokken. Deze worden in de onderstaande paragrafen weergegeven.

§ 6.1: De conclusies van de huidige situatie

Uit de huidige situatie blijkt dat er gemiddeld 18 vergaderingen per dag zijn (inclusief vergaderingen op de drukste vergaderdagen) en dat de vergaderzalen en het auditorium gemiddeld 4 uur per dag bezet zijn. Van de kerkzaal wordt intern weinig gebruikt gemaakt, waaruit blijkt dat daar ruimte voor externen is.

Het zijn vooral de vergaderzalen en het auditorium waar het ziekenhuis intern gebruik van maakt. Deze zijn af en toe ook in de avonden bezet, echter nooit allemaal. Hieruit blijkt dat ook hier ruimte voor externen is. Ook wanneer zij de gehele dag een zaal nodig hebben is dit mogelijk, omdat dit van te voren met de opdrachtgever besproken wordt. Hierdoor kan de vergaderservice er rekening mee houden en andere vergaderingen in de overige zalen plannen.

§ 6.2: De conclusies van het literatuuronderzoek

Uit de literatuur bleek dat men met kleinere groepen vergaderd. Omdat het voor groepen niet prettig is om in een te kleine of te grote ruimte te vergaderen, zullen zij de grootte van een zaal afstemmen op de grootte van de groep. Hierdoor kan de vraag naar kleinere zalen toenemen. Doordat het aantal externe vergaderingen is toegenomen, neemt de vraag naar externe locaties ook toe. Doordat er minder budget is, wil men ook “waar” hun geld. Er worden hogere eisen aan externe locaties gesteld, waardoor de druk op de aanbodzijde toeneemt. Hier dient het Spaarne Ziekenhuis bij het aanbieden van de zalen en de faciliteiten rekening mee te houden.

§ 6.3: De conclusies van de concurrentieanalyse

Naar aanleiding van de concurrentieanalyse kan geconcludeerd worden dat het Spaarne Ziekenhuis ten opzichte van de concurrenten in zowel Hoofddorp als Schiphol de derde concurrentiepositie op het gebied van vergaderzaalverhuur zou bekleden. Door de aanbevelingen die op basis van de confrontatiemix zijn opgesteld (zie hoofdstuk 7) kan het ziekenhuis haar concurrentiepositie versterken. Hierdoor maakt zij meer kans wanneer zij daadwerkelijk de markt op gaat.

§ 6.4: De conclusies van de enquêtes

In deze paragraaf worden de conclusies naar aanleiding van de enquêteresultaten besproken. Om de conclusies gemakkelijker aan de resultaten te kunnen koppelen is de rubricering uit hoofdstuk 5 ook hier toegepast.

§ 6.4.1: Keuzeproces van potentiële externe gebruikers

Uit de enquête is gebleken dat bijna 89% van de respondenten wel eens op een externe locatie vergadert of bijeenkomt. Wat betreft de voorkeur voor de locatie kiezen de meeste respondenten voor een zalencentrum of een ziekenhuis, waarbij een kleine meerderheid voor een ziekenhuis kiest. Een aantal heeft bij de optie “anders, namelijk” aangegeven dat ze geen voorkeur hebben. Naar aanleiding van bovenstaande kan geconcludeerd worden dat er voor het ziekenhuis mogelijkheden zijn om de zalen aan externen aan te bieden.

Bijna 70% van de respondenten gaf aan dat de bijeenkomst of vergadering regelmatig op dezelfde locatie plaats vindt. Dit is belangrijke informatie. Stel dat een vereniging in het ziekenhuis komt vergaderen, is de kans aanwezig dat men een volgende keer terugkomt. Dit levert dan extra inkomsten voor het ziekenhuis op. Verder bleek uit de enquête dat de meeste respondenten, namelijk bijna 41%, gemiddeld 1 keer per

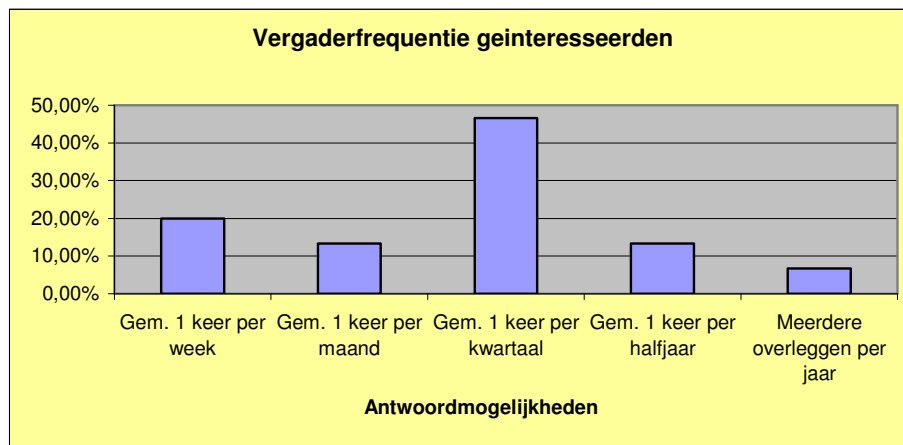
kwartaal op een externe locatie vergadert of bijeenkomt. Wanneer een vereniging een vaste klant van het ziekenhuis wordt, kan dit betekenen dat men ongeveer 4 keer per jaar van de zalen van het ziekenhuis gebruik maakt.

Bij de keuze van een externe locatie spelen verschillende aspecten een rol. Uit de theorie bleek dat vooral de volgende aspecten zijn: gunstige ligging, flexibele organisatie, de prijs/kwaliteit verhouding, aanwezige faciliteiten, de beslotenheid van de vergaderzaal en rustige omgeving. Uit de enquête blijkt dat de belangrijkste aspecten een goede bereikbaarheid en het beschikbare budget van de potentiële gebruiker zijn. Omdat het ziekenhuis vooral voor de omgeving een goede bereikbaarheid heeft, kan zij hierop inspelen en deze bereikbaarheid promoten. Daarnaast biedt het ziekenhuis allerlei faciliteiten in samenhang met de zalen aan. Omdat er op dit moment nog geen officiële zaalprijzen zijn vastgelegd, kan er geen goede prijs/kwaliteit vergelijking worden gemaakt. Eén van de adviezen is dan ook het opstellen van zaalprijzen.

§ 6.4.2: Aanwezige belangstelling voor de zalen van het ziekenhuis

Uit de resultaten van de enquête bleek dat 50% van de respondenten belangstelling heeft voor de zalen van het Spaarne Ziekenhuis. Als belangrijkste reden wordt gegeven dat het ziekenhuis goed bereikbaar is. Verder geven een aantal verenigingen aan dat zij op zoek zijn naar vergaderlocaties. Het ziekenhuis kan dus een goede kans maken om hen als klanten binnen te halen.

Op basis van de enquêteresultaten (zie onderstaande grafiek) kan een aanname worden gedaan hoeveel externe vergaderingen en/of symposia er per jaar bij het ziekenhuis plaats gaan vinden.



Grafiek 6: vergaderfrequentie geïnteresseerde verenigingen

Aantal geïnteresseerde verenigingen	Gem. aantal vergaderingen	Totaal vergaderingen
1 vereniging	Meerdere overleggen per jaar	1 vereniging * 4 = 4 vergaderingen
2 verenigingen	Gemiddeld 1 keer per maand	2 verenigingen * 12 = 24 vergaderingen
2 verenigingen	Gemiddeld 1 keer per halfjaar	2 verenigingen * 2 = 4 vergaderingen
3 verenigingen	Gemiddeld 1 keer per week	3 verenigingen * 52 = 156 vergaderingen
7 verenigingen	Gemiddeld 1 keer per kwartaal	7 verenigingen * 4 = 28 vergaderingen
15 verenigingen		Totaal = 212 vergaderingen

Tabel 8: aanname aantal externe vergaderingen per jaar

Bij respondenten die geen belangstelling hebben, wordt door 35% als belangrijkste reden gegeven dat het ziekenhuis niet centraal genoeg ligt. Twee van deze respondenten waren landelijke verenigingen die aangaven dat het ziekenhuis te ver van de vestigingsplaats is. Een andere reden kan zijn dat de leden van de verenigingen in andere plaatsen dan Hoofddorp wonen.

§ 6.4.3: Vergaderfaciliteiten van het ziekenhuis

Op het gebied van de vergaderfaciliteiten gaf een minderheid aan dat er iets ontbrak, zoals toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers en de temperatuurregeling. Omdat het ziekenhuis sowieso toegankelijk voor rolstoelgebruikers is, zijn de vergaderzalen dat ook. Voor bepaalde verenigingen is het een factor waar de locatiekeuze vanaf kan hangen en daarom is het belangrijk dat deze informatie tijdens de promotie van de zalen wordt genoemd.

Het antwoord “temperatuurregeling” werd gegeven door 1 respondent. Omdat zij als enige dit antwoord geven en er verder geen gegevens over dit onderwerp uit het onderzoek naar voren komen, kunnen hier geen conclusies uit worden getrokken. Bovendien is er al temperatuurregeling aanwezig in de zalen.

Met betrekking tot de algemene organisatie geeft een meerderheid aan dat zij geen voorkeur met betrekking tot de algemene organisatie hebben. Op de tweede plaats staat het antwoord “dit regelen wij zelf”. Eenmalige antwoorden waren onder andere: administratie inschrijvingen, men schakelt een extern adviesbureau in en faciliteiten zalen. Omdat er behalve de administratie van de inschrijvingen geen concrete aanbevelingen op het gebied van faciliteiten worden gedaan, kan geconcludeerd worden dat de potentiële gebruikers verder geen faciliteiten missen. Dit is belangrijke informatie, omdat uit de theorie bleek dat klanten meer waar voor hun geld willen en hogere eisen stellen voor minder geld. Het feit dat de potentiële klanten geen faciliteiten missen, geeft aan dat het ziekenhuis op dat gebied aan de gewenste eisen van de potentiële gebruikers voldoet.

Er moet echter wel rekening worden gehouden met de aanwezige vergaderapparatuur in het ziekenhuis. Zoals in bijlage 10 (overzicht apparatuur) te zien is, zijn nog niet in alle zalen beamers en projectieschermen aanwezig. Wanneer de vraag, zowel intern als extern, naar de zalen zo groot wordt dat veel zalen tegelijk bezet zijn, moet men hier rekening mee houden en zonodig beamers van bijvoorbeeld Claus Event World lenen. Op deze wijze hoeft er niet gelijk in nieuwe apparatuur geïnvesteerd te worden.

§ 6.5: De conclusies van de interviews

Op basis van de interviews kan geconstateerd worden dat er een markt is waarop ziekenhuizen hun vergaderzalen en – faciliteiten kunnen aanbieden. Bij alle geïnterviewde organisaties is er een regelmatige externe vraag naar zorggerelateerde vergaderlocaties. Hier kan het Spaarne Ziekenhuis op in spelen.

De geïnterviewde ziekenhuizen bieden allen faciliteiten aan die ook door het Spaarne Ziekenhuis geboden kunnen worden, onder andere buffetten, hapjes, beamers, garderobe, bloemenverzorging en overheadprojector. Uit het feit dat er een regelmatige externe vraag is, kan geconcludeerd worden dat deze faciliteiten voldoen aan de wensen van de externe gebruikers. Het Spaarne Ziekenhuis behoeft dus niet te investeren in uitbreiding van de faciliteiten.

De prijzen van de benaderde ziekenhuis verschillen onderling. Het Kennemer Gasthuis heeft momenteel nog geen winstdoel en kan de zaalprijzen daardoor laag houden. Het AMC en vergadercentrum Descartes hebben echter wel een commercieel doel en hanteren daardoor hogere zaalprijzen.

Naar aanleiding van de informatie van internet, uit de interviews en de reacties van benaderde ziekenhuizen, kan geconcludeerd worden dat er relatief weinig ziekenhuizen zijn die hun vergaderzalen exploiteren. Wellicht dat deze markt zich nog uitbreidt.

Hoofdstuk 7: De adviezen

Naar aanleiding van het onderzoek zijn er adviezen geformuleerd. Deze worden onderbouwd door gegevens uit het literatuur – en praktijkonderzoek. Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten en de conclusies kan er een antwoord worden gegeven op de probleemstelling:

In hoeverre is het mogelijk om op efficiënte⁴⁰ wijze vergaderzalen en symposia organisatie aan te bieden op de zorggerelateerde congresmarkt (bijvoorbeeld vereniging van artsen, diabetesvereniging)?

§ 7.1: Adviezen met betrekking tot de zalen

In de onderstaande subparagrafen worden de geformuleerde adviezen besproken.

§ 7.1.1: Zalen en symposia organisatie aan externen aanbieden

Op basis van de huidige situatie en de enquêteresultaten kan het advies worden gegeven om de zalen aan externen aan te bieden. De helft van de respondenten is geïnteresseerd, wat betekent dat er interesse is en dat hier op ingespeeld kan worden. Verder is uit de literatuur (zie hoofdstuk 3) gebleken dat men met kleinere groepen gaat vergaderen, waardoor de vraag naar kleinere zalen zal toenemen. Dit is voor het ziekenhuis een gunstige ontwikkeling, omdat zij onder andere een aantal kleinere zalen aan externen kan aanbieden. Daarnaast is uit de literatuur gebleken dat de ligging van de zalen ten opzichte van de geboden faciliteiten belangrijk is. Uit de observaties binnen het ziekenhuis bleek dat de zalen van het ziekenhuis een gunstige ligging hebben ten opzichte van de aanwezige faciliteiten. Het restaurant ligt vlakbij op dezelfde etage en ook de toiletten en garderobe liggen dichtbij de zalen. Verder bleek uit de huidige bezettingsgraad dat er ruimte voor externe vergaderingen is. Bij het aanbieden van de zalen aan externen moet echter wel met de genoemde beperkingen (zie § 2.4.2) rekening worden gehouden. Één van de belangrijkste beperkingen is dat de interne ziekenhuisbehoefte altijd voor gaat. Hier moet bij de verhuur dus rekening mee worden gehouden.

Dankzij het samenwerkingsverband met Claus (zie hoofdstuk 4) heeft ziekenhuis de mogelijkheid om aan externen die van ver komen, goedkopere overnachtingen in een 4 sterren hotel aan te bieden. Hierdoor kan zij zich in markt beter handhaven ten opzichte van de hotels die vergaderzalen verhuren.

Nu uit het onderzoek is gebleken dat er mogelijkheden zijn tot het exploiteren van de zalen, wordt gekeken hoe dit tot een succes gebracht kan worden. Er dient namelijk wel een goede service geboden te worden en er moeten zaalprijzen worden vastgesteld.

§ 7.1.2: Cursus vergaderservice

Door het volgen van een cursus op het gebied van vergaderservice wordt er professionelere service aan de externe gasten geboden. Uit de observaties is namelijk gebleken dat een aantal dames bijvoorbeeld de draagtechnieken niet kennen en dat 5 minuten voor aanvang van een evenement nog uitgelegd krijgen. Ook in de SWOT - analyse is dit als zwak punt aangegeven.

Naar aanleiding van onderzoek op internet en navraag bij medewerkers binnen het ziekenhuis kwam naar voren dat er geen echte trainingen voor vergaderservice bestaan. Er bestaan wel cursussen voor gastvrouwschap of voor het leren van onder

⁴⁰ Efficiënt heeft te maken met geld en tijd, dus met de personele, bedrijfskundige en organisatorische consequenties die samenhangen met het verhuren van de zalen

andere draagtechnieken. Bij navraag bij de opdrachtgever kwam naar voren dat men een offerte voor een training van de voedingsassistenten bij Van Putten training & adviesbureau heeft aangevraagd. Verder bleek dat dit bureau ook trainingen voor serveren, dus draagtechnieken, verzorgd. Het feit dat er bestaande contacten zijn, kan in het voordeel van het ziekenhuis werken, omdat het bureau al kennis met het ziekenhuis heeft gemaakt. Uit de offerte voor de voedingsassistenten bleek dat het adviesbureau vaker trainingen voor zorginstellingen heeft verzorgd, wat betekent dat er ervaring op dat gebied in huis is. Daarnaast wordt aangegeven dat de trainingen aangepast kunnen worden aan de wensen van de opdrachtgever. Het bespreken van de wensen en het opstellen van een advies gebeurt op basis van een vrijblijvend bezoek. Er dient daarin aangegeven te worden dat de training voor personeel van de vergaderservice binnen het ziekenhuis is. Op deze wijze wordt de training meer gericht op de vergaderservice.

§ 7.1.3: Inschakelen uitzendbureau

Het exploiteren van de zalen aan externen heeft als gevolg dat de zalen vaker gebruikt worden, waarschijnlijk ook in de avonden. Hierdoor ontstaat er meer werk voor het personeel en zullen er avonden zijn dat er langer gewerkt moet worden. Om vooral het werk in de avond op te vangen kan men personeel van een uitzendbureau (oproepkrachten) inschakelen. Het ziekenhuis maakt voor de Facilitaire Dienst gebruik van Randstad Uitzendbureau en het is raadzaam om ook in dit geval van Randstad gebruik te maken. Hierdoor hoeven er geen nieuwe contacten met een ander uitzendbureau te worden gelegd en wordt de administratie niet onnodig ingewikkeld gemaakt. Het inschakelen van een uitzendbureau is goedkoper dan het aannemen van een vast personeelslid, omdat het uitzendbureau alleen op de benodigde momenten wordt ingeschakeld. Vanwege de bezuinigingen binnen de zorg mag er alleen van een uitzendbureau gebruik worden gemaakt wanneer de dienstverlening in het gedrang komt. Dit betekent dus dat de medewerkers van het personeelsrestaurant zelf ook wel eens 's avonds dienen te werken.

§ 7.1.4: Opstellen banquetingboek

Zoals onder in de SWOT – analyse werd aangegeven, is er op het gebied van catering dankzij de gekoppelde keuken veel mogelijk. Om overzichtelijk en professioneel weer te kunnen geven wat er wordt aangeboden, dient er een banquetingboek te worden opgesteld. Hierin worden de zaalprijzen, de catering en de consumpties, inclusief de prijzen, weergegeven. Vervolgens dient het goedgekeurd te worden door het sectorhoofd en dienen de wijzigingen verwerkt te worden.

§ 7.1.5: Aansluiten externe telefoonaansluiting

Tijdens de observaties (zie bijlage 2) werd duidelijk dat er met de aanwezige telefoons in de 8 vergaderzalen alleen intern gebeld kan worden. Wanneer de zalen ook door externen gebruikt gaan worden, kan het voorkomen dat zij de telefoon in de vergaderzaal nodig hebben voor een extern telefoontje. De dichtstbijzijnde telefoon waar zij mee kunnen bellen is op de eerste verdieping, bij de receptie. Aangezien alle zalen op de begane grond zitten, is het niet handig dat er alleen bij de receptie extern gebeld kan worden. Daarom dient er vanuit de vergaderzalen ook extern gebeld te kunnen worden. Dit is eenvoudig te regelen door de afdeling automatisering. Zij zijn gemachtigd om telefoons binnen het ziekenhuis in verschillende verkeersklassen in te delen. Zo kunnen gesprekken beperkt worden tot bijvoorbeeld de regio, heel Nederland of het buitenland. Door de telefoonnummers van de telefoontoestellen in de zalen in een andere klasse in te delen, kan er extern mee gebeld worden. Door middel van een kostenregistratie module kan worden afgelezen hoeveel er met een bepaalde telefoon op een bepaald moment gebeld is. Bij het opstellen van de externe facturen dient de administratiemedewerkster van de keuken en het restaurant, op te vragen hoeveel externe telefoonkosten er tijdens een bepaalde vergadering zijn gemaakt.

§ 7.1.6: De zaalprijzen

Om de zalen aan externen aan te kunnen bieden, dienen er prijzen opgesteld te worden, omdat dit een belangrijke factor bij de keuze van een locatie is (zie resultaten enquête). Bij het berekenen van deze prijzen moet er met een aantal aspecten rekening worden gehouden, zoals personeelskosten, kosten meubilair, kosten apparatuur en kosten per m2. Op basis van een inschatting van de kosten zijn de volgende prijzen berekend:

Zaal	Kosten m2	Exploitatie Kosten (electriciteit)	Kosten Meubilair	Kosten AV middelen	Pers.kosten Medewerker AV	Pers.kost Schoon - maak	Totaal kosten	Winst marge 15% ⁴¹	Afgeronde zaalprijzen
Kerkzaal	€ 124,20	€ 1,49	€ 220,67		€ 20,14	€ 13, 59	€ 380,09	€ 437,10	€ 440,00
Auditorium	€ 40,82	€ 0,49	€ 146,52	€ 17,52	€ 20,14	€ 6,80	€ 232,29	€ 267,13	€ 270,00
Zaal 1	€ 14,02	€ 0,17	€ 23,92	€ 15,80	€ 20,14	€ 3,40	€ 77,45	€ 89,07	€ 90,00
Zaal 2	€ 22,97	€ 0,28	€ 34,29	€ 18,95	€ 20,14	€ 3,40	€ 100,03	€ 115,03	€ 115,00
Zaal 3	€ 16,48	€ 0,20	€ 27,20	€ 18,17	€ 20,14	€ 3,40	€ 85,59	€ 98,43	€ 100,00
Zaal 4	€ 17,95	€ 0,22	€ 95,91	€ 18,17	€ 20,14	€ 3,40	€ 155,79	€ 179,16	€ 180,00
Zaal 5	€ 11,19	€ 0,13	€ 19,77	€ 15,00	€ 20,14	€ 3,40	€ 69,63	€ 80,10	€ 80,00
Zaal 6	€ 10,96	€ 0,13	€ 19,77	€ 15,00	€ 20,14	€ 3,40	€ 69,40	€ 79,81	€ 80,00
Zaal 7	€ 10,96	€ 0,13	€ 19,77	€ 15,00	€ 20,14	€ 3,40	€ 69,40	€ 79,81	€ 80,00
Zaal 8	€ 23,33	€ 0,28	€ 34,64	€ 18,17	€ 20,14	€ 3,40	€ 99,96	€ 114,96	€ 115,00

Tabel 9: Berekening zaalprijzen

De berekening van de verschillende kosten is in bijlage 20 te vinden.

De bovenstaande kosten en zaalprijzen zijn vastgesteld op basis van 212 externe vergaderingen/symposia per jaar en zijn inclusief het apparatuur. Het aantal vergaderingen is gebaseerd op de enquêteresultaten. Naar verwachting zal het aantal externe vergaderingen hoger liggen door de gemaakte promotie. Hierdoor zal het aantal kosten over meer vergaderingen per jaar verspreid worden en worden deze lager. Hiermee worden automatisch ook de zaalprijzen lager.

Er wordt geadviseerd om de prijs van de kerkzaal te verhogen naar € 300 per dagdeel in plaats van € 250 per dagdeel. Uit de berekening blijkt dat de kosten voor de kerkzaal hoger uitvallen. Verder zijn de apparatuurkosten niet meegerekend, omdat deze niet geheel duidelijk en inzichtelijk zijn. Er wordt geadviseerd om de huidige prijs van € 50 voor het apparatuurgebruik te hanteren.

Bovenop de zaalprijzen worden nog de personeelskosten restaurant, catering en eventueel kosten huurgoederen en kosten van de bloemist gerekend. De personeelskosten dienen apart te worden berekend, omdat men aan een vergadering minder werk heeft dan aan symposium. Bij een symposium kunnen de personeelskosten worden vermenigvuldigd met het aantal medewerksters en het aantal uren dat men gewerkt heeft. In de offerte voor de gast kunnen de geschatte kosten worden weergegeven en wordt vermeld dat de werkelijke kosten op basis van nacalculatie worden berekend.

De personeelskosten van de medewerker AV middelen en medewerker schoonmaak kunnen wel in de zaalprijs worden meegenomen, omdat deze niet veel zullen fluctueren. Dit is bij de personeelskosten van het restaurant wel het geval, omdat zij alles moeten voorbereiden, klaarzetten, serveren en opruimen. Bij een grote groep gaat hier bijvoorbeeld meer tijd in zitten dan een kleinere groep.

In vergelijking met de geïnterviewde ziekenhuizen kunnen de berekende prijzen als gemiddeld worden beschouwd. Bij het AMC liggen de prijzen hoger en zijn deze exclusief de apparatuur. Desalniettemin is er veel vraag naar de zalen bij het AMC. Ook bij vergadercentrum Descartes liggen de zaalprijzen hoger, terwijl de capaciteit

⁴¹ Dhr. J. Deelen; directeur Commerciële Zaken FDH Haagse Hogeschool

ongeveer hetzelfde is. Ook hier moet er voor bepaalde apparatuur apart betaald worden.

Aangezien het ziekenhuis geen horecaverunning heeft, mag zij officieel geen zalen verhuren. Daarom dient er een B.V. voor de zaalverhuur opgericht te worden. Uit navraag binnen de organisatie bleek dat nog niet duidelijk is wie er van de B.V. lid worden en hoe het verder geregeld wordt. Omdat het sectorhoofd Voeding hier zelf nog geen duidelijkheid over heeft en dit binnen de organisatie pas in een later stadium weer wordt opgepakt, kon ik hier helaas niet verder mee aan de slag.

§ 7.2: Adviezen met betrekking tot de promotie

Zoals uit het onderzoek naar voren komt, is het voor het ziekenhuis zinvol om de zalen en de symposia organisatie aan te bieden aan externe gebruikers. In deze paragraaf wordt ingegaan op de promotiemix (mengsel van de verschillende promotiemiddelen die een bedrijf of organisatie inzet). De externe gebruikers moeten namelijk wel weten dat het ziekenhuis de zalen ter verhuur aanbiedt. Het beschikbare promotiebudget ligt rond de €300 met een afwijkende marge van ongeveer €100. Hierbij moet rekening worden gehouden dat er promotie – instrumenten zijn die weinig tot geen geld kosten, zoals mond – tot – mond reclame.

Er zijn 5 belangrijke promotie – instrumenten te onderscheiden, namelijk persoonlijke verkoop, reclame, sales promotion, public relations en direct marketing.

- Reclame: onder reclame wordt elke betaalde vorm van niet – persoonlijke promotie van producten en diensten verstaan. Er zijn vele vormen van reclame te noemen, zoals folders, brochures en spotjes op televisie en radio. Voordelen zijn dat met reclame een grote doelgroep wordt bereikt en dat men de boodschap kan herhalen. Ook kan de boodschap ondersteund worden met kleur en geluid waardoor de boodschap aantrekkelijker overkomt. Met reclame kan een geografisch verspreide doelgroep bereikt worden. Nadelen zijn dat reclame onpersoonlijk is en dat er sprake is van eenrichtingsverkeer. Verder is er voor sommige vormen van reclame, zoals televisie, een groot budget nodig.
- Persoonlijke verkoop: bij persoonlijke verkoop houdt men een mondelinge presentatie in een gesprek met potentiële klanten met verkoop als doel. Bij persoonlijke verkoop is er sprake van interactie tussen 2 of meer mensen en kan men op elkaar reageren en vragen stellen. Door het persoonlijke contact kan er een band tussen de personen ontstaan. Het nadeel is dat deze vorm van promotie de duurste vorm is.
- Sales promotion: dit is een instrument om op korte termijn de verkoop te bevorderen. Dit kan bijvoorbeeld door kortingsbonnen, prijsverlagingen en geschenkacties. Het voordeel is dat deze manier van promoten de aandacht van klant trekt en dat het een extra stimulans tot aankoop is. Het nadeel is dat het effect vaak van korte duur is.
- Public relations: men probeert goede relaties met verschillende belangengroepen op te bouwen en een goed imago te creëren door voor gunstige publiciteit te zorgen. Aan bijvoorbeeld een positief krantenartikel wordt veel geloofwaardigheid gehecht. De boodschap bereikt de klant als nieuws en niet als reclame. Een voorbeeld van PR is een persbericht. Vaak is het de bedoeling om door middel van PR gratis publiciteit te krijgen.
- Direct marketing: behalve persoonlijke verkoop is er nog een manier van direct marketing. Hier zijn vele vormen van, namelijk: e-mail, post en telefoon. Direct marketing is specifiek aan een bepaald persoon gericht en de berichten kunnen snel in elkaar worden gezet en worden aangepast aan verschillende doelgroepen. Het is een manier om één – op – één relaties op te bouwen.

Er zijn enkele aspecten waar men tijdens de promotie de nadruk op dient te leggen, omdat deze ten opzichte van concurrenten uniek zijn. Hierbij kan gedacht worden aan de ringleiding voor doven en de mogelijkheid om operaties live te volgen. Hieronder worden de promotieadviezen weergegeven.

§ 7.2.1: Kleurenbrochure

Hierin wordt duidelijk weergegeven wat het ziekenhuis aanbiedt op het gebied van vergaderzalen en symposia organisatie. Onderwerpen die erin besproken worden zijn: bereikbaarheid van de locatie, geboden services, aanwezige apparatuur, prijzen, grootte van de zalen en het samenwerkingsverband met Claus. Er dienen foto's bij geplaatst worden, zodat men zich een beeld kan vormen. Ook is het belangrijk dat erin vermeld wordt hoe en met wie men contact op kan nemen wanneer ze geïnteresseerd zijn. Met een brochure kan een grote doelgroep bereikt worden en men kan hem net zo vaak doorlezen als nodig is. De brochure dient naar mogelijk geïnteresseerden te worden opgestuurd, zoals degenen die positief op de enquête hebben gereageerd, en kan bij de receptie van het ziekenhuis worden neergelegd. Bezoekers kunnen de brochure bij de receptie meenemen en op die manier op ideeën worden gebracht.

7.2.2: Internetsite

Op de internetsite van het ziekenhuis dient men onder het kopje "services" te vermelden dat het ziekenhuis vergaderzalen en symposia organisatie aanbiedt. Ook hier is het belangrijk dat wordt vermeld wat er wordt aangeboden, wat de prijzen zijn en wat de capaciteit van de zalen is. Verder dienen er foto's van de zalen bij geplaatst worden zodat potentiële gebruikers zich een goed beeld kunnen vormen. Met internet wordt op een relatief goedkope manier een grote doelgroep bereikt en men kan de boodschap net zo vaak lezen als nodig is.

7.2.3: Persbericht

De communicatieafdeling van het ziekenhuis heeft veel ervaring met het opstellen en inzetten van persberichten. Zij sturen de persberichten vooral naar de regionale kranten, omdat de patiënten die het ziekenhuis bedient ook uit de regio afkomstig zijn. Voorbeelden van regionale kranten zijn: Haarlems Dagblad, Witte Weekblad, Hoofddorpse Courant en de Heemsteder. Ook wordt er naar een aantal radiostations een persbericht gestuurd, zoals Radio de Branding. Verder wordt er bij grote gebeurtenissen, zoals bijvoorbeeld de verhuizing, ook een persbericht naar landelijke kranten verzonden.

Het inzetten van een persbericht is een goede manier om bekend te maken dat het ziekenhuis de zalen aan externen aanbiedt. Doordat het persbericht naar regionale kranten wordt verzonden, worden de potentiële klanten snel bereikt. Onderwerpen die in het persbericht besproken worden zijn: aantal zalen, capaciteit van de zalen, aangeboden services en zaalprijzen.

7.2.4: Mond – tot – mond reclame

Dit is een heel positieve vorm van reclame. Als mensen ergens tevreden over zijn, vertellen ze het aan anderen die op hun beurt ook weer enthousiast kunnen worden gemaakt. Hierdoor kan het aantal externe gebruikers van de zalen toenemen. Mond – tot – mond reclame is een vorm van reclame die geen geld kost, maar toch veel mensen bereikt. Het komt vaak geloofwaardiger over dan bijvoorbeeld een brochure, omdat er vanuit eigen ervaring wordt verteld.

De keuze voor promotie via televisie, radio, telefoon en mailing zou in dit geval geen goede keuze zijn. Voor televisie – en radiospotjes is een te groot budget nodig en een mailing vraagt veel voorbereiding waar vaak weinig respons op komt. Daarnaast is het ook niet realistisch.

Hoofdstuk 8: De bedrijfskundige consequenties

Aan de adviezen uit hoofdstuk 7 zitten consequenties verbonden. Hierbij moet gedacht worden aan organisatorische, personele en bedrijfskundige consequenties.

De adviezen en de consequenties ervan kunnen weerstanden onder het personeel oproepen. Deze weerstanden worden in de laatste paragraaf besproken.

Er wordt in dit hoofdstuk een antwoord gegeven op de volgende subprobleemstelling:

Wat zijn de personele, organisatorische en bedrijfskundige consequenties?

§ 8.1: De organisatorische consequenties

De organisatorische consequenties hebben betrekking op de functies (bestaande of eventuele nieuwe functies) en taken die met de adviezen samenhangen.

§ 8.1.1: Consequenties van adviezen met betrekking tot de zalen

- Er hoeven ten gevolge van deze adviezen geen nieuwe functies gecreëerd te worden. Het beheer van de zalen blijft onder het personeelsrestaurant vallen. Alle taken die met de adviezen samenhangen kunnen aan bestaande functies worden gekoppeld. De functies en taken en bevoegdheden veranderen niet, maar worden vaker uitgevoerd (opruimen zalen) of duren langer (koffie en thee zetten voor de vergaderingen);
- De werktijden van de medewerkers van het personeelsrestaurant zullen niet veranderen, maar het zal voorkomen dat er langer gewerkt moet worden wanneer een symposium langer duurt dan de reguliere werktijden;
- De afrekening en betaling van externe vergaderingen en symposia vindt plaats op basis van nacalculatie (zie ook § 2.4.5). Het opstellen van de facturen gebeurt door een medewerkster die de administratie van het restaurant en de keuken bijhoudt. Deze facturen worden doorgestuurd naar de afdeling Informatie Economie & Administratie (IE & A) die voor de verzending zorgt. Deze afdeling houdt in de gaten of de betaling op tijd gebeurt en verstuurt wanneer nodig aanmaningen. De betaling wordt gedaan op het gironummer van het ziekenhuis;
- De inrichting van de zalen blijft ongewijzigd. Het is voor de exploitatie van de zalen niet nodig om de inrichting en het type meubilair te veranderen. De zalen zijn zo functioneel mogelijk ingericht en het aanwezige meubilair is representatief. Als externe gasten het willen kan de opstelling van het meubilair in de zalen veranderd worden;
- De sleuteluitgifte van de zalen blijft onder het beheer van de receptie. Het personeel van het restaurant heeft eigen sleutels om de zalen te openen en kan eventueel ook de zalen voor de externe klanten openen;
- De parkeergelegenheid voor de externen blijft ongewijzigd. Zij kunnen óf op de bezoekersparkeerplaats parkeren óf op het terrein voor het personeel. In september wordt de parkeergarage voor de bezoekers in gebruik genomen. Hierdoor maakt men geen gebruik meer van het gehuurde terrein en dienen de externen op de bezoekersparkeerplaats te parkeren. Door middel van uitrijkaarten kunnen zij gratis parkeren. De kosten worden aan de organisator doorbelast;
- De uiteindelijke officiële zaalprijzen moeten door het management van het ziekenhuis, Raad van Bestuur, Facility Manager en sectorhoofd Voeding, worden goedgekeurd. Pas daarna kunnen deze prijzen gehanteerd worden;
- Om de zalen officieel te mogen exploiteren dient een B.V. opgericht te worden. Hier is op dit moment binnen de organisatie geen verdere duidelijkheid over; dit wordt pas in een later stadium weer opgepakt;

- De geschatte kosten (€ 7342,30; zie ook § 8.3) voor de vergaderservice cursus moeten door het management worden goedgekeurd. Er moet namelijk met het beschikbare budget van het ziekenhuis rekening worden gehouden. De Raad van Bestuur en daarna de Raad van Toezicht moeten de begroting en dus de budgetverdeling goedkeuren. Investerings in benodigde apparatuur voor het primaire proces zullen voorrang krijgen ten opzichte van de cursus.

§ 8.1.2: Consequenties promotieadviezen

- Het opstellen van het persbericht en het beheren en bijhouden van de internetsite van het ziekenhuis vallen onder de verantwoordelijkheid van de communicatieafdeling. Deze taken voeren zij nu ook al uit, bijvoorbeeld het persbericht over de verhuizing van het ziekenhuis. Er hoeven geen nieuwe functies te worden gecreëerd;
- De werktijden van deze afdeling blijven ongewijzigd;
- De kosten van de kleurenbrochure dienen eveneens door het management te worden goedgekeurd. Er moet namelijk wel geld voor beschikbaar zijn.

§ 8.2: De personele consequenties

In deze paragraaf wordt gekeken of er ten gevolge van de adviezen meer of minder personeel ingezet dient te worden en hoeveel tijd de betrokkenen aan de invoering van de adviezen dienen te besteden.

§ 8.2.1: Consequenties van adviezen met betrekking tot de zalen

- Het exploiteren van de zalen heeft als gevolg dat de zalen vaker gebruikt zullen worden, waarschijnlijk ook in de avonden. Hierdoor ontstaat er meer werk voor het personeel en zullen er avonden zijn dat er langer gewerkt moet worden. Om vooral het werk in de avond op te vangen dient men oproepkrachten van Randstad uitzendbureau (oproepkrachten) in te schakelen;
- Het opstellen van het banquetingboek wordt gedaan door medewerkster die de administratie van het restaurant en de keuken bijhoudt. Het opstellen duurt ongeveer 7 werkdagen (8 uur per dag). Er dient namelijk uitgezocht te worden welke informatie erin moet (cateringmogelijkheden), welke prijzen hiervoor worden berekend, hoe het boek wordt vormgegeven en terugkoppeling van leidinggevende met eventuele aanpassingen;
- Het aansluiten van de externe telefoonaansluitingen wordt gedaan door de afdeling automatisering. Er dient uitgezocht te worden welke telefoontoestellen in de 8 vergaderzalen aanwezig zijn en daarna moeten deze in een andere verkeersklasse gezet worden;
- Het volgen van de training vindt plaats binnen de reguliere werktijd; de medewerkers krijgen er dus voor betaald. Er zijn 5 dagdelen per persoon * 3,5 uur (= dagdeel) = 17,5 uur per persoon + 2 uur examen = 19,5 uur per persoon. Totaal aantal uren = 175,50 uur. De medewerkers kunnen de training niet allemaal tegelijk volgen, waardoor er in totaal 7 dagdelen nodig zijn om iedereen de cursus aan te bieden (zie bijlage 21). De training wordt over 7 weken verdeeld, zodat er zo min mogelijk extra werkdruk ontstaat. Omdat de werkzaamheden bij het restaurant gewoon doorgaan, dient iedereen in deze weken extra inzet te tonen;
- De keuken verzorgt de buffetten en hapjes bij een symposium of receptie. Wanneer het aantal symposia toeneemt zal zij dit vaker moeten verzorgen. Dit is geen probleem, omdat de leidinggevende koks in kunnen springen wanneer dit nodig is en omdat de benodigde producten een aantal dagen van tevoren besteld worden. Het is echter wel zo dat er bij het buffet 2 koks aanwezig dienen te zijn om producten aan te vullen en het buffet af te ruimen. De kosten van het aantal uren dat deze koks aanwezig zijn, worden doorbelast en komen neer op € 30 per uur.

§ 8.2.2: Consequenties promotieadviezen

- Het sectorhoofd Voeding dient de richtlijnen voor de tekst op de website op te stellen. Dit kost ongeveer een halve werkdag;
- Aan het opstellen van het persbericht en het aanpassen van de internetsite wordt door de communicatieafdeling ongeveer 2 werkdagen van 8 uur besteed. Men heeft namelijk al ervaring met het opstellen en versturen van persberichten en heeft er niet veel tijd voor nodig;
- De tekst voor de kleurenbrochure wordt door het sectorhoofd Voeding opgesteld. Ook worden de foto's voor de folder door hem aangeleverd. Het schrijven van de tekst en goedkeuren van de opmaak van de brochure kost ongeveer 2 werkdagen;
- De brochure wordt door de drukkerij van het ziekenhuis gedrukt. In de offerte (bijlage 22) wordt aangegeven dat hier 3,5 uur voor nodig is.

§ 8.3: De financiële consequenties

In deze paragraaf worden de financiële consequenties van de adviezen besproken. Om het overzicht te bewaren is er een onderverdeling in de kosten gemaakt. Als eerste worden de kosten van de adviezen met betrekking tot de zalen berekend. Daarna volgen de kosten van de promotieadviezen.

§ 8.3.1: De kosten

Aan het invoeren van een aantal van de adviezen zitten kosten verbonden.

Kosten adviezen zalen	Berekening kosten
Geschatte kosten medewerker uitzendbureau (oproepkracht)	€ 18,61 per uur (CAO voor uitzendkrachten: €10,12. Hier komen onder andere nog administratiekosten en eventueel reiskostenvergoeding bij. Gemiddelde wordt gelijk gesteld aan gemiddelde kosten restaurantmedewerkster) ⁴²
Geschatte kosten cursus vergaderservice voor de 9 medewerkers (<i>exclusief leidinggevende, zij heeft al ervaring. Cursus is inclusief vrijblijvend gesprek, cursusmateriaal, aanmeldingen examen, voorbereidingstijd en reistijd trainer</i>)**	Trainingskosten 7 dagdelen á 650 € 4550 (normaliter 5 dagdelen, maar omdat de medewerkers niet allemaal tegelijk kunnen gaan, zijn er 7 dagdelen) Examenkosten € 650 9 * € 80 per persoon per examen € 720 1 extra examiner € 250 ----- + Totaal exclusief 19 % BTW € 6170 Totaal inclusief 19 % BTW € 7342,30 Totale kosten per persoon incl.BTW € 815, 81
Kosten restaurantmedewerksters voor het volgen van de cursus <i>Schaal 35 = € 2903,66 (totaal per maand inclusief werkgeverslasten) / 156 uur (gemiddeld per maand) = € 18,61 per uur</i>	19,5 uur * € 18,61 * 9 medewerkers = € 3266,06
Geschatte kosten opstellen banquetingboek <i>Schaal 40 = € 3129,61 (totaal per maand inclusief werkgeverslasten) / 156 uur (gemiddeld per maand) = € 20,06</i>	56 uur (7 dagen * 8 uur) * € 20,06 = € 1123,36
Papierkosten banquetingboek (500 vellen per pak)	€ 3,76
Onvoorziene uitgaven (10% van de kosten)	€ 1173,50
Totaal kosten (<i>exclusief kosten oproepkrachten, deze kunnen worden berekend als duidelijk is hoe vaak en hoelang de oproepkrachten werken</i>)	€ 12.908,98

Tabel 10: kosten adviezen

⁴² <http://www.randstad.nl/content/download/randstad/cao.pdf>

** Exacte kosten kunnen pas na vrijblijvend advies worden vastgesteld, omdat hierin de wensen van de opdrachtgever worden besproken. Op basis hiervan wordt een training op maat samengesteld. Voor de training is dit jaar geen budget, maar hier is volgend jaar ruimte voor

Kosten promotie	Berekening kosten
Kleurenbrochure (drieluik) met tekst, foto's en oplage van 100 stuks	€ 248,54 (inclusief personeelskosten, drukken en afwerking)
Kosten medewerker communicatieafdeling Schaal 50= € 3141,87 (totaal per maand inclusief werkgeverslasten) / 156 uur (gemiddeld per maand) = € 20,14 per uur	€ 20,14 * 16 uur (geschatte besteding aan persbericht en internetsite) = € 322,24
Totale kosten promotieadviezen	€ 570,78

Tabel 11: kosten promotieadviezen

§ 8.3.2: De baten

Behalve kosten zitten er ook baten aan de adviezen verbonden. De baten geven aan wat de adviezen opleveren. Hierbij moet echter niet alleen naar financiële voordelen worden gekeken. Aan de cursus voor de medewerkers zijn weliswaar kosten verbonden, maar de cursus heeft als voordeel dat de medewerkers kennis opdoen en technieken leren.

Door het exploiteren van de zalen aan derden, genereert het ziekenhuis externe inkomsten. Deze inkomsten zijn afhankelijk van de frequentie van het externe gebruik. Tegenover de gemaakte promotiekosten staat het feit dat de bekendheid van het exploiteren van de zalen toeneemt. Hierdoor kunnen er meer externe gebruikers worden binnengehaald en daardoor verhogen de inkomsten.

Hieronder wordt een aanname van de geschatte externe inkomsten weergegeven. Deze aanname is gebaseerd op 212 externe vergaderingen (zie § 6.4.2). Dit aantal is gebaseerd op de enquêteresultaten. Wanneer dit aantal over de 10 zalen verdeeld wordt, zijn dit 21 externe vergaderingen/symposia per zaal per jaar. Hierin is het aantal externe gebruikers dat door middel van reclame wordt aangetrokken niet mee gerekend.

Zalen	Vergaderingen per jaar	Zaalprijs	Externe inkomsten
Kerkzaal	21	€ 300,00	21* € 300,00 = € 6300,00
Auditorium	21	€ 270,00	21* € 270,00 = € 5670,00
Zaal 1	21	€ 90,00	21* € 90,00 = € 1890,00
Zaal 2	21	€ 115,00	21* € 115,00 = € 2415,00
Zaal 3	21	€ 100,00	21* € 100,00 = € 2100,00
Zaal 4	21	€ 180,00	21* € 180,00 = € 3780,00
Zaal 5	21	€ 80,00	21* € 80,00 = € 1680,00
Zaal 6	21	€ 80,00	21* € 80,00 = € 1680,00
Zaal 7	21	€ 80,00	21* € 80,00 = € 1680,00
Zaal 8	21	€ 115,00	21* € 115,00 = € 2415,00
Totaal geschatte externe inkomsten :			€ 29.610,00

Tabel 12: Geschatte externe inkomsten

*Het totale bedrag van de geschatte externe inkomsten is exclusief de bedragen die de externen voor onder andere personeel en consumpties dienen te betalen.

Totaal geschatte inkomsten op basis van 212 vergaderingen/symposia	€ 29.610,00
Totale kosten adviezen zalen	- €12.908,98
Totale promotiekosten	- € 570,78
Totale winst op basis van 212 externe vergaderingen/symposia	€ 16.130,24

§ 8.4: De weerstanden

Bij het invoeren van de adviezen en de consequenties ervan moet er rekening worden gehouden met weerstanden onder het personeel⁴³. Mensen hebben vaak moeite met veranderingen, vooral als het een gedwongen verandering is. Ze zijn bijvoorbeeld bang voor de gevolgen van een verandering. Hierdoor ontstaat er weerstand. Deze kan zich op verschillende manieren uiten:

- Men heeft geen tijd wanneer je iets wilt uitleggen;
- Men gaat in discussie over de oplossing;
- De weerstand roept boosheid op en dit wordt op collega's of klanten afgereageerd;
- Men meldt zich vaker ziek; hierdoor neemt het ziekteverzuim toe.

Naar verwachting zullen er bij het ziekenhuis naar aanleiding van de adviezen op een aantal gebieden weerstanden ontstaan. Als eerste het exploiteren van de zalen aan externen. Op sommige momenten zal dit voor meer werkdruk zorgen en er zullen avonden zijn dat er buiten de reguliere werktijden gewerkt moet worden. Ondanks het feit dat er personeel van een uitzendbureau wordt ingeschakeld, wordt er ook extra inzet van het restaurantpersoneel verwacht. De weerstand hiertegen wordt veroorzaakt door het feit dat het een gedwongen verandering is, die voor meer werk zorgt. Ook de cursus voor de vergaderservice zal enige weerstand veroorzaken. Er moeten extra uren gedraaid worden, omdat de collega's die de cursus volgen vervangen moeten worden.

Het is belangrijk om weerstanden zoveel mogelijk tegen te gaan. Op die manier blijft de sfeer binnen de organisatie beter en is er meer draagvlak voor de verandering. Er zijn een aantal manieren om weerstanden te verminderen:

- Mensen in een vroeg stadium zo goed mogelijk informeren. Hierdoor ontstaat er meer duidelijkheid;
- Mensen mee te laten denken;
- De mogelijkheid bieden om vragen te stellen.

Om het personeel in het gehele ziekenhuis te informeren dient in het Spaarne Nieuws (personeelskrant) vermeld te worden dat de zalen aan externen worden aangeboden. Het direct betrokken personeel, onder andere van het restaurant, de keuken en de communicatieafdeling, moet specifiek geïnformeerd worden via vergaderingen en e – mail. Hierdoor wordt deze medewerkers er meer bij betrokken en is er tijdens de vergaderingen gelegenheid tot het stellen van vragen. Tijdens de implementatie van de adviezen dienen er evaluatiemomenten te worden ingesteld. Hierdoor krijgen medewerkers de gelegenheid om eventuele knelpunten aan te geven en wordt hun betrokkenheid verhoogd. In het volgende hoofdstuk (het implementatieplan) wordt er dieper op de communicatie en de evaluatiemomenten ingegaan.

⁴³ Heuvel, W., v.d., 2004/2005, p. 44

Hoofdstuk 9: Het implementatieplan

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de implementatie van de adviezen uit hoofdstuk 7 plaatsvindt. Er wordt gekeken wie waar verantwoordelijk voor is. Hiermee wordt een antwoord op subprobleemstelling 8 gegeven: *Op welke wijze kunnen de adviezen geïmplementeerd worden?*

Als eerste worden de veranderpunten besproken. Daarna komen de betrokkenen en de communicatie naar de betrokkenen aan bod. Vervolgens wordt de planning beschreven en daarna volgt de evaluatie van de implementatie.

§ 9.1: De veranderpunten

Er zijn tijdens het onderzoek verschillende veranderpunten naar voren gekomen, namelijk:

- Exploiteren van de zalen aan externen;
- Professionaliseren vergaderservice;
- Inschakelen uitzendbureau;
- Opstellen banquetingboek;
- Aansluiten externe telefoonaansluiting
- Officiële zaalprijzen vaststellen.

Daarnaast zijn er promotieadviezen opgesteld. Ook deze dienen in de implementatie meegenomen te worden.

§ 9.2: De betrokkenen

Bij het invoeren van adviezen zijn altijd verschillende personen betrokkenen. Deze kunnen worden onderverdeeld in directe en indirecte betrokkenen.

Wie	Op welke wijze zijn ze betrokken
Raad van Toezicht	Goedkeuren begroting ziekenhuis en dus ook het opgestelde budget voor de sector Voeding
Raad van Bestuur	Goedkeuren externe verhuur, opgestelde budget sector Voeding en zaalprijzen
Facility Manager	Goedkeuren externe verhuur, opgestelde budget sector Voeding en zaalprijzen
Sectorhoofd Voeding	Dhr. Dirken (sectorhoofd Voeding) voert de veranderingen in is verantwoordelijk voor de evaluatie ervan. Hij is het hoofd van de dienst waarbinnen de veranderingen plaatsvinden
Leidinggevende en medewerkers personeelsrestaurant	Zij hebben het meest met de veranderingen te maken, omdat de vergaderzalen, het auditorium en de kerkzaal binnen hun takenpakket vallen. Zoals bij personele consequenties bleek, brengt het exploiteren van de zalen extra werk voor hun mee
Medewerkster administratie keuken en restaurant	Omdat deze medewerkster de facturen voor de interne en externe vergaderingen en symposia dient op te stellen, moet zij op de hoogte zijn van de adviezen en consequenties. Zij zal onder andere het banquetingboek op gaan stellen
Medewerkers communicatieafdeling	Deze afdeling stelt het persbericht op en werkt de internetsite van het ziekenhuis bij
Leidinggevend en medewerkers keuken	Door de externe vergaderingen en symposia neemt het aantal buffetten waarschijnlijk toe. Hierdoor zal de keuken deze vaker moeten verzorgen; afhankelijk van het gevraagde aantal buffetten
Leidinggevende en medewerkers sector Medische Instrumentatie	Deze sector zorgt voor de Audio Visuele middelen die speciaal aangesloten moeten worden. Ook zorgen ze voor het onderhoud ervan. Door de externe vergaderingen en symposia zal zij waarschijnlijk vaker voor technische ondersteuning moeten zorgen
Leidinggevende en medewerkers afdeling automatisering	Deze afdeling dient te zorgen voor de externe telefoonaansluitingen. Verder moet zij op de hoogte zijn van het feit dat de medewerkster die de facturen opstelt, regelmatig telefoonkosten zal opvragen

Tabel 13: Directe betrokkenen

Wie	Op welke wijze zijn ze betrokken
Leidinggevende en medewerkers receptie	De sleuteluitgifte van de zaalsleutels valt onder hun takenpakket. Zij moeten ervan op de hoogte zijn dat de zalen ook aan externen aangeboden worden
Leidinggevende en medewerkers beveiliging	De beveiliging loopt overdag en 's avond rondes door het gebouw. Zij dient ervan op de hoogte te zijn dat externen van de zalen gebruik kunnen maken en dat er dus vaker externen binnen het gebouw zullen zijn
Leidinggevende en medewerkers schoonmaak	Qua takenpakket gaat er voor deze afdeling niets veranderen. Hier moeten ze echter wel van op de hoogte worden gebracht, zodat er geen onduidelijkheid ontstaat
Afdeling Informatie Economie & Administratie (IE & A)	Qua takenpakket gaat er voor deze afdeling niets veranderen. Zij zullen echter wel op de hoogte van het externe zaalgebruik moeten worden gebracht, omdat zij de facturen en eventuele aanmaningen versturen

Tabel 14: Indirect betrokkenen

§ 9.3: De communicatie

In deze paragraaf wordt besproken hoe de invoering van de adviezen naar de betrokkenen gecommuniceerd kunnen worden. Hierbij kan onderscheid tussen interne en externe communicatie worden gemaakt. In hoofdstuk 7 zijn adviezen gegeven hoe de promotie, oftewel communicatie, naar de externen plaats kan vinden. In deze paragraaf wordt de interne communicatie besproken.

De interne communicatie over de veranderingen kan op verschillende manieren plaatsvinden. Hierbij zullen de verschillende betrokkenen behoefte hebben aan verschillende boodschappen. De communicatie naar de betrokkenen en de overige medewerkers binnen het ziekenhuis is ook in het implementatieplan meegenomen.

Deze communicatie heeft betrekking op:

- Het aanbieden van de zalen aan externen
- Redenen voor het exploiteren van de zalen
- Welke activiteiten verricht dienen te worden (opstellen banquetingboek, volgen van de cursus, vaststellen van zaalprijzen)
- De promotieactiviteiten (kleurenbrochure, internetsite, persbericht)

Er wordt van verschillende interne communicatiemiddelen gebruik gemaakt, namelijk:

- Spaarne Nieuws (personeelskrant)
- Overlegmomenten
- E – mail

§ 9.4: De evaluatie

Het is belangrijk om tijdens de implementatie van de adviezen evaluatiemomenten in te bouwen. Tijdens de evaluatie kunnen knelpunten naar voren komen die bijgestuurd moeten worden, bijvoorbeeld de moeilijkheidsgraad van de cursus. Ook kan tijdens de evaluatiemomenten besproken worden hoe men de interne communicatie heeft ervaren. Was deze duidelijk genoeg of had er meer gecommuniceerd moeten worden? Wanneer de zalen aan externen worden aangeboden, dient na ongeveer 3 maanden geëvalueerd te worden hoe het externe gebruik verloopt. Hoeveel externe vergaderingen en/of symposia hebben er plaatsgevonden? Wat zijn mogelijke redenen? Verder is het belangrijk om na afloop van de vergadering of het symposium te evalueren wat de externe organisator van het ziekenhuis als vergader – of symposiumlocatie vindt. Waar is men positief en waar is men negatief over? Welke tips kunnen er gegeven worden ten aanzien van verbetering van de geboden service? Een handige manier om hier achter te komen is door met de factuur een evaluatieformulier mee te sturen en te vragen of men deze wilt invullen en retourneren. Het formulier dient alleen verstuurd te worden naar externen die voor de eerste keer bij het ziekenhuis hebben vergaderd of een symposium hebben georganiseerd. Een voorbeeld van het evaluatieformulier is te vinden in bijlage 23.

§ 9.5: De planning

Hieronder wordt de planning van de implementatie weergegeven. Om een duidelijk overzicht te bewaren zijn er 2 planningen opgesteld; één voor de adviezen met betrekking tot de vergaderzalen en één voor de promotieadviezen.

Wie	Activiteiten	Wanneer
Overleg sectorhoofd Voeding, Facility Manager, Raad v. Bestuur	➤ Bespreken resultaten onderzoek; officiële toestemming exploiteren zalen	Begin juni 2005
Overleg sectorhoofd Voeding, leidinggevende personeelsrestaurant en leidinggevenden keuken	➤ Sectorhoofd deelt mee dat zalen aan externen aangeboden worden ➤ Bespreken consequenties exploiteren zalen (cursus, banquetingboek, inzetten oproepkrachten van uitzendbureau)	Midden juni 2005
Overleg sectorhoofd Voeding met andere sectorhoofden (Gebouwbeheer, Inkoop, Communicatie & Bedrijfshygiëne en Medische Instrumentatie)	➤ Sectorhoofd vertelt over exploitatie zalen ➤ Consequenties voor de verschillende betrokkenen (receptie, beveiliging, schoonmaak)	Midden juni 2005
Sectorhoofden Gebouwbeheer, Inkoop, Communicatie & Bedrijfshygiëne en Medische Instrumentatie	➤ Iedere sector organiseert overleg met leidinggevenden binnen eigen sector om de veranderpunten door te spreken	Eind juni 2005
Sectorhoofd Voeding en leidinggevende afdeling automatisering	➤ Sectorhoofd vertelt over het exploiteren van de zalen ➤ Consequenties voor de afdeling automatisering (externe telefoonaansluiting, telefoonkosten worden regelmatig opgevraagd door medewerkster administratie keuken en restaurant)	Eind juni 2005
Sectorhoofd Voeding	➤ Opstellen en inzenden stukje voor Spaarne Nieuws (over exploitatie zalen)	Eind juni 2005
Sectorhoofd Voeding	➤ Artikel in Spaarne Nieuws exploiteren zalen ➤ Redenen hiervoor ➤ Belangrijkste activiteiten (cursus, zaalprijzen, opstellen banquetingboek)	Begin juli 2005
Overleg Raad van Bestuur, Facility Manager en sectorhoofd Voeding	➤ Bespreken voorgestelde zaalprijzen ➤ Eventueel bijstellen prijzen	Begin september 2005
Sectorhoofd Voeding	➤ Opstellen begroting sector. Hierin worden de kosten van de cursus en promotieadviezen meegenomen	Oktober 2005
Overleg sectorhoofd Voeding en restaurantmedewerksters	➤ Vertellen over cursus vergaderservice ➤ Redenen en inhoud van de cursus	Begin december 2005
Afdeling planning & control	➤ Definitieve begroting met daarin de cursus en promotiekosten (hier zou in 2006 namelijk ruimte voor zijn)	Halverwege december 2005
Restaurantmedewerksters	➤ Cursus vergaderservice	Begin januari 2006 – eind februari 2006
Medewerkster administratie restaurant en keuken	➤ Opstellen banquetingboek	Begin januari 2006
Medewerkster administratie restaurant en keuken	➤ Terugkoppelen opzet banquetingboek naar Sectorhoofd Voeding	Halverwege januari 2006
Sectorhoofd Voeding en medewerkster administratie	➤ Bespreken wijzigingen banquetingboek	Eind januari 2006
Sectorhoofd Voeding en restaurantmedewerksters	➤ Tussentijdse evaluatie cursus	Eind januari 2006
Medewerker afdeling automatisering	➤ Uitzoeken welke telefoons in de 8 vergaderzalen staan en telefoonnummers in andere verkeersklasse zetten	Begin januari 2006

Medewerkster administratie keuken en restaurant	➤ Definitief banquetingboek	Halverwege februari 2006
Restaurantmedewerkers	➤ Examen cursus	Eind februari 2006
Sectorhoofd Voeding	➤ Contact opnemen met Randstad om aan te geven dat het ziekenhuis gebruik wil maken van oproepkrachten voor het personeelsrestaurant	Eind februari 2006
Sectorhoofd Voeding en restaurantmedewerkers	➤ Evaluatie cursus en examen (wat vindt men van de cursus, wat is er geleerd?)	Begin maart 2006
Sectorhoofd Voeding en restaurantmedewerkers	➤ Officiële start exploiteren zalen aan externen	Maart 2006
Sectorhoofd Voeding en leidinggevende restaurant en restaurantmedewerkers	➤ Evaluatie verloop extern gebruik zalen (hoe vaak wordt er gebruik maakt? Redenen? ➤ Hoe ervaren de medewerkers het externe gebruik? Is er sprake van hoge werkdruk? Tegen welke knelpunten loopt men aan?	Juni 2006
Sectorhoofd Voeding en Facility Manager	➤ Verslag van de evaluatie terugkoppelen naar de Facility Manager	Eind juni 2006
Sectorhoofd Voeding en leidinggevende restaurant en restaurantmedewerkers	➤ Evaluatie verloop extern gebruik zalen (hoe vaak wordt er gebruik maakt? Redenen? ➤ Hoe ervaren de medewerkers het externe gebruik? Is er sprake van hoge werkdruk? Tegen welke knelpunten loopt men aan?	Begin december 2006
Sectorhoofd Voeding en Facility Manager	➤ Verslag van de evaluatie terugkoppelen naar de Facility Manager	Halverwege december 2006

Tabel 15: Planning van de implementatie

* Bij het opstellen van het implementatieplan is rekening gehouden met de zomervakantie in de maanden juli en augustus en met de kerstvakantie in december

* In de nieuwe situatie van de Facilitaire Dienst (zie organogram bijlage 7) worden de genoemde functies (onder andere sectorhoofd Voeding) overgenomen door de nieuwe functies die dezelfde taken hebben als de huidige sectorhoofden

Wie	Activiteit	Wanneer
Sectorhoofd Voeding en leidinggevende communicatieafdeling	➤ Vertellen exploiteren zalen ➤ Welke activiteiten heeft dit tot gevolg voor de communicatieafdeling (persbericht, internetsite bijwerken, versturen brochures)	Halverwege december 2006
Sectorhoofd Voeding	➤ Opstellen tekst brochure en verzamelen foto's brochure	Begin januari 2006
Sectorhoofd Voeding en medewerker drukkerij	➤ Bespreken lay – out brochure ➤ Bespreken datum dat brochure klaar is	Begin januari 2006
Drukkerij ziekenhuis	➤ Opstellen lay – out ➤ Drukken brochure	Halverwege januari 2006
Sectorhoofd Voeding	➤ Aanleveren richtlijnen tekst website	Halverwege januari 2006
Communicatieafdeling	➤ Op de website vermelden dat het ziekenhuis zalen gaat exploiteren, zaalprijzen, geboden faciliteiten	Halverwege januari 2006
Sectorhoofd Voeding	➤ Aanleveren richtlijnen tekst persbericht	Begin februari 2006
Communicatieafdeling	➤ Opstellen persbericht ➤ Versturen persbericht naar regionale kranten	Begin februari 2006
Communicatieafdeling	➤ Persbericht per mail versturen naar alle medewerkers binnen het ziekenhuis	Halverwege februari 2006
Communicatieafdeling	➤ Versturen brochure naar geïnteresseerde verenigingen	Eind februari 2006

Tabel 16: Implementatie van de promotieadviezen

§ 9.6: Het draagvlak

Om de invoer van de adviezen tot een succes te brengen, dient er draagvlak onder de betrokkenen en belangstelling bij de potentiële klanten te zijn.

Voor de implementatie van de adviezen is er al op een aantal manieren draagvlak gecreëerd, namelijk:

- Betrokkenen tijdens interviews en gesprekken op de hoogte gebracht van het onderzoek
- Naar de opdrachtgever teruggekoppeld hoe het onderzoek verliep en wat de uitkomsten waren
- Verschillende medewerkers van het restaurant geïnformeerd over verloop van het onderzoek

Door de bovenstaande punten zijn betrokkenen tijdig op de hoogte gebracht van het onderzoek, hierdoor is er een stuk onduidelijkheid weggenomen. Door betrokkenen te informeren over de voortgang van het onderzoek, is de interesse binnen het ziekenhuis aanwezig gebleven.

Door het versturen van de enquêtes naar potentiële klanten is bij de geïnteresseerden belangstelling gewekt. Zij zijn ervan op de hoogte dat het Spaarne Ziekenhuis een mogelijke vergaderlocatie voor hen is. Door de geïnteresseerde verenigingen de kleurenbrochure toe te sturen blijft de belangstelling bij hen leven en weten ze dat het ziekenhuis daadwerkelijk heeft besloten om de zalen te exploiteren.

Vervolgonderzoek

Er kan een vervolgonderzoek worden gedaan naar de mogelijkheid om de zalen internationaal aan te bieden. Tijdens deze afstudeeropdracht is deze mogelijkheid niet verder onderzocht. Wegens tijdgebrek kon het onderzoek niet verder worden uitgebreid.

Daarnaast kan er een onderzoek naar het inzetten van een vergaderreserverings - systeem worden gedaan. Momenteel worden de reserveringen door een medewerkster gedaan en wordt geen gebruik gemaakt van een geautomatiseerd systeem. Wanneer het aantal externe vergaderingen op den duur toeneemt, betekent dit extra werk voor de medewerkster. Bij het inplannen van veel vergaderingen kunnen er dan eerder fouten worden gemaakt. Daarom kan het op den duur handig zijn om met een reserveringssysteem te gaan werken. Tegenover deze investering moeten echter ook inkomsten staan en daarom dient eerst gekeken te worden hoe hoog de externe vraag exact is.

Eigen visie op exploiteren zalen door Spaarne Ziekenhuis

Tijdens het uitvoeren van het onderzoek heb ik een eigen visie op het exploiteren van de zalen door het Spaarne Ziekenhuis ontwikkeld.

Zoals uit het onderzoek zelf is gebleken, is het voor het ziekenhuis rendabel om de zalen te exploiteren en op deze wijze externe inkomsten te genereren. Ik verwacht dat de externe belangstelling in de loop van de tijd zal toenemen; aan de ene kant door de gemaakte promotie en aan de andere kant door mond – tot – mond reclame.

Een andere mogelijke toekomstige ontwikkeling is dat meer ziekenhuizen hun vergaderzalen extern gaan aanbieden. De ziekenhuizen die dit nu al doen hebben hier goede ervaringen mee en zien dat er vraag naar is. Een mogelijke verklaring voor de vraag naar ziekenhuizen als vergaderlocatie, is dat een ziekenhuis een non – profit organisatie is en mensen daardoor niet verwachten dat een ziekenhuis (veel) winst met de vergaderzaalverhuur zal willen maken.

Het is van het Spaarne Ziekenhuis een goede zet geweest om de mogelijkheid tot het exploiteren van de zalen in overweging te nemen. Door de nieuwe locatie en het nieuwe ziekenhuis is het een reëlere optie geworden; de zalen zijn nieuw en de locatie is goed bereikbaar, vooral voor de omgeving. Het feit dat zij voor deze mogelijkheid openstond en er een onderzoek naar heeft laten doen, toont dat het ziekenhuis een uitdaging aan wil gaan en dat zij mogelijke nieuwe kansen benut. Ik denk dat dat in deze maatschappij erg belangrijk is. Alles verandert snel en geld speelt tegenwoordig een belangrijke rol. Door het benutten van kansen kan het ziekenhuis sneller op ontwikkelingen inspringen.

Literatuurlijst

Boeken

Alsem, K.J.: Strategische marketingplanning. 3^e herz.dr. Groningen: Wolters – Noordhoff, 2001. ISBN: 90 207 3041 X

Boer, T., de: Afstudeerscriptie Vergaderen in grote administratieve organisaties. Facilitair aanbod. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2003

Boer, W.: Wolters' Ster Woordenboek. 2^e herz.dr. Utrecht: Wolters Woordenboeken, 1996. ISBN: 90-6648-657-0

Bouter, R.: Handleiding voor de afstudeeropdracht 2004/2005. 10^e herz. druk. Zoetermeer: Ribberink van der Gang, 2004. ISBN: 90-73-77-09-5

Grootte, P., de, Ooms, K.: Stilte....in vergadering! Leuven / Apeldoorn: Garant, 1998. ISBN: 90 5350 737 X

Kempen, P.M., Keizer, J.A.: Advieskunde voor praktijkstages. 2^e herz.dr. Groningen: Wolters – Noordhoff, 2000. ISBN: 90 01 46822 5

Kotler, P., e.a.: Principes van marketing. 2^e herz. Dru. Schoonhoven: Academic Service, 2000. ISBN: 90 5261 292 7

Muijsert, P., Dam, L. van: Effectief leren vergaderen. 2^e herz. druk. Baarn: H. Nelissen, 1995. ISBN: 90-244-0257-3

Voorst, C. van: Afstudeerscriptie Vergaderen in grote administratieve organisaties. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2003

Syllabi

Genet, C.M.: Methoden van onderzoek en de markt. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2001/2002. Code: 2384

Heuvel, W., v.d.: Reader Personeelsmanagement. Den Haag : Haagse Hogeschool, 2004/2005. Code: 2360

Mante, Y.A.: Handleiding Schriftelijke Rapportage. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2001/2002. Code: 2318

Krant

“Nederland vergadert zich suf”, Raat, F., de NRC Handelsblad 22-1-2003

Internet

<http://healthcare.monsterboard.nl/sector/trends/index.asp> (18-2-2005)

<http://www.hmsc.nl/index2.php> (14-3-2005)

http://www.hotel-assist.nl/nl/schiphol/hotel_dorint_sofitel_amsterdam_airport/
(14-3-2005)

<http://www.hoteldebeurs.nl/> (14-3-2005)

<http://www.randstad.nl/content/download/randstad/cao.pdf> (6-5-2005)

http://www.sheraton.nl/templates/mercury.asp?page_id=7087 (14-3-2005)

www.bimsbv.nl (14-3-2005)

www.claus.nl (14-3-2005)

www.confio.nl (23-2-2005)

www.dpc-fokker.nl (14-3-2005)

Bode, E: "Vergaderitis kost vermogen"
www.intermediair.nl/artikel (18-2-2005)

Riel, E. van: "Een kwart van de tijd vergaderen"
www.intermediair.nl/artikel (18-2-2005)

www.managementsite.net/content/system/print.asp?id=52 (12-4-2005)

www.minvws.nl (23-2-2005)

www.regus.com (23-2-2005)

www.spaarneziekenhuis.nl/organisatie/nieuwelan.pdf (18-2005)

www.vandale.nl (17-2-2005)

Onderzoek naar het aanbieden van vergaderzalen aan externen

Onderzoek bij het Spaarne Ziekenhuis

Bijlagen



Auteur: Monique Schrama
Jaar van uitgave : 2005

Bijlagen**Pagina:**

Bijlage 1: Plan van Aanpak	3
Bijlage 2: Observaties afdelingen	12
Bijlage 3: Oriënterende interviews	15
Bijlage 4: Adressenlijst verenigingen	24
Bijlage 5: Voorbeeld enquête	28
Bijlage 6: Organogram oude situatie FD	32
Bijlage 7: Organogram nieuwe situatie FD	33
Bijlage 8: Overzicht zalen	34
Bijlage 9: Foto's van de zalen	35
Bijlage 10: Overzicht apparatuur	39
Bijlage 11: Interview Paul Hommes	40
Bijlage 12: Aanvullende informatie organisaties omgeving	42
Bijlage 13: Gesprek Claus	46
Bijlage 14: Voorstel Claus	47
Bijlage 15: Tweede gesprek Claus	48
Bijlage 16: Resultaten enquête	49
Bijlage 17: Interview Descartes	59
Bijlage 18: Interview AMC	61
Bijlage 19: Interview Kennemer Gasthuis	63
Bijlage 20: Berekening zaalprijzen	65
Bijlage 21: Schema cursus vergaderservice	69
Bijlage 22: Offerte kleurenbrochure	70
Bijlage 23: voorbeeld evaluatieformulier	71

Bijlage 1: Planning van Aanpak

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Achtergronden van het project

§ 1.1 Beschrijving van de organisatie

§ 1.2 Geschiedenis van het project

Hoofdstuk 2: Doelstelling en probleemstelling

§ 2.1 De doelstelling

§ 2.2 De probleemstelling

Hoofdstuk 3: De projectactiviteiten

Hoofdstuk 4: Projectgrenzen en producten

Hoofdstuk 5: Kwaliteitsbewaking

Hoofdstuk 6: De planning

Hoofdstuk 7: De risicoanalyse

§ 7.1 De interne risico's

§ 7.2 De externe risico's

Hoofdstuk 1: Achtergronden van het project

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving van de organisatie gegeven en een korte beschrijving van de geschiedenis van het project.

§ 1.1: Beschrijving van de organisatie

Het Spaarne Ziekenhuis is een ziekenhuis met een interconfessioneel karakter. Hiermee wordt bedoeld dat het ziekenhuis belang hecht aan het geloof. Het ziekenhuis is op 1 januari 1989 ontstaan door een fusie van het Diaconessenhuis in Heemstede en de Mariastichting in Haarlem. Na de fusie veranderde men de namen van de ziekenhuizen in het Spaarne Ziekenhuis. Omdat beide locaties een facelift nodig hadden en men 2 verschillende locaties niet handig vond, werd er besloten om de locatie in Haarlem naar Heemstede te verplaatsen. Andersom was geen optie, omdat er in Haarlem te weinig parkeergelegenheid was. Het plan was om in Heemstede een gebouw bij het andere ziekenhuis erbij te bouwen. Dit plan werd afgekeurd door de gemeente Heemstede. Omdat de plannen werden afgekeurd, ging men verder kijken naar een andere locatie. De gemeente Hoofddorp was op dat moment een groeigemeente die graag een ziekenhuis wilde. Nadat besloten was om in Hoofddorp een ziekenhuis te bouwen, bleek dat Heemstede eigenlijk niet wilde dat het ziekenhuis uit Heemstede wegging. Daarom werd besloten om de locatie in Heemstede te laten blijven en hier een dagziekenhuis van te maken. Sinds 1 januari 2005 is de nieuwe locatie in Hoofddorp geopend. Hier is ruimte voor ongeveer 455 patiënten en er werken ongeveer 2000 medewerkers.

§ 1.2: Geschiedenis van het project

Zoals hierboven al werd beschreven is het ziekenhuis naar Hoofddorp verhuisd. Hierdoor zit men dichterbij Schiphol en is de bereikbaarheid van het ziekenhuis verbeterd. Het ziekenhuis wil van deze bereikbaarheid gebruik maken en kijken of de vergaderzalen, de kerkzaal en het auditorium aan externen kunnen worden aangeboden. Echter, deze externen moeten wel zorggerelateerd zijn. Een andere reden voor het project is het feit dat het ziekenhuis inkomsten uit externe bronnen wil gaan behalen. Er is de zorgsector flink bezuinigd de afgelopen jaren. Behalve het feit dat men op een efficiënte wijze met het beschikbare geld om moet gaan, kan men ook proberen om extra geld binnen te halen. Hieruit is mijn onderzoek voortgekomen.

Hoofdstuk 2: Doelstelling en probleemstelling

In dit hoofdstuk worden de doelstelling en probleemstelling benoemd. Hiermee wordt duidelijk waar tijdens het onderzoek naartoe gewerkt wordt.

§ 2.1: De doelstelling

Het doel van het onderzoek is om antwoord te krijgen op de vraag of men wel of niet de zalen aan externen die met de zorg te maken hebben moet aanbieden.

§ 2.2: De probleemstelling

De probleemstelling die tijdens het onderzoek centraal staat luidt als volgt:

In hoeverre is het mogelijk om op efficiënte⁴⁴ wijze vergaderzalen en symposia organisatie aan te bieden op de zorggerelateerde congresmarkt (bijvoorbeeld artsen, Raad van Bestuur)?

Bij deze probleemstelling zijn een aantal subprobleemstellingen geformuleerd:

9. Wat wordt er verstaan onder vergaderzaal / symposia organisatie?
10. Wat is de huidige situatie?
11. Wat zijn de motieven van het ziekenhuis om de vergaderzalen / symposia organisatie te aan te bieden aan externe groepen (bijv. artsen)
12. Wat zijn de trends en ontwikkelingen op het gebied van vergaderen en symposia?
13. Welke adviezen komen er naar aanleiding van het onderzoek naar voren?
14. Wanneer blijkt dat er externe belangstelling is, op welke wijze kan het vergaderaanbod / de symposia organisatie dan op de zorggerelateerde congresmarkt gepromoot worden?
15. Wat zijn de personele, organisatorische en bedrijfskundige consequenties?
16. Op welke wijze kunnen de adviezen geïmplementeerd worden?

⁴⁴ Efficiënt heeft te maken met geld en tijd, dus met de personele, bedrijfskundige en organisatorische consequenties die samenhangen met het verhuren van de zalen

Hoofdstuk 3: De projectactiviteiten

Om het onderzoek op de juiste tot stand te brengen moeten er een aantal taken worden uitgevoerd. Deze zullen in dit hoofdstuk worden benoemd.

Fase	Groep	➤ Activiteit
Oriëntatiefase	Externe oriëntatie	➤ Raadplegen jaarverslagen, sites, bibliotheek, internet, kranten ➤ Branche onderzoeken ➤ Opdracht in context plaatsen
	Intake	➤ Kennismaken met opdrachtgever ➤ Voorlopige probleemstelling
	Oriënterende interviews	➤ Vragen opstellen ➤ Interviews (met betrokkenen) verwerken
Onderzoek – en oplossingsfase	Eerste analyse	➤ Wat is het werkelijk probleem? ➤ Wat zijn de oorzaken? ➤ Aanpak van probleem
	Analyse	➤ Definitieve probleemstelling ➤ Verdere interviews en vragen opstellen ➤ Enquête opstellen
	Terugkoppeling en contracteren	➤ Hoofdonderzoek op basis van PvA ➤ Wat is het doel van de opdracht? ➤ Wat zijn de beïnvloedbare factoren? ➤ Wat kan de opdrachtgever aan het eind verwachten?
	Werkplanning en projectorganisatie	➤ Activiteiten benoemen en ordenen ➤ Tijd inschatten ➤ Wat zijn de vaste en variabele kosten?
	Diepte – onderzoek	➤ Probleemstelling ➤ Soort onderzoek ➤ Ontwikkel onderzoeksvragen ➤ Bepaal de populatie ➤ Toetsen uitkomsten ➤ Wat zijn de adviezen? ➤ Geven deze antwoord op de vragen? ➤ Ben je je bewust van wat je nodig hebt voor de adviezen? ➤ Kosten en baten op lange en korte termijn?
	Oplossingsplan	➤ Oplossingsrichting ➤ Implementatieplan opstellen
Invoeringsfase	Invoering	➤ Communicatiemiddelen ➤ Risicofactoren benoemen
	Afronding	➤ Afronding vindt vaak plaats na de stage. Is het doel bereikt?

Hoofdstuk 4: Projectgrenzen en producten

Om onduidelijke situaties te voorkomen moet worden afgebakend wat wel en niet bij het project hoort. Hierdoor wordt het duidelijker wat het einddoel van het project is. Verder wordt er in dit hoofdstuk weergegeven welke producten het resultaat van het onderzoek zullen zijn.

De begindatum van het project (hiermee wordt bedoeld de datum van het beginnen op de afstudeerplek, voorbereiding thuis dus niet meegerekend) is 8-2-2005 en de einddatum is 24-5-2005. De invoering van de uitkomsten van het onderzoek kan eventueel na de einddatum plaatsvinden.

Wanneer het project te laat start kan dat gevaar voor het gehele traject opleveren in verband met de tijdsdruk.

Als randvoorwaarden voor het project zijn de volgende voorwaarden opgesteld. Ten eerste moet er voldoende medewerking vanuit het ziekenhuis zijn, omdat het anders moeilijk wordt om bepaalde informatie te verzamelen. Verder moet er gelegenheid zijn tot het stellen van vragen, zodat er informatie voor het project kan worden verkregen.

Met producten worden de resultaten bedoeld die naar aanleiding van het project naar voren komen. De producten van dit onderzoek zijn:

- Een adviesrapport
- Verwerking van de interviews
- Enquête
- Een plan van aanpak
- Kosten en baten

Hoofdstuk 5: Kwaliteitsbewaking

In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke controles er zullen worden uitgevoerd om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen.

Als eerste worden de enquête, het conceptverslag en de interviews teruggekoppeld naar de opdrachtgever, de geïnterviewde personen en aan de begeleiders op school. Op die manier kunnen er aanwijzingen worden gegeven en kan er eventueel worden bijgestuurd tijdens het project. Verder wordt er advies van gevraagd aan betrokken medewerkers.

Wanneer er wordt afgeweken van bepaalde procedures binnen de organisatie dan wordt er uitleg gegeven waarom dit gebeurt.

Voor het slagen van een project is goede communicatie belangrijk en daarom wordt bij interviews met betrekking tot de opdracht zo duidelijk mogelijk de opdracht omschreven.

De geïnterviewden krijgen een verslag van het interview, zodat ze kunnen aangeven of er onjuistheden in voorkomen. Verder worden de opdrachtgever en de begeleider van school tijdens onder andere tussenevaluaties op de hoogte gehouden van de gang van zaken.

Hoofdstuk 6: De planning

Aan de hand van tabel in hoofdstuk 4 kan er een planning worden gemaakt. Voor de afstudeerstage staan 880 werkuren; dit zijn 22 weken. Hieronder valt ook de tijd die berekend wordt voor het verwerven een opdracht; dus de sollicitatiebrieven en het voorbereiden van het sollicitatiegesprek. In de onderstaande planning worden alleen de activiteiten benoemd die bij de daadwerkelijke uitvoering van de verworven opdracht horen. De planning is ruim genomen, zodat bij eventuele tegenslag geen erge tijdsdruk ontstaat.

Code	Activiteit	Specifieke activiteiten	Tijdsduur	Kan pas na
A	Raadplegen jaarverslagen, sites, bibliotheek, internet, kranten	➤ Opzoeken relevante bladen, artikelen en sites	4 dagen	
B	Branche onderzoeken	➤ Sites bezoeken ➤ Brancheorganisatie opvragen	4 dagen	
C	Opdracht in context plaatsen	➤ Bekijken historie organisatie ➤ Werkplan en planning opstellen ➤ Recente ontwikkelingen	3 dagen	
D	Kennismaken met opdrachtgever	➤ Sollicitatiegesprek met dhr. Dirken; sectorhoofd Voeding en tevens opdrachtgever	1 dag	
E	Voorlopige probleemstelling	➤ Deze is geformuleerd voorafgaand aan de stage ➤ Oriëntatie Facilitaire Dienst	9 dagen waarvan 8 oriëntatie FD	C, D
F	Vragen opstellen	➤ Vragen opstellen voor oriënterende interviews	2 dagen	E
G	Interviews (met betrokkenen) verwerken	➤ Interviews ➤ Interviews uitgewerkt	3 dagen	F
H	Wat is het werkelijk probleem?	➤ Onderzoek naar probleem door middel van interviews met betrokkenen	2 dagen	G
I	Wat zijn de oorzaken?	➤	2 dagen	H
J	Aanpak van probleem	➤ Plan van aanpak ➤ Tien stappenplan	3 dagen	I
K	Definitieve probleemstelling	➤ Naar aanleiding van interviews en observeren kijken of probleemstelling aangepast moet worden	1 dag	J
L	Verdere interviews en vragen opstellen	➤ Vragen opstellen ➤ Interviews met betrokkenen en locaties ➤ Enquêtes versturen naar potentiële externe gebruikers	10 dagen	K
M	Wat is het doel van de opdracht?	➤ Antwoord krijgen op de vraag of het ziekenhuis wel of niet de zalen aan zorg gerelateerde externen moet aanbieden	1 dag	L
N	Wat zijn de beïnvloedbare factoren?	➤	3 dagen	M
O	Wat kan de opdrachtgever aan het eind verwachten?	➤ Een rapportage met adviezen ➤ Een plan van aanpak ➤ Resultaten enquête ➤ Risicoanalyse	5 dagen	N
P	Activiteiten benoemen en ordenen	➤ Dit gebeurt in het plan van aanpak	2 dagen	O
Q	Tijd inschatten	➤ De geschatte tijd van activiteiten	2 dagen	P

		wordt in deze planning aangegeven		
R	Wat zijn de vaste en variabele kosten?	➤ Bekijken of er sprake is van vaste of variabele kosten en zo ja, deze onderscheiden. Wanneer nodig een gesprek met iemand van de administratie	3 dagen	Q
S	<u>Probleemstelling</u>	➤ Deze is geformuleerd	1 dag	O
T	Soort onderzoek	➤ Kwantitatief en kwalitatief onderzoek	1 dag	J
U	<u>Ontwikkel onderzoeksvragen</u>	➤ Deze zijn in een eerder stadium ontwikkeld	1 dag	T
V	Bepaal de populatie	➤	2 dagen	U
W	Toetsen uitkomsten	➤ Oplossingen terugkoppelen naar leidinggevenden	2 dagen	V
X	Wat zijn de oplossingen?		4 dagen	V, W
Y	Geven deze antwoord op de vragen?	➤	2 dagen	X
Z	Ben je je bewust van wat je nodig hebt voor de oplossingen?	➤ Overleggen of mijn constatering m.b.t. de oplossingen juist zijn ➤ Wanneer nodig bijwerken oplossingen	3 dagen	Y
AA	Kosten en baten op lange en korte termijn?	➤ Hier wordt naar gekeken in gesprek met iemand van de administratie	4 dagen	Z
BB	Oplossingsrichting		1 dag	AA
CC	Implementatieplan opstellen	➤ Beschrijven betrokkenen ➤ Planning maken ➤ Communicatie ➤ Evaluatie van het invoeren van de oplossingen ➤ Implementatieplan terugkoppelen naar leidinggevende	4 dagen	BB
DD	Communicatiemiddelen	➤ Uitzoeken via welke kanalen de oplossingen gecommuniceerd worden.	3 dagen	CC
EE	Risicofactoren benoemen	➤ Uitzoeken naar aanleiding van de verzamelde informatie waar de obstakels liggen met betrekking tot het uitvoeren van de oplossingen	2 dag	DD
FF	Afronding vindt vaak plaats na de stage. Is het doel bereikt?	➤ Voor de afronding van de stage vindt er een afrondend gesprek plaats met de stagebegeleider van school en met de bedrijfsmentor. Wanneer nodig vinden er ook met andere betrokkenen afrondende gesprekken plaats ➤ Daadwerkelijke invoering en evaluatie ervan vindt plaats na de afronding van de stage	Onbekend	EE

Totaal aantal dagen: 90 (18 weken)

Hoofdstuk 7: De risicoanalyse

Er zijn bij het uitvoeren van een onderzoek allerlei factoren die het succes van het project kunnen beïnvloeden. In dit hoofdstuk worden de risico's die aan dit project zijn verbonden benoemd. Er kan onderscheid worden gemaakt in interne en externe risico's.

§ 7.1: De interne risico's

De interne risico's zijn binnen het gebied van de opdracht terug te vinden. In dit geval valt de opdracht binnen de afdeling Voeding.

- De haalbaarheid van het project. Wanneer er bijvoorbeeld geen geschikte middelen zijn om de opdracht binnen de gestelde tijd te halen, is het project dus niet haalbaar
- Onvoldoende bekendheid binnen de organisatie met betrekking tot het project
- Onvoldoende medewerking van medewerkers binnen de sector

§ 7.2: De externe risico's

Naast de interne risico's moet er ook rekening worden gehouden met externe risico's. Deze risico's ontstaan buiten het gebied van het onderzoek, dus buiten de sector Voeding

- Onvoldoende tijd voor besluitvorming
- Onvoldoende medewerking van de organisatie
- Onduidelijke projectgrenzen
- Onvoldoende medewerking andere afdelingen

De risico's dienen goed in de gaten gehouden te worden, omdat op die manier sommige risico's voorkomen kunnen worden.

Bijlage 2: Observaties afdelingen

Keuken

Voorheen werkten er ongeveer 100 mensen, nu zijn dat er zo'n 66. Deze inkrimping was mogelijk doordat men efficiënter is gaan werken. Er zijn bijvoorbeeld machines waarin brood afbakt, zonder dat men nog heel veel hoeft in te stellen. In deze machine kan ook vlees of vis worden klaargemaakt. Er wordt in de keuken met een lopende band gewerkt. Aan deze band worden de maaltijden voor de patiënten klaargemaakt. De band wordt op verschillende tijden gedraaid, namelijk 11.15, 13.00 en 16.00. De eerste 2 banden worden er broodmaaltijden klaargemaakt en de laatste keer warm eten.

De keuken werkt op bepaalde gebieden samen met het personeelsrestaurant. Één hiervan is de verzorging van de buffetten en/of maaltijden voor de recepties, vergaderingen of symposia die onder de verantwoordelijkheid van het restaurant vallen. De lunches voor deze evenementen verzorgt het restaurant zelf.

Werkzaamheden keuken:

- Patiëntenmaaltijden klaarmaken
- Band draaien
- Keuken schoonmaken
- Maaltijdverzorging voor de organisaties die naast het ziekenhuis liggen
- Buffetten en hapjes voor evenementen verzorgen
- Warme personeelsmaaltijden verzorgen (worden ter plekke tijdens de lunch in het personeelsrestaurant klaargemaakt)

Personeelsrestaurant

Het personeelsrestaurant verzorgt dagelijks de lunch en de avondmaaltijden voor de medewerkers van het ziekenhuis. Daarnaast verzorgt het restaurant dagelijks de services die bij de vergaderzalen en symposia horen. Van tevoren zorgen zij ervoor dat alles klaarstaat. Hierbij kan gedacht worden aan de tafelopstelling in de vergaderzalen, het controleren van de apparatuur, het klaarzetten van koffie en thee en eventueel het maken van de broodjes. Na afloop van een vergadering of een symposium ruimt men alles weer op. Het aanbieden van de zalen (zowel intern als extern) gaat via een medewerkster van het restaurant. Zij plant de vergaderingen of de symposia in en weet daardoor wat er bijvoorbeeld nog vrij is.

Er werken bij het personeelsrestaurant 10 medewerkers, inclusief de leidinggevende van het restaurant. Één van de medewerkers werkt in restaurant in Heemstede. Er zijn 6 fulltimers en 5 parttimers. De doordeweekse werktijden van het restaurant zijn van 7.00 tot 19.30. Deze tijden zijn over 3 shifts verdeeld, namelijk 7.00 – 15.30, 8.00 – 16.30 en

11.00 – 19.30. De grootste werkdruk bij het personeelsrestaurant vindt plaats tijdens de lunch tussen 11.30 en 13.00.

Er zijn binnen het ziekenhuis meerdere zalen van verschillende grootte. Behalve de 8 vergaderzalen, zijn er ook nog het auditorium en de kerkzaal (vooral geschikt symposia). Het auditorium en de vergaderzalen hebben geen daglicht, alleen de kerkzaal heeft ramen.

Tussen vergaderzalen 1 en 2 zit een schuifbare wand, waardoor de zalen samengevoegd kunnen worden en er één grotere ruimte ontstaat. Men probeert deze opstelling zoveel mogelijk te hanteren, zodat de tafels en stoelen niet iedere keer verschoven hoeven te worden. Verder is vergaderzaal 4 de directie vergaderzaal. Deze zaal ziet er luxer uit en is ingericht met representatief vergadermeubilair.

In samenhang met de zalen worden de volgende services aangeboden:

- Koffie, thee en frisdranken bij vergaderingen;
- Lunches ;
- Drankjes;
- Buffetten (bij symposia);
- Borrels;
- Koelkastje bij de vergaderzalen;
- Beheren van de garderobe;
- Verzorging van bloemen;
- Parkeergelegenheid.

Qua apparatuur wordt er het volgende aangeboden:

- Beamer met afstandsbediening;
- Laptop;
- Video/ DVD met afstandsbediening;
- Scherm;
- Flipover;
- Telefoon (alleen aanwezig in de 8 vergaderzalen; uitsluitend intern gebruik);
- Overhead projector;
- Radio (kerkzaal);
- Microfoons (kerkzaal, auditorium en vergaderzaal 2);
- Geluid (in vergaderzaal 1,2, het auditorium en de kerkzaal);
- Ringleiding doven (kerkzaal).

Schoonmaak

De schoonmaak valt onder de verantwoordelijkheid van 1 leidinggevende en 2 huishoudelijke assistentes. Één van de assistentes houdt de schoonmaak van de verpleegafdelingen in de gaten en de ander de schoonmaak van de algemene ruimtes en de beddencentrales. Bij de beddencentrales worden de vuile bedden verschoond en schone bedden opgemaakt. De mensen van de beddencentrale halen de vuile bedden op bij de afdelingen en brengen de schone bedden weer terug.

Er werken bij de schoonmaak ongeveer 80 mensen, dit is iets minder dan 40 fte's.

De vergaderzalen, de kerkzaal en het auditorium worden elke dag schoongemaakt door de medewerkers die om 6.00 's ochtends beginnen. Hier is voor gekozen, omdat de zalen overdag en 's avonds regelmatig in gebruik zijn. Tijdens deze dagelijkse schoonmaak worden het interieur en de vloeren schoongemaakt en worden de prullenbakken geleegd. Voor de vergaderzalen heeft de schoonmaak 15 minuten, voor het auditorium een halfuur en voor de kerkzaal een uur.

Receptie / beveiliging

De receptie en de beveiliging vallen onder een overkoepelende leidinggevende.

Hieronder valt de dagelijkse leidinggevende van iedere afdeling.

De receptionistes bemannen de receptie bij de hoofdingang van 6.30 tot 23.15.

De beveiliging zit er vanaf 6.00 tot 6.30 en vanaf 23.15 tot 00.15. Tussen de tijden dat er niemand zit kan men alleen naar binnen via de ingang bij het beveiligingshokje (achteringang). De belangrijkste prioriteit van de receptie is de mensen aan de balie helpen en telefoon beantwoorden. Overdag krijgt de receptie alleen de interne telefoontjes.

De externe telefoontjes worden dan door de telefooncentrale beantwoord. 's Avonds en in het weekend neemt de receptie ook de externe telefoontjes aan.

Een van de taken van de receptie is de sleuteluitgifte van onder andere de vergaderzalen en het auditorium. Wanneer mensen een sleutel komen halen wordt hun naam, sleutelnummer en tijdstip van afhalen genoteerd. Als de sleutel weer wordt teruggebracht, wordt dit afgevinkt. Ook in het ziekenhuis in Heemstede is er een receptie, bemand van 6.30 tot 18.30 (dagziekenhuis). De receptionistes rouleren en zitten om de beurt in Heemstede. Over een aantal maanden krijgt de receptie ook de receptie van de Geestgronden erbij en dan zit men dus op 3 plaatsen.

De beveiliging loopt 's avonds regelmatig rondes door het ziekenhuis om te controleren of alles in orde is en of alles is afgesloten. Als er 's avonds vergaderingen of symposia plaatsvinden, wordt de beveiliging hiervan op de hoogte gesteld door middel van een lijst met alle vergaderingen en symposia van die dag, zodat zij weten dat er 's avonds nog gebruik van de zalen wordt gemaakt.

De gangen waar de zalen liggen worden na 18.00 gesloten. Om na deze tijd toegang tot de gang te krijgen waar de gereserveerde zaal ligt, moet men gebruik maken van een "druppel". Dit is een metalen druppelvormige munt die voor een apparaat moet worden gehouden, zodat men de gangdeuren kan openen. De druppel hangt aan de sleutel van de gereserveerde vergaderzaal, zodat eventuele externe gasten zelf de gang kunnen openen en sluiten. Bij het ophalen van de sleutel wordt de naam van de persoon genoteerd en deze wordt weer afgevinkt wanneer de sleutel weer bij de receptie wordt ingeleverd.

Na 20.00 's avonds gaan de lichten in de gangen en de zalen automatisch uit. Deze kunnen langer worden ingesteld door middel van een overwerktimer.

Werkzaamheden receptie/beveiliging:

- Beantwoorden telefoon
- Vragen aan de balie beantwoorden
- Mensen de weg wijzen
- Telefoons en televisies voor de patiënten aansluiten (wordt doorgebeld aan de receptie. Zij sluiten de telefoons en televisies op de juiste bednummers aan)
- Sleuteluitgifte
- Uitrijkaarten voor de parkeerplaatsen (zodat mensen die bijvoorbeeld een dodenwake hebben gehouden niet voor hun parkeerplaats hoeven te betalen)
- Veiligheidsrondes door het gebouw lopen

Bijlage 3: oriënterende interviews

Oriënterend interview met Eva; medewerkster van het personeelsrestaurant

Welke taken vallen er onder het personeelsrestaurant?

- Het personeelsrestaurant verzorgt de lunch en maaltijden voor de ongeveer 2000 medewerkers van het Spaarne ziekenhuis. Men kan tot 19.30 in het restaurant terecht. De lunch is 's middags van 11.30 tot 14.30. Verder verzorgen wij vergaderingen en symposia. Deze kunnen in de vergaderruimtes, in het Auditorium en in de Kerkzaal worden gehouden. Het restaurant zorgt dan voor de consumpties, lunches, buffet of borrels. Na afloop ruimen wij alles weer op.

Hoeveel medewerkers werken er bij het personeelsrestaurant?

- In totaal hebben wij 12 medewerkers. Dit zijn 7 fulltimers en 5 parttimers. Eén van de fulltimers gaat over een aantal weken weg en verder staat er eentje in het personeelsrestaurant in Heemstede. Verder is één van de fulltimers verantwoordelijk voor de administratie en voor de registratie van de verhuur van de vergaderzalen, het auditorium en de Kerkzaal.

Kunt u wat meer vertellen over de registratie van de vergaderzalen?

- De registratie van de verhuur verloopt via een medewerkster van het personeelsrestaurant. Zowel voor intern als extern verhuur moet men naar haar bellen. Zij kijkt dan of er een zaal vrij is en wat er mogelijk is. Men moet dan een begin – en eindtijd doorgeven en dan wordt de zaal vastgelegd. Wanneer men de zaal intern huurt, hoeft er geen huur voor de zaal te worden betaald. Degene die de zaal huurt, moet de sleutel bij de receptie ophalen en weer terugbrengen.

Wat voor vergaderzalen zijn er?

- Er zijn 9 vergaderzalen, waarvan er eentje voor opleidingen en cursussen wordt gebruikt. Hier hebben wij verder weinig mee te maken, we zetten alleen de koffie en thee klaar. De 7 overige zalen verschillen in grootte. Verder is er het Auditorium. Hier kunnen 87 personen in. In het auditorium kunnen de stoelen niet verschoven worden, het is vergelijkbaar met een collegezaal op school. Als laatste hebben wij de Kerkzaal. Deze zaal wordt door de kerk gebruikt om kerkdiensten te houden, maar de zaal is ook geschikt voor symposia. Er zijn beamers aanwezig en er is een scherm dat naar beneden kan. Alle zalen hebben een koelkastje en reservekopjes en –schoteltjes.

Hoe vaak worden deze verhuurd? Worden de zalen intern en/of extern verhuurd?

- De zalen worden dagelijks gebruikt voor interne vergaderingen. De drukste dagen zijn maandag, dinsdag en donderdag. Qua extern verhuur worden de zalen bijvoorbeeld verhuurd aan een fabrikant van medicijnen of aan de diabetesgroep. Deze externen hebben vrijwel altijd een relatie met de zorg. Ik weet niet precies hoe vaak deze groepen van de zalen gebruik maken, maar het komt niet vaak voor.

Hebben de vergaderzalen schuifbare wanden?

- Tussen vergaderzaal 1 en 2 zit een schuifbare wand waardoor de zaal groter kan worden gemaakt. We laten de zaal zoveel mogelijk in de opstelling staan waarbij de schuifwand open is. Verder hebben qua speciale vergaderzalen ook vergaderzaal 4. Dit is de vergaderzaal voor de directie.

Wat valt er bij jullie onder de vergaderservice?

- We verzorgen koffie, thee, frisdranken, lunches en hapjes. Wanneer erom gevraagd veranderen wij de opstelling van de zaal. Verder zorgen wij dat de apparatuur klaarstaat wanneer daar om gevraagd wordt. Onder apparatuur kan men bijvoorbeeld de volgende dingen verstaan: beamers, laptops en projectieschermen. Wanneer een vergadering of symposia is afgelopen ruimen wij de vuile afwas en de apparatuur weer op.

Oriënterend interview met Elly Stokman, leidinggevende receptie

Welke taken vallen er onder de afdeling receptie?

- De belangrijkste prioriteit van de receptie is het helpen van de mensen aan de balie en de telefoon aannemen. Overdag krijgen wij alleen de interne telefoontjes en vangt de telefooncentrale de externe telefoontjes op. 's Avonds en in het weekend neemt de receptie ook de externe telefoontjes aan. Een andere taak van de receptie is het aansluiten van de telefoons en de televisie van de patiënten. Elke patiënt kan tegen betaling gebruik van een telefoon en een televisie maken. De aansluiting hiervan gebeurt door de receptie. Deze taak hebben wij er pas geleden bij gekregen. Vooral in het begin verliep dit erg chaotisch. Patiënten geven aan ons door in welk bednummer ze liggen en dan bleek vooral in het begin dat het bednummer dat men niet klopte en dan werd de telefoon bijvoorbeeld bij de burens aangesloten. Het systeem loopt nu beter, maar het gaat nog steeds niet goed en het neemt veel van onze tijd in beslag. Verder doet de receptie ook de sleuteluitgifte. Wanneer mensen een sleutel komen halen wordt hun naam, sleutelnummer en tijdstip van afhalen genoteerd. Als de sleutel weer wordt teruggebracht, wordt dit afgevinkt. Dit geldt ook voor de sleutels van de vergaderzalen. Tenslotte hebben wij ook uitrijkaarten voor de parkeerplaats onder ons beheer. Wanneer familie bij een overledene heeft gewaakt krijgt deze een uitrijkaart, zodat men niet hoeft te betalen. Ook mensen die bijvoorbeeld bij directie op gesprek komen krijgen een uitrijkaart; deze is 2,5 uur geldig. De tijd die men eroverheen zit moet men zelf betalen.

Worden de sleutels van de vergaderzalen vaak opgehaald (met andere woorden worden de zalen vaak verhuurd)?

- Er worden dagelijks sleutels van zalen opgehaald, maar ik weet niet precies hoeveel per dag. Ze worden dus wel regelmatig opgehaald.

Hoeveel medewerkers / medewerkster werken er bij de afdeling?

- Er werken hier 15 medewerksters waarvan er eentje fulltime werkt. In de avonden en in de weekenden werken vooral de studenten.

Welke werktijden hebben jullie hier bij de receptie?

- De receptionistes werken van 6.30 tot 23.15. De beveiliging zit er vanaf 6.00 tot 6.30 en vanaf 23.15 tot 00.15. Tussen de tijden dat er niemand zit kan men alleen naar binnen bij de beveiliging.

Valt de receptie in Heemstede ook onder jullie?

- De receptie in Heemstede valt inderdaad ook onder ons die is bemand van 6.30 tot 18.30. Dit komt omdat het ziekenhuis in Heemstede een dagziekenhuis is. De receptionistes rouleren en zitten dus om de beurt in Heemstede. Over een aantal maanden krijgen wij ook de receptie van de Geestgronden erbij en dan zitten wij dus op 3 plaatsen.

Interview met Dhr. Hageman, leidinggevende medische instrumentatie

Welke taken vallen er onder de afdeling medische instrumentatie?

- Als eerste zorgen wij voor het onderhoud van de medische instrumenten. Hierbij kan gedacht worden aan infuuspompen, hartbewakingsmonitoren en rolstoelen. Vroeger hadden wij ook de reparatie van telefoons in ons takenpakket, maar wij hebben ervoor gekozen om ons meer te richten op onder andere de medische instrumentatie. Naast de instrumenten houden wij ons ook bezig met patiëntveiligheid. Hierbij kan er bijvoorbeeld gedacht worden aan de statische elektriciteit die soms vrijkomt als mensen elkaar aanraken. Dit mag tijdens een operatie niet gebeuren en hier treffen wij dan ook voorzieningen voor. Verder adviseren wij bij het aanschaffen van de medische apparatuur en keuren wij apparaten af als we vinden dat ze echt niet meer gebruikt kunnen worden. Ook assisteren wij bij ingrepen die op patiënten worden toegepast. Wij weten namelijk precies hoe de apparatuur werkt en wanneer er tijdens de operatie een batterij van iets leeg raakt, kunnen wij deze meteen vervangen. Een andere tak waar we ons mee bezig houden zijn de audio visuele middelen, bij bijvoorbeeld de vergaderzalen. Wanneer er apparatuur nodig is bij bijvoorbeeld een groot symposia zorgen wij ervoor dat het allemaal werkt en soms blijft er iemand van ons aanwezig, zodat er in geval van storing direct ingegrepen kan worden. Een voorbeeld van een groot symposia was het symposia van de gynaecologen. Zij hadden een bepaalde techniek uitgevonden en gingen deze presenteren aan een internationaal publiek. Bij dit symposia waren wij persoonlijk aanwezig om alles in goede banen te leiden.

Worden er vaak dit soort symposia bij het ziekenhuis georganiseerd?

- Nee, ze worden niet vaak op deze schaal bij het ziekenhuis georganiseerd. Vaak zijn het academische ziekenhuizen die grotere symposia organiseren.

Waarom vallen de audio visuele middelen niet onder de afdeling automatisering?

- Het feit dat dit onder ons valt, is in de loop der jaren zo gegroeid. De automatisering houdt zich vooral bezig met het netwerk en de computers.

Waarom is het Spaarne Ziekenhuis naar Hoofddorp verhuisd?

- In 1984 / 1985 werd bekend dat de Mariastichting in Haarlem moest sluiten. De reden hiervoor was het feit dat er teveel ziekenhuizen in een straal van ongeveer 10 kilometer waren. Hierdoor waren er teveel bedden en men wilde het teveel aan bedden reduceren. Omdat men een sluiting van de Mariastichting wilde voorkomen ging men in gesprek met het Diaconessenziekenhuis in Heemstede en met het Elisabeth Gasthuis in Haarlem. Uiteindelijk werd besloten om te fuseren met het Diaconessenziekenhuis en werd de naam van beide ziekenhuizen veranderd in het Spaarne Ziekenhuis. Zowel het Diaconessenziekenhuis als de Mariastichting hadden een facelift met betrekking tot het gebouw nodig. Verder was gebleken dat 2 locaties niet handig was en daarom werd besloten om de locatie in Haarlem te verplaatsen naar Heemstede. In Haarlem was namelijk niet genoeg parkeergelegenheid dus was het handiger om naar Heemstede te verhuizen in plaats van andersom. Het plan was om een gebouw in een banaanvorm om het ziekenhuis in Heemstede heen te bouwen. Dit plan werd afgekeurd door de gemeente Heemstede. Hier waren meerdere redenen voor. Ten eerste is de gemeente erg milieubewust en mogen er niet zomaar bomen gekapt worden. Ook wil men niet teveel verkeersstromen en dus ook geen grote bedrijven binnen de gemeente. Omdat de plannen waren afgekeurd, ging men verder kijken naar een andere locatie.

De gemeente Hoofddorp was op dat moment een groeigemeente die graag een ziekenhuis wilde. Nadat besloten was om in Hoofddorp een ziekenhuis te bouwen, bleek dat Heemstede eigenlijk niet wilde dat het ziekenhuis uit Heemstede wegging. Daarom werd besloten om de locatie in Heemstede te laten blijven en van het ziekenhuis in Heemstede een dagziekenhuis te maken.

Interview met dhr. Dirken; sectorhoofd Voeding

Kunt u wat meer vertellen over de sector Voeding?

- Onder de sector Voeding valt ten eerste de keuken. Hier worden dagelijks de patiëntenmaaltijden klaargemaakt. Bij de keuken zit de voedingsadministratie. Deze krijgen de menuvoorstellen van de patiënten binnen. Dit is een keuzeformulier waarop de patiënten kunnen aangeven wat zij willen eten. Deze formulieren, inclusief latere wijzigingen, worden bij de administratie verwerkt. Aan de lopende band kan men door middel van kaartjes met codes erop, zien welke maaltijd een patiënt heeft gekozen. Aan de band worden de gerechten op de borden geschept en vervolgens naar de verpleegafdelingen getransporteerd. Naast de keuken vallen ook de voedingsassistenten onder de sector Voeding. Zij brengen op de afdelingen de maaltijden naar de patiënt en halen vervolgens de vuile dienbladen op. Ook verzorgen zij tussentijds het drinken voor de patiënten. Tot slot vallen het personeelsrestaurant in Hoofddorp en het restaurant in Heemstede onder deze sector. Onder restaurant in Hoofddorp vallen de vergaderzalen, het auditorium en de kerkzaal. Dit zijn de zalen waar het onderzoek betrekking op heeft.

Hoeveel vergaderzalen zijn er aanwezig en welke services worden er aangeboden?

- Er zijn in totaal 9 vergaderzalen plus het auditorium en de kerkzaal. Één van de vergaderzalen wordt door de afdeling opleidingen gebruikt als cursuszaal en valt daardoor af. In totaal zijn er 10 zalen die aan externen aangeboden kunnen worden. Qua services is er redelijk veel mogelijk. Doordat we een keuken hebben waar dagelijks gekookt wordt, kunnen wij veel aanbieden op het gebied van catering, zoals buffetten, hapjes, garnituur en maaltijden. Daarnaast is er allerlei apparatuur in de zalen aanwezig, zoals beamers, overheadprojectors, projectieschermen, whiteboards, video/ DVD installatie en geluidsinstallatie. Op dit moment is de parkeergelegenheid bij de nieuwe locatie op een tijdelijke manier geregeld. De parkeergarage voor de bezoekers is pas in september klaar, wat betekent dat de bezoekers momenteel op de parkeerplaats voor het personeel parkeren. Om het personeel op te vangen, is een terrein vlakbij het ziekenhuis afgehuurd waar men kan parkeren. Deze situatie brengt ook gevolgen met zich mee wanneer er externe vergaderingen/symposia worden gehouden. Tijdens de enkele externe symposia die er zijn gehouden, waren er 2 mogelijkheden voor de parkeergelegenheid voor externen. Ten eerste kon men op de tijdelijke parkeerplaats voor bezoekers parkeren. Hier moet normaal gesproken echter voor betaald worden. De externen kregen uitrijkaarten, waardoor zij gratis konden parkeren. De kosten hiervan werden naar de organisator doorbelast. Echter, wanneer een symposium 's middags begon was de bezoekersparkeerplaats nog vol. De externe gasten moesten dan op het parkeerterrein voor het personeel parkeren. Er werd een extra pendelbus ingezet en ook de bewaking moest 's avonds langer patrouilleren. De kosten hiervan werden op € 250,00 geschat en naar de organisator doorbelast. Verder hebben wij contact met verhuurbedrijf Héman in Amsterdam. Als er goederen nodig zijn die wij niet hebben of niet genoeg van hebben, bijvoorbeeld garderobehangers, huren wij deze bij dit bedrijf.

Wat zijn de achterliggende redenen voor het mogelijke exploiteren van de zalen?

- Ten eerste is het ziekenhuis sinds 1 januari 2005 officieel verhuisd naar deze locatie in Hoofddorp. Hierdoor zitten wij dichterbij Schiphol en hebben wij een betere bereikbaarheid. Ten tweede wil de Facilitaire Dienst externe inkomsten genereren.

Er is de laatste jaren namelijk bezuinigd binnen de zorg en er moet efficiënter worden omgegaan met het beschikbare geld. Echter, de kwaliteit van de zorg mag niet achteruit gaan. Er moet dus hetzelfde, of meer, worden gepresteerd met minder geld. Daarnaast heeft het ziekenhuis een begrotingstekort. Door de externe inkomsten kan op deze factoren ingespeeld worden.

Zijn er randvoorwaarden/beperkingen waar bij het aanbieden van de zalen rekening mee gehouden moet worden?

- De externe gebruikers van de zalen dienen zorggerelateerd te zijn. Ten eerste om te voorkomen dat wij als ziekenhuis ergens bij betrokken raken. Stel dat bijvoorbeeld de PvdA hier komt vergaderen en een beslissing over iets neemt. Uit het feit dat zij die beslissing hier in het ziekenhuis hebben genomen, zou geïnterpreteerd kunnen worden dat wij die beslissing steunen. Verder is de kerkzaal niet alleen van het ziekenhuis, maar ook bezit van de Stichting kerk. Samen met het kerkbestuur is een convenant opgesteld waarin allerlei voorwaarden over het gebruik van de zaal zijn opgenomen. Één hiervan is dat de externe gebruikers zorggerelateerd moeten zijn.

Andere voorwaarden die in het convenant worden genoemd zijn:

- In het weekend en op feestdagen als is de ruimte als kerkelijke ruimte ingericht;
- Er mag in de zaal niet worden gegeten en gedronken;
- Er mag in de zaal niets worden georganiseerd zonder dat het sectorhoofd er vanaf weet;
- De activiteiten die er worden gehouden mogen geen schade aan de kerkzaal toebrengen;
- De bijeenkomsten mogen alleen in de kerkzaal worden gehouden als deze niet in een andere zaal kunnen plaatsvinden door bijvoorbeeld het aantal mensen of de benodigde apparatuur.

Welke afdelingen, behalve het personeelsrestaurant, zijn betrokken bij de vergaderzalen (bijvoorbeeld de schoonmaak)?

- De receptie verzorgt de sleuteluitgifte van verschillende ruimtes in het gebouw. Zij heeft dus ook de sleuteluitgifte van de vergaderzalen en het auditorium in haar beheer. Wanneer iemand de sleutel komt ophalen, wordt de naam van de persoon opgeschreven. Bij het terugbrengen van de sleutel dit afgevinkt, zodat men weet dat de sleutel weer is ingeleverd. Zowel de receptie als de beveiliging krijgen 's morgens een lijst met de geplande vergaderingen en symposia die op die dag plaatsvinden. Hieronder weet de beveiliging dat er bijvoorbeeld 's avonds wordt vergaderd en dat er dan nog mensen in huis zijn. Tijdens het lopen van de beveiligingsrondes wordt hier rekening mee gehouden en wanneer vergaderingen 's avonds zijn afgelopen wordt gekeken of de zalen goed zijn afgesloten.

De schoonmaak maakt dagelijks de zalen schoon. Dit gebeurt in de ochtend, zodat men niet gestoord wordt tijdens de vergaderingen. Tot slot heeft de keuken met de vergaderservice te maken. Zij verzorgen namelijk de buffetten of hapjes bij bijvoorbeeld symposia.

Wat is uw visie op het exploiteren van de zalen aan externen?

- Ik denk zelf dat er belangstelling is om in het ziekenhuis te vergaderen of een symposium te organiseren. Ten eerste is het ziekenhuis nieuw en staat het nog in de belangstelling daardoor. Dit verhoogt de naamsbekendheid. Daarnaast is het voor de omgeving goed bereikbaar. Verder worden er af en toe al externe symposia georganiseerd. Via via heeft men dan van ons gehoord en is geïnteresseerd in wat wij te bieden hebben.

Interview met mevrouw Otto-van der Ende, Facilitair Manager

Kunt u wat meer vertellen over de Facilitaire Dienst en de op handen zijnde reorganisatie?

- Voorheen waren er bij de Facilitaire Dienst 2 managers; eentje die voor de technische kant zorgde en eentje die voor de services zorgde. Deze situatie ontstond doordat er eerst 2 ziekenhuizen waren die later gingen fuseren; namelijk het Diaconessenziekenhuis en de Mariastichting. Doordat 1 manager de pensioengerechtigde leeftijd bereikte en de andere niet alleen het Facilitair Bedrijf wilde managen, is een nieuwe functieomschrijving opgesteld en gezocht naar een nieuwe manager. Sinds 1-11-2004 ben ik hier werkzaam. Op dit moment zit de FD tussen 2 fases in, namelijk de oude situatie en de aanloop naar de reorganisatie. In de oude situatie (en nu nog huidige situatie) zijn er 5 sectorhoofden (zie bijlage 4). De verschillende sectoren hebben een ongelijke verdeling qua medewerkers waar leiding aan moet worden gegeven. Dit is één van de redenen om te reorganiseren. Een andere reden is dat we een klantgerichte afdeling willen worden. De cliënt (patiënt) staat centraal, wat ook terug vinden is in de algemene visie van het ziekenhuis. Verder is uit een intern onderzoek gebleken dat er slechte communicatie tussen de FD en de zorg is. Om goed op de wensen van de patiënten in te spelen moet deze communicatie verbeteren. In de nieuwe situatie worden er 2 afdelingen onderverdeeld en veranderen de namen van de afdelingen (zie bijlage 5). Twee van de afdelingen, namelijk services kliniek en services short stay (polikliniek), zijn meer op de zorg gericht en overleggen regelmatig met de zorgafdelingen. Op die manier moet de communicatie verbeteren. Ook wordt er in de nieuwe situatie een Facilitair Meldpunt opgericht (is al in gebruik) om alle vragen, wensen en klachten van gebruikers op een centraal punt binnen te laten komen. Zij spelen deze dan weer door naar de desbetreffende personen. De sectorhoofden hebben de mogelijkheid gekregen om aan te geven voor welke functie in de nieuwe situatie zij belangstelling hebben. Echter, er wordt wel gekeken of men aan de gestelde eisen voldoet, bijvoorbeeld technische achtergrond bij gebouwbeheer. Wanneer er geen geschikte kandidaat voor een functie wordt gevonden, wordt er een vacature opgesteld.

Welke facilitaire afdelingen vallen er onder de FD? (organogram?)

- De afdelingen die zowel in de oude als in de nieuwe situatie onder de FD vallen worden in de organogrammen aangegeven.

Hoeveel medewerkers (FTE's) werken er bij de FD?

- Er werken 239 FTE's. Dit is exclusief de medewerkers bij de wasserij. Deze wasserij hebben wij in samenwerking met het Kennemer Gasthuis, een ziekenhuis in Haarlem. Wij hebben met elkaar de afspraak gemaakt dat wij voor het personeel zorgen en het andere ziekenhuis voor de middelen.

Wat zijn de missie en de visie van de FD?

- De missie, de visie en de doelstellingen moeten nog in een beleidsplan worden vastgelegd. Hier ben ik momenteel druk mee bezig. De belangrijkste doelstelling is om een klantgerichte dienst te worden, waarbij de cliënt centraal staat. De klant is dus koning. Verder willen wij de beste Facilitaire Dienst van de streekziekenhuizen in Nederland worden, echter wel binnen de gestelde financiële kaders. Ook willen wij ons in de toekomst meer op externe inkomsten gaan richten. Op de zorg is namelijk de laatste jaren bezuinigd en hierdoor is er minder geld beschikbaar. Daarnaast heeft het ziekenhuis een begrotingstekort.

Om geld te besparen kan er efficiënter en effectiever gewerkt worden, maar aan de andere kant kan er natuurlijk geld binnengehaald worden via externe gebruikers. Hier komt dus onder andere jouw opdracht uit voort. Een andere externe inkomstenbron is de CGGV (gebouw naast het ziekenhuis tbv geestelijke gezondheidszorg). Deze organisatie komt in een gebouw naast het ziekenhuis te zitten en heeft ons gevraagd om een aantal van hun facilitaire diensten te verzorgen.

Wordt er met budgetten gewerkt? Dus; doorbelasting van kosten naar afdelingen die gebruik maken van de Facilitaire Diensten?

- Elk jaar wordt er een begroting opgesteld en wordt bepaald wat het budget van iedere afdeling is. Er wordt echter nog niet met budgetten en doorbelasten van kosten naar zorgafdelingen gewerkt. Hier wil ik uiteindelijk wel naartoe. Eerst wordt dan duidelijk op papier gezet wat de missie, visie en doelstellingen van de Facilitaire Dienst zijn. Vervolgens worden er Service Level Agreements (SLA's) met de zorgafdelingen opgesteld. Hier worden de kwaliteitsafspraken in vastgelegd, zoals hoe vaak er wordt schoongemaakt en wat de werktijden van bijvoorbeeld voedingsassistenten zijn. Aan de hand hiervan kunnen er kostendifferenties worden opgesteld en wordt duidelijk wat de kosten per zorgafdeling zijn. Wanneer men extra service wil die buiten de SLA's valt, moet hiervoor betaald worden. Andersom kan men zeggen wat er bijvoorbeeld niet geleverd is en aantonen dat men er recht op heeft. Ook met de GGD kan er zo'n SLA worden opgesteld. Wanneer de Facilitaire Dienst niet levert wat wordt afgesproken, kan de CGGV ons hierop aanspreken. Ook op een ander gebied wordt er met de CGGV samengewerkt, namelijk wat betreft de vergaderzalen. Er wordt in het gebouw van de CGGV een mooie vergaderzaal gebouwd die aan ons ter beschikking wordt gesteld. Andersom kan men van onze vergaderzalen gebruik maken wanneer zij vol zitten. Men kan dan aangeven wat de wensen voor bijvoorbeeld de broodjes zijn en op basis hiervan wordt dan de prijs berekend.

Op welke wijze wordt de verdeling van het budget voor de Facilitaire Dienst bepaald?

- De sectorhoofden geven aan het einde van een jaar zelf aan welk budget ze voor het komende jaar nodig hebben. Aan de hand van alle opgestelde budgetten binnen het ziekenhuis wordt door de organisatie een begroting opgesteld. Daarna wordt bepaald wat bijvoorbeeld het budget van de Facilitaire Dienst is. Deze begroting wordt door de Raad van Bestuur en daarna door de Raad van Toezicht goedgekeurd. Wanneer uit de definitieve begroting blijkt dat het totale budget voor de Facilitaire Dienst lager uitvalt, overleg ik samen met de sectorhoofden op welke gebieden er wordt geminderd. Uiteindelijk bepalen de Facility Manager en de Raad van Bestuur dus op welke wijze de budgetten worden verdeeld.

Bijlage 4: Adressenlijst verenigingen

Patiëntenverenigingen

Astmafonds
Clementien Heim
Vrolikstraat 32a
1091 VG Amsterdam
Tel: (020) 465 58 89
Regioraad@mandarijn.net

NVVS= Gehoorproblemen en slechthorenden
Secretariaat van de afdeling Haarlem e.o.
Mw. H. Brakel
Kleverpark 115
2023 CC Haarlem
Tel: 023-5251906

Maatschappelijke dienstverlening voor Blinden
Vondelstraat 128
1054 GS Amsterdam
Telefoon: 020-6167777

Cerebraal (niet aangeboren hersenletsel)
Patiëntenvereniging
Postbus 8579
3503 RN Utrecht
Telefoon: (030) 296 44 69
E-mail: helpdesk@cerebraal.nl
Ter attentie van Noord – Holland
Kees Kieft

Nederlandse vereniging voor Kindergeneeskunde
nvk@medweb.nl

Vereniging van motorisch gehandicapten en hun ouders
AfdelingAmsterdamKennemerland@bosk.nl
Contactpersoon: Marjon Graven
Telefoon: 020-3458028

Nederlandse Vereniging van Hoofdpijnpatiënten
Regio 3 HAARLEM / ZAA NSTREEK
De heer P. van der Bijl
0251 – 24 29 62
p.vanderbijl@tpgpost.nl

Regionaal Patiënten Consumenten Platform Kennemerland
Kruisweg 875A,
2132 CA HOOFFDORP
Tel 023 5622032

Alzheimer Stichting
Postbus 183
3980 CD Bunnik
Telefoon: 030-6567511

Stichting Maatschappelijke
Dienstverlening aan Doven
Keizersgracht 477
1017 DL Amsterdam
Telefoon: 020-6269457

Sarcoïdose
Belangenvereniging
Nederland SBN
Postbus 7057
1007 MB Amsterdam
Tel/fax: 020-4443204
sarcoidose.info@VUmc.nl

Parkinson
Postbus 46
3980 CA Bunnik
Telefoon: 030-6 56 13 69

Landelijke Vereniging
Dialyse
& Transplantatie
lvdt@lvdt.nl

Huidtherapie
secretariaat@huidtherapie.nl

Multiple Sclerose Vereniging
Dhr. Van der Kolk
023 537 11 82
famvdkolk@quicknet.nl

E-mail RPCP info@rpcpkennemerland.nl

Regionaal Patiënten Consumenten Platform Amstelland en de Meerlanden
Kruisweg 875A
2132 CA HOOFFDORP
Tel 023 5622032
E-mail RPCP rpcp-am@rpcp-am.nl

Beroepsverenigingen

Beroeps vereniging Ambulancezorg
Marian Bergman, management assistente
Petra Zijlstra, project manager/ledenadministratie
Postbus 489
8000 AL Zwolle
Telefoon: (038) 422 57 72
Info@ambulancezorgnederland.nl

Sting, beroepsvereniging van de verzorging
Nederland
Postbus 6000
3503 PA Utrecht
Telefoon : 030-2919060
Email: sting@sting.nl

Longassistentes
Secretariaat NVLA
Esther Hauwert
Marsdiep 29
3844 LT Harderwijk
Tel. nr.: 0341 – 413762

Vereniging voor Voedingsassistenten
Postbus 86
4000 AB Tiel
Tel: 0344-664186

Vereniging van Oncologie Verpleegkundigen
Postbus 3135
3502 GC Utrecht
0302919047
secretariaat@vvov.rog

District Huisartsen Vereniging
voor
Wilhelminastraat 43/A
Verpleegkunde
2011 VK Haarlem

LVW= Landelijke Vereniging
Wijkverpleegkundigen
Postbus 3135
3502 GC Utrecht
Telefoon: 030-2919046
Emailadres: info@lvw.nl

Diabetes Vereniging

Dhr. J.D. Koster
Mary Zeldenruststraat 24
2135 JR Hoofddorp

Regionaal Genootschap
Fysiotherapie
KNGF Regiokantoor
West-Nederland
Oosteinde 30
1483 AE De Rijp
Kngf-west@kngf.nl

Vereniging voor Hygiëne &
Infectie preventie in de
Gezondheidszorg
Secretariaat
Agnes Koster
Wichard van Pontlaan 40
5302 XC Zaltbommel
tel: 0418-510141

Associatie Nederlandse
Tandartsen
Leidsvaartweg 99/4 ET
2106 AS Heemstede
023-5248899

Nederlandse Vereniging

Psychiatrische

Postbus 3135
3502 GC Utrecht

Landelijke vereniging van Artsen in Dienstverband (LAD) Postbus 20058 3502 LB Utrecht (030) 282 33 44	Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) Postbus 20056 3502 LB Utrecht
De Orde van Medisch Specialisten voor Postbus 20057 3502 LB Utrecht Telefoonnummer: (030) 29 85 185	Nederlandse Vereniging Arbeids – en Bedrijfs geneeskunde Secretariaatsbureau NVAB E.J.H. van der Putten- Driesen Postbus 1594 5602 BN EINDHOVEN
Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten Othellodreef 93 3561 GT Utrecht	Nederlandse Vereniging van Anesthesie Medewerkers Postbus 965 7301 BE APELDOORN regio-alkmaar@nvam.nl
Stichting Apotheek der Haarlemse Ziekenhuizen Boerhaavelaan 24 2035RC Haarlem tel:(023)5464000	Prismant Postbus 85200 3508 AE Utrecht 030 - 234 56 78 prismant@prismant.nl
Amsterdams Patienten/consumenten Platform Vereniging Quellijnstraat 89 1072 ZA Amsterdam 020-5777977 post@apcp.nl	NVIC Nederlandse voor Intensive Care Nieuwe Kazernelaan 49B 6711 JB Ede Telefoon: 0318 – 693337 Mail: post@nvic.nl
Nederlandse Internisten Vereniging Bureau NIV Lomanlaan 103, 3526 XD Utrecht Postbus 20066, 3502 LB Utrecht Telefoon: 030 - 2823 229 E-mail: secr@niv.knmq.nl E-mail: administratie@nvspv.nl	Nederlandse Vereniging van Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundigen Hosingenhof 5 5625 NJ Eindhoven Tel (040) 2926041
Diabetesvereniging Nederland Postadres: Postbus 470 3830 AM Leusden NVVA Postbus 20069	Nederlandse Vereniging van Verpleeghuisartsen (NVVA) Bureau 3502 LB Utrecht Regionaal : nvva@nvvakennemerland.nl
De Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering ter Geneeskunde. (Artsen) Regionaal KNMG:	

District II Spaarne & Amstel
Secretaris Dhr. S.G.Th. Hulst
e-mail: s.g.th.hulst@zonnet.nl

Nederlandse Vereniging voor Keel-Neus-Oorheelkunde en Heelkunde van het Hoofd-
Halsgebied
Jan van Goyenkade 11
1075 HP Amsterdam

Nederlandse Vereniging voor Urologie Verpleegkundigen (Uroned)
p/a L.C.V.V.
Postbus 3135
3502 GC Utrecht
E-mailadres: info@uroned.nl

Geïnteresseerde verenigingen:

- Nederlandse Vereniging van Verpleeghuisartsen (NVVA)
- Regionaal Patiënten Consumenten Platform Kennemerland
- Beroepsvereniging van de verzorging
- Diabetes Vereniging Nederland
- Associatie Nederlandse Tandartsen
- Vereniging voor Voedingsassistenten
- Stichting Apotheek der Haarlemse Ziekenhuizen
- De Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering ter Geneeskunde
- Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden (NVVS)
- Nederlandse Vereniging voor Intensive Care
- Stichting Maatschappelijk Dienstverlening voor Doven
- Nederlandse Vereniging voor Keel-Neus-Oorheelkunde en Heelkunde van het Hoofd-Halsgebied

Bijlage 5: Voorbeeld enquête

Datum: 21-3-2005
Hoofddorp, 18-3-2005
Email: Mschrama@spaarneziekenhuis.nl
Betreft: onderzoek vergaderzalen

*Landelijke Huisartsen Vereniging
*Postbus 20056
*3502 LB Utrecht

* Locatie Hoofddorp
* Centrale Keuken
* 023-8908559

Geachte heer/mevrouw,

Als student Facility Management ben ik momenteel bezig met mijn afstudeeronderzoek bij het Spaarne Ziekenhuis. Ik voer een onderzoek uit met betrekking tot de vergaderzalen van het Spaarne Ziekenhuis. Per 1 januari 2005 is de nieuwe locatie in Hoofddorp geopend. Het ziekenhuis is dichtbij Schiphol gelegen en wil van haar goede bereikbaarheid, dankzij Schiphol en de Zuidtangent, gebruik gaan maken. Ook zit het ziekenhuis dichtbij een zalencomplex en een 4 sterren hotel en is men in overleg om hier een samenwerkingsverband mee op te starten. Dit betekent onder andere dat het ziekenhuis van de overnachtingsmogelijkheden van het hotel gebruik kan maken. Het ziekenhuis wil nu de mogelijkheid onderzoeken om de zalen en het organiseren van symposia aan externen aan te bieden, en hierbij van bovenstaande voordelen gebruik te maken. Deze doelgroep zal zorggerelateerd moeten zijn. Daarom is ervoor gekozen om de enquête naar beroepsverenigingen (landelijk en regionaal) en patiëntenverenigingen te sturen.

Het doel van de enquête is om gegevens te verzamelen en op basis daarvan een advies uit te brengen of het ziekenhuis wel of niet de zalen aan externen zou kunnen aanbieden.

Hieronder wordt informatie over de zalen, de aanwezige faciliteiten en de wijze van invullen gegeven.

De zalen

Soort Zaal	Aantal personen
Auditorium (vergelijkbaar met collegezaal)	87
1 vergaderzaal	40
1 vergaderzaal	20
2 vergaderzalen	16
3 vergaderzalen	12
Restaurant (hierbij moet rekening worden gehouden dat de normale gang van zaken doorgaat en dat men niet altijd het gehele restaurant tot de beschikking heeft)	248
Kerkzaal (geschikt voor onder andere symposia)	200-250

De faciliteiten

Aangeboden services	Aanwezige apparatuur
Koffie en thee	Beamer
Borrels	Projectiescherm
Garnituur (warme hapjes, koude hapjes)	Video/DVD met afstandsbediening
Lunch	Laptop
Buffet	Flipover
Garderobe	Whiteboard
Maaltijden	Geluid
Parkeergelegenheid	Ringleiding doven (kerkzaal)
Openbaar vervoer	Microfoons

De wijze van invullen

Het invullen van de enquête kost u maximaal 5 minuten. Alle vragen zijn meerkeuzevragen.

Bij vraag 5 en vraag 8 zijn meerdere antwoorden mogelijk.

Ik wil u vriendelijk verzoeken om de ingevulde enquête vóór 4 april retour te zenden in de bijgevoegde envelop. U kunt de enquête ook faxen naar: 023-8908568 t.a.v. Monique Schrama.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Monique Schrama
Student Haagse Hogeschool; opleiding Facility Management

Ingevuld door: Functie:

Datum:

Vraag 1: Vinden uw bijeenkomsten, bijvoorbeeld werkoverleg, congres, managementteamvergadering, wel eens plaats op een externe locatie?

☐ Ja

☐ Nee (ga naar vraag 6)

Vraag 2: Vinden de bij vraag 1 genoemde bijeenkomsten regelmatig op dezelfde externe locatie plaats?

☐ Ja

☐ Nee

Vraag 3: Hoe vaak vinden de bij vraag 1 genoemde bijeenkomsten op een externe locatie plaats?

☐ Gemiddeld 1x per week

☐ Gemiddeld 1x per maand

☐ Gemiddeld 1x per kwartaal

☐ Gemiddeld 1x per halfjaar

☐ Gemiddeld 1x per jaar

☐ Anders, namelijk.....

Vraag 4: Welke externe locatie heeft uw voorkeur?

☐ Hotel

☐ Zalencentrum

☐ Conferentieoord

☐ Ziekenhuis

☐ Anders, namelijk.....

Vraag 5: Welke aspecten spelen een rol bij het kiezen van een externe locatie (meerdere antwoorden mogelijk)?

☐ Omgeving (rust, ontspanning)

☐ Goede bereikbaarheid van de locatie

☐ Aanwezige faciliteiten op de locatie

☐ Als zorggerelateerde vereniging geven wij er de voorkeur aan om de bijeenkomst op een zorggerelateerde locatie te organiseren

☐ Beschikbaar budget

☐ Anders, namelijk.....

Vraag 6: Heeft u belangstelling voor de zalen die door het Spaarne Ziekenhuis worden aangeboden?

☐ Ja, want.....

☐ Nee, want.....

Vraag 7: Kijkend naar de faciliteiten die door het Spaarne Ziekenhuis worden aangeboden: vindt u dat er dan nog iets ontbreekt?

☐ Ja, namelijk.....

☐ Nee

Zie volgende pagina

Vraag 8: Wat verwacht u met betrekking tot de algemene organisatie van uw symposium? (meerdere antwoorden mogelijk)?

☐ Versturen van uitnodigingen naar de gasten van uw symposium

☐ Verzorgen van gastsprekers

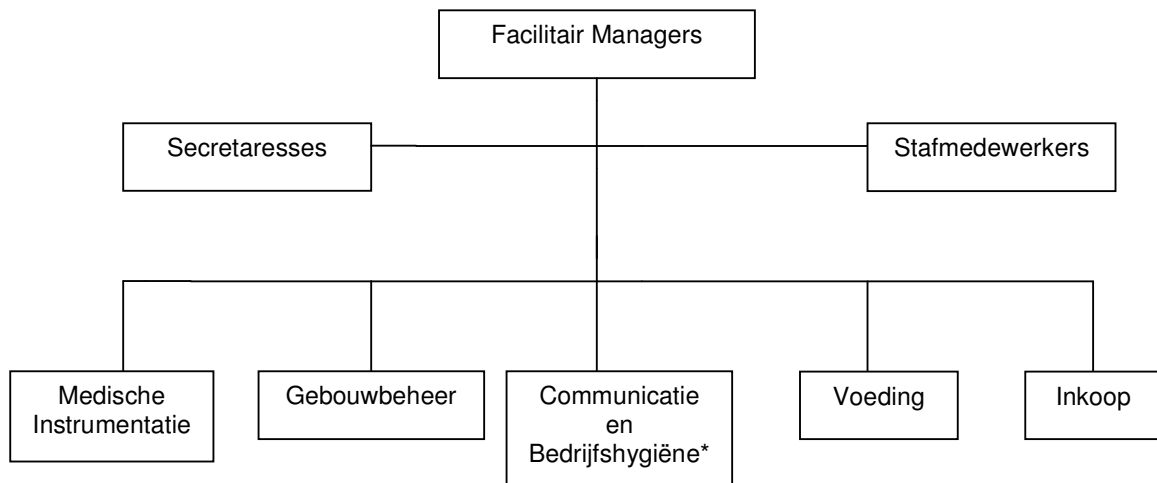
☐ Verzorgen van artiesten

☐ Verzorgen van een ceremoniemeester

☐ Anders, namelijk.....

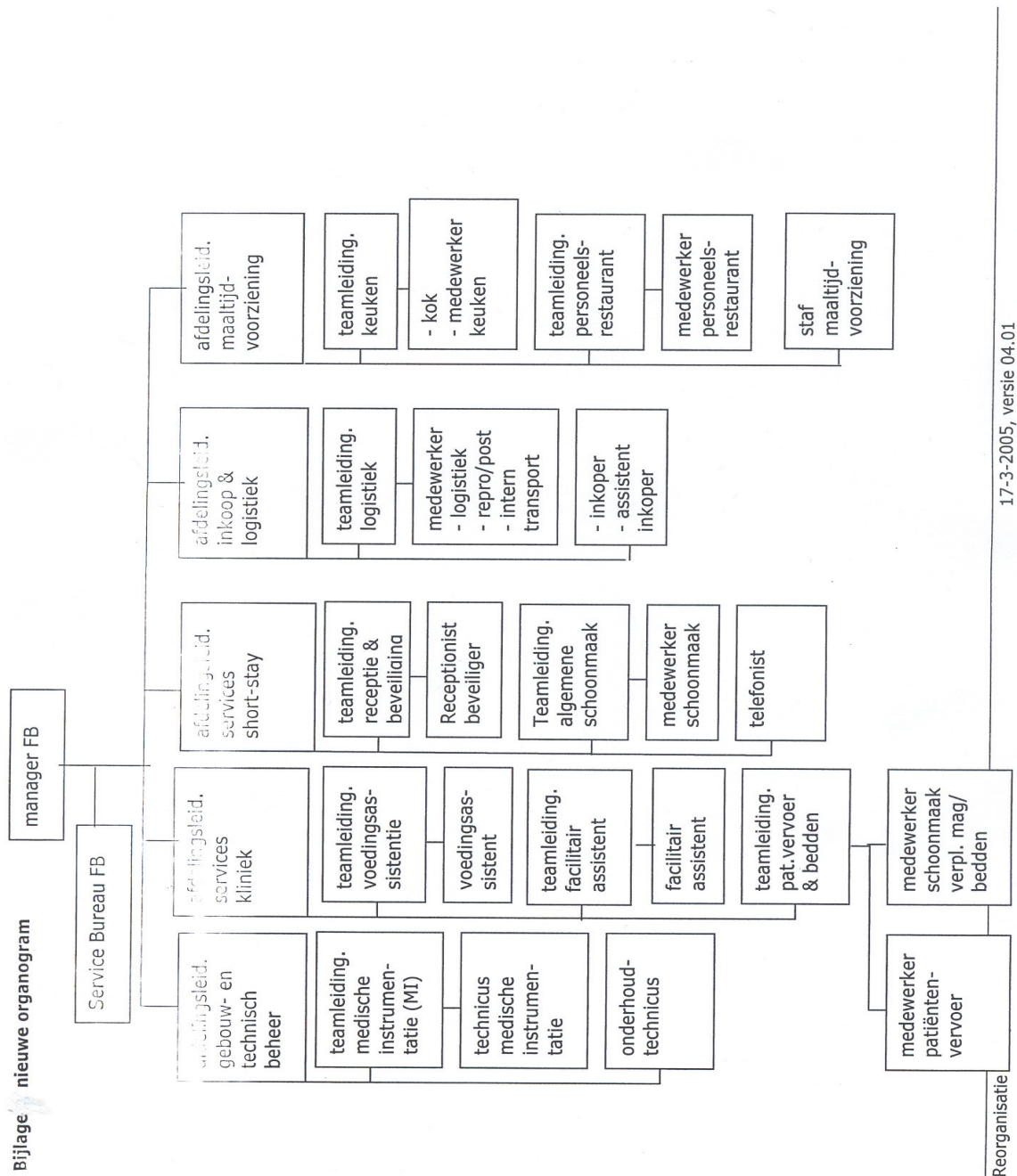
Hartelijk dank voor uw medewerking

Bijlage 6: Organogram oude situatie Facilitaire Dienst



* Hier vallen de afdelingen receptie, beveiliging en schoonmaak onder

Bijlage 7: Organogram nieuwe situatie FD



Bijlage 8: Overzicht zalen Spaarne Ziekenhuis

Zalen	Capaciteit	Aantal tafels
Restaurant	252	
Kerkzaal	200	
Auditorium	87	
Vergaderzaal 1	16	4
Vergaderzaal 2	24	7
Vergaderzaal 3	16	5
Vergaderzaal 4	16	5
Vergaderzaal 5	12	4
Vergaderzaal 6	12	4
Vergaderzaal 7	12	4
Vergaderzaal 8	20	5

Bijlage 9: Foto's zalen



Foto 1: de kerkzaal



Foto 2: de kerkzaal



Foto 3: vergaderzaal 1 en 2



Foto 4: het auditorium



Foto 5: het auditorium



Foto 6: vergaderzaal 3



Foto 7: vergaderzaal directie

Bijlage 10: Overzicht apparatuur

Apparatuur	Auditorium	Kerkzaal	Verg.zaal 1	Verg.zaal 2	Verg.zaal 3	Verg.zaal 4	Verg.zaal 5	Verg.zaal 6	Verg.zaal 7	Verg.zaal 8
Beamer Met afstands - bediening	1	2	1	1	1	1				1
Laptop	1	1	1	1	1	1	1	1		1
Video/DVD Met afstands - bediening	1	1	1	1	1	1				1
Scherm	1	Groot	1	1	1	1	1	1	1	1
Whiteboard	1		1	1	1	1	1	1	1	1
Flip over	1		1	1	1	1	Op aanvraag	Op aanvraag	Op aanvraag	1
Overhead	1			1	1	1	Op aanvraag	Op aanvraag	Op aanvraag	1
Microfoon	1	2		1						
Radio		1								

Bijlage 11: Interview Paul Hommes

Interview met Paul Hommes, medewerker bouw bureau

Welke taken vallen onder het bouw bureau?

- Het bouw bureau is opgericht om de bouw van het nieuwe ziekenhuis in goede banen te leiden. De wensen vanuit de organisatie werden vertaald in documenten. Er werd gekeken wat haalbaar was en wat de kosten waren. Verder overlegden we met de architect en met aannemer om van de bouw op de hoogte blijven. Het bureau werd opgericht om te voorkomen dat iedereen met iedereen communiceert en er op die manier langs elkaar heen werd gewerkt. Momenteel zijn we nog met een aantal grote projecten bezig, zoals de bouw van de parkeergarage en de na-rooilijsten. Dit zijn lijsten waarmee we inventariseren hoe alles functioneert en of er nog nieuwe wensen zijn. Wanneer er dingen niet naar behoren functioneren wordt dit teruggekoppeld naar de aannemer of de leverancier en wordt gevraagd hoe dit kan gebeuren. Naast al deze werkzaamheden beantwoorden wij ook vragen met betrekking tot de bouw enzovoort. Wanneer alles met betrekking tot de bouw is afgerond en er niet zoveel vragen meer zijn wordt het bouw bureau opgeheven en wordt alles overgebracht naar de technische dienst.

Hoeveel medewerkers werken er bij het bouw bureau?

- Er werken 2 medewerkers en een secretaresse. Tijdens de grote drukte van de bouw van het ziekenhuis zaten er nog een aantal externen, zoals de architect en de toezichthouders van de installaties.

Welke apparatuur is er aanwezig in de kerkzaal?

- In de kerkzaal is de volgende apparatuur aanwezig: radio, cd/DVD speler, 2 draadloze microfoons, projectiescherm, 2 beamers (individueel te besturen) en geluid. Naast deze apparatuur is er nog apparatuur aanwezig die vooral voor de kerkdiensten die gehouden worden van nut zijn. Ten eerste is er een inkoppelpunt in de zaal. Hiermee kunnen beelden van de kerkdienst naar de televisies van de patiënten worden verzonden, zodat zij de dienst kunnen volgen. Verder is er een dovenlus aanwezig. Dit is een soort draad in het beton. Slechthorenden kunnen hun gehoorapparaat op de frequentie van de dovenlus afstellen en op die manier de dienst volgen. Door de lus wordt achtergrondgeluid gedempt, zodat men daar geen last van heeft. In de kerkzaal komt in de toekomst misschien ook nog de mogelijkheid om beelden van de operatiekamers op het scherm te volgen. Deze mogelijkheid is wel al in het auditorium aanwezig. Wanneer dit ook in de kerkzaal mogelijk is kan dit een extra toegevoegde waarde opleveren waar ook gebruik van kan worden gemaakt bij organiseren van symposia aan externen. Waar wel rekening mee moet worden gehouden is het feit dat er nog een Mariabeeld en een kruis aan de muur in de zaal komen te hangen. Misschien zijn er wel groepen externen die daar moeite mee hebben.

Welke apparatuur kan er nog worden aangesloten?

- Behalve de aanwezige apparatuur kunnen er nog laptops worden aangesloten. Hierop kan men bijvoorbeeld de presentatie laten afspelen die dan in het groot op het scherm wordt geprojecteerd.

Waarom is er juist voor deze apparatuur gekozen?

- De apparatuur voor het geluid en de spraak is voor de kerkdiensten erg belangrijk. De overige apparatuur is gekozen, omdat men erbij stilstond dat er ook symposia in georganiseerd zouden kunnen worden. Hier is dus apparatuur voor nodig.

Is de keuze voor de apparatuur in overleg gegaan met de Stichting Kerkzaal?

- De keuze voor de apparatuur is niet in volledig overleg met de kerkzaal gegaan. Zij wilden apparatuur voor goede spraak en goed geluid, omdat dit apparatuur is die zij voor de kerkdiensten nodig hebben. De keuze voor de overige apparatuur is in overleg met de Facilitaire Dienst gegaan. Het maakte voor de kerkzaal verder niet uit welke apparatuur erin kwam.

Bijlage 12: Aanvullende informatie organisaties omgeving Spaarne Ziekenhuis

Organisatie	Soort organisatie	Ligging	Faciliteiten
Regus	Internationaal zaalverhuur concern met 750 locaties in 60 landen	Hoofddorp. Goed bereikbaar met openbaar en eigen vervoer	- Meertalige zakelijke ondersteuning - Gratis toegang tot internet - Allround zakelijke, technische ondersteuning (overhead, whiteboard) - Secretariële ondersteuning - Videoconferencing apparatuur
Claus Event Center	3 locaties; hotel, Event World en Beachhouse	Schuin tegenover Spaarne Ziekenhuis	- Hotel: vergaderzalen, bar, restaurant, shop, fitness - Event Center: thematische zalen, restaurants, bowling, bars - Beachhouse: locatie aan het meer voor kleine evenementen
Hotel – restaurant de Beurs	Hotel met 4 thematisch ingerichte zalen	Hoofddorp	- Gratis: bediening, tafelvorsiering, geluid, kathedr, 1 microfoon - Betaald: telefax, kopieën, postverzending
Fokker Zaalverhuur	Zaalverhuur met 5 zalen op 2 etages. Wanneer er meer tafels en / of stoelen nodig zijn dan in de zaal staan, wordt de zaalhuur enigszins naar boven bijgesteld	Hoofddorp	- Horeca – voorzieningen - Apparatuur

Organisatie	Soort organisatie	Ligging	Faciliteiten
Dorint Sofitel Amsterdam Airport	Conferentiehotel met 442 kamers en 15 conferentiezalen (totaal capaciteit 638 personen)	Tegenover het Amsterdamse Bos en vlakbij Amstelveen en Schiphol	- Catering - Secretariële services - Health Club - Bar - Gratis shuttle service van en naar Schiphol
Confio	Internationale organisatie: twee locaties bij Schiphol; WTC en Schiphol Airside. Zalen worden per dagdeel verhuurd met een weekendtoeslag van 100%	Beide 7 minuten vanaf Schiphol en goed te bereiken met openbaar vervoer.	- Draadloos internet - Vertaalapparatuur - Receptiediensten - Catering - Overhead en beamers - Fax, print en kopieër - services
Business & Meeting Center	Meeting centrum met vergaderruimten voor 2 tot 50 personen	Vlakbij Schiphol	- Documentatie - Postkamerservice/ mailing - Secretariële ondersteuning - Telefoonbeantwoording - Vertaaldiensten
HMSHost	Internationale horeca – en retailorganisatie. Er zijn 6 zalen voor 2 tot 80 personen	Terminal gebouw op Schiphol, boven vertrekhal 1	- Catering - Apparatuur
Sheraton Amsterdam Airport Hotel & Conference center	Hotel met 27 luxe conferentiezalen. Er zijn 5 soorten 8-uurs vergaderarrangementen	Vlakbij Schiphol	- Catering - Flipchart - Projector en scherm - ADSL verbinding

Hotel restaurant – de Beurs

Naam zaal	Capaciteit verschillende opstellingen				
	Standaard	Receptie	Feestopstelling	Vergadering theateropstelling	Vergadering U - vorm
Themazaal	175				
Themazaal en Korenzaal	300/350				
Korenzaal	150				
Landbouwzaal			150	120	40
Spiegelzaal		60		40	20

Naam zaal	Oppervlakte	Zaaltarieven
Landbouwzaal bar	63 m2	€ 125,00
Korenzaal bar	84 m2	€ 125,00
Spiegelzaal	82 m2	€ 159,09
Landbouwzaal raam	117 m2	€ 179,55
Beurszaal	138 m2	€ 179,55
Landbouwzaal	153 m2	€ 261,36
Korenzaal	222 m2	€ 261,36
Themazaal	256 m2	€ 261,36

- Zaalhuren worden berekend per dagdeel. Een dagdeel loopt van 8.00 tot 17.00 uur en van 19.00 tot 24.00 uur
- Subruimte (valt buiten de arrangementen) € 79,55 (géén service in de subruimte)
- Thermoskan koffie/thee in de zaal (per kan) € 16,00
- IJswater (per glazen kan) € 2,05
- Frisdranken in de zaal (per glas) € 1,85
- Consumpties worden alléén op afspraak in de zaal geserveerd

Fokker Zaalverhuur

Zaaltarieven							
	Glazen zaal	Glazen zaal	Spiegel zaal	Ballroom	Ballroom 1	Ballroom 2	Latinroom
ochtend	€ 150	€ 125	€ 100	€ 150	€ 125	€ 100	€ 125
middag	€ 150	€ 125	€ 100	€ 150	€ 125	€ 100	€ 125
avond	€ 250	€ 150	€ 125	€ 250	€ 150	€ 150	€ 125
och + mid	€ 250	€ 175	€ 150	€ 250	€ 175	€ 175	€ 175
mid + avo	€ 300	€ 225	€ 180	€ 300	€ 225	€ 225	€ 225
och +mid + avond	€ 375	€ 250	€ 225	€ 365	€ 250	€ 250	€ 250

Extra faciliteiten op aanvraag	
Diaprojector met scherm	Draadloze reversmicrofoon
Multimedia projector (videoprojectie)	Discussiesystemen
Multimedia projector (datapresentatie)	Computers
Camera zwart/ wit of camera kleur	Laser printer of inktjetprinter
Trainingsset (recorder/ monitor/ microfoon camera/ statief/ videoband)	White-board met stiften

Business & Meeting Center

Naam zaal	Capaciteit	Zaaltarieven per dagdeel	Zaaltarieven per dag
Roald Amundsen	25-50 personen	€ 180,00	€ 270,00
Willem Barentsz	25 personen	€ 180,00	€ 270,00
James Cook	10 personen	€ 180,00	€ 270,00
Vasco da Gama	13 personen	€ 160,00	€ 240,00
Francis Drake	8 personen	€ 160,00	€ 240,00
Henry Hudson	12-15 personen	€ 150,00	€ 230,00
Marco Polo	12 personen	€ 140,00	€ 220,00
Robert Scott	8-10 personen	€ 120,00	€ 180,00
Abel Tasman	Onbekend	€ 120,00	€ 180,00

Op zaterdag wordt er 50% toeslag op het standaardtarief berekend en op zon – en feestdagen 100%

HMSHost

Zaal/Opstelling	Receptie	Theater	Klas	U-vorm	Carré
The Staeten I	45	38	25	20	20
The Staeten II	30	33	18	16	18
The Staeten I en II	75	55	44	30	34

Voor het gebruik van de zalen kunnen dagdelen worden gereserveerd. De tijdsindeling van deze dagdelen is als volgt: 08.30-12.30 uur, 13.00-17.30 uur en 18.00-22.00 uur.

De prijzen per dagdeel zijn **inclusief** onbeperkt koffie, thee en een assortiment van kleine zoetig- en hartigheden in de koffielounge.

	1 dagdeel	2 dagdelen	3 dagdelen
The Staeten I	€ 345	€ 475	€ 575
The Staeten II	€ 345	€ 475	€ 575
The Staeten I en II	€ 595	€ 725	€ 795
Boardrooms	€ 345	€ 475	€ 575

Dorint Sofitel Amsterdam Airport

Room name	Theatre	U-shape	Board-room	Class-room	Banquet	Height	Surface
BEECH/LIME	76	0	0	46	0	3.45m	64
BEECH/LIME/OLIVE	115	0	0	70	0	3.45m	103
ELM	76	0	0	46	0	3.45m	64
ELM C+D	152	0	0	91	0	3.45m	128
LIME/OLIVE	0	0	0	0	0	3.45m	71
SEQUOIA	160	0	0	96	0	3.85m	134
SEQUOIA I + II	320	0	0	192	0	3.85m	268
SEQUOIA I + IV	638	0	0	383	0	3.85m	536

Sheraton Amsterdam Airport Hotel & Conference center

Naam zaal	Capaciteit verschillende opstellingen			
	Buffetopstelling	Theateropstelling	Receptie	U - vorm
Neptune 1 en 2	40	70	80	
Stargate (foyer)	110		300	
1 Boardroom				4
Sky -way	70		150	
Saturn 1 en 2	40	70	80	
2 ruimtes	14	20	30	
Universe 1 /2 / 3	100	160	175	
5 ruimtes				5
3 ruimtes		15	20	
Jupiter 1 en 2	50	70	80	
3 Boardrooms				10
Universe 1,2 en 3	300	555	550	
1 Meeting room				12

Indien men een vergaderruimte voor 1 uur wenst, zijn de kosten € 75,00 voor maximaal 5 personen en € 125,00 voor maximaal 18 personen.

Bijlage 13: Gesprek Claus**Gesprek met dhr. Claus en mevr. Schot op 4-3-2005**

De organisatie van Claus bestaat uit het Marriott Hotel, Claus Event World en het Beachhouse. Het hotel is een franchise; dat betekent dat men de naam en bijvoorbeeld het reserveringsstelsel van Marriott gebruikt. Er moet aan allerlei regels worden voldaan om de naam te mogen exploiteren. In het hotel zijn 148 kamers en er komen vooral zakenreizigers. Andere faciliteiten die aanwezig zijn, zijn:

- Grab en Go shop (er zijn geen minibars op de kamers)
- Avondrestaurant (normaal gesproken niet in Marriott Hotel aanwezig, maar in Hoofddorp zouden de gasten niet zo snel ergens anders kunnen eten)
- Health Club

Naast de bovenstaande faciliteiten kunnen de gasten gebruik maken van de Shuttle Service die van en naar Schiphol gaat (goed bereikbaar dus)

In Claus Event World is de ballroom zaal, hier kunnen 400 personen in.

De andere zaal is de Spiegelzaal waar 40 tot 80 personen in terecht kunnen.

Op langere termijn wil Claus misschien gaan uitbreiden. Er wordt hierbij gedacht aan het bouwen van 4 zalen met ieder een capaciteit voor ongeveer 200 personen. Dit worden waarschijnlijk multifunctionele zalen; ze kunnen ook worden gebruikt als bioscoopzaal.

Claus wil voor het ziekenhuis graag een betrouwbare partner op lange termijn zijn. Men zat in eerste instantie te denken aan feestjes gericht op het personeel van het ziekenhuis. Het antwoord van het ziekenhuis was hierop "Nee". Wat wel mogelijk is, is dat Claus de personeelsvereniging benaderd en dat het dan een extra activiteit van de personeelsvereniging wordt. Hierbij dacht Claus aan korting met de Spaarne Pas.

Het ziekenhuis denkt aan een samenwerkingsverband met het hotel voor wanneer het ziekenhuis uit zijn jasje barst en als overnachtingsmogelijkheid.

Een andere mogelijkheid tot samenwerken die naar voren kwam, was op het gebied van lunchen. Er werd door mevr. Schot aangegeven dat het wel eens voorkomt dat medewerkers van het Spaarne met een afspraak bij Claus komen lunchen.

Gemaakt afspraken:

- Op vrijdag 1-4-2005 is de volgende afspraak om onder andere de zalen te bekijken
- Claus stelt een aantal modules op waarin speciale Spaarne prijzen voor overnachtingen en een 8-uurs vergaderarrangement worden voorgesteld
- Monique naar relatiedag (datum wordt nog officieel vastgesteld)

Bijlage 14: Voorstel Claus

In navolging van het gesprek wil Claus Event World graag het Spaarne Ziekenhuis een aantal speciale prijzen voorstellen voor vier verschillende modules. Deze voorstellen worden hieronder besproken.

Kamerprijzen:

De normale tarieven liggen tussen de € 145 en € 175 per kamer per nacht

Speciaal Spaarne Kamer Tarief € 129 per kamer per nacht

Dit tarief is inclusief 6% BTW en exclusief ontbijt (vanaf € 10) en 6% stadsbelasting. Normaliter is deze prijs gebaseerd op minimaal 300 overnachtingen per jaar.

8 uren vergaderpakket:

Het standaard vergaderpakket is € 65.

Speciaal Spaarne Vergaderpakket is € 59 per persoon (vanaf 10 personen)

Dit tarief is inclusief zaalhuur, frisdranken & mintjes in de zaal, ochtendkoffie pauze met Danish Pastries, uitgebreid lunchbuffet, middagpauze met een snack, scherm & flip-over en een parkeerplaats. Normaliter is deze prijs gebaseerd op minimaal 5 dagbijeenkomsten per jaar.

Lunch hotel:

Het standaard lunchbuffet prijs is € 20 per persoon en er is mogelijkheid voor een a la carte keuze.

Graag bieden Claus **10% korting op de lunchkaart/buffet** aan alle medewerkers van het Spaarne Ziekenhuis.

Bowlen & Dinershows:

Claus **10% korting op bowling en diverse dinershows** aan alle medewerkers van het Spaarne Ziekenhuis.

Bovengenoemde kortingen zijn op basis van loyaliteit en zijn normaliter gebaseerd op een volume afspraak. Gezien het feit dat het Spaarne Ziekenhuis op dit moment geen duidelijk beeld heeft van het verwachte volume, maar wel weet dat er behoeftes zijn, wil men toch deze prijzen afgeven. Om de behoefte te registreren wil Claus met regelmaat de cijfers evalueren. Daarnaast kan Claus helpen met het verspreiden van de prijzen door bijvoorbeeld brochures en/of fotomateriaal aan te leveren, maar ook door een presentatie te verzorgen voor eventuele boekers.

De kortingen/speciale tarieven kunnen worden verkregen bij de afdeling Reserveringen van het hotel als het Event Center onder vermelding van korting/speciaal tarief "Spaarne Ziekenhuis".

Bijlage 15: Tweede gesprek Claus

Gesprek en rondleiding Claus Event World en Marriott Hotel 1-4-2005

Rondleiding

Tijdens het eerste gedeelte van de afspraak vond de rondleiding door Event World en het Marriott hotel plaats. Het hotel heeft 148 kamers waarvan 20 bijzondere kamers (bijvoorbeeld kingsize bed of bruidssuite). Van beide types hebben wij een kamer mogen bezichtigen.

Ook hebben wij de vergaderzalen in het hotel gezien. Een aantal van deze zalen kan worden samengevoegd, waardoor er een grotere capaciteit ontstaat. Hieronder volgt een overzicht van de zalen waarin de capaciteit en tarieven per zaal worden aangegeven.

Zaal	½ dag	Hele dag
Zaal 1	€ 250,00	€ 450,00
Zaal 2	€ 170,00	€ 295,00
Zaal 1 en 2	€ 350,00	€ 625,00
Zaal 3	€ 170,00	€ 295,00
Zaal 4	€ 170,00	€ 295,00
Zaal 5	€ 170,00	€ 295,00
Zaal 4 en 5	€ 250,00	€ 450,00

De prijzen zijn exclusief BTW

Zalen	Capaciteit verschillende opstellingen					
	Theater	Klassikaal	U-vorm	Cabaret	Blokvorm	Receptie
Zaal 1	105	52	26	50	32	80
Zaal 2	40	18	12	26	16	40
Zaal 1 en 2	40	18	12	26	16	40
Zaal 3	40	18	12	26	16	40
Zaal 4	40	18	12	26	16	40
Zaal 5	160	76	42	74	48	120
Zaal 4 en 5	105	52	26	50	32	80

Bij de zalen kan catering en apparatuur worden geleverd. Ook is er een buitenterras waar eventueel een tent op geplaatst kan worden.

Na de rondleiding door het hotel kregen we een rondleiding door het naastgelegen Event World. Dit is een locatie waar evenementen georganiseerd kunnen worden, maar waar men ook kan eten in één van de restaurants. Claus Event World heeft verschillende zalen die allemaal een eigen sfeer hebben. Tijdens de rondleiding hebben we de Spiegelsalon en de Ballroom bekeken.

Het gesprek

Na de rondleiding vond het gesprek plaats. Het voorstel dat door Claus naar aanleiding van de vorige afspraak is opgesteld, is door het ziekenhuis goedgekeurd en aangenomen. Eventueel kunnen in de loop van de tijd nog cijfers worden aangepast. Er wordt door Claus een prijsvereenkomst opgesteld en naar het ziekenhuis opgestuurd. De speciale Spaarne prijzen die door Claus zijn opgesteld, worden in het systeem bij Claus opgenomen. Hierdoor wordt meetbaar gemaakt hoe vaak er vanuit het ziekenhuis van de verschillende aanbiedingen gebruik wordt gemaakt. Er is

afgesproken dat men de samenwerking rustig opbouwt, omdat het ziekenhuis nog niet klaar is voor grote veranderingen en afspraken.

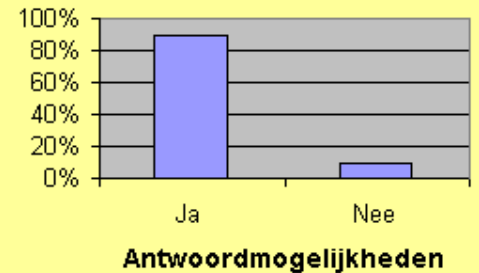
Bijlage 16: resultaten enquête

Vraag 1

Ja	90,00%
Nee	10,00%

30 respondenten = 100%
Niet ingevuld = 0 personen

Vraag 1: Vinden uw bijeenkomsten, bijvoorbeeld werkoverleg, congres, managementteamvergadering, wel eens plaats op een externe locatie?



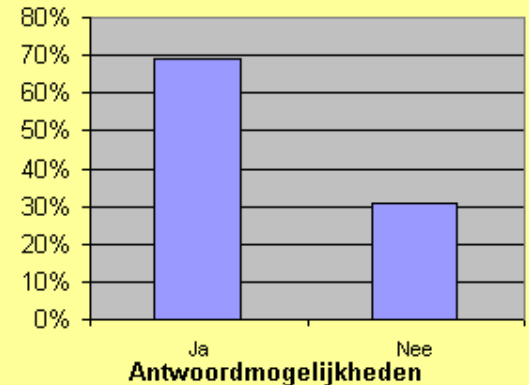
Men kon bij het antwoord nee doorgaan naar vraag 6. Er waren er 4 die nee invulden

Vraag 2

Ja	69,20%
Nee	30,80%

26 responenten = 100%
Niet ingevuld = 0 personen

Vraag 2: Vinden de bij vraag 1 genoemde bijeenkomsten regelmatig op dezelfde externe locatie plaats?

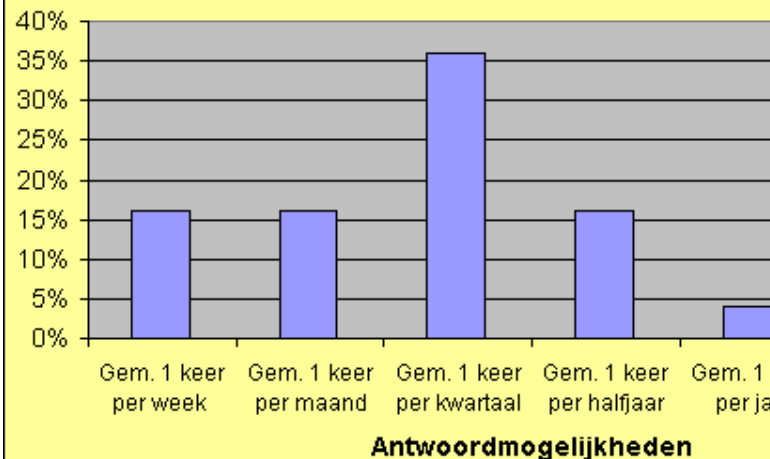


Vraag 3

Gem. 1 keer per week	16,00%
Gem. 1 keer per maand	16,00%
Gem. 1 keer per kwartaal	36,00%
Gem. 1 keer per halfjaar	16,00%
Gem. 1 keer per jaar	4,00%
Anders	12,00%

26 respondenten was 100%
Niet ingevuld = 1 persoon
25 respondenten = 100%

Vraag 3: Hoe vaak vinden de bij 1 genoemde bijeenkomsten een externe locatie plaats?



Anders, namelijk	
Meerdere overleggen per jaar	33,33%
1 keer in de paar jaar	33,33%
1 keer per 2 maanden	33,33%

Vraag 4	
Hotel	9,10%
Zalencentrum	24,20%
Conferentieruimte	12,10%
Ziekenhuis	27,30%
Anders	27,30%

26 repondenten = 100%
Teveel ingevuld= 7 (kozen meerdere opties)

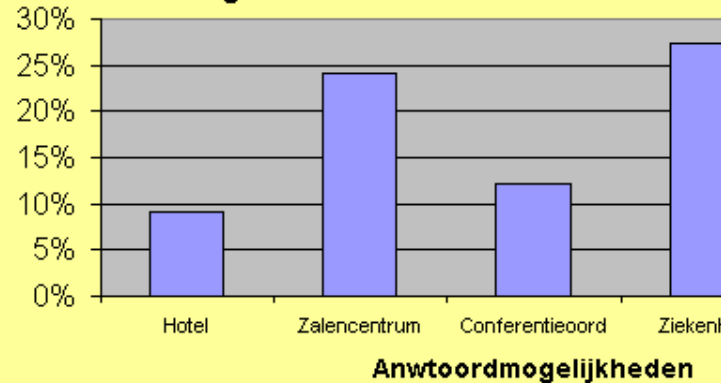
Anders, namelijk	
Maakt niet zoveel uit	44,50%
Verpleeghuis	11,10%
Wisselende locatie	11,10%
Teylers museum	11,10%
AVVV	11,10%
Restaurant met zalen	11,10%

Vraag 5	
Omgeving	4,25%
Goede bereikbaarheid	35,20%
Aanwezige faciliteiten	21,15%
Budget	29,55%

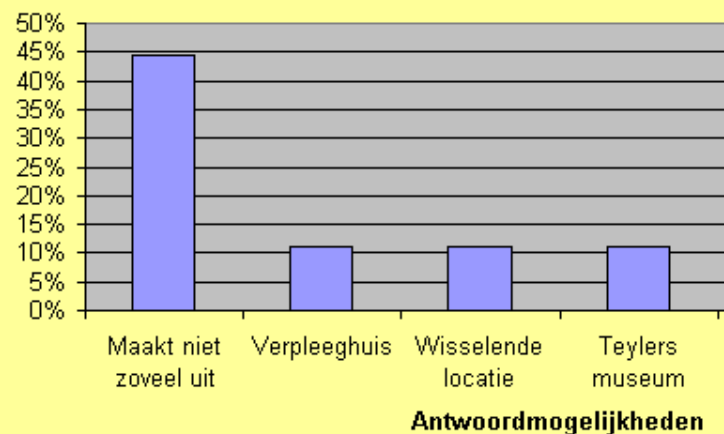
Gegeven antwoorden bij de optie "Anders, namelijk" vraag 3



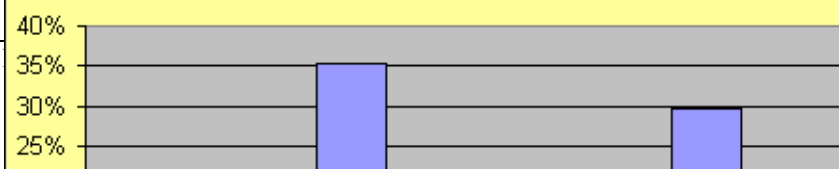
Vraag 4: Welke externe locatie heeft uw voorkeur?



Gegeven antwoorden bij optie "Anders, namelijk" vraag 4



Vraag 5: Welke aspecten spelen een rol bij het kiezen van een locatie (meerdere antwoorden mogelijk)?



Zorggerelateerde locatie	7,05%
Anders	2,80%

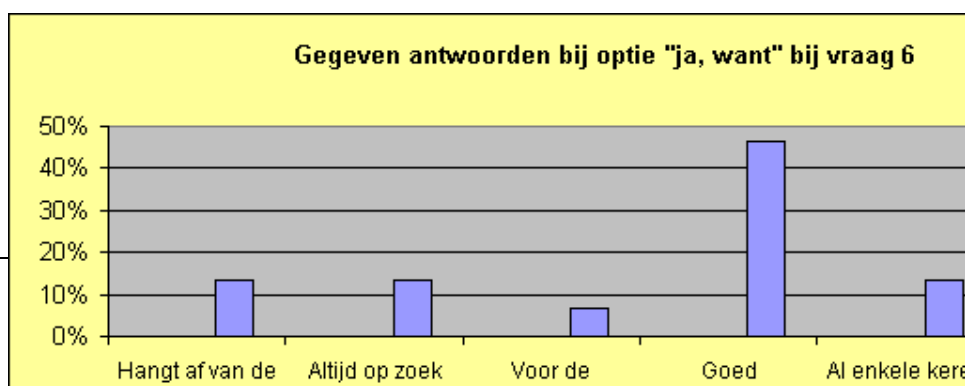
26 respondenten = 100%
Meerdere antwoorden mogelijk
Totaal 71 antwoorden

Anders, namelijk	
Rolstoeltoegankelijk	50%
Leden van bestuur werkzaam	50%

Vraag 6	
Ja	50,00%
Nee	50,00%

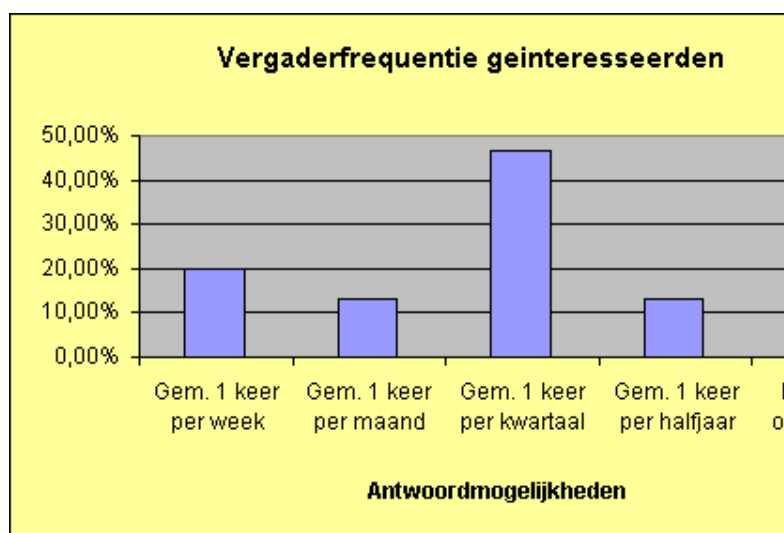
30 respondenten was 100%
Teveel ingevuld = 1 persoon
31 antwoorden = 100%

Ja, want	
Hangt af van de geboden services/prijzen	13,35%
Altijd op zoek naar vergaderruimte in de regio	13,35%
Voor de landelijke bijeenkomsten nog op zoek	6,65%
Goed bereikbaar	46,65%
Al enkele keren bij het ziekenhuis vergaderd	13,35%
Misschien	6,65%



Vergaderfrequentie geïnteresseerden (combinatie vraag 3 en vraag 6)

Gem. 1 keer per week	20,00%
Gem. 1 keer per maand	13,33%
Gem. 1 keer per kwartaal	46,67%
Gem. 1 keer per halfjaar	13,33%
Meerdere overleggen per jaar	6,67%



Nee, want	
Niet centraal genoeg	31,25%
Geen grotere ruimte dan huiskamer nodig	6,25%
Eigen vergaderzalen	31,25%

Wij zoeken een professionele partner	6,25%
Zalen zijn te klein	12,50%
Liever een ruimte in Haarlem	6,25%
Geen bestuurslid in ziekenhuis	6,25%



Vraag 7

Ja	16,00%
nee	84,00%

30 respondenten was 100%
Niet ingevuld = 5 personen
25 respondenten = 100%



Ja, namelijk

Geschikt voor rolstoel?	50,00%
De prijzen	25,00%
Temperatuurregeling	25,00%



Vraag 8

Versturen van uitnodigingen	12,50%
Verzorgen van gastsprekers	8,35%
Verzorgen van artiesten	0
Verzorgen van ceremoniemeester	0
Anders, namelijk	79,15%

30 respondenten was 100%

Niet ingevuld = 8 personen

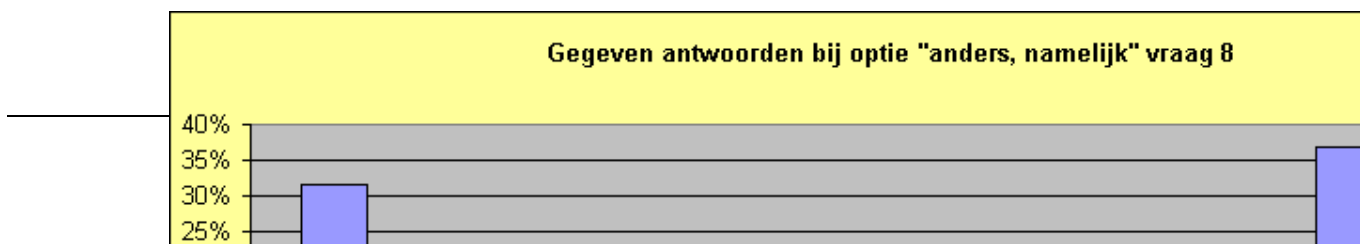
Teveel ingevuld: 2 personen

24 antwoorden = 100%



Anders, namelijk

Blijven we zelf doen	31,60%
Ligging zalen tov elkaar	5,25%
Adequate ondersteuning	5,25%
Administratie inschrijvingen	5,25%
Faciliteiten zalen	5,25%
Extern adviesbureau	5,25%
Geen voorkeur	36,90%
Flexibele instelling	5,25%



Bijlage 17: Interview Descartes

Schriftelijk interview met dhr. Barends; gastheer bij het Descartes Centrum (vergadercentrum bij het Universitair Medisch Centrum)

Hoeveel vergaderzalen zijn er aanwezig?

- Het Descartes – Centrum heeft 4 vergaderzalen met een foyer. Tussen de zalen 2 en 3 zit een schuifbare wand, zodat deze zalen samengevoegd kunnen worden. Zaal 4 is de Directiekamer en heeft daardoor een wat luxere uitstraling. De foyer is vooral geschikt voor ontvangst van gasten, voor recepties, diners, buffetten en als expositieruimte.

Wat is de capaciteit de verschillende zalen (hoeveel personen kunnen erin)?

- In zaal 1 kunnen maximaal 10 gasten en heeft een vaste opstelling. Zaal 2 heeft een capaciteit voor maximaal 40 gasten. Er zijn hier verschillende opstellingen mogelijk, zoals school -, examen -, carré - en U opstelling. In zaal 3 kunnen maximaal 40 gasten. Ook hier zijn verschillende opstellingen nodig. Wanneer zaal 2 en 3 samen worden gevoegd kunnen er 80 tot 100 personen in. Zaal 4 biedt een capaciteit voor maximaal 20 gasten. Ook deze zaal heeft een vaste opstelling.

Hoeveel FTE's werken er bij de vergaderservice?

- Er werken bij de vergaderservice 2,2 fte's en een poule van ongeveer 15 oproepkrachten (studenten).

Wie zijn de gebruikers? Intern / extern?

- De zalen worden door zowel interne als externe gebruikers gehuurd. Met interne gebruikers worden gebruikers van het Academisch Ziekenhuis Utrecht bedoeld.

Worden de zalen vaak door externen gehuurd?

- Ja, heel erg vaak. En dat is eigenlijk ook altijd mijn bedoeling geweest. In deze zin word of ben ik niet afhankelijk van het UMC als er bijvoorbeeld een bezuiniging aan staat te komen waardoor het UMC niet (meer) bij mij vergadert. De verhouding intern – externen (iedereen) is ongeveer 40 – 60%.

Wie zijn de externen?

- Er zijn veel verschillende externen die bij ons huren. Deze hoeven niet perse zorggerelateerd te zijn. Voorbeelden van externen zijn Price Waterhouse Coopers, Moret Ernst & Young, ANWB, IBM, ABN, Elsevier.

Wat zijn de huurprijzen van de verschillende zalen?

- De zalen worden per dagdeel verhuurd. De prijzen van de zalen verschillen onderling, omdat deze onder andere afhangt van de grootte van de zaal.

	Zaal 1	Zaal 2	Zaal 3	Zaal 2 en 3	Zaal 4	Foyer
1 dagdeel	€ 105,-	€ 140,-	€ 140,-	€ 280,-	€ 185,-	
2 dagdelen	€ 155,-	€ 245,-	€ 245,-	€ 490,-	€ 275,-	
3 dagdelen	€ 250,-	€ 375,-	€ 375,-	€ 750,-	€ 450,-	
Expositieruimte						€ 35,- per strekkende meter

						standruimte
--	--	--	--	--	--	-------------

Welke services biedt u aan?

- Wij bieden allerlei services aan. Het meeste doen wij zelf, maar als dat niet haalbaar is, dan besteden wij het uit. Hieronder volgt een opsomming van de services die wij aanbieden:
 - Buffetten;
 - Lunches;
 - Diners;
 - Borrels;
 - Bloemen (sinds 1994 werken wij samen met een zaak die gespecialiseerd is in bloemsierkunst);
 - Bittergarnituur;
 - Minibar;
 - Garderobe.

Welke apparatuur is er aanwezig?

- Wij bieden op het gebied van apparatuur het volgende aan:
 - Diaprojectoren;
 - Overhead;
 - Flipover;
 - Laptops;
 - Beamers;
 - Geluidsinstallatie;
 - Telefoon;
 - Telefax;
 - Videorecorder.

Sommige apparatuur, zoals een whiteboard en flipover, worden gratis aangeboden. Voor andere apparatuur moet men betalen. Als men apparatuur nodig heeft die wij niet direct beschikbaar hebben, wordt dit extern ingehuurd.

Op welke wijze verzorgt u de reclame/PR naar de externen? (folder, website, iets anders?)

- Er zijn verschillende manieren waarop wij onze PR verzorgen. Ten eerste hebben wij een eigen website www.descartescentrum.nl. Verder worden onze zalen op een aantal andere sites genoemd, onder andere www.acco.nl en www.dnls.nl. Ook hebben wij een folder met informatie over ons aanbod. De meeste reclame komt voort uit mond – op – mond reclame. Wij maken relatief weinig reclame via vakbladen en dergelijke, omdat dit vaak erg duur is. Hetzelfde geldt voor mailingen naar externen. Hier komt vaak weinig respons op.

Bijlage 18: Interview AMC**Rondleiding en interview met mevrouw Cabri bij het Academisch Medisch Centrum (AMC) in Amsterdam**

Kunt u wat meer vertellen over het Congres – en Vergadercentrum?

- Het Congres – en Vergadercentrum is in het AMC gevestigd en heeft veel ervaring met het organiseren van congressen, symposia en vergaderingen binnen het AMC. Behalve het centrum is er ook het Nicoleas Tulp Instituut. Zij organiseren congressen en symposia zowel binnen als buiten het AMC. Hierbij bieden zij ondersteuning, zoals registratie van gasten en het regelen van betaling. Het Congres – en Vergadercentrum houdt zich daarentegen bezig met de faciliteiten en de zalen in het ziekenhuis. Zij krijgen de opdracht rechtsreeks van de klant of van een congresbureau (zoals bijvoorbeeld het Nicoleas Tulp Instituut). Wat betreft de organisatie van vergaderzaalverhuur zijn wij vrij uniek. Dit wordt niet bij veel ziekenhuizen gedaan en daardoor krijgen wij klanten die eigenlijk aan andere ziekenhuizen verbonden zijn. Het aanbod bij die ziekenhuizen is beperkt en omdat niet alle ziekenhuizen aan externen verhuren, wijkt men uit naar een andere locatie.

Hoeveel vergaderzalen zijn er aanwezig en wat is de capaciteit van de verschillende zalen?

- Er zijn 5 grote collegezalen aanwezig. Deze verschillen in capaciteit. Twee van de zalen hebben een capaciteit van 240, één van de zalen is geschikt voor 300 personen en de andere 2 hebben een capaciteit van 330. Verder zijn er ongeveer 25 kleinere zalen waar 18 personen in kunnen. Tot slot zijn er ongeveer 6 zaaltjes met een capaciteit van 40 personen.

Hoeveel FTE's werken er bij het Congres – en Vergadercentrum?

- Er werken momenteel, inclusief onze stagiaire, 8 FTE's bij het centrum.

Wie zijn de gebruikers? Intern / extern?

- Wij hebben zowel interne als externe gebruikers. De externe gebruikers moeten echter wel qua onderwerp van het programma aansluiten op het werkterrein en de kwaliteit van het AMC en dus een medische link hebben. Stel dat de organisatie achter het zuivelproduct Yacult hier komt vergaderen, dan kan bijvoorbeeld de volgende dag in de krant staan dat wij dat product steunen.

Worden de zalen vaak door externen gehuurd?

- Er is een grote behoefte aan de zalen die verhuurd worden. Gemiddeld organiseren wij jaarlijks 300 á 350 congressen en symposia per jaar. Hier vallen ook de externe vergaderingen onder, maar deze vinden niet vaak plaats. Dit komt omdat de 5 grote zalen te groot zijn en de kleinere zaaltjes hebben wij niet altijd tot onze beschikking, omdat deze ook veel voor het medisch onderwijs gebruikt worden.

Kunt u voorbeelden geven van externe gebruikers?

- Voorbeelden van externe gebruikers zijn: Prismant, Nederlandse Diabetici Federatie en Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Wat zijn de huurprijzen van de verschillende zalen?

- De totaalprijs van een congres of een symposium hangt af van de catering, de benodigde apparatuur en de duur van het evenement. De bediening van de

apparatuur vereist altijd minimaal 1 technicus. Deze kost per uur € 38,75 en in de weekenden € 48,95. Er wordt hierbij gerekend vanaf één uur voor aanvang van het programma (alles klaarzetten en testen) tot één uur na afloop van het programma (alles opruimen). De bloemen worden verzorgd door de bloemist van het ziekenhuis. Men kan de zalen per dagdeel (ochtend, middag of avond) huren.

Zaal	1 dagdeel	2 dagdelen	3 dagdelen
Tot 25 personen *	€ 125,00	€ 199,00	€ 298,00
Tot 70 personen *	€ 219,00	€ 344,00	€ 452,00
220-330 personen (5 grote zalen)	€ 399,00	€ 550,00	€ 741,00

De kleinere zalen (in de tabel met een * erachter) worden verhuurd inclusief standaardapparatuur. Dit zijn een overheadprojector, een video en een flip-over.

Welke services biedt u aan?

- Wij bieden catering, bloemen, garderobe, parkeervoorzieningen, portiersdiensten, expositieruimte en verzorgen de gastvrouwfunctie. Wat betreft de catering is alles mogelijk; van broodjes tot complete buffetten. We hebben een groot restaurant speciaal voor buffetten die bij symposia of congressen horen. Wanneer de gasten binnenkomen wordt op een groot digitaal scherm aangegeven welke evenementen die dag plaatsvinden. Door middel van het volgen van de zuilen, waarop wordt aangegeven waar men heen moet, komt men op de juiste bestemming in het gebouw

Welke apparatuur is er aanwezig?

- Wij bieden allerlei apparatuur aan en verhuren deze per dag. Verder zit boven in alle grote zalen een technische ruimte. Hier wordt onder andere het licht en het geluid geregeld. Ook kan men vanaf boven de eventuele PowerPoint presentatie regelen, zodat de spreker dat niet zelf hoeft te doen. Dit is vooral voor onervaren sprekers erg prettig. Men drukt dan op een rood knopje op de sprekerstafel en dan zorgt men in de technische ruimte voor de volgende sheet.

Apparatuur	Prijs per dag
Diaprojector	€ 31,50
Overheadprojector	€ 29,00
Video / DVD – speler	€ 72,50
Dataprojector	€ 291,00
Laserpointer	€ 17,00
Flip – over (inclusief papier)	€ 17,00
Forumtafel incl. microfoons (max.8)	€ 112,50
Interruptie microfoons	€ 62,50
Audiocassette recorder	€ 19,40
CD – speler	€ 19,40

Op welke wijze verzorgt u de reclame/PR naar de externen? (folder, website, iets anders?)

- We maken geen echte reclame. We hebben nu al heel vaak dat we een symposia of congres moeten weigeren, omdat we vol zitten. De meeste reclame is mond – op – mond – reclame. Verder komen externe gebruikers vaak terug om nogmaals een evenement bij ons te organiseren. We hebben wel een brochure die we naar geïnteresseerden op kunnen sturen. Verder staan onze diensten op de website van het AMC vermeld.

Bijlage 19: Interview Kennemer Gasthuis, locatie Schalkwijk**Interview met Sanne Munnikhuis; medewerkster vergaderservice**

Hoeveel vergaderzalen zijn er aanwezig?

- Wij verzorgen de vergaderservice voor de 3 verschillende locaties van het ziekenhuis, namelijk de locatie in IJmuiden, de locatie Deo in Haarlem en de locatie in Schalkwijk. Op de locatie in IJmuiden zijn de volgende zalen aanwezig: de aula, 2 conferentiekamers en een opleidingszaal met computers. Op de locatie in Haarlem hebben we een aula, 2 kleine conferentiekamers en 1 grote conferentiekamer. Op deze locatie is zijn er 2 conferentiekamers, 1 amfitheater, 1 gasthuiszaal (kan in tweeën worden opgesplitst) en een bar. De bar wordt meestal verhuurd in samenhang met de gasthuiszaal of het amfitheater, omdat deze dichtbij de bar liggen. Het personeelsrestaurant is gelegen aan de bar en aan het amfitheater en hier kan dus gebruik van worden gemaakt tijdens bijvoorbeeld de borrel.

Wat is de capaciteit van de zalen op deze locatie?

- Onze grootste zaal is het amfitheater waar 196 mensen in kunnen. In de gasthuiszaal is ruimte voor 60 mensen. Wanneer deze zaal opgesplitst is, is er in beide zalen ruimte voor 25 personen. In de ene conferentiekamer is ruimte voor 25 personen en de andere heeft een capaciteit van 30 personen.

Hoeveel FTE's werken er bij de vergaderservice?

- Er werken 3 parttimers bij het planbureau voor de vergaderingen. Wij plannen de vergaderingen in via ons systeem Prequest en regelen alle faciliteiten en voorzieningen. Het restaurant zorgt voor de buffetten, bloemen en de bediening tijdens de vergaderingen. De afdeling interieur zorgt voor de benodigde apparatuur. Eén keer per week hebben wij een overleg met het restaurant en de afdeling interieurverzorging en spreken wij door wat er in de komende week plaatsvindt. Doordat er van een zaalreserveringssysteem gebruik wordt gemaakt, kunnen er geen dubbele boekingen worden gemaakt en is snel en gemakkelijk te zien welke zalen op een bepaald tijdstip vrij zijn. Tevens wordt in het systeem aangegeven welke faciliteiten en voorzieningen er per vergadering aangevraagd zijn. Tussen de vergaderingen wordt iedere keer een ruimte van een halfuur opgelaten, omdat vergaderingen soms uitlopen en zodat er tijd is om spullen op te ruimen en klaar te zetten.

Wie zijn de gebruikers? Intern / extern?

- Wij hebben zowel interne als externe gebruikers. De externe gebruikers dienen medisch gerelateerd te zijn. Sommige externen hebben contacten met artsen binnen het ziekenhuis en komen op die manier bij ons terecht.

Worden de zalen vaak door externen gehuurd?

- De zalen worden redelijk vaak door externen gehuurd, zowel voor symposia als voor vergaderingen. Kijkend naar de 3 locaties gebeurt dit ongeveer 1 á 2 keer per week.

Kunt u voorbeelden geven van externe gebruikers?

- Voorbeelden van externe gebruikers zijn: Huisartsen, verloskundigen, gynaecologen en ouderenzorg.

Wat zijn de huurprijzen van de verschillende zalen?

- De zalen worden bij ons per dagdeel verhuurd. Elke zaal is €12,50 per dagdeel, inclusief apparatuurgebruik. De prijs is exclusief de personeelskosten, de kosten van consumpties en kosten van bloemen. Wij kunnen lage zaalprijzen hanteren, omdat wij geen commercieel doel hebben en dus geen winst hoeven te maken. Op de langere termijn, als de verbouwing van het ziekenhuis afgerond is, willen wij hier wel mee beginnen. De prijzen van de zalen zullen dan ook omhoog gaan.

Welke services biedt u aan?

- De aanwezige services worden veelal via het restaurant aangeboden. Er is op het gebied van catering van alles mogelijk, zoals buffetten, hapjes, drankjes, bittergarnituur en maaltijden. Daarnaast kunnen er bloemen verzorgd worden en is er een garderobe aanwezig. Verder krijgen externen een uitrijkaart voor de parkeerplaats, zodat ze gedurende de vergadering of het symposium gratis kunnen parkeren.

Welke apparatuur is er aanwezig?

- Qua apparatuur wordt er het volgende aangeboden:
 - Beamers;
 - Overheadprojector;
 - Diaprojector;
 - Geluidsinstallatie+ microfoon;
 - Videorecorder + televisie;
 - Flipover;
 - Aanwijsstokken;
 - Schermen.

Op welke wijze verzorgt u de reclame/PR naar de externen? (folder, website, iets anders?)

- Wij maken geen externe reclame, omdat de zalen regelmatig allemaal bezet zijn en wij sommige boekingen niet aan kunnen nemen. Wanneer de zalen allemaal gerestaureerd zijn en wij meer ruimte voor boekingen hebben, willen wij weer reclame gaan maken, onder andere door middel van folders.

Bijlage 20: Berekening zaalprijzen

Kosten die nodig zijn om de berekening te maken:

Soort kosten
Exploitatiekosten
Kosten per m2
Meubilair
Audio visuele middelen
Personeelskosten medewerker audio visuele middelen
Personeelskosten schoonmaak

Naar aanleiding van onderzoek en navraag zijn de onderstaande kosten berekend. Onder de tabel volgt een uitleg van de berekening van de verschillende kosten.

Zaal	Kosten m2	Exploitatie Kosten (electriciteit)	Kosten Meubilair	Kosten AV middelen	Pers.kosten Medewerker AV ⁴⁵	Pers.kost Schoon - maak ⁴⁶	Totaal kosten	Winst marge 15% ⁴⁷	Afgeronde Zaalprijzen
Kerkzaal	€ 124,20	€ 1,49	€ 220,67		€ 20,14	€ 13, 59	€ 380,09	€ 437,10	€ 440,00
Auditorium	€ 40,82	€ 0,49	€ 146,52	€ 17,52	€ 20,14	€ 6,80	€ 232,29	€ 267,13	€ 270,00
Zaal 1	€ 14,02	€ 0,17	€ 23,92	€ 15,80	€ 20,14	€ 3,40	€ 77,45	€ 89,07	€ 90,00
Zaal 2	€ 22,97	€ 0,28	€ 34,29	€ 18,95	€ 20,14	€ 3,40	€ 100,03	€ 115,03	€ 115,00
Zaal 3	€ 16,48	€ 0,20	€ 27,20	€ 18,17	€ 20,14	€ 3,40	€ 85,59	€ 98,43	€ 100,00
Zaal 4	€ 17,95	€ 0,22	€ 95,91	€ 18,17	€ 20,14	€ 3,40	€ 155,79	€ 179,16	€ 180,00
Zaal 5	€ 11,19	€ 0,13	€ 19,77	€ 15,00	€ 20,14	€ 3,40	€ 69,63	€ 80,10	€ 80,00
Zaal 6	€ 10,96	€ 0,13	€ 19,77	€ 15,00	€ 20,14	€ 3,40	€ 69,40	€ 79,81	€ 80,00
Zaal 7	€ 10,96	€ 0,13	€ 19,77	€ 15,00	€ 20,14	€ 3,40	€ 69,40	€ 79,81	€ 80,00
Zaal 8	€ 23,33	€ 0,28	€ 34,64	€ 18,17	€ 20,14	€ 3,40	€ 99,96	€ 114,96	€ 115,00

Berekenen kosten m2 zalen

De zaalprijzen worden per dagdeel berekend. Een dagdeel kan een ochtend, middag of avond zijn. Bij de berekening van de prijzen moet met verschillende kosten rekening worden gehouden. Als eerste volgt hieronder de berekening van de kosten van de zalen op basis van het aantal m2. De formule die hiervoor gehanteerd wordt is: €250 (=prijs per m2 per jaar) * aantal m2 = prijs per zaal per jaar op basis van aantal m2. Deze uitkomst / 365 (dagen per jaar) = kosten aantal m2 per dag. Dit bedrag wordt gedeeld door het aantal dagdelen en weer vermenigvuldigd met 2 (de marge die in het ziekenhuis wordt gehanteerd om prijs per m2 te berekenen).

Op de volgende pagina is een tabel met de kosten per m2 per zaal te vinden.

⁴⁵ Schaal 50= € 3141,87 (totaal per maand inclusief werkgeverslasten) / 156 uur (gemiddeld per maand) =€ 20,14 per uur

⁴⁶ Schaal 15 = € 2119,60 (totaal per maand inclusief werkgeverslasten) / 156 uur = € 13, 59 per uur Schoonmaakkosten:€ 13,59 per uur. Uit observaties blijkt: 1 uur voor kerkzaal, halfluur auditorium en een kwartier per vergaderzaal

⁴⁷ Dhr. J. Deelen; directeur Commerciële Zaken FDH Haagse Hogeschool

Zaal	Aantal m2	Kosten op basis van m2 per dagdeel
Kerkzaal	272 m2	€ 124,20 (€ 250 * 272 m2 / 365 / 3 * 2)
Auditorium	89,4 m2	€ 40,82 (€ 250 * 89,4 m2 / 365 / 3 * 2)
Vergaderzaal 1	30,7 m2	€ 14,02 (€ 250 * 30,7 m2 / 365 / 3 * 2)
Vergaderzaal 2	50,3 m2	€ 22,97 (€ 250 * 50,3 m2 / 365 / 3 * 2)
Vergaderzaal 3	36,1 m2	€ 16,48 (€ 250 * 36,1 m2 / 365 / 3 * 2)
Vergaderzaal 4	39,3 m2	€ 17,95 (€ 250 * 39,3 m2 / 365 / 3 * 2)
Vergaderzaal 5	24,5 m2	€ 11,19 (€ 250 * 24,5 m2 / 365 / 3 * 2)
Vergaderzaal 6	24 m2	€ 10,96 (€ 250 * 24 m2 / 365 / 3 * 2)
Vergaderzaal 7	24 m2	€ 10,96 (€ 250 * 24 m2 / 365 / 3 * 2)
Vergaderzaal 8	51,1 m2	€ 23,33 (€ 250 * 51,1 m2 / 365 / 3 * 2)

Berekening exploitatiekosten

€ 6 * aantal m2 = exploitatiekosten per jaar. Dit delen door 365 = per dag. Dit delen door 3 dagdelen

Zalen	Aantal m2	Exploitatiekosten per zaal
Vergaderzaal 1	30,7 m2	€ 0,17 (€ 6 * 30,7m2 / 365 / 3 dagdelen)
Vergaderzaal 2	50,3 m2	€ 0,28 (€ 6 * 50,3 m2 / 365 / 3 dagdelen)
Vergaderzaal 3	36,1 m2	€ 0,20 (€ 6 * 36,1 m2 / 365 / 3 dagdelen)
Vergaderzaal 4	39,3 m2	€ 0,22 (€ 6 * 39,3 m2 / 365 / 3 dagdelen)
Vergaderzaal 5	24,5 m2	€ 0,13 (€ 6 * 24,5 m2 / 365 / 3 dagdelen)
Vergaderzaal 6	24 m2	€ 0,13 (€ 6 * 24 m2 / 365 / 3 dagdelen)
Vergaderzaal 7	24 m2	€ 0,13 (€ 6 * 24 m2 / 365 / 3 dagdelen)
Vergaderzaal 8	51,1 m2	€ 0,28 (€ 6 * 51,1 m2 / 364 / 3 dagdelen)
Auditorium	89,4 m2	€ 0,49 (€ 6 * 89,4 m2 / 365 / 3 dagdelen)
Kerkzaal	272 m2	€ 1,49 (€ 6 * 272 m2 / 365 / 3 dagdelen)

Kosten meubilair ⁴⁸

Aantal verenigingen	Gem. aantal vergaderingen	Totaal vergaderingen
1 vereniging	Meerdere overleggen per jaar	1 vereniging * 4 = 4 vergaderingen
2 verenigingen	Gemiddeld 1 keer per maand	2 verenigingen * 12 = 24 vergaderingen
2 verenigingen	Gemiddeld 1 keer per halfjaar	2 verenigingen * 2 = 4 vergaderingen
3 verenigingen	Gemiddeld 1 keer per week	3 verenigingen * 52 = 156 vergaderingen
7 verenigingen	Gemiddeld 1 keer per kwartaal	7 verenigingen * 4 = 28 vergaderingen
15 verenigingen		Totaal = 212 vergaderingen

212 vergaderingen / 10 = 21 vergaderingen/symposia per zaal

Zalen	Totaal	Per jaar (:13, want gaat ong. 13 jaar mee)	Kosten meubilair per zaal (:21 want 21 vergaderingen per zaal)
Vergaderzaal 1	€ 6531,06	€ 502,39	€ 23,92
Vergaderzaal 2	€ 9361,32	€ 720, 10	€ 34,29
Vergaderzaal 3	€ 7426,64	€ 571,28	€ 27,20
Vergaderzaal 4	€ 26.183,09	€ 2014,08	€ 95,91

⁴⁸ Bron: mevr. G. van der Wenden, afdeling Inkoop Spaarne ziekenhuis

Vergaderzaal 5	€ 5397,23	€ 415,17	€19,77
Vergaderzaal 6	€ 5397,23	€ 415,17	€19,77
Vergaderzaal 7	€ 5397,23	€ 415,17	€ 19,77
Vergaderzaal 8	€ 9455,97	€ 727,38	€ 34,64
Auditorium	€ 40.000,00	€ 3076,92	€ 146,52
Kerkzaal	€ 60.241,61	€ 4633,97	€ 220,67

Kosten audio visuele middelen

Zalen	Apparatuur per zaal	Totale apparatuurkosten per zaal	Per jaar (: 10, want gaat ong. 10 jaar mee)	Kosten apparatuur per zaal (:21 vergaderingen per zaal)
Vergaderzaal 1	- Beamer - Laptop - Video/DVD - Scherm - Whiteboard - Flipover - Telefoon	€ 3319,00	€ 331,90	€ 15,80
Vergaderzaal 2	- Beamer - Laptop - Video/DVD - Scherm - Whiteboard - Flipover - Overhead - Microfoon - Telefoon	€ 3980,00	€ 398,00	€ 18,95
Vergaderzaal 3	- Beamer - Laptop - Video/DVD - Scherm - Whiteboard - Flipover - Overhead - Telefoon	€ 3815,00	€ 381,50	€ 18,17
Vergaderzaal 4	- Beamer - Laptop - Video/DVD - Scherm - Whiteboard - Flipover - Overhead - Telefoon	€ 3815,00	€ 381,50	€ 18,17
Vergaderzaal 5	- Beamer - Laptop - Video/DVD - Scherm - Whiteboard - Telefoon	€ 3149,00	€ 314,90	€ 15,00
Vergaderzaal 6	- Beamer - Laptop - Video/DVD - Scherm - Whiteboard - Telefoon	€ 3149,00	€ 314,90	€ 15,00

Vergaderzaal 7	- Beamer - Laptop - Video/DVD - Scherm - Whiteboard - Telefoon	€ 3149,00	€ 314,90	€ 15,00
Vergaderzaal 8	- Beamer - Laptop - Video/DVD - Scherm - Whiteboard - Flipover - Overhead - Telefoon	€ 3815,00	€ 381,50	€ 18,17
Auditorium	- Beamer - Laptop - Video/DVD - Scherm - Whiteboard - Flipover - Overhead - Microfoon	€ 3680,00	€ 368,00	€ 17,52

De bovenstaande apparatuurkosten zijn geschatte kosten. De informatie hiervoor is verkregen via een folder van Sharp en de websites

www.bis.nl en www.sharp.com.

Dit zijn namelijk de leveranciers van de apparatuur in de zalen. De apparatuurkosten van de kerkzaal zijn niet berekend, omdat er wellicht nog een podium in de kerkzaal komt en omdat er weinig inzicht in de daadwerkelijke kosten was.

Bijlage 21: Schema cursus vergaderservice

Weeknummer cursus

Restaurant medewerksters	1	2	3	4	5	6	7	8 Examen 's avonds
Medewerkster 1	X		X		X	X	X	X
Medewerkster 2	X		X		X	X	X	X
Medewerkster 3			X	X	X	X	X	X
Medewerkster 4			X	X	X	X	X	X
Medewerkster 5	X	X	X	X	X			X
Medewerkster 6	X	X	X	X	X			X
Medewerkster 7	X	X	X	X	X			X
Medewerkster 8	X	X		X		X	X	X
Medewerkster 9	X	X		X		X	X	X

Bijlage 22: Offerte kleurenbrochure



Aanvraag en productie van drukwerk

Order nr. HD-06999 Besteldatum 04-04-2005 Afleveringsweek **20**
 Afdeling / instelling Haagse Hogeschool Afdelingscode _____
 Art. omschrijving Brochure Mw. Schrama Gewenste Oplage 100
 Magazijn artikel nr. _____ Magazijn formulier nr. _____
☒ Nieuw ☐ Wijziging ☐ Herdruk ☐ Aangepast aan huisstijl ☐ Voor Spaarne Ziekenhuis ☒ Telefoon _____

Bijzonderheden _____

☒ Drukwerk ☒ in ☐ uit ☒ Afwerking ☒ in ☐ uit ☐ _____ Ponsgaten _____
☒ Drukvelformaat A4 ☐ Aftellen per _____ ☒ Verpakken per _____
☒ Dubbelzijdig _____ 1 X ☐ Snijden naar _____ ☐ Vergaren ☐ Plockmatic ☐ Nietten
☐ Enkelzijdig _____ X ☒ Vouwen tot 3-luik ☐ Lijmen _____
☒ Kleuren ☐ Set in _____ voud ☐ Ringband ☐ Laminaat
 full-colour

Papier	p/set	Aantal vel nodig	Platen	Aantal	Formaat	Kosten
Fastprint Style 160 grs wit A3	2	65				0,00
Kleurkopietik 101-500 A4	1	200				

DTP werkzaamheden				Administratieve werkzaamheden			
Datum	Door	Omschrijving	Minuten	Datum	Door	Minuten	
	Hans	Opmaak	120			10	
		Scannen	30				
		Beeldbewerking	15				
Drukkerij werkzaamheden				Kopieer werkzaamheden			
Datum	Door		Minuten	Datum	Door	Minuten	
Afwerking				Kosten papier			
Datum	Door		Minuten	Kosten platen			
			30	Kosten alle werkzaamheden			
				Kosten uitbesteed werk			
				Subtotaal order kosten			
				btw			
				Totale order kosten			
				Prijs per eenheid			
Kosten EUR 45,00 p/uur							

Afgifte C. Mag. _____
 Werkelijke Oplage _____
 Vorige oplage d.d. _____
 Vorige oplage aantal ex. _____

Datum _____
 Paraaf: _____

Bijlage 23: Voorbeeld evaluatieformulier

Evaluatieformulier zalen Spaarne Ziekenhuis	
Vraag / onderwerp	Opmerkingen
1. Wat vindt u van de bereikbaarheid van het Spaarne Ziekenhuis?	
2. Wat vindt u van de zaal (zalen) waar u gebruik van heeft gemaakt?	
3. Vindt u de bewegwijzering naar de zalen duidelijk?	
4. Wat vindt u van de ligging van de zalen ten opzichte van onder andere de toiletten en de garderobe?	
5. Bent u tevreden over de bediening tijdens uw vergadering of symposium?	
6. Bent u tevreden over de geboden services (catering, garderobe, parkeergelegenheid en bloemenverzorging) ?	
7. Bent u tevreden over de aanwezige / gebruikte apparatuur?	
8. Heeft u interesse om vaker van de zalen van het Spaarne Ziekenhuis gebruik te maken?	
9. Heeft u nog tips of opmerkingen ter verbetering?	