

# H / Wegwijs

**Ruken Yilmaz**  
**Facility Management**

# H / Wegwijs

## Een intern bewegwijzering en gastvrijheid onderzoek voor De Haagse Hogeschool

**Ruken Yilmaz**  
Den Haag, 25 mei 2010

Haagse Hogeschool  
Academie voor Facility Management  
Johanna Westerdijkplein 75  
2521 EN Den Haag

Afstudeerprofiel: FM & Services

Docentbegeleider: Drs. A. Oudt  
Medebeoordelaar: Mr. R. Zweevel Spalburg

Opdrachtgever: De Haagse Hogeschool  
Johanna Westerdijkplein 75  
2521 EN Den Haag

Stagementor: Mr. M. Pollen  
Medementor: Drs. R. Witteveen

Periode onderzoek: februari 2010 – mei 2010

#### Auteursreferaat

Dit rapport bevat een onderzoek naar de interne bewegwijzering en gastvrijheid van De Haagse Hogeschool. Onderzoeksvraag is op welke wijze de interne bewegwijzering geoptimaliseerd kan worden om invulling te geven aan de gastvrijheidvisie van de hogeschool. Achterliggende doelstelling is de tevredenheid onder de doelgroepen van de hogeschool over de interne bewegwijzering te verhogen en klachten te verminderen. Belangrijkste conclusies is de noodzaak om het **bewegwijzeringsysteem** van de hogeschool te optimaliseren en voldoen aan de **klantenbehoeften** m.b.t. de **interne bewegwijzering** en **gastvrijheid**. Dit kan door een **bewegwijzeringbeleid** op te stellen, een digitaal **startpunt** aan te schaffen, de **bewegwijzeringborden** te optimaliseren, een duidelijke **centrale receptie**, voldoen aan de **functies van een bewegwijzeringsysteem** en een **gastvrijheidbeleid** opstellen.

#### Indexreferaat

Facility Management, scriptie, De Haagse Hogeschool, interne bewegwijzering, gastvrijheid, bewegwijzeringsysteem, klantenbehoeften, bewegwijzeringbeleid, startpunt, bewegwijzeringborden, centrale receptie, functies bewegwijzeringsysteem, enquête, 7s model McKinsey.

## Managementsamenvatting

Op De Haagse Hogeschool is er vanaf 1996 geen beleid met betrekking tot de (interne) bewegwijzering. De reden hiervoor is dat er niet veel belang is voor- en aandacht aan de interne bewegwijzering wordt gegeven. Het niet beschikken over een beleid heeft voor een niet optimale omgang met de interne bewegwijzering gezorgd. Een niet optimale omgang met de interne bewegwijzering heeft ervoor gezorgd dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden over de interne bewegwijzering zijn geraakt en dus klachten indienen. Om de tevredenheid onder de doelgroepen over de interne bewegwijzering te verhogen en het aantal klachten m.b.t. de interne bewegwijzering te verminderen heeft de hogeschool besloten om het huidige bewegwijzeringsysteem te optimaliseren. Om te onderzoeken hoe dit kan gebeuren is de opdracht bij mij neergelegd. Bewegwijzering is een belangrijk onderdeel van het gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool. Doordat de bewegwijzering invloed uitoefent op de gastvrijheid wordt er in deze opdracht en in dit onderzoek ook gekeken hoe de gastvrijheid verbeterd kan worden door de interne bewegwijzering.

Om dit probleem (opdracht) op te pakken is een probleemstelling ontworpen. De probleemstelling luidt: *“Op welke wijze kan het Facilitair Bedrijf van De Haagse Hogeschool invulling geven aan de gastvrijheidvisie door middel van de interne bewegwijzering die leidt tot een optimale welbevinding van de verschillende doelgroepen<sup>1</sup> van De Haagse Hogeschool en stimuleert tot herkenbare afdelingen<sup>2</sup>?”*

Om antwoord te krijgen op deze probleemstelling is eerst een methode van onderzoek hoofdstuk opgesteld, hierna is de organisatie in beeld gebracht, waarna het theoretisch onderzoek heeft plaatsgevonden. Tevens zijn de huidige- en gewenste situatie in beeld gebracht. Aan de hand van de huidige- en gewenste situatie zijn de knelpunten en tegelijkertijd conclusies in kaart gebracht. De belangrijkste conclusies die daaruit volgen zijn als volgt:

1. De doelgroepen van de hogeschool zijn 65.38% ontevreden over de interne bewegwijzering en geven een gemiddeld cijfer van 5.9 aan de interne bewegwijzering. Dit is veroorzaakt door drie redenen:
  - Gebrek aan een startpunt
  - Niet optimale bewegwijzeringborden, want de bewegwijzeringborden voldoen niet aan zijn functies (functies van bewegwijzeringborden)
  - Onduidelijke en onvindbare centrale receptie.

Deze drie redenen leiden ertoe dat de functies van het bewegwijzeringsysteem van de hogeschool ook niet optimaal zijn. Om de tevredenheid onder de doelgroepen te kunnen verhogen naar de gewenste situatie van de hogeschool is het van belang om de drie redenen die tot ontevredenheid zorgen te vermijden/verminderen en aan de behoeften en verwachtingen van de doelgroepen van de hogeschool aangaande de interne bewegwijzering te voldoen.

2. Doordat de interne bewegwijzering van de hogeschool op dit moment niet optimaal is geregeld geven de doelgroepen van de hogeschool een niet optimaal cijfer aan het welkom, gewaardeerd en veilig voelen (gastvrijheidvisie van de hogeschool). Welkom krijgt een gemiddeld cijfer van 6.56, gewaardeerd krijgt een gemiddeld cijfer van 6.55 en veilig krijgt een gemiddeld cijfer van 7.1. Terwijl de hogeschool voor alle gastvrijheidwoorden, dus welkom, gewaardeerd en veilig een gemiddeld cijfer van 7.5 en hoger streeft. De hogeschool wil dat tussen de 70-75% van zijn doelgroepen de gastvrijheidwoorden en hierdoor ook de gastvrijheid als 7.5 en hoger waarderen.

De doelgroepen van de hogeschool geven aan zich gastvrij te voelen als de interne bewegwijzering verbeterd zal zijn. Om de tevredenheid onder de doelgroepen te kunnen verhogen naar de gewenste situatie van de hogeschool is het van belang om de interne bewegwijzering te optimaliseren en aan de klantenbehoeften voldoen m.b.t. de gastvrijheid.

Om de gewenste situatie van de hogeschool m.b.t. de interne bewegwijzering en gastvrijheid te behalen zijn gepaste aanbevelingen gegeven in de vorm van scenario's. Scenario 1 benoemd aanbevelingen om het huidige bewegwijzeringsysteem te verbeteren.

<sup>1</sup> De doelgroepen van De Haagse Hogeschool zijn studenten, bezoekers en medewerkers.

<sup>2</sup> Alle academies en afdelingen van De Haagse Hogeschool.

Scenario 2 benoemt aanbevelingen om een nieuw bewegwijzeringsstelsel aan te schaffen. Beide scenario's geven dezelfde aanbevelingen, alleen op het gebied van bewegwijzeringsborden verschillen de scenario's. Hierdoor zijn de resultaten van beiden scenario's ook hetzelfde.

De aanbevelingen van beiden scenario's zijn als volgt:

- Een bewegwijzeringsbeleid opstellen.
- Aanschaffen van een digitaal startpunt.
- Aanbevelingen bewegwijzeringsborden per scenario:
  1. Scenario 1: Verbeteren van de huidige bewegwijzeringsborden (zoveel mogelijk voldoen aan de functies van een bewegwijzeringsbord).
  2. Scenario 2: Aanschaffen van nieuwe bewegwijzeringsborden (zoveel mogelijk voldoen aan de functies van een bewegwijzeringsbord).
- De centrale receptie optimaliseren.
- De functies oriëntatie en verwijzing van het bewegwijzeringsstelsel optimaliseren.
- Een gastvrijheidsbeleid opstellen.
- Voldoen aan de klantenbehoeften m.b.t. gastvrijheid.

Tot slot, met behulp van de implementatieplannen voor beiden scenario's kan de hogeschool de gekozen scenario succesvol gaan implementeren en dus de gewenste situatie van de hogeschool realiseren.

## Voorwoord

---

De tijd gaat in vogelvlucht voorbij. Het is al vier jaar geleden dat ik aan de studie Facility Management ben begonnen. Zoals bekend, staat het vierde leerjaar in het teken van het afstuderen. Dit betekent dat zowel de tijden met tegenslagen, als tijden waar ik volop van heb genoten bijna voorbij zijn.

Aan het begin van de opleiding was het me nog niet duidelijk waar ik met een facilitaire achtergrond naar toe wilde. Heel wat keren heb ik mezelf afgevraagd of dit nou de juiste opleiding is. Maar elk doorgaande jaar heeft tot nieuwe inzichten geleid, en telkens werden mogelijkheden aangeboden om de opgedane kennis in de praktijk te toetsen. Zo heb ik ervaring opgedaan in het facilitaire werkveld en heb ik mezelf kunnen ontwikkelen op verschillende facetten. Nu ben ik ervan overtuigd dat mijn facilitaire achtergrond een toegevoegde waarde voor mij en natuurlijk voor anderen is, en zal zijn.

Bij het schrijven van deze scriptie hebben veel mensen heel wat voor me betekend. Vanaf deze plaats wil ik graag die mensen bedanken. In het bijzonder bedank ik mijn docentbegeleider Aad Oudt voor het ter beschikking stellen van zijn waardevolle tijd en de daarmee gepaard gaande kennis. Mijn stagebegeleider Maaïke Pollen, bedank ik voor de vrijheid en het vertrouwen dat ik kreeg om de opdracht naar eigen inzicht in te vullen. René Witteveen, mijn mede stagebegeleider binnen de hogeschool, wil ik bedanken voor de vele uurtjes waarin we samen hebben gebrainstormd en voor de steeds weer motiverende woorden. Tevens bedank ik alle medewerkers van de unit Huisvesting & Logistiek, voor de fijne samenwerking. Diegene die mijn stressvolle tijd van dichtbij heeft meegemaakt, mijn verloofde Yusuf, wil ik hartelijk bedanken voor zijn begrip en steun. Verder bedank ik mijn ouders voor de fijne bijdrage. Tot slot, mijn beste vriendin Seher, die mij elke keer wel weet te motiveren.

Den Haag, mei 2010

Ruken Yilmaz

# Inhoudsopgave

---

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inleiding</b>                                                                          | <b>9</b>  |
| <b>Hoofdstuk 1      Onderzoeksverantwoording</b>                                          | <b>11</b> |
| 1.1      Aanleiding en verantwoording                                                     | 11        |
| 1.1.1      Doel                                                                           | 12        |
| 1.1.2      Doelgroepen                                                                    | 12        |
| 1.1.3      Urgentie opdracht                                                              | 12        |
| 1.2      Probleemstelling en subprobleemstellingen                                        | 12        |
| 1.2.1      Afbakening                                                                     | 13        |
| 1.2.2      Randvoorwaarden                                                                | 13        |
| 1.2.3      Verwachte eindproduct                                                          | 13        |
| 1.3      Onderzoeksopzet                                                                  | 13        |
| 1.3.1      Onderzoekstype                                                                 | 14        |
| 1.3.2      Methode van Onderzoek                                                          | 14        |
| <b>Hoofdstuk 2      Organisatieanalyse</b>                                                | <b>16</b> |
| 2.1      De Haagse Hogeschool                                                             | 16        |
| 2.1.1      Missie                                                                         | 16        |
| 2.1.2      Visie                                                                          | 16        |
| 2.1.3      Het Bestuur                                                                    | 17        |
| 2.2      Cultuur                                                                          | 17        |
| 2.3      7s model van McKinsey                                                            | 18        |
| 2.4      Het Facilitair Bedrijf                                                           | 18        |
| 2.5      Unit Huisvesting & Logistiek                                                     | 19        |
| <b>Hoofdstuk 3      Theoretisch Kader</b>                                                 | <b>20</b> |
| 3.1      Wat is bewegwijzering                                                            | 20        |
| 3.1.1      Belang van Bewegwijzering                                                      | 21        |
| 3.1.2      Doel van bewegwijzering                                                        | 22        |
| 3.2      De gebruiker van bewegwijzering                                                  | 22        |
| 3.3      Het bewegwijzeringsysteem                                                        | 22        |
| 3.3.1      Functies van een bewegwijzeringsysteem                                         | 23        |
| 3.4      De bewegwijzeringborden                                                          | 24        |
| 3.5      Centrale receptie                                                                | 26        |
| 3.6      Modellen voor een goed bewegwijzeringsysteem                                     | 26        |
| 3.7      Wat is gastvrijheid                                                              | 26        |
| 3.8      Hoe kom je tot een bij de organisatie passend gastvrijheidbeleid                 | 27        |
| <b>Hoofdstuk 4      Huidige situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid</b> | <b>29</b> |
| 4.1      Beslissingen over bewegwijzeringsysteem in 1996                                  | 29        |
| 4.1.1      Gedetailleerd Programma van Eisen                                              | 29        |
| 4.2      Aanpassingen van de interne bewegwijzering in 2004                               | 31        |

|                                      |                                                                           |           |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3                                  | De interne bewegwijzering                                                 | 32        |
| 4.3.1                                | Startpunt                                                                 | 33        |
| 4.3.2                                | Bewegwijzeringborden                                                      | 33        |
| 4.3.3                                | Centrale receptie                                                         | 36        |
| 4.3.4                                | Functies bewegwijzeringsysteem                                            | 36        |
| 4.4                                  | De gastvrijheid                                                           | 37        |
| 4.4.1                                | Belang van gastvrijheid                                                   | 37        |
| 4.4.2                                | Invloed bewegwijzering op gastvrijheid                                    | 38        |
| <b>Hoofdstuk 5</b>                   | <b>Gewenste situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid</b> | <b>39</b> |
| 5.1                                  | De interne bewegwijzering                                                 | 39        |
| 5.1.1                                | Startpunt                                                                 | 40        |
| 5.1.2                                | Bewegwijzeringborden                                                      | 40        |
| 5.1.3                                | Centrale receptie                                                         | 43        |
| 5.1.4                                | Functies bewegwijzeringsysteem                                            | 43        |
| 5.2                                  | De gastvrijheid                                                           | 43        |
| <b>Conclusie &amp; Aanbevelingen</b> |                                                                           | <b>44</b> |
|                                      | Conclusie over interne bewegwijzering                                     | 44        |
|                                      | Conclusie over gastvrijheid                                               | 47        |
|                                      | Aanbevelingen Interne bewegwijzering                                      | 49        |
|                                      | Aanbevelingen Gastvrijheid                                                | 53        |
| <b>Implementatieplan</b>             |                                                                           | <b>55</b> |
|                                      | Implementatieplan scenario 1 Huidige bewegwijzeringsysteem verbeteren     | 55        |
| <b>Consequenties</b>                 |                                                                           | <b>58</b> |
|                                      | Organisatorische consequenties                                            | 58        |
|                                      | Personele consequenties                                                   | 58        |
|                                      | Financiële consequenties                                                  | 58        |
| <b>Literatuuropgave</b>              |                                                                           | <b>61</b> |

## Inleiding

---

De opleiding Facility Management aan De Haagse Hogeschool wordt afgesloten met een afstudeeropdracht. Het zelfstandig oplossen van een facilitair beleidprobleem in opdracht van een organisatie staat hierbij centraal. De afstudeeropdracht is uitgevoerd bij De Haagse Hogeschool te Den Haag. De opdracht vanuit unithoofd Huisvesting & Logistiek is de tevredenheid onder de doelgroepen van de hogeschool over de interne bewegwijzering vergroten door het interne bewegwijzeringsysteem te optimaliseren.

De Haagse Hogeschool is een onderwijsverlenende instelling. Jaarlijks bezoeken meer dan 20000 mensen de hogeschool. De Haagse Hogeschool heeft 19144 studenten, 1600 medewerkers en jaarlijks ongeveer 10000<sup>3</sup> bezoekers. Deze drie groepen vormen de doelgroepen van de hogeschool. Iedereen die naar de hogeschool komt moet zijn weg binnen de hogeschool snel en gemakkelijk kunnen vinden. Hiervoor moet de hogeschool de interne bewegwijzering optimaal geregeld hebben. Helaas is dit niet het geval binnen de hogeschool. Doordat de hogeschool de interne bewegwijzering niet optimaal heeft geregeld, zijn op dit moment 65.38% van de doelgroepen van de hogeschool ontevreden over de interne bewegwijzering en waarderen de interne bewegwijzering met een gemiddeld cijfer van 5.9. De hogeschool wil hierin verbeteringen brengen om de tevredenheid onder de doelgroepen van de hogeschool te verhogen tot 70-75% en hoger en zorgen voor een waardering van de doelgroepen van een gemiddeld cijfer van 7.5 en hoger voor de interne bewegwijzering.

Doordat de interne bewegwijzering invloed uitoefent op de gastvrijheid van de hogeschool wordt er in deze opdracht en onderzoek ook gekeken hoe de gastvrijheid verbeterd kan worden door de interne bewegwijzering. Op dit moment geven de doelgroepen een niet gewenst cijfer aan het welkom, gewaardeerd en veilig voelen binnen de hogeschool, dus de gastvrijheidvisie van de hogeschool. De hogeschool streeft ernaar om door verbeteringen te brengen aan de interne bewegwijzering, dat de doelgroepen van de hogeschool tussen 70-75% een gemiddeld cijfer van 7.5 en hoger aan de interne bewegwijzering en gastvrijheid geven.

Bovendien kent een inefficiënte interne bewegwijzering vele negatieve gevolgen voor de hogeschool. Om de gevolgen van een inefficiënte interne bewegwijzering te voorkomen en/of te verminderen en de tevredenheid onder de doelgroepen over de interne bewegwijzering en gastvrijheid te verhogen wil de hogeschool verbeteringen aanbrengen aan het interne bewegwijzeringsysteem.

Om de opdracht en onderzoek zo goed mogelijk uit te voeren is een probleemstelling ontworpen. De probleemstelling luidt: *“Op welke wijze kan het Facilitair Bedrijf van De Haagse Hogeschool invulling geven aan de gastvrijheidvisie door middel van de interne bewegwijzering die leidt tot een optimale welbevinding van de verschillende doelgroepen van De Haagse Hogeschool en stimuleert tot herkenbare afdelingen”?*

Naast deze probleemstelling zijn een aantal subprobleemstellingen geformuleerd, die ter ondersteuning dienen voor de beantwoording van de probleemstelling. De beantwoording van de subprobleemstellingen is aan de hand van ‘onderzoeksverantwoording’<sup>4</sup> beschreven. Om de gewenste situatie te kunnen analyseren, wordt allereerst de huidige situatie van de interne bewegwijzering en gastvrijheid in kaart gebracht. Als dit duidelijk is kan de gewenste situatie geanalyseerd worden en door middel van deze informatie kunnen conclusies genomen worden. Als volgt kunnen de aanbevelingen, de implementatie en de consequenties worden onderzocht.

---

<sup>3</sup> De Haagse Hogeschool is een publiekstoegankelijk gebouw. Het is onmogelijk om het aantal bezoekers van een publiekstoegankelijk gebouw te achterhalen. Hierdoor is er van een jaarlijks maximaal aantal bezoekers uitgegaan. Het is bekend dat het jaarlijkse aantal bezoekers onder de 10.000 bedragen. Dit is de reden, waardoor er voor het aantal 10000 bezoekers is gekozen voor dit onderzoek. Dit maakt het mogelijk om goede conclusies te trekken.

<sup>4</sup> Zie hoofdstuk 1 Onderzoeksverantwoording, 1.3.2 Methode van Onderzoek, blz. 13

**Leerwijzer rapport:**

In **hoofdstuk 1** wordt de onderzoeksverantwoording behandeld. Als eerste wordt de aanleiding en verantwoording van de opdracht besproken. Vervolgens wordt het doel, de doelgroepen, de probleemstelling, de subprobleemstellingen, de afbakening, de randvoorwaarden, het verwachte eindproduct, de onderzoeksofzet en het onderzoekstype besproken. Als laatste wordt de methode van onderzoek besproken.

In **hoofdstuk 2** wordt De Haagse Hogeschool geanalyseerd. Als eerste wordt een korte toelichting gegeven over De Haagse Hogeschool. Vervolgens wordt de missie, de visie, het bestuur, de cultuur, het 7s model van McKinsey en het Facilitair Bedrijf besproken. Als laatste wordt de unit Huisvesting & Logistiek besproken.

In **hoofdstuk 3** wordt theoretische achtergrondinformatie gegeven die relevant en aanvullend is aan het onderzoek. Volgens de theorie wordt er een antwoord gegeven op de volgende vragen: wat is bewegwijzering, wat is het belang van bewegwijzering, wat is het doel van bewegwijzering, wie zijn de gebruikers van bewegwijzering, hoe ziet een bewegwijzeringsysteem eruit, wat zijn de functies van een bewegwijzeringsysteem, wat zijn de richtlijnen voor bewegwijzeringborden, wat is het belang van de centrale receptie, welke modellen zijn belangrijk voor bewegwijzering, wat is gastvrijheid en hoe kom je tot een bij de organisatie passend gastvrijheidsbeleid?

In **hoofdstuk 4** wordt de huidige situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid beschreven. Als eerste worden de beslissingen over het bewegwijzeringsysteem in 1996 beschreven. Ten tweede worden de aanpassingen van de interne bewegwijzering in 2004 beschreven. Ten derde wordt de huidige situatie van de interne bewegwijzering beschreven en als laatste wordt de huidige situatie van de gastvrijheid beschreven.

In **hoofdstuk 5** wordt de gewenste situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid behandeld. Eerst wordt de gewenste situatie m.b.t. de interne bewegwijzering beschreven en daarna de gewenste situatie m.b.t. de gastvrijheid.

# Hoofdstuk 1 Onderzoeksverantwoording

*In dit hoofdstuk wordt het onderzoek verantwoord. Als eerste wordt de aanleiding en verantwoording van de opdracht besproken. Vervolgens wordt het doel, de doelgroepen, de probleemstelling, de subprobleemstellingen, de afbakening, de randvoorwaarden, het verwachte eindproduct, de onderzoeksoptzet en het onderzoekstype besproken. Als laatste wordt de methode van onderzoek besproken. In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de volgende subprobleemstelling: “Welke onderzoeksmethoden worden toegepast om een antwoord te krijgen op de probleemstelling en subprobleemstellingen”?*

## 1.1 Aanleiding en verantwoording

Op De Haagse Hogeschool is er vanaf 1996 geen beleid over de (interne) bewegwijzering. De reden hiervoor is dat er weinig belang gehecht- en aandacht gegeven wordt aan de bewegwijzering. In 1996 is er een bewegwijzeringsysteem opgesteld en ingevoerd. In 2004 zijn enkele aanpassingen gedaan aan de interne bewegwijzering bij de entree van de hogeschool. Meer aandacht is er niet geschonken aan het bewegwijzeringsysteem van de hogeschool. Het niet beschikken over een beleid met betrekking tot de (interne) bewegwijzering heeft ervoor gezorgd dat men niet wist wie de verantwoordelijkheid had over de (interne) bewegwijzering. Dit heeft er eveneens voor gezorgd dat men niet wist hoe er met mutaties en onderhoud omgegaan moest worden om de (interne) bewegwijzering optimaal te houden. Niet optimaal omgaan met de interne bewegwijzering heeft voor klachten en een hoge ontevredenheid gezorgd.

Op De Haagse Hogeschool locatie Johanna Westerdijkplein zijn er jaarlijks 20 klachten in Planon over de interne bewegwijzering van de hogeschool. Het aantal klachten is niet hoog, maar het aantal ontevreden en die geen klacht indienen over de interne bewegwijzering is hoog. De doelgroepen van De Haagse Hogeschool, namelijk de bezoekers, studenten en medewerkers kunnen de bestemming(en) binnen het gebouw van de hogeschool niet en/of moeilijk bereiken. Dit zorgt ervoor dat veel mensen in het gebouw van de hogeschool verdwalen.

Het niveau van de ontevredenheid over de interne bewegwijzering is zodanig dat er een verandering aan de bewegwijzering/het bewegwijzeringsysteem moet komen. Als de interne bewegwijzering wordt verbeterd zal het aantal klachten aanzienlijk verminderen en/of geheel afnemen, zodat de tevredenheid over de interne bewegwijzering fors toeneemt. Het probleem van De Haagse Hogeschool is dus een inefficiënt interne bewegwijzeringsysteem, dat leidt tot een hoge ontevredenheid. Het probleem kent nadelige effecten voor zowel de doelgroepen van De Haagse Hogeschool als De Haagse Hogeschool zelf. Er zijn enkele redenen die ervoor zorgen dat De Haagse Hogeschool een inefficiënte interne bewegwijzering heeft. Deze redenen zijn:

1. Vanaf september 1996, na de opening van het gebouw van De Haagse Hogeschool is er geen onderhoud gepleegd aan de bewegwijzeringborden.
2. Vanaf 1996 hebben er veel mutaties in het gebouw plaatsgevonden, maar de bewegwijzeringborden zijn niet altijd aangepast.
3. In 2004 is er een startpunt geplaatst bij de entree van het gebouw (Atrium). Het startpunt is in 2006 weggehaald vanwege enkele redenen<sup>5</sup>. Door het weghalen van het startpunt zijn er nu vervolgborden die nergens naar verwijzen.
4. De hedendaagse klantbehoefte aangaande de interne bewegwijzering is niet hetzelfde als de klantenbehoeften in 1996.

Bewegwijzering is een belangrijk onderdeel van het gastvrijheidconcept van De Haagse Hogeschool. Doordat de bewegwijzering invloed uitoefent op de gastvrijheid wordt er in deze opdracht en in dit onderzoek ook gekeken hoe de gastvrijheid verbeterd kan worden door de interne bewegwijzering.

<sup>5</sup> Zie Hoofdstuk 4 Huidige situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid, 4.2 Aanpassingen van de interne bewegwijzering in 2004, blz. 31-32

### 1.1.1 Doel

Het doel van de opdracht en het hieruit voortvloeiende onderzoek is het komen tot aanbevelingen die de interne bewegwijzering en gastvrijheid van De Haagse Hogeschool doen verbeteren. Als de interne bewegwijzering verbeterd wordt, zal dit leiden tot minder klachten over de interne bewegwijzering. Ook zal dit ervoor zorgen dat de doelgroepen zich gastvrij voelen<sup>6</sup>. Hierdoor zullen de doelgroepen van De Haagse Hogeschool, namelijk de studenten, medewerkers en bezoekers tevreden worden gesteld over de interne bewegwijzering en de gastvrijheid van de hogeschool.

Doelstelling van het onderzoek is: *het verbeteren van de huidige interne bewegwijzering door het geven van goede aanbevelingen, zodat de studenten, medewerkers en bezoekers zich welkom, veilig en gewaardeerd voelen in het gebouw van De Haagse Hogeschool.*

### 1.1.2 Doelgroepen

Binnen dit onderzoek zijn er drie doelgroepen, namelijk de studenten, medewerkers en bezoekers van De Haagse Hogeschool. Deze doelgroepen zijn in dit onderzoek onafscheidelijk van elkaar, omdat deze drie doelgroepen gezamenlijk gebruik maken van de interne bewegwijzering van De Haagse Hogeschool. Deze drie doelgroepen zijn samen de pandbewoners van de hogeschool.

### 1.1.3 Urgentie opdracht

Het probleem van de hogeschool kent een hoge urgentie. Dit komt doordat de ontevredenheid over de interne bewegwijzering erg hoog is. De Haagse Hogeschool wil dat de doelgroepen zich welkom, veilig en gewaardeerd voelen op de hogeschool. Om zo goed mogelijk invulling te geven aan deze gedachte (gastvrijheidvisie) moet er een verbetering komen aan de interne bewegwijzering. Inmiddels zijn de effecten van een inefficiënte bewegwijzering erg nadelig voor de doelgroepen van de hogeschool als voor de hogeschool zelf. Als de interne bewegwijzering wordt verbeterd zal het aantal klachten aanzienlijk verminderen en wellicht zelfs verdwijnen, zodat de tevredenheid over de interne bewegwijzering fors toeneemt. Dit is de gewenste situatie van de hogeschool. Om de gewenste situatie te kunnen bereiken is deze opdracht vereist.

## 1.2 Probleemstelling en subprobleemstellingen

De probleemstelling die in dit onderzoek centraal staat luidt als volgt: *“Op welke wijze kan het Facilitair Bedrijf van De Haagse Hogeschool invulling geven aan de gastvrijheidvisie door middel van de interne bewegwijzering die leidt tot een optimale welbevinding van de verschillende doelgroepen<sup>7</sup> van De Haagse Hogeschool en stimuleert tot herkenbare afdelingen<sup>8</sup>”?*

Om tot een antwoord te komen op de probleemstelling zijn een achttal subprobleemstellingen geformuleerd. Dit zijn als het ware kleine deelonderzoekjes, waarvan de resultaten samen een antwoord geven op de probleemstelling. Deze subprobleemstellingen zijn:

1. Welke onderzoeksmethoden worden toegepast om een antwoord te krijgen op de probleemstelling en subprobleemstellingen?
2. Hoe is de organisatie vormgegeven?
3. Welke theorieën spelen een belangrijke rol bij het onderwerp “interne bewegwijzering en gastvrijheid”?
4. Wat is gastvrijheid?
5. Hoe kom je tot een bij de organisatie passend gastvrijheidsbeleid?
6. Wat is de huidige situatie bij De Haagse Hogeschool m.b.t. de interne bewegwijzering en gastvrijheid?
7. Wat is de gewenste situatie bij De Haagse Hogeschool m.b.t. de interne bewegwijzering en gastvrijheid?
8. Welke knelpunten zijn er tussen de huidige situatie en de gewenste situatie m.b.t. de interne bewegwijzering en gastvrijheid?

<sup>6</sup> **Bijlage 1:** Yilmaz, R.: *Enquête uitslagen*, Den Haag, De Haagse Hogeschool, maart 2010, blz. 22

<sup>7</sup> De doelgroepen van De Haagse Hogeschool zijn studenten, bezoekers en medewerkers

<sup>8</sup> Alle academies en afdelingen van De Haagse Hogeschool

### 1.2.1 Afbakening

De Haagse Hogeschool heeft vier locaties. Dit onderzoek beperkt zich tot de hoofdlocatie van De Haagse Hogeschool, namelijk locatie Johanna Westerdijkplein. Binnen deze opdracht wordt alleen de interne bewegwijzering onderzocht. Onder interne bewegwijzering worden alle bewegwijzeringborden en de centrale receptie verstaan. Aan de hand van het onderzoek worden alleen aanbevelingen gegeven om de interne bewegwijzering te optimaliseren. De aanbevelingen beperken zich tot zaken die te maken hebben met de systematiek, de manier van verwijzen en naar vormtechnische aspecten van de interne bewegwijzering.

### 1.2.2 Randvoorwaarden

Om de opdracht zo goed mogelijk uit te voeren zijn enkele randvoorwaarden opgesteld m.b.t. de opdracht. Deze randvoorwaarden zijn:

- Informatie: informatie die nodig is om de opdracht uit te voeren dient niet verborgen te worden door de hogeschool.
- Geld: er is geen budget om het probleem op te lossen, maar er wordt wel gestreefd om de meest economisch rendabele variant (aanbeveling) te kiezen. Er moet in ieder geval voldaan worden aan een goed prijs/kwaliteit verhouding.
- Tijd: er moet voldoende tijd gegeven worden om het onderzoek goed uit te kunnen voeren.
- Personeel: de aanbevelingen mogen wel leiden tot het aannemen van nieuw personeel.
- Het project zal conform de afspraken uiteindelijk moeten worden ingeleverd op 25 mei 2010.
- Het eindproduct zal in de vorm van een schriftelijke rapportage zijn.
- Het verslag moet vertrouwelijk behandeld worden.

### 1.2.3 Verwachte eindproduct

Het verwachte eindproduct van het onderzoek is een adviesrapport dat zo goed mogelijk antwoord geeft op de probleemstelling. Het is van uiterst belang dat er aanbevelingen worden gegeven die aan de randvoorwaarden voldoen.

## 1.3 Onderzoeksopzet

Om het probleem van de hogeschool op te kunnen lossen is er geschikte informatie nodig. Om de geschikte informatie te kunnen vinden, die oplossingen bieden aan het probleem is onderzoek vereist. Om te weten welke stappen nodig zijn om tot de oplossingen te komen is er een grafische weergave van de onderzoeksopzet gemaakt<sup>9</sup>.

In de startfase van het onderzoek is naar relevante literatuur gezocht. Hierbij ging het om literatuur over gastvrijheid en (interne) bewegwijzering. Hierna zijn er in de startfase interviews gehouden om een gastvrijheidvisie voor de hogeschool te kunnen ontwerpen. Er is met verschillende medewerkers gesproken, die invloed kunnen uitoefenen op de bewegwijzering. Aan de hand van de interviews<sup>10</sup> is er een gastvrijheidvisie ontworpen. De gastvrijheidvisie is van belang voor het kwantitatief onderzoek. Vervolgens is er een begin gemaakt met het kwantitatief onderzoek. Het kwantitatief onderzoek bestond uit het uitvoeren van een hogeschoolbrede enquête over de tevredenheid van de doelgroepen m.b.t. de interne bewegwijzering en gastvrijheid<sup>11</sup>. Om het kwantitatief onderzoek uit te kunnen drukken in harde cijfers zijn de enquêtes in het computerprogramma SPSS verwerkt. Hiervoor is er een codeerschema<sup>12</sup> ontworpen om de enquêtes zo goed mogelijk in te voeren in het programma. Naast het kwantitatief onderzoek is er ook vergelijkend onderzoek gehouden bij een tweetal externe organisaties, namelijk Mijksenaar BV en Hogeschool Rotterdam locatie Kralingse Zoom. Er is specifiek voor Mijksenaar BV gekozen, omdat het een ontwerp bureau is van bewegwijzeringsystemen. Dit bureau zal een grote bijdrage leveren aan de opdracht<sup>13</sup>. Er is specifiek voor Hogeschool Rotterdam gekozen, omdat Hogeschool Rotterdam zich ook bezig houdt met het optimaliseren van de interne bewegwijzering<sup>14</sup>. Als laatste zijn de resultaten van het interne onderzoek en het externe onderzoek geanalyseerd. Na een analyse van de resultaten zijn conclusies gevormd. Deze conclusies verklaren de knelpunten tussen de huidige- en gewenste situatie.

<sup>9</sup> Bijlage 2: Onderzoeksopzet

<sup>10</sup> Bijlage 3: Alle interviews over visie op gastvrijheid

<sup>11</sup> Bijlage 4: Enquête over tevredenheid met betrekking tot de interne bewegwijzering en de gastvrijheid

<sup>12</sup> Bijlage 5: Codeerschema voor de enquête m.b.t. de interne bewegwijzering en gastvrijheid

<sup>13</sup> Bijlage 6: Interview over de algemene gegevens van bewegwijzering bij Mijksenaar BV.

<sup>14</sup> Bijlage 7: Interview over de interne bewegwijzering van Hogeschool Rotterdam

Op basis van de conclusies zijn aanbevelingen gegeven. Deze aanbevelingen geven een antwoord op de probleemstelling, namelijk hoe de interne bewegwijzering en de gastvrijheid (door de interne bewegwijzering) geoptimaliseerd kunnen worden.

### 1.3.1 Onderzoekstype

Om het probleem van De Haagse Hogeschool op te kunnen lossen is onderzoek vereist. Het onderzoek wordt ingedeeld in twee hoofdvormen, namelijk het kwalitatieve en kwantitatieve onderzoek. Kwalitatief onderzoek is een onderzoek waarbij problemen in en van situaties, gebeurtenissen en personen beschreven en geïnterpreteerd worden met behulp van gegevens van kwalitatieve aard<sup>15</sup>. Het doel van kwalitatief onderzoek is een beschrijving geven aan verschijnselen, gebruikmakend van het perspectief van de onderzochten. Om het doel van kwalitatief onderzoek te behalen is er bij het kwalitatieve onderzoek gebruik gemaakt van beschrijvend onderzoek. Beschrijvend onderzoek is een onderzoek waarbij het gaat om registratie en systematische ordening van wat zich voordoet op een bepaald gebied, aan de hand van een vooraf gegeven systematiek, waarbij niet wordt gestreefd naar de ontwikkeling van een theorie of het formuleren van een hypothese<sup>16</sup>.

Kwantitatief onderzoek is een onderzoek waarbij gezocht wordt naar algemene wetmatigheden op basis van een theorie of theoretisch uitgangspunten<sup>17</sup>. Om enkele theorieën (verbanden) met elkaar te kunnen vergelijken en te toetsen is er bij kwantitatief onderzoek gebruik gemaakt van toetsingonderzoek. Toetsingonderzoek is een onderzoek uitgaande van een in andere situaties getoetste en vooralsnog niet onjuist gebleken theorie waarbij hypothese(n), meetinstrumenten, populatie en onderzoeksomstandigheden vastliggen<sup>18</sup>.

### 1.3.2 Methode van Onderzoek

Om de probleemstelling en subprobleemstellingen te kunnen beantwoorden is er dus gebruik gemaakt van kwalitatief en kwantitatief onderzoek. De gegevens van kwalitatieve aard zijn door middel van vijf verschillende onderzoeksmethoden verworven. Deze onderzoeksmethoden zijn:

- Literatuuronderzoek
- Deskresearch
- Observatie
- Vergelijkend onderzoek
- Mondeling interview.

De gegevens van kwantitatieve aard is verworven d.m.v. één onderzoeksmethode. Deze onderzoeksmethode is een schriftelijk interview (enquête). De onderzoeksmethoden van kwalitatieve- en kwantitatieve aard zijn samen belangrijk om het probleem te kunnen analyseren en op te kunnen lossen.

#### ▪ Literatuuronderzoek

Literatuuronderzoek is uitgevoerd om de organisatieanalyse, onderzoeksverantwoording, theoretisch kader, onderzoeksresultaten, gewenste situatie, conclusies en aanbevelingen te kunnen onderbouwen. Hierbij is gebruik gemaakt van bestaande openbare gegevens in boekvorm, (dag)bladen, documenten en websites op internet. De gebruikte gegevens worden in voetnoten aangegeven en zijn terug te vinden in de literatuuropgave.

#### ▪ Deskresearch

Deskresearch is een onderzoeksmethode waarbij gebruik wordt gemaakt van bestaande gegevens. Te denken valt aan gegevens zoals de jaarverslagen van De Haagse Hogeschool, archief van De Haagse Hogeschool over de interne bewegwijzering en andere bestaande documenten. Deskresearch is gebruikt om de organisatie en de huidige situatie te kunnen beschrijven.

<sup>15</sup> Baarde en de Goede: Basisboek Methoden en Technieken, blz. 364, 4<sup>e</sup> druk, Groningen: Wolters-Noordhoff, 2006. ISBN 9789020733150

<sup>16</sup> Baarde en de Goede: Basisboek Methoden en Technieken, blz. 357, 4<sup>e</sup> druk, Groningen: Wolters-Noordhoff, 2006. ISBN 9789020733150

<sup>17</sup> <http://www.encyclo.nl/begrip/Kwantitatief%20onderzoek>, 03-04-2010

<sup>18</sup> Baarde en de Goede: Basisboek Methoden en Technieken, blz. 373, 4<sup>e</sup> druk, Groningen: Wolters-Noordhoff, 2006. ISBN 9789020733150

#### ▪ **Observatie**

Observatie is een directe methode van dataverzameling die wordt gebruikt in de natuurlijke context, wat de betrouwbaarheid kan vergroten. Observatie wordt veel gebruikt omdat mensen zelf vaak slecht weten wat ze doen; mensen idealiseren vaak hun gedragingen. Er zijn verschillende vormen van observeren. Bij dit onderzoek is er gebruik gemaakt van participerende observatie. Het voordeel van participerende observatie is dat je deel uitmaakt van de onderzoekscontext en met een insiderview te werk kunt gaan. Enkele aspecten die zich afspelen in de organisatie zijn naar voren gekomen door te observeren. Observatie is als onderzoeksvorm toegepast om de organisatie en het probleem te kunnen beschrijven.

#### ▪ **Vergelijkend onderzoek**

Vergelijkend onderzoek is een manier van onderzoeken, waarbij de onderzoeker twee (of meer) groepen of situaties met elkaar vergelijkt. Gedurende dit onderzoek is een tweetal externe bedrijven bezocht om informatie te vergaren. Vergelijkend onderzoek is een ontdekkingsproces en een leerervaring. Bij vergelijkend onderzoek is het van belang dat je goed kunt observeren wat de beste methoden zijn en wat de plus- en minpunten zijn van de organisatie m.b.t. het interne bewegwijzeringsysteem. De vraag die bij elk bezoek centraal stond was hoe de betreffende organisatie gastvrijheid en de interne bewegwijzering naar de praktijk heeft vertaald. Bij Hogeschool Rotterdam wordt er meer ingegaan op het interne bewegwijzeringsysteem. Bij Mijsenaar BV wordt er meer ingegaan op de algemene aspecten van het interne bewegwijzeringsysteem. Deze onderzoeksvorm is toegepast om de gewenste situatie te beschrijven.

#### ▪ **Mondeling interview**

Een interview is een vraaggesprek met als doel het verzamelen van informatie uit mededelingen van de ondervraagde persoon. Een interview is een methode van dataverzameling indien je iets wilt weten over attitudes, opinies, gevoelens, gedachten of kennis. Er zijn twee manieren van interviewen, een mondeling- en schriftelijk interview. Een schriftelijk interview wordt ook wel enquête genoemd. In dit onderzoek is zowel een mondeling als schriftelijk interview als onderzoeksvorm toegepast. Het mondeling interview is toegepast om de huidige- en gewenste situatie in kaart te brengen en de gastvrijheidvisie te ontwerpen. Een groot voordeel van mondeling interviewen is de mogelijkheid tot doorvragen, waardoor alle benodigde informatie verkregen kan worden, dit leidt minder snel tot onduidelijkheden bij de interviewer.

#### ▪ **Schriftelijk interview**

Voor dit onderzoek is een enkelvoudige aselechte steekproef of kanssteekproef uitgevoerd. Bij een aselechte steekproef/ kanssteekproef hebben alle eenheden in de omschreven populatie een gelijke kans of in ieder geval een bekende kans om in de steekproef terecht te komen<sup>19</sup>. Een enkelvoudige aselechte steekproef is een vooraf bepaald aantal onderzoekseenheden waar een toevalsprocedure uit de populatie wordt getrokken.

Voor dit onderzoek is een enquête gehouden met een betrouwbaarheidsmarge van 95% en een foutmarge van 5%. De totale populatie van het enquêteonderzoek is 28147 pandbewoners, namelijk 16604 studenten, 10000 bezoekers en 1543 medewerkers (voor locatie Johanna Westerdijkplein). Bij een betrouwbaarheidsmarge van 95% en een foutmarge van 5% is de steekproefgrootte 390<sup>20</sup>. Binnen dit onderzoek is er sprake van 100% respons. Er is tevens gebruik gemaakt van een schriftelijk interview om de huidige- en gewenste situatie te beschrijven en gepaste aanbevelingen te kunnen geven.

<sup>19</sup> Baarde en de Goede: Basisboek Methoden en Technieken, blz. 366, 4<sup>e</sup> druk, Groningen: Wolters-Noordhoff, 2006. ISBN 9789020733150

<sup>20</sup> **Bijlage 1:** Yilmaz, R.: Enquête uitslagen, Den Haag, De Haagse Hogeschool, maart 2010, blz. 5

## Hoofdstuk 2 Organisatieanalyse

*In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van De Haagse Hogeschool. Er wordt antwoord gegeven op de volgende subprobleemstelling: "Hoe is de organisatie vormgegeven"? Als eerste wordt een korte toelichting gegeven over De Haagse Hogeschool. Vervolgens wordt de missie, de visie, het bestuur, de cultuur, het 7s model van McKinsey en het Facilitair Bedrijf besproken. Als laatste wordt de unit Huisvesting & Logistiek besproken.*

### 2.1 De Haagse Hogeschool

Per 1 september 1987 is De Haagse Hogeschool ontstaan uit een fusie tussen veertien kleinere instellingen voor hoger beroepsonderwijs in de regio. De academies waren verspreid over diverse locaties binnen Den Haag. Het ministerie van onderwijs, cultuur en wetenschappen (OCW) wilde dat alle academies van De Haagse Hogeschool binnen één gebouw werden gevestigd. De Haagse Hogeschool heeft hieraan voldaan in september 1996. In september 1996 was de opening van het gebouw van De Haagse Hogeschool, waar alle academies gevestigd waren.

De Haagse Hogeschool is een onderwijsverlenende instelling die in de loop der jaren enorm is gegroeid. In 2008 waren 19.144 studenten (55% man en 45% vrouw) ingeschreven en 1600 medewerkers (60% man en 40% vrouw) werkzaam bij De Haagse Hogeschool. Ook is De Haagse Hogeschool gegroeid op het gebied van het aantal locaties. De Haagse Hogeschool kent op dit moment vier vestigingen. Vestiging Johanna Westerdijkplein (hoofdlocatie) te Den Haag, vestiging Laan van Poot te Den Haag, vestiging Bredewater te Zoetermeer en vestiging Rotterdamseweg te Delft. Een groei van het aantal studenten en locaties betekent ook een groei van financiën voor de hogeschool. Het jaar 2008 heeft de hogeschool afgesloten met een positief exploitatie resultaat van € 3,26 miljoen<sup>21</sup>.

#### 2.1.1 Missie

De Haagse Hogeschool heeft in het beleidskader HOP 7 (Hogeschool Ontwikkelings Plan) haar toekomstplannen gelanceerd. In dit plan komen de missie, strategie, kernwaarden, doelen en de vele ambities van De Haagse Hogeschool naar voren. Met dit beleidsplan wil de hogeschool inspelen op de actuele onderwijsagenda in Europa en Nederland en uiteraard ook op de situatie in de regio. Wanneer de organisatie goed wil inspelen op al deze facetten moet de organisatie om te beginnen een goed afgebakende missie hebben. De missie van De Haagse Hogeschool luidt: *"De studenten door kwalitatief hoogwaardig en innovatief hoger beroepsonderwijs de mogelijkheid bieden hun talenten maximaal te ontwikkelen. De Haagse Hogeschool leidt haar studenten op tot gekwalificeerde en onafhankelijke professionals voor de maatschappij en de arbeidsmarkt. De hogeschool is een gewaardeerde kennisinstelling in de regio Den Haag, Zoetermeer en Delft".*

De Haagse Hogeschool probeert zoveel mogelijk studenten op te leiden tot gekwalificeerde en onafhankelijke professionals voor de maatschappij en de arbeidsmarkt, door zoveel mogelijk opleidingen aan te bieden. De Haagse Hogeschool biedt verschillende opleidingsvormen aan:

- 40 hbo-opleidingen in voltijd, deeltijd en duale (combinatie van leren en werken) vorm
- 11 masteropleidingen
- 60 post-hbo-opleidingen
- Groot aanbod van om- en bijscholingscursussen, masterclasses en contractonderwijs
- Meer dan 30 cursussen op hbo-niveau voor senioren onder de noemer hoger onderwijs voor ouderen (HOVO).

#### 2.1.2 Visie

Voor de continuïteit van de missie en daarmee te onderscheiden van soortgelijke organisaties, bouwt De Haagse Hogeschool de toekomst op vier strategische kernwaarden van waaruit zij opereert: *studentgericht, omgevingsgericht, innovatiegericht en kwaliteitsgericht*. De strategie is gebaseerd op drie pijlers; *talentontwikkeling, beleving en binding*. Deze drie pijlers zijn gericht op de twee grootste doelgroepen van De Haagse Hogeschool, namelijk de studenten en de medewerkers.

<sup>21</sup> Breebaart, P.: De Haagse Hogeschool Jaarverslag 2008, Den Haag, De Haagse Hogeschool, 2009, blz. 48

### 2.1.3 Het Bestuur

Om de missie, visie, doelen en strategie te kunnen realiseren heeft het College van Bestuur (CvB) een besturingsfilosofie opgesteld, waaraan het College van Bestuur, de Raad van Toezicht en het bestuursbureau zich moeten houden. Het bestuur van de hogeschool bestaat uit het College van Bestuur en de Raad van Toezicht<sup>22</sup> (RvT). De opleidingen zijn geclusterd in academies onder leiding van directeuren. De hogeschoolorganisatie, het College van Bestuur en het management worden ondersteund door diensten en het bestuursbureau, onder leiding van directeuren. Aan de hogeschool zijn ook een aantal lectoraten verbonden.

De Raad van Toezicht ziet toe op het beleid van het College van Bestuur en op de algemene gang van zaken. Het College van Bestuur is verantwoordelijk voor de totstandkoming van het hogeschoolbeleid en coördineert de dagelijkse leiding van de hogeschool, binnen het kader van meerjaren beleidsplannen. Het bestuursbureau ondersteunt het College van Bestuur en het management van de hogeschool op het gebied van bestuur & beheer en strategie & beleidsplanning, met secretariële en stafondersteuning. Centraal in de ondersteuning staan de zorg voor het besluitvormingsproces op bestuursniveau door College van Bestuur en Raad van Toezicht en het ondersteunen van het overleg tussen het College van Bestuur en het management.

Het uitgangspunt voor bestuur en toezicht van De Haagse Hogeschool is de overtuiging dat goed bestuur integriteit als kenmerk draagt en gebaseerd is op transparante verantwoording over strategie, resultaten en risico's. Er bestaat een heldere scheiding van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen toezichthouders, bestuur en directeuren. Dat zorgt er mede voor dat het samenspel effectief en efficiënt verloopt.

## 2.2 Cultuur

Om geloofwaardig te zijn moeten de waarden van de missie consequent worden volgehouden. Het management moet op geloofwaardige en zichtbare wijze trouw blijven aan de waarden die de organisatie wil bevorderen. De kernwaarden studentgericht, omgevingsgericht, innovatiegericht en kwaliteitsgericht moeten daarom stelselmatig uitgedragen en nageleefd worden. Deze staan centraal in de omgang met studenten, medewerkers en externen.

De Haagse Hogeschool heeft een cultuur waarin het nemen van initiatieven en het creëren van mogelijkheden gewaardeerd worden. De hogeschool heeft een hogeschoolbrede integriteitcode opgesteld, waarin normen, waarden, gedragsregels, e.d. zijn opgenomen. Het streefpunt van de integriteitcode is een optimaal studie- en werkklimaat binnen de hogeschool. De kernwoorden van de code zijn professioneel, betrokken en transparant.

De Haagse Hogeschool wil zich binnen de Haagse regio positioneren als een vooraanstaande kennisinstelling en als performer van innovatief onderwijs. De belangrijkste thema's voor de komende jaren zijn: het opleiden van professionals, maximale participatie en de organisatie als kennisinstelling. Hierdoor dienen de medewerkers van de hogeschool vernieuwingen in onderwijsconcepten en opleidingsprogramma's en de continue kwaliteitsverbetering in te vullen en te realiseren. Om dit te kunnen bereiken werkt de hogeschool met een Resultaat & Ontwikkelingscyclus (R&O cyclus) en biedt talloze bijscholingsmogelijkheden aan de medewerkers.

De R&O cyclus maakt het mogelijk om een gezonde bedrijfsvoering te realiseren, doordat de ontwikkeling van de medewerkers op systematische wijze wordt bijgehouden en gevolgd en resultaten worden geëvalueerd. De R&O cyclus is een jaarlijkse gesprekscyclus bestaande achtereenvolgens uit een:

- Planningsgesprek: in het planningsgesprek worden resultaat- en ontwikkelingsafspraken opgenomen. Resultaatafspraken gaan over de output die de medewerker komend jaar gaat leveren. Ontwikkelingsafspraken gaan over de vraag welke kennis, vaardigheden en gedrag (competenties) de medewerker komend jaar (verder) gaat ontwikkelen om tot de gewenste resultaten te komen. Ontwikkelingsafspraken worden opgenomen in het Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP).

<sup>22</sup> Bijlage 8: Organogram van De Haagse Hogeschool

In de CAO- HBO staat een verplichting dat de medewerkers binnen een HBO- instelling een jaarlijkse POP moeten opstellen en daaraan zoveel mogelijk moeten voldoen.

- Voortgangsgesprek: in het voortgangsgesprek worden zo nodig tussentijds één of meer van de gemaakte resultaat- en/of ontwikkelingsafspraken bijgesteld, om eventuele belemmeringen in het uitoefenen van de functie weg te nemen en om te stimuleren. In het voortgangsgesprek wordt de voortgang van de gemaakte resultaat- en/of ontwikkelingsafspraken besproken.
- Beoordelingsgesprek: in het beoordelingsgesprek worden de eerder gemaakte resultaatafspraken beoordeeld.

De gesprekscyclus biedt een fundament om personeelsontwikkeling vorm te geven.

Om de thema's van de hogeschool te kunnen realiseren biedt de hogeschool ook talloze bijscholingsmogelijkheden aan de medewerkers. De bijscholingopleidingen en/of cursussen moeten wel relevant zijn voor de functie van de medewerker. De hogeschool vergoedt meestal 100% van de opleidingskosten, zodat de medewerkers eerder bereid zullen zijn zich bij te scholen. Dit alles om over professionele medewerkers te beschikken.

## 2.3 7s model van McKinsey

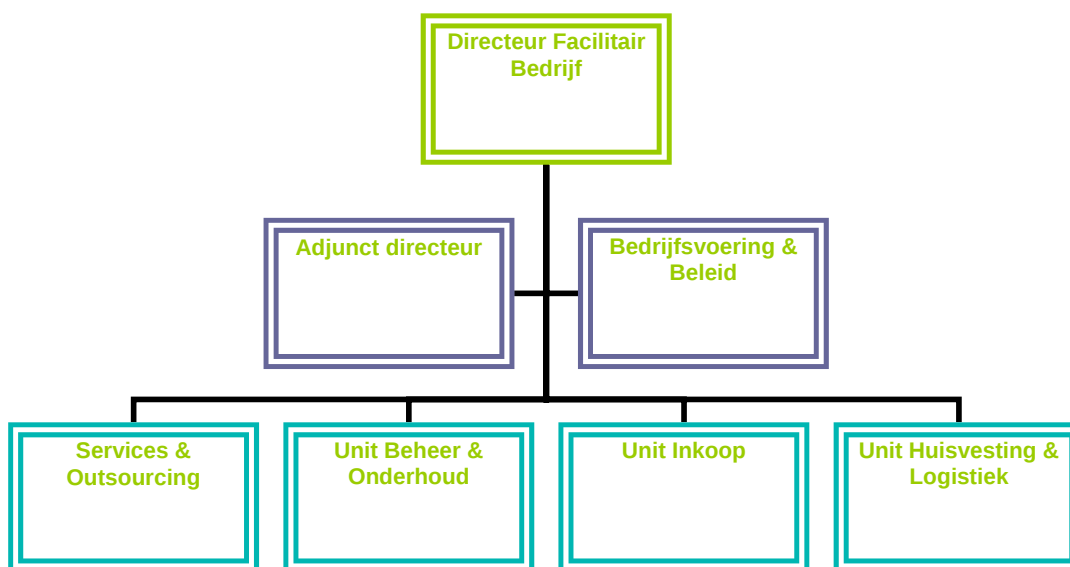
Voor het maken van een uitgebreide organisatieanalyse is het 7s model van McKinsey<sup>23</sup> gebruikt. Het 7S model is een systeem om de kwaliteit te meten van de prestaties die een organisatie levert en bestaat uit 7 dimensies. De 7 dimensies zijn: structure, systems, style, staff, skills, strategy en shared values<sup>24</sup>.

## 2.4 Het Facilitair Bedrijf

Het Facilitair Bedrijf is een ondersteunende dienst die het primaire proces op De Haagse Hogeschool ondersteunt. De organisatiestructuur van het Facilitair Bedrijf is opgedeeld in units en deelunits<sup>25</sup>. Op dit moment zijn er 92 medewerkers werkzaam bij het Facilitair Bedrijf van de hogeschool met een FTE van 78. Het Facilitair Bedrijf bestaat uit de volgende afdelingen:

- Bedrijfsvoering & Beleid
- Services & Outsourcing
- Unit Beheer & Onderhoud
- Unit Inkoop
- Unit Huisvesting & Logistiek.

Een globaal organogram van het Facilitair Bedrijf ziet er als volgt uit:



<sup>23</sup> Bijlage 9: Het 7s model van McKinsey wordt hier verder toegelicht

<sup>24</sup> Bijlage 10: De Haagse Hogeschool en 7s model van McKinsey

<sup>25</sup> Bijlage 11: Uitgebreide organogram van het Facilitair Bedrijf

Kortom het Facilitair Bedrijf stelt zich ten doel het onderwijs optimaal te ondersteunen met een aantal facilitaire diensten. Deze diensten zijn deels gebouwgerelateerd, zoals beheer en onderhoud, schoonmaak, interne bewegwijzering, ruimteverdeling en bestaan deels uit algemene facilitaire diensten en middelen, zoals post, repro, catering, beveiliging. Het Facilitair Bedrijf heeft als taak alle ondersteunende diensten zo goed mogelijk uit te voeren, dus ook de interne bewegwijzering. Helaas is de interne bewegwijzering op dit moment niet optimaal. Dit kent grote nadelen voor de hogeschool en zijn doelgroepen. Het Facilitair Bedrijf stelt zich ten doel om de interne bewegwijzering te optimaliseren. Dit om de nadelen voor de hogeschool en zijn doelgroepen te voorkomen en/of te verminderen.

## 2.5 Unit Huisvesting & Logistiek

De unit Huisvesting & Logistiek (H&L), waar de afstudeeropdracht uitgevoerd wordt bestaat uit vier medewerkers en een hoofd unit H&L. Het unithoofd H&L zorgt ervoor dat de (financiële) targets, de planning en de doelstellingen gehaald worden. Dit kan wederom niet zonder een beleidskader. Binnen de unit H&L spreekt men van een Masterplan. Hierin wordt de missie, de visie e.d. beschreven. De missie van de unit H&L luidt<sup>26</sup>: *“Het bieden van een optimale huisvesting, waardoor (een) ruimte wordt gecreëerd voor groei en ontplooiing van De Haagse Hogeschool en de daar werkende gebruikers”*.

De verschillende taakgebieden waar deze unit zich in grote lijnen mee bezig houdt zijn: het beheer van de ruimtes, optimale ruimteverdeling, coördineren van de verhuizingen, inrichten van de panden van De Haagse Hogeschool, werkplekconcepten en de bewegwijzering. De doelstelling die men bij de unit H&L nastreeft is: *Het willen huisvesten van de interne klant, namelijk de studenten en medewerkers*.

Binnen het Facilitair Bedrijf maakt men gebruik van een Masterplan (huisvestingsbeleid). Het Masterplan is een visiedocument. Deze visie wordt vertaald in een nieuw huisvestingsconcept voor De Haagse Hogeschool. Het Masterplan Huisvesting III kijkt naar de ontwikkelingen op het gebied van onderwijs, organisatie en huisvesting, zowel binnen als buiten de hogeschool. Deze ontwikkelingen vormen de basis voor de visie en het beleid van De Haagse Hogeschool, evenals voor huisvestingsconcepten, plannen en projecten<sup>27</sup>. De belangrijkste speerpunt van het Masterplan is dat het werkplekconcept veranderd van vast naar activiteitengerelateerd en er komen diverse zones, zoals de Home, Actie en Publiek zones. Hierdoor wordt het makkelijker om de wat, waar en wie binnen de hogeschool te vinden. Ook zullen de onderdelen van de academies bij elkaar gevoegd worden, zodat ze bij elkaar optimaal (samen) kunnen werken.

### Relevante externe en interne ontwikkelingen voor unit H&L

Het Masterplan van De Haagse Hogeschool wordt beïnvloed door vele factoren. De voornaamste factoren zijn de ontwikkelingen binnen het interne onderwijsbeleid van De Haagse Hogeschool. Daarnaast spelen externe ontwikkelingen een rol bij het formuleren van de visie en doelstellingen ten aanzien van het Masterplan. In deze paragraaf gaan we in op zowel de interne als de externe ontwikkelingen voor de unit H&L.

#### De Haagse Hogeschool

Ontwikkelingen in de maatschappij, in het algemeen en in het onderwijs in het bijzonder, dat zijn de ontwikkelingen waar De Haagse hogeschool zich mee bezig moet houden. Een van de grote externe factoren voor deze ontwikkeling is het ministerie van OCW (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap).

Deze bepalen mede de ontwikkelingen van De Haagse hogeschool op twee vlakken, namelijk:

1. Een ambitieuze studiecultuur: de eerste twee jaren van de studie haken vaak veel studenten af, volgens ministerie van OCW moet dit afgelopen zijn. De ambitie van het kabinet is om de uitval van eerste- en tweedejaars studenten te halveren in zeven jaar. (2007-2014) Uitval wordt bestreden door meer contacturen tussen docent en student, voornamelijk in de eerste twee studiejaar intensievere begeleiding.
2. Excellent onderzoeksklimaat: Om een excellent onderwijs te krijgen dient er veel onderzocht te worden. HBO- instellingen kunnen met onderzoeksactiviteiten op het gebied van ontwerp en ontwikkeling een belangrijke rol spelen bij het vergroten van het innovatieve vermogen van het midden- en klein bedrijf. Het budget voor praktijk- en excellente onderzoek wordt dan dus elk jaar verhoogd met €12,5 miljoen en vanaf 2012 wordt dit verhoogd naar €20 miljoen euro.

<sup>26</sup> Wuestman, E en Lommerse, R.: Masterplan Huisvesting III, Den Haag, De Haagse Hogeschool, 2009

<sup>27</sup> Wuestman, E en Lommerse, R.: Masterplan Huisvesting III, Den Haag, De Haagse Hogeschool, 2009

## Hoofdstuk 3 Theoretisch Kader

Voor het uitvoeren van dit onderzoek, evenals voor het lezen van dit rapport is enige theoretische kennis vereist. In dit hoofdstuk wordt theoretische achtergrondinformatie gegeven die relevant en aanvullend is voor het onderzoek. De theorie geeft een antwoord op de volgende vragen: wat is bewegwijzering, wat is het belang van bewegwijzering, wat is het doel van bewegwijzering, wie zijn de gebruikers van bewegwijzering, hoe ziet een bewegwijzeringsysteem eruit, wat zijn de functies van een bewegwijzeringsysteem, wat zijn de richtlijnen voor bewegwijzeringborden, wat is het belang van de centrale receptie, welke modellen zijn belangrijk voor bewegwijzering, wat is gastvrijheid en hoe kom je tot een bij de organisatie passend gastvrijheidsbeleid? In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de volgende subprobleemstellingen: **“Welke theorieën spelen een belangrijke rol bij het onderwerp interne bewegwijzering en gastvrijheid”?**, **“Wat is gastvrijheid”?** en **“Hoe kom je tot een bij de organisatie passend gastvrijheidsbeleid”?**

### 3.1 Wat is bewegwijzering

Bewegwijzering is een manier om iemand visueel naar een bestemming te leiden. Om de bestemming te kunnen bereiken moet men weten waar men vandaan komt, waar men zich bevindt en waar men naar toe wil gaan. Om de bestemming binnen een gebouw te kunnen bereiken gebruiken mensen de volgende vaardigheden<sup>28</sup>:

1. Zich kunnen oriënteren in een ruimte
2. Navigeren door die ruimte
3. Informatie vergaren en verwerken.

De basisvragen waar het om draait in het proces van bewegwijzering zijn:

|             |                                                                       |            |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Waar</b> | Waar ben ik?<br>Waar is...?                                           | Oriëntatie |
| <b>Hoe</b>  | Hoe kom ik bij de...?                                                 | Navigatie  |
| <b>Wat</b>  | Wat is dit?<br>Wat zijn de mogelijkheden?<br>Wat moet ik (niet) doen? | Informatie |

In de literatuur zijn er verschillende definities van bewegwijzering geformuleerd. Enkele definities zijn:

1. Bewegwijzering is het geheel van wegwijzers<sup>29</sup>.
2. Bewegwijzering gaat over de manier hoe mensen hun weg vinden<sup>30</sup>. Het is de combinatie van elementen die mensen helpen de bestemming te bereiken. Bewegwijzering is een vorm van ontwerpen, waarbij het gaat om het overbrengen van wetenschappelijke, technische of praktische informatie. Het gaat niet zozeer om het esthetische aspect maar meer om de functionaliteit.
3. Bewegwijzering is een goede structurering van informatie die nodig is om mensen in staat te stellen om comfortabel en met succes de bestemming te bereiken. Een goede bewegwijzering is dus het geven van de juiste informatie aan mensen die op zoek zijn naar hun bestemming<sup>31</sup>.
4. Bewegwijzering is het geheel van aanwijzingen d.m.v. met opschriften, dat beschikbaar wordt gesteld in een omgeving, om mensen die de omgeving niet of niet goed kennen in staat te stellen van de aanwezige voorzieningen gebruik te maken en hun bestemming te bereiken<sup>32</sup>.
5. Bewegwijzering is een informatiesysteem om bezoekers in staat te stellen de weg te vinden of de gezochte bestemming te bereiken<sup>33</sup>.

<sup>28</sup> Mijksenaar, P.: Document vormgeving van visuele communicatie, Amsterdam, Mijksenaar BV., 12-05-2008

<sup>29</sup> <http://www.vandale.nl/vandale/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=bewegwijzering>, 09-02-2010

<sup>30</sup> [http://www.hattem.nl/hattem/incontact/productie/basis/ic\\_website\\_webgen.nsf/pages/\\_719921424C47D892C12576A2004303B6/\\$file/Beleidsnota+bewegwijzering+Hattem.pdf](http://www.hattem.nl/hattem/incontact/productie/basis/ic_website_webgen.nsf/pages/_719921424C47D892C12576A2004303B6/$file/Beleidsnota+bewegwijzering+Hattem.pdf), 12-02-2010

<sup>31</sup> <http://www.eurorouting.nl/vervolg.asp?item=52>, 12-02-2010

<sup>32</sup> Zwaga, HJG, Boersema, Hoonhant: Visual information for everyday use: Design and research perspectives, blz. 28, 1<sup>e</sup> druk, Londen: Taylor and Francis, 1999. ISBN 0748406700

<sup>33</sup> Venemans, P.: Document Orientation Within Buildings: Towards a Designtool, Amsterdam, Mijksenaar BV., 1994

6. Bewegwijzering is het voorzien zijn van wegwijzers, zodat de doelgroepen (van een organisatie) door gebruik te maken van deze wegwijzers hun bestemmingen kunnen vinden.

### 3.1.1 Belang van Bewegwijzering

Vanaf de jaren zestig ontwikkelt de bouwtechniek zich versneld. Er worden steeds meer grotere en complexe gebouwen met veel techniek ontworpen<sup>34</sup>. De meeste organisaties vestigen zich in grote en complexe gebouwen. Dit is een teken van groot en modern zijn als organisatie. Om ervoor te zorgen dat de doelgroepen van de organisaties binnen grote en complexe gebouwen met gemak hun bestemmingen kunnen bereiken, is het belang van interne bewegwijzering (intern bewegwijzeringsystemen) toegenomen.

John Kinneir, ontwerper van de wegen in 1963 van Engeland heeft een uitspraak gedaan over het bewegwijzeringsysteem binnen een gebouw. Hij zei: 'Good signing cannot cure sick buildings'. Hiermee wordt bedoeld dat wanneer een gebouw logisch in elkaar zit de gebruiker zijn weg eenvoudig kan vinden. Wanneer dit om verschillende redenen niet het geval is kan een bewegwijzeringsysteem dit niet helemaal oplossen. Het kan slechts de gebruiker een handje helpen om zelfstandig zijn bestemming te vinden<sup>35</sup>. Volgens John Kinneir is een goed bewegwijzeringsysteem geslaagd als iemand zelfstandig dus zonder hulp van een ander zijn bestemming kan bereiken.

Het belang van interne bewegwijzering is in de loop der jaren ook toegenomen, omdat organisaties ervaren hebben dat de interne bewegwijzering een belangrijk onderdeel is van de visuele communicatie voor de organisatie, zowel naar binnen als naar buiten toe. De eerste indruk is een belangrijk onderdeel voor de beeldvorming en emotie van personen die de (onbekende) omgeving en/of het pand zullen betreden. Dus is de bewegwijzering afgestemd op de profilering van een organisatie en helpt in grote mate bij de ondersteuning van het imago en gastvrijheid van de organisatie. Een goede bewegwijzering is ook het visitekaartje van een organisatie.

Als mensen in gebouwen of publieke ruimten worden ontvangen zullen ze geconfronteerd worden met vele visuele indrukken. Daarbinnen moet de bewegwijzering een houvast bieden aan de bezoeker, zodat de bezoeker zich meteen welkom voelt. Het is van belang dat een organisatie over een goed bewegwijzeringsysteem beschikt om de doelgroepen op consistente wijze te begeleiden vanaf de entree tot aan de plaats van de bestemming. Bewegwijzering is dus nodig om de doelgroep van een organisatie door het bewegwijzeringproces stap voor stap te begeleiden.

Een goed bewegwijzeringsysteem biedt een organisatie vele onmisbare voordelen. Deze voordelen zijn:

1. De eerste indruk bij de doelgroep over de organisatie is positief. Het is bekend dat de eerste indruk een grote rol speelt bij de imagobepaling van de organisatie.
2. De organisatie geeft (in)direct een gevoel aan de gebruikers van welkom en gewaardeerd zijn.
3. Het leveren van een bijdrage aan de optimale omgeving van de klant.
4. Anderen in een organisatie ondervinden geen last van de stroom gebruikers door de bewegwijzering.
5. Gebruikers van het bewegwijzeringsysteem bereiken de bestemming zonder (veel) hulp van een ander.
6. Gebruikers worden in staat gesteld routes te volgen:
  - Waarmee de bestemming bereikbaar is
  - Met de kleinste kans op routeverlies
  - Met de kleinste fysieke- en mentale inspanning en onzekerheid
  - Met de kleinste onveiligheid
  - Om eventueel routeverlies tijdig te constateren en te corrigeren.
7. Voorkomen en/of verminderen van klachten bij de doelgroep van de organisatie over de bewegwijzering.

<sup>34</sup> Van Heuvel, W.J. en Verbrugge, B.D.: Geschiedenis van de bouwkunst, blz. 291, 9<sup>e</sup> druk, Utrecht: Thieme Meulenhoff, 1996. ISBN 9021290839

<sup>35</sup> De Jong, W.: Scriptie- de bijdrage van de ontwerper aan de helende omgeving in het ziekenhuis, Breda, Avans Hogeschool, 2007

Een goed bewegwijzeringsysteem kan ook voor nadelen bij een organisatie zorgen. Deze nadelen zijn:

1. Het kan risicovol zijn dat mensen, door een goed bewegwijzeringsysteem, ergens komen waar dat niet gewenst is voor de organisatie.
2. Het kan risicovol zijn dat mensen, door een goed bewegwijzeringsysteem, makkelijker mensen uit de organisatie kunnen bereiken dat niet gewenst is.

### 3.1.2 Doel van bewegwijzing

Alle bewegwijzeringsprojecten hebben één gemeenschappelijk doel, namelijk gebruikt worden door mensen. Dit betekent dat alle bewegwijzeringsprojecten menselijke waarneming en psychologie in acht moeten nemen. Maar ook is het van belang voor de bewegwijzing, dat de doelgroep(en) gebruikersgemak krijgen d.m.v. een duidelijke verwijzing, duidelijke informatie en duidelijke instructies.

Bewegwijzing is een informatiesysteem dat in de uitvoering een drieledig doel heeft:

1. Bij gebruikers de kans vergroten dat zij hun gezochte bestemmingen kunnen vinden.
2. Het verschaffen van zekerheid aan de gebruiker over het al dan niet kunnen vinden van de gezochte bestemming.
3. Het zodanig aangeven van routes dat anderen geen hinder ondervinden van de stroom gebruikers.

## 3.2 De gebruiker van bewegwijzing

De gebruikers van interne bewegwijzing zijn op te delen in drie groepen<sup>36</sup>. De eerste groep is die van de individuele reiziger. Zij willen graag alles zelf uitzoeken en pas als ze er echt niet uitkomen, wenden ze zich voor informatie tot iemand anders. Kortom eerst kijken, dan vragen. Tot de tweede groep behoren de mensen die eigenlijk alle schriftelijke informatie wantrouwen. Zij willen mondeling geïnformeerd worden en zullen zich daarom zo snel mogelijk tot iemand richten. Kortom eerst vragen, dan kijken. De derde groep is die van de dwalers. Zij lopen hun neus achterna en zullen slechts bij toeval direct en zonder omwegen hun bestemming bereiken. Niet kijken, noch vragen. Er is geen duidelijke scheidslijn tussen deze groepen. Ook kan bijvoorbeeld de 'individuele reiziger' een 'dwaler' worden op het moment dat de individuele reiziger onder een zekere stress handelt. De gemiddelde bewegwijzeringsgebruiker is niet bereid veel tijd en energie te steken in het doorgronden van een bewegwijzeringsysteem. Dit heeft (of zou moeten hebben) directe gevolgen voor de vormgeving van een bewegwijzeringsysteem. De bewegwijzing dient herkenbaar, helder en eenduidig te zijn.

## 3.3 Het bewegwijzeringsysteem

Een bewegwijzeringsysteem bestaat uit een tekstueel en visueel optimaal op elkaar afgestemde hoeveelheid grafische wegwijzers, die alle nodige informatie omvat om binnen de organisatie doeltreffend de weg te kunnen vinden. Elke bewegwijzing gaat uit (hoort uit te gaan) van de 'zoekende' gebruiker. Het zoeken of het vinden van de juiste weg is te onderscheiden in drie fasen.

Deze fasen zijn:

- Oriëntatie
- Navigatie
- Informatie.

Dit heeft tot gevolg dat er tijdens elke fase ook bewegwijzing aanwezig moet zijn die bovendien informatie moet bevatten die primair gericht is op de gebruiker. Een bewegwijzeringsysteem is in het begin, dus daar waar de gebruiker voor het eerst kennis mee maakt (bijvoorbeeld bij de entree van het gebouw), breed en grofmazig opgezet. Naarmate het beoogde doel wordt benaderd bevat het bewegwijzeringsysteem steeds meer gedetailleerd informatie. De gebruiker dient dus stap voor stap de weg naar zijn doel te kunnen vinden en daarbij regelmatig bevestigd krijgen, dat hij op de goede weg zit. Bovendien mag de weg terug niet vergeten worden. Vanuit elke bestemming moet de gebruiker dankzij de bewegwijzing elke andere bestemming moeten kunnen bereiken. In ieder geval de hoofduitgang. Een optimaal bewegwijzeringsysteem begint bij een startpunt (centraal informatiepunt), vervolgens de verwijsborden (bewegwijzeringsborden) die je naar je bestemming brengen. Kortom startpunt → verwijsborden (bewegwijzeringsborden) → bestemming.

<sup>36</sup> Archief Mijksenaar, P.: De gebruiker van bewegwijzing, Amsterdam, Mijksenaar BV., 22-03-2010

Belangrijk voor een bewegwijzeringsstelsel is dat het stelsel eenduidig moet zijn. Termen en afbeeldingen die eenmaal gebruikt zijn moeten dan ook consequent gebruikt blijven worden, zodat er geen verwarring over de betekenis kan ontstaan. Bij een bewegwijzeringsstelsel is een logische plaatsing van de bewegwijzeringsborden van groot belang voor een goede overdracht van de informatie.

Kortom voor ieder bewegwijzeringsstelsel geldt dat een bewegwijzeringsstelsel als herkenbaar, helder, eenduidig en een goed op elkaar afgestemd stelsel overkomt. Als een bewegwijzeringsstelsel goed is opgesteld kan het veel vragen en ergernis voorkomen.

Een bewegwijzeringsstelsel wordt afgestemd op de soort organisatie. Is het een publiekstoegankelijke (openbaar) gebouw, semi- publiekstoegankelijke gebouw of een gesloten gebouw. De Haagse Hogeschool is een publiekstoegankelijk gebouw. Een bank of verzekeringkantoor is een gesloten gebouw. Bij een publiekstoegankelijk gebouw bevinden zich dagelijks veel mensen in het gebouw, die mede door de interne bewegwijzering de weg moeten kunnen vinden. Dit maakt het belang van interne bewegwijzering belangrijker. Bij een gesloten gebouw wordt de bewegwijzering alleen/hoofdzakelijk door de interne medewerker gebruikt. Men mag aannemen dat een medewerker redelijk bekend is binnen het gebouw waar hij/zij werkt, dit maakt het belang van interne bewegwijzering minder belangrijk. Kortom de soort organisatie bepaalt hoe een bewegwijzeringsstelsel moet worden opgesteld.

### **De ergonomie bij een bewegwijzeringsstelsel**

Bij elk bewegwijzeringsstelsel spelen fysieke en ergonomische zaken een belangrijke rol. Factoren als leesbaarheid, plaatsing en kleurgebruik verdienen bij de ontwikkeling van een bewegwijzeringsstelsel ruime aandacht. Immers een goed leesbaar bewegwijzeringsbord dat onlogisch is geplaatst zal niet optimaal kunnen functioneren. Een juiste en logische plaatsing van de bewegwijzeringsborden, die bovendien consequent toegepast worden valt de gebruiker eerder op en biedt de gebruiker een zeker houvast. De bewegwijzering komt over als een samenhangend geheel, waardoor het duidelijker wordt waar er informatie te verwachten is. Het gezichtsveld van de mens waarbinnen de bewegwijzeringsborden bewust wordt waargenomen bedraagt ongeveer 60°<sup>37</sup>. Dit betekent dat alle bewegwijzeringsborden zich in ieder geval binnen dit gezichtsveld zouden moeten bevinden. Bewegwijzeringsborden moeten zoveel mogelijk dwars op de beweegrichting van de gebruiker geplaatst worden. Hierdoor wordt de gebruiker direct geconfronteerd met het bewegwijzeringsbord.

Bij de bewegwijzeringsborden moet er rekening worden gehouden met de situatie waarin de gebruiker de bewegwijzeringsborden ziet. De bewegwijzeringsborden moeten op ooghoogte worden geplaatst. Verder dient er ook rekening worden gehouden met het kleurgebruik voor de bewegwijzeringsborden. Een verkeerd gekozen kleurcombinatie kan een zwak contrast opleveren, dat een bord slecht leesbaar maakt. Ook moet er bij de bewegwijzeringsborden rekening worden gehouden met de verlichting. Er moet dus te allen tijde voldoende licht aanwezig zijn om de informatie op de bewegwijzeringsborden te kunnen lezen.

Kortom er spelen veel aspecten rond een bewegwijzeringsbord. Om een zo optimaal bewegwijzeringsbord te kunnen krijgen is het van belang om aan alle aspecten (zoveel mogelijk) te voldoen. De aspecten die van belang zijn voor een bewegwijzeringsbord worden later in dit hoofdstuk toegelicht.

### **3.3.1 Functies van een bewegwijzeringsstelsel**

Bewegwijzering ondersteunt op een esthetische verantwoorde manier de communicatieve functies van het gebouw. Bewegwijzering binnen en buiten vormt een essentieel onderdeel van de corporate identity van de gebruiker en vervult daardoor een belangrijke rol in de interne en externe communicatie. Bewegwijzering ondersteunt de ontsluiting van het gebouw en maakt het gemakkelijker toegankelijk voor de doelgroepen van een organisatie.

---

<sup>37</sup> Archief Mijksenaar, P.: De gebruiker van bewegwijzering, Amsterdam, Mijksenaar BV., 22-03-2010

Bewegwijzering omvat een systeem van boodschappen. Bewegwijzering is herkenbaar van vorm en heeft een grafische verzorging, die mensen helpt bepaalde ruimten te identificeren en zich in het gebouw te oriënteren. Bij bewegwijzering is het van belang dat de gebruiker vlug en gemakkelijk een bepaalde bestemming kan bereiken.

Bewegwijzering kent vele functies. Hierdoor is die per definitie multifunctioneel; vanuit verschillende oogmerken worden er verschillende eisen en taken aan bewegwijzering gesteld. De functies van bewegwijzering zijn:

1. Oriëntatie: hiermee wordt bedoeld dat iemand dankzij de bewegwijzering in staat is de ruimtelijke structuur van een gebouw tamelijk vlug en gemakkelijk te doorzien en te onthouden. De gebruiker zal hierdoor niet gauw verdwalen en zonder problemen een bepaalde bestemming binnen het gebouw kunnen bereiken. Dit maakt het noodzakelijk dat men op nagenoeg iedere plek in het gebouw moet kunnen vaststellen waar men zich precies bevindt. De bezoeker moet oriëntatiepunten of aanknopingspunten hebben om vanuit de plek waar de bezoeker zich op dat moment bevindt de ligging van de overige bouwdelen te kunnen opmaken.
2. Identificatie: hieronder wordt verstaan het onderscheiden van wellicht identieke of gelijksoortige ruimten naar aard en bestemming. De aanduiding van een ruimte kan op uiteenlopende manieren worden aangegeven. Deze manieren zijn:
  - Een beschrijving van de functie van de ruimte
  - Een beschrijving van de visuele vorm van de ruimte
  - Een beschrijving die overeenkomt met de organisatorische naam van de groep mensen die de ruimte gebruikt
  - Een volstrekt willekeurige beschrijving.
3. Verwijzing: voor verwijzing of routebegeleiding moeten in het gebouw strategische plekken als keuzepunten worden aangemerkt. Hier en daar moeten de aanduidingen en richtingaanwijzingen worden herhaald. In de verwijzing dient een zekere hiërarchie te zitten, d.w.z. dat er één plek in het gebouw is waar alle bestemmingen overzichtelijk staan aangegeven, terwijl op de verdiepingen wordt volstaan met het aanduiden van de bestemming op die verdieping.
4. Bediening: deze functie van bewegwijzering loopt uiteen van de bordjes 'trekken' en 'duwen' op klapdeuren tot meer uitgebreide instructies bij sommige installaties. Indien niet bij de ingebruikname van het gebouw aan het verzorgen van dergelijke instructies wordt gedacht is de kans groot dat het gebouw na verloop van tijd overwoekerd blijkt te zijn door allerlei verschillende mededelingen op velletjes papier.

Het blijkt dat bewegwijzering een compleet scala van aanduidingen ter oriëntatie, identificatie, verwijzing en bediening omvat. Daarom is het zaak deze uitingen zodanig op elkaar af te stemmen, vooral wat betreft grafische vormgeving, dat de bewegwijzering in en gebouw een homogeen systeem is. Een systeem dat aan duidelijkheid niet te wensen over laat.

### 3.4 De bewegwijzeringborden

#### Hoeveelheid tekst op een bewegwijzeringbord

De maximale hoeveelheid informatie die een bord kan bevatten wordt in praktische zin bepaald door de maximale grootte van het bord en de minimaal noodzakelijke grootte van de letters/tekens. Maar in de literatuur zijn er enkele richtlijnen voor de hoeveelheid informatie die een bewegwijzeringbord mag bevatten<sup>38</sup>. Volgens de Koning (1980) mag een bord met verwijzende informatie maximaal acht bestemmingen bevatten. In de SWOV- rapport (1970) is er een formule voor de leestijd van een bewegwijzeringbord ontwikkeld. Bij de formule is er uitgegaan van niet tevoren bekende woorden, dus een bewegwijzeringbord die niet bekend is bij de waarnemer. De formule is:

$$\text{Leestijd (in seconden)} = (n/3) + 2$$

$n$  = aantal woorden

#### Tweetaligheid op een bewegwijzeringbord

Het aanbieden van informatie in twee talen verdubbelt de hoeveelheid tekst op een bewegwijzeringbord. Dit kan al snel leiden tot overschrijding van de norm voor de maximale hoeveelheid informatie op een bord, namelijk acht bestemmingen.

<sup>38</sup> Archief Mijksenaar, P.: Richtlijnen voor bewegwijzeringborden, Amsterdam, Mijksenaar BV., 22-03-2010

Als er gebruik wordt gemaakt van één extra taal zal het aantal bestemmingen per bewegwijzeringbord niet verminderen, maar als er gebruik wordt gemaakt van meerdere talen dan zullen het aantal bestemmingen per bewegwijzeringbord aanzienlijk moeten verminderen.

#### Letterhoogte en opvallendheid van een bewegwijzeringbord

De hoogte van de letters/tekens op een bewegwijzeringbord zijn erg afhankelijk van een goed contrast tussen letters/tekens en achtergrond en van een goede verlichting. Als een bewegwijzeringbord onder een hoek wordt bekeken worden de letters vervormd afgebeeld op het netvlies van de waarnemer. Het gezichtsveld van de mens waarbinnen de bewegwijzeringborden bewust worden waargenomen bedraagt ongeveer 60°. Dit betekent dat alle bewegwijzeringborden zich in ieder geval binnen dit gezichtsveld zouden moeten bevinden. De letterhoogte kan volgens Paul Mijksenaar<sup>39</sup> bepaald worden door de volgende formule.

|                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Kapitaalhoogte in centimeters= afstand in meters (tussen bewegwijzeringborden): 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|

#### Stokdikte & Spatiering

In de literatuur zijn er enkele aanbevelingen voor de stokdikte en letterspatiëring<sup>40</sup>. De stokdikte is de dikte van de letters/tekens op een bewegwijzeringbord. Spatiëring is de ruimte tussen de letters/tekens op een bewegwijzeringbord. Sanders en McCormick (1987) noemen als verhouding tussen stokdikte en letterspatiëring voor lichte en donkere letters/tekens de volgende:

- Lichte letters: 1:10 letterspatiëring en 1 stokdikte.
- Donkere letters: 1:8 letterspatiëring en 1 stokdikte.

#### Kleur

In de literatuur worden verschillende kleurencombinaties voor de bewegwijzeringborden beoordeeld. Woodson (1981) rangschikt optimale kleurencombinaties met een goede verlichting naar afnemende leesbaarheid als volgt<sup>41</sup>:

| <b>Combinatie</b> | <b>Tekst</b> | <b>Achtergrond</b> |
|-------------------|--------------|--------------------|
| 1                 | zwart        | geel               |
| 2                 | zwart        | wit                |
| 3                 | geel         | zwart              |
| 4                 | wit          | zwart              |
| 5                 | blauw        | wit                |
| 6                 | wit          | blauw              |
| 7                 | blauw        | geel               |
| 8                 | geel         | blauw              |
| 9                 | wit          | groen              |
| 10                | groen        | wit                |

Woodson (1981) rangschikt optimale kleurencombinaties bij een slechte verlichting naar afnemende leesbaarheid als volgt:

| <b>Combinatie</b> | <b>Tekst</b>     | <b>Achtergrond</b> |
|-------------------|------------------|--------------------|
| 1                 | zwart            | wit                |
| 2                 | zwart            | geel               |
| 3                 | wit              | zwart              |
| 4                 | donkerblauw      | zwart              |
| 5                 | zwart            | oranje             |
| 6                 | donkergroen/rood | wit                |

Behalve op de leesbaarheid van letters/tekens heeft kleurgebruik ook invloed op de opvallendheid van een bewegwijzeringbord.

<sup>39</sup> Archief Mijksenaar, P.: Richtlijnen voor bewegwijzeringborden, Amsterdam, Mijksenaar BV., 22-03-2010

<sup>40</sup> Archief Mijksenaar, P.: Richtlijnen voor bewegwijzeringborden, Amsterdam, Mijksenaar BV., 22-03-2010

<sup>41</sup> Archief Mijksenaar, P.: Richtlijnen voor bewegwijzeringborden, Amsterdam, Mijksenaar BV., 22-03-2010

### Contrast en verlichting

Als er over contrast bij bewegwijzeringborden worden gesproken is het van belang dat er een onderscheid wordt gemaakt tussen contrast bij onverlichte- en inwendig verlichte borden<sup>42</sup>. Voor onverlichte borden ligt het optimale contrast tussen 1:5 en 1:10. Voor inwendig verlichte borden is het optimale contrast 1:10. Veel hogere contrasten bij inwendig verlichte borden is af te raden.

### Pictogrammen

De pictogrammen op een bewegwijzeringbord moeten twee tot drie keer groter zijn dan de letters/tekens om op dezelfde afstand leesbaar te zijn<sup>43</sup>.

## 3.5 Centrale receptie

Het belang van een centrale receptie voor de doelgroepen van een organisatie m.b.t. interne bewegwijzering is erg belangrijk. Veel gebruikers van de interne bewegwijzering, zoals de dwalers en mensen die alle schriftelijke informatie wantrouwen richten zich eerst tot iemand om hen de weg te wijzen. De medewerkers van de centrale receptie zullen dus vaak geconfronteerd worden met mensen die de weg vragen of de weg kwijt zijn. Dit leidt ertoe dat het belang van een centrale receptie voor een organisatie toeneemt. De ligging van de centrale receptie moet dus duidelijk zijn en de medewerkers van de centrale receptie moeten klantvriendelijk zijn, zodat de gebruikers (van de interne bewegwijzering) zo optimaal mogelijk geholpen kunnen worden.

## 3.6 Modellen voor een goed bewegwijzeringsysteem

In de literatuur is er een checklist voor de interne bewegwijzering ontworpen door Adams, Venemans en Mannaerts. Deze checklist maakt het mogelijk om een bewegwijzeringsysteem te beoordelen. Er zijn vragen opgenomen, die een goed beeld geven van een goed bewegwijzeringsysteem. Indien aan alle vragen in de checklist een positief antwoord wordt gegeven, dan beschikt de organisatie over een goed bewegwijzeringsysteem. Deze checklist wordt nader behandeld in hoofdstuk 4 de huidige situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid en hoofdstuk 5 de gewenste situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid.

## 3.7 Wat is gastvrijheid

Het Bijbels- Griekse woord voor gastvrijheid is: fil-xenia. Letterlijk betekent dit: liefde voor de vreemdeling.

Gastvrijheid is een manier om waarde toe te voegen aan de (ver)zorg(ing) voor de klant/patiënt/bezoeker. Het gaat over beleving, sfeer, gezelligheid, veiligheid en het zich thuis voelen. In ieder land en iedere cultuur weten de mensen wat gastvrijheid is, maar er wordt overal een andere invulling aan het begrip gegeven. Iemand die gastvrij is, gaat ervan uit dat mensen op elkaar zijn aangewezen.

Gastvrijheid kent vier kenmerken<sup>44</sup>:

1. Ontmoeting met de ander: gastvrijheid zit vooral in de manier waarop men een onbekende ontvangt.
2. Onbaatzuchtig: gastvrijheid wordt gegeven omwille van zichzelf, zonder dat je daar noodzakelijk iets voor terug krijgt. Je moet zorgen dat de dimensie van onbaatzuchtigheid altijd op de één of andere manier merkbaar aanwezig blijft.
3. De noodzaak van gastvrijheid: een mens die in zijn leven de kunst van gastvrijheid vergeet vervreemdt van de wereld. Een samenleving waaruit de gastvrijheid en openheid ten opzichte van anderen verdwijnt, gaat ten onder in geweld.
4. Wederkerigheid: gastvrijheid is wederkerig, zowel de gast als de gastvrouw/heer heeft haar nodig. De eerste omdat hij/zij in een situatie van nood verkeert, de tweede omdat geen mens aan zichzelf genoeg kan hebben.

<sup>42</sup> Archief Mijksenaar, P.: Richtlijnen voor bewegwijzeringborden, Amsterdam, Mijksenaar BV., 22-03-2010

<sup>43</sup> Archief Mijksenaar, P.: Richtlijnen voor bewegwijzeringborden, Amsterdam, Mijksenaar BV., 22-03-2010

<sup>44</sup> Vijver, H.: Ethiek van de gastvrijheid, blz. 18, 2<sup>e</sup> druk, Assen: Van Gorcum & Comp. BV., 1996. ISBN 9023231619

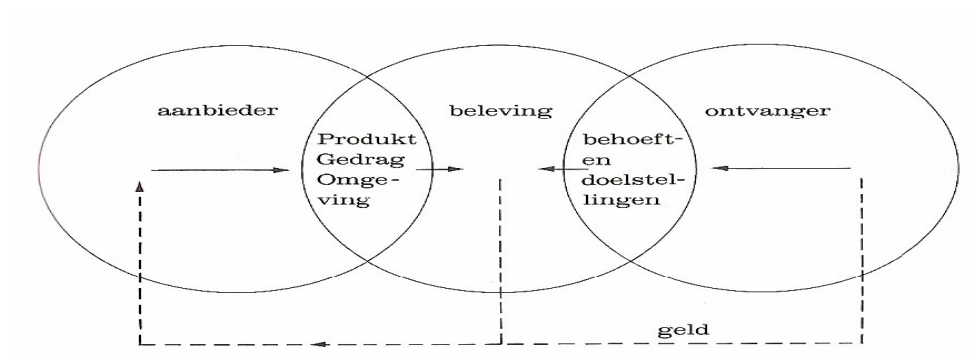
Gastvrijheid is ook het vertonen van bepaald gedrag in de omgang met andere mensen<sup>45</sup>. Onder bepaald gedrag worden de volgende specificaties bedoeld: welkom heten, onderdak en bescherming bieden, honger stillen, drost lessen, vriendelijk zijn, luisteren, aandacht geven en begrip en belangstelling tonen. De Haagse hogeschool moet zoveel en zo goed mogelijk aan de specificaties voldoen om invulling te geven aan gastvrijheid.

### 3.8 Hoe kom je tot een bij de organisatie passend gastvrijheidbeleid

#### Beleving van gastvrijheid

De Hotelschool te Den Haag heeft d.m.v. een model het begrip 'gastvrijheid' geprobeerd duidelijk te maken. De kern van het gastvrijheidproces is de middelste cirkel van het model, waarin gastvrijheid wordt aangeboden en geconsumeerd door de ontvanger. De beleving van de gastvrijheid is afhankelijk van drie factoren: product, gedrag en omgeving aan de ene kant en de behoefte en doelstellingen van de klant aan de andere kant. Product, gedrag en omgeving staan aan de aanbodzijde van het gastvrijheidmodel en behoefte en doelstellingen aan de vraagzijde van het gastvrijheidmodel.

Het model schenkt ook nog aandacht aan het aspect geld. De prijs die de gast moet betalen is één van de elementen die bepaald verwachtingspatroon van de dienst of de gastvrijheid beïnvloedt. De hotelschool heeft alle bovenstaande factoren aan elkaar gerelateerd in het onderstaande gastvrijheidmodel.



Figuur 1 Gastvrijheidmodel

Het model verklaart uitsluitend de elementen die een rol spelen bij de gastvrijheidverschaffing, maar geeft geen inzicht in de zwaarte die de elementen ten opzichte van elkaar hebben. Ook verschaft het model geen inzicht in de manier waarop de partijen in bepaalde situaties op elkaar reageren. De dienst biedt er uitsluitend toe om van het begrip gastvrijheid een algemeen en duidelijk concept te maken.

Kort samengevat komt het model neer op het volgende, een beleving van gastvrijheid ontstaat wanneer een ontvanger van gastvrijheid een goed aanbod van gastvrijheid krijgt. Indien de verwachtingen van de gast in overeenstemming zijn met het geboden ontstaat een gevoel van gastvrijheid. Indien de verwachtingen niet uitkomen, ontstaat er een ongastvrij gevoel, dat zich uit in een gevoel van niet op je gemak zijn.

In de afgelopen jaren is het belang van beleving zeer toegenomen. Dit heeft ertoe geleid dat de diensteneconomie in veel landen is vervangen door de beleveniseconomie. Beleveniseconomie is een vergelijkbare term voor de (huidige Westerse) economie, waarin niet zozeer het product of de dienst centraal staat, maar een met het product of met de dienst geassocieerde beleving<sup>46</sup>. Het begrip beleving wordt nu verder behandeld. Er worden vier soorten belevenissen onderscheiden<sup>47</sup>.

<sup>45</sup> Gehrels, S.: Gastvrijheid en distributie, blz. 28, 2<sup>e</sup> druk, Meppel: Edu Actief B.V., 1996. ISBN 9051175272

<sup>46</sup> Nijsten, N.: Scriptie- Is beleveniseconomie een hype of een trend en hoe is dit zichtbaar in de stad Maastricht?, Amsterdam, Hogeschool van Amsterdam, 2009, blz. 12

<sup>47</sup> Pine, J. en Gilmore, J.: De beleveniseconomie, blz. 28, 2<sup>e</sup> druk, Schoonhoven: Academic Service, 2001. ISBN 9052613257

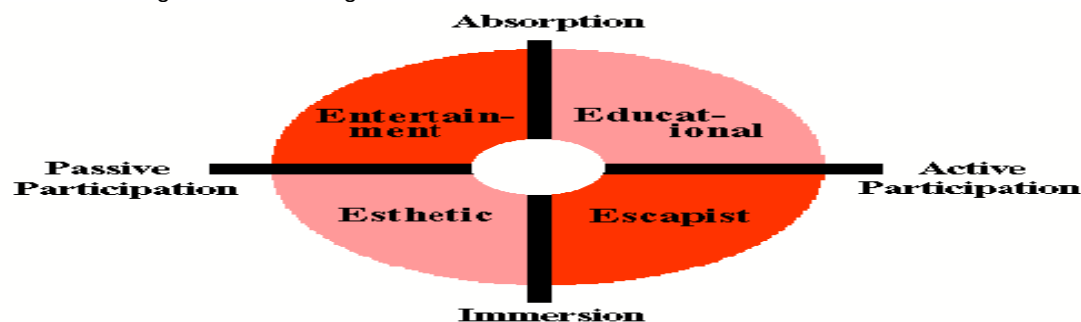
Deze zijn:

1. Amusement: bij amusement worden passies door de zintuigen opgenomen. Amusementsbeleving vereist geen actieve deelname van de gast.
2. Leren: bij lerende belevenissen absorbeert de gast de gebeurtenissen die zich voor zijn ogen ontfouwen, terwijl hij daar zelf een actieve rol in speelt.
3. Ontsnapping: de gast van een ontsnappingsbelevens maakt actief deel uit van een omgeving die hem helemaal opslokt.
4. Esthetiek: bij esthetische belevenissen gaan de gasten er weliswaar helemaal in op, maar zij blijven en passieve rol vervullen.

Beleving wordt beïnvloed door vijf factoren<sup>48</sup>:

1. Sence: zintuiglijke gewaarwording
2. Feel: opgeroepen gevoelens
3. Think: creatieve cognitieve ervaring
4. Act: fysieke belevenissen
5. Relatie: sociale ervaringen.

Hoe meer elementen deel uitmaken van de belevens, hoe positiever de klant de beleving binnen een organisatie ervaart. Deze vier soorten beleving zijn weergegeven in onderstaand figuur. Pine en Gilmore schrijven dat de beleving die een gast heeft van een organisatie, geoptimaliseerd wordt wanneer de organisatie beleving aanbiedt uit elke van de vier soorten.



Kortom aan de hand van het gastvrijheidmodel, dat ontwikkeld is door de Hotelschool kan een organisatie de behoeften van de klanten in kaart brengen. Vervolgens kan de organisatie daar zo goed mogelijk invulling proberen te geven.

<sup>48</sup> Pine, J. en Gilmore, J.: De beleviseconomie, blz. 37, 2<sup>e</sup> druk, Schoonhoven: Academic Service, 2001. ISBN 9052613257

## Hoofdstuk 4 Huidige situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid

*In dit hoofdstuk wordt de huidige situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid beschreven. Als eerste worden de beslissingen over het bewegwijzeringsysteem in 1996 beschreven. Ten tweede worden de aanpassingen van de interne bewegwijzering in 2004 beschreven. Ten derde wordt de huidige situatie van de interne bewegwijzering beschreven en als laatste wordt de huidige situatie van de gastvrijheid beschreven. In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de volgende subprobleemstelling: “Wat is de huidige situatie bij De Haagse Hogeschool m.b.t. de interne bewegwijzering en de gastvrijheid”?*

### 4.1 Beslissingen over bewegwijzeringsysteem in 1996

Op 1 september 1987 werd De Haagse Hogeschool opgericht, als gevolg van een fusie tussen veertien kleinere instellingen voor hoger beroepsonderwijs in de regio. De academies van De Haagse Hogeschool waren verspreid over diverse locaties binnen Den Haag. Het ministerie van onderwijs, cultuur en wetenschappen (OCW) wilde dat alle academies van De Haagse Hogeschool binnen één gebouw werden gevestigd. De Haagse Hogeschool heeft de wens van het ministerie van OCW voldaan in september 1996. In september 1996 was de opening van het gebouw van De Haagse Hogeschool, waar alle academies gevestigd waren. Tijdens het ontwerp van De Haagse Hogeschool is er een beslissing genomen over de manier waarop het bewegwijzeringsysteem ingevoerd moest worden. Het College van Bestuur heeft een gedetailleerd programma van eisen opgesteld, waaraan de leverancier van het systeem zich moest houden<sup>49</sup>. Dit om een optimale bewegwijzering in het gebouw te kunnen realiseren. Het belang van een optimale bewegwijzering is groot, omdat de voordelen van een optimaal bewegwijzeringsysteem<sup>50</sup> niet te missen waren en zijn.

#### 4.1.1 Gedetailleerd Programma van Eisen

Er zijn vier factoren die in hoofdzaak de inhoud van het Gedetailleerd Programma van Eisen (GPvE) bepalen. Deze factoren zijn:

1. Het gebouw.
  2. De kenmerken van de organisatie waarvoor het gebouw bestemd is en het dagelijkse gebruik door bezoekers.
  3. De andere gebruikers van het gebouw. Daarbij gaat het vooral om kenmerken zoals leeftijd en mobiliteit. Verder spelen ook aspecten zoals aantallen gebruikers en de verkeersstromen die verwacht worden een rol.
  4. Het te verwachten zoekgedrag van nieuwe gebruikers. In dit verband moet rekening worden gehouden met de algemene kenmerken van de wijze waarop mensen een nieuwe omgeving interpreteren en vervolgens op basis van die interpretatie daarin hun weg gaan gebruiken.
- Bepalende voorwaarden hierbij zijn:
- De inzichtelijkheid van de omgeving
  - De efficiënte regulatie van verkeersstromen op basis van de gebouwstructuur en de inpassing van de verplaatsingsfaciliteiten (gangen, trappen, liften)
  - De mate van eenvoud van de routekeuze die om organisatorische redenen gekozen zijn
  - De ordening in de locatie van bestemmingen in het gebouw.

Het College van Bestuur had besloten om ontwerp bureaus in te schakelen die bekend waren met de materie en die zich ook bezighielden met de vormgeving, invulling en plaatsing van bewegwijzeringselementen in relatie tot de ruimtelijke omgeving. Om het beste ontwerp bureau te kunnen kiezen zijn er aan de hand van het GPvE eisen opgesteld, waaraan ontwerp bureaus moesten voldoen om het bewegwijzeringsysteem te kunnen uitvoeren. Deze eisen waren:

1. De kosten van het bewegwijzeringsysteem:
  - Offerte gebaseerd op bordenboek/bordenplan
  - Offerte gebaseerd op alternatieve plannen
2. Originaliteit van het bewegwijzeringsysteem

<sup>49</sup> Archief De Haagse Hogeschool: *Interne bewegwijzeringsysteem*, Den Haag, De Haagse Hogeschool, 1994

<sup>50</sup> Zie hoofdstuk 3 Theoretisch kader, 3.1.1. Belang van bewegwijzering, blz. 12

3. Kwaliteit/ duurzaamheid van het bewegwijzeringsysteem
4. Flexibiliteit van het bewegwijzeringsysteem
5. Vormgeving van het bewegwijzeringsysteem
6. Affiniteit met gebouw, ontwerp en onderwijsvorm van het bewegwijzeringsysteem
7. Sterke relatie tussen ontwerpbureau/leverancier.

De besluitvorming van het College van Bestuur over het beste ontwerpbureau voor het bewegwijzeringsysteem was verdeeld in drie fases. In fase één moesten de ontwerpbureaus een offerte en een plan van aanpak sturen aan De Haagse Hogeschool, zodat van de long list een short list van de ontwerpbureaus kon worden gemaakt. In de tweede fase werden ontwerpbureaus uitgenodigd om een presentatie te houden, om te kunnen laten zien aan welke eisen en in welke mate ze aan de eisen voor het bewegwijzeringsysteem voldeden. Om de eisen voor het bewegwijzeringsysteem te kunnen beoordelen zijn er vooraf de presentaties weegfactoren aan de eisen gesteld. De eisen zijn dus aan de hand van de Multiple Criteria Decision Analyses (MCDA) techniek<sup>51</sup> beoordeeld. In de derde fase werd het beboringsplan van de ontwerpbureaus beoordeeld door Atelier Pro. Atelier PRO is de architect van De Haagse Hogeschool.

Voor elk eis is een weegfactor gegeven naar mate van belangrijkheid.

| <b>Eis</b>      | <b>Factor</b> |
|-----------------|---------------|
| Kosten          | 3             |
| Functionaliteit | 2             |
| Flexibiliteit   | 2             |
| Vormgeving      | 1             |
| Duurzaamheid    | 1             |

Uit de presentaties van de ontwerpbureaus is de volgende tabel ontstaan.

| <b>Eisen:</b>        | <b>2D3D</b> | <b>Modulex Total Design</b> | <b>Mijksenaar BV</b> |
|----------------------|-------------|-----------------------------|----------------------|
| Kosten               | 5*3=15      | 2*3=6                       | 4*3=12               |
| Functionaliteit      | 3*2=6       | 2*2=4                       | 4*2=8                |
| Flexibiliteit        | 3*2=6       | 3*2=6                       | 4*2=8                |
| Vormgeving           | 2*1=2       | 3*1=3                       | 2*1=2                |
| Duurzaamheid         | 7*1=7       | 3*1=3                       | 4*1=4                |
| <b>Totale punten</b> | <b>36</b>   | <b>24</b>                   | <b>34</b>            |

| <b>Kosten</b>         | <b>2D3D</b>    | <b>Modulex Total Design</b> | <b>Mijksenaar BV</b> |
|-----------------------|----------------|-----------------------------|----------------------|
| Kosten ontwerp        | 66418          | 59600                       | 15520                |
| Kosten uitvoering     | 195000         | 336130                      | 264418               |
| <b>Totale kosten:</b> | <b>261.418</b> | <b>395.730</b>              | <b>279.938</b>       |

Uit de tabel blijkt dat 2D3D de winnaar is, met als volgt Mijksenaar BV en als laatste Modulex Total Design<sup>52</sup>. Tijdens de presentaties is de belangrijkste eis, namelijk het beboringsplan voor de interne bewegwijzering niet aan bod gekomen, omdat hieraan extra aandacht besteden dient te worden. Het architectbureau Atelier PRO heeft hiernaar grondig gekeken en het beste beboringsplan gekozen, namelijk het beboringsplan van 2D3D. Dit heeft ervoor gezorgd dat 2D3D definitief de opdracht heeft gekregen. Er is gekozen voor vier soorten borden, met een totaal van 2300 borden. De bordensoorten zijn:

- Verwijzingsborden
- Kamerborden
- Wandborden
- Overzichtborden.

Hiernaast is er gekozen voor een codering van vijf posities van het gebouw, namelijk de slinger (SL), strip (ST), ovaal (OV), rugzak (RZ) en kelder (K).

<sup>51</sup> [https://blackboard.hhs.nl/webapps/portal/frameset.jsp?tab=courses&url=/bin/common /course.pl?course\\_id= 1826\\_1, 23-02-2010](https://blackboard.hhs.nl/webapps/portal/frameset.jsp?tab=courses&url=/bin/common /course.pl?course_id= 1826_1, 23-02-2010)

<sup>52</sup> Archief De Haagse Hogeschool: Interne bewegwijzeringsysteem, Den Haag, De Haagse Hogeschool, 1994

Tijdens de contractfase is met 2D3D besloten om minimaal één maal per jaar een inspectie c.q. een onderhoudsbeurt van de bewegwijzeringborden te laten plaatsvinden. Helaas is dit nooit gebeurd en dit is een reden waardoor de interne bewegwijzering van De Haagse Hogeschool niet optimaal is.

## 4.2 Aanpassingen van de interne bewegwijzering in 2004

Op De Haagse Hogeschool is het percentage ontevreden over de interne bewegwijzering erg hoog. Dit wordt veroorzaakt doordat mensen verdwalen binnen De Haagse Hogeschool, door een niet optimaal geregeld bewegwijzeringsysteem<sup>53</sup>. Dit heeft nadelen voor de hogeschool. Deze nadelen zijn:

- De doelgroepen van de hogeschool voelen zich minder welkom, gewaardeerd en veilig op de hogeschool.
- Een negatieve eerste indruk bij de doelgroepen van de hogeschool en dus kans op een negatieve imago-bepaling van de hogeschool.
- Anderen in een organisatie ondervinden last van de stroom gebruikers door de interne bewegwijzering.
- Gebruikers van het bewegwijzeringsysteem bereiken de bestemming met (veel) hulp van een ander en dus raken ze ontevreden over de interne bewegwijzering.
- Klachten bij de doelgroep van de organisatie over de interne bewegwijzering.

Om de nadelen van een slecht bewegwijzeringsysteem te kunnen voorkomen zijn er in 2004 aanpassingen gedaan aan de interne bewegwijzering bij de entree van De Haagse Hogeschool. Hiernaast waren er ook enkele aanleidingen om tot verbetering in 2004 over te gaan<sup>54</sup>. Deze aanleidingen waren:

- Het opheffen van de sectoren en het instellen van afdelingen, waardoor de huidige bewegwijzering niet meer paste bij het huidige organisatiemodel.
- Diverse verhuisbewegingen van centrale diensten en opleiding- en afdelingssecretariaten.
- Diverse borden vertoonden fouten door beschadiging en het opnieuw en anders ophangen.
- Klachten over het moeilijk vinden van de bestemming in de hogeschool.

De aanpassingen waren bedoeld voor de entree van de hogeschool. De aanpassing betrof een centraal informatiepunt (startpunt) waar de kamernummers van organisatorische belangrijke onderdelen waren weergegeven. Op het startpunt was ook een digitaal scherm aanwezig, waar belangrijke informatie verkregen kon worden over zaken als evenementen en open dagen. Op het startpunt werd er duidelijk beschreven waar de Strip, Ovaal, Slinger, Rugzak en Kelder (posities in het gebouw) waren en hoe je daar kon komen. Dit maakte het mogelijk voor de doelgroepen om de bestemmingen gemakkelijker te kunnen bereiken. Het startpunt verwees de doelgroepen naar bewegwijzeringborden, die van nummers waren voorzien. Voorheen waren er grote bewegwijzeringborden met alle sectorennamen. Dit werd veranderd in bewegwijzeringborden met nummers die verder verwezen naar de verschillende bestemmingen. Deze manier van verwijzen was effectiever, omdat het voor de doelgroepen makkelijker en duidelijker werd om te onderscheiden welke bestemmingen onder welke nummer verwijsbord te vinden waren.

Bij de entree werd ook een drie dimensionale plattegrond neergezet die mensen konden pakken als ze het wilden. Op de drie dimensionale plattegrond waren ook de kamernummers van organisatorische belangrijke onderdelen weergegeven. Naast de liften werden dezelfde maar grotere plattegronden neergezet, zodat mensen sneller de weg konden onthouden en vinden.

Het effect van de aanpassingen op korte termijn was erg positief. De doelgroepen van de hogeschool konden de weg beter vinden, waardoor de klachten verminderden. Bovendien verdween de bewegwijzering naar de sectoren, dit zorgde ervoor dat er meer duidelijkheid in de bewegwijzering kwam<sup>55</sup>.

Op lange termijn was de aanpassingen minder effectief, omdat de drie dimensionale plattegronden opraakten. De doelgroepen van de hogeschool wisten hierdoor niet hoe ze hun bestemmingen moesten bereiken, omdat ze de bestemmingen moeilijk konden onthouden en dus de bestemmingen moeilijk konden bereiken.

<sup>53</sup> Bijlage 1: Yilmaz, R.: Enquête uitslagen, Den Haag, De Haagse Hogeschool, maart 2010, blz. 7

<sup>54</sup> Archief De Haagse Hogeschool: Interne bewegwijzeringsysteem, Den Haag, De Haagse Hogeschool, 1994

<sup>55</sup> Bijlage 12: Interview over de reden van de aanpassingen van bewegwijzering in 2004

Er werden geen nieuwe plattegronden besteld, omdat het uitprinten van nieuwe plattegronden niet was toebedeeld aan een afdeling. Deze reden is één van de vier redenen waardoor het centrale informatiepunt is weggehaald. De tweede reden is dat er constant verhuizingen/verplaatsingen en mutaties waren van kantoren binnen De Haagse Hogeschool. Het was erg moeilijk om dit constant up to date te houden. Na een bepaald moment waren de verhuizingen niet meer te volgen en dus klopte de informatie op het startpunt niet meer. De derde reden was het Plein+ concept. Binnen het Plein+ concept werd het plein van De Haagse Hogeschool en het Atrium (de entree) totaal vernieuwd. Het startpunt stond in de weg bij de entree en belemmerde de doorstroom van de mensen. De vierde reden is dat de dienst Communicatie & Marketing het startpunt niet in het Plein+ conceptstijl vond passen. Belangrijk bij een startpunt is dus de stijl en kleur. Een startpunt moet tijdloos zijn. Deze vier redenen hebben ertoe geleid dat het startpunt weggehaald moest worden.

Het weghalen van het startpunt heeft ervoor gezorgd dat de aanpassingen niet meer effectief waren, want het concept (de aanpassing) was zo geregeld dat mensen door het startpunt informatie kregen over waar ze naartoe moesten. Na het startpunt waren er verwijsborden die mensen verwezen naar de bestemmingen. Door het weghalen van het startpunt, dus de kern van het concept waren er verwijsborden die nergens naartoe verwezen. Dit laatste omdat de verwijsborden van nummers waren voorzien. Het startpunt verwees de doelgroepen naar de nummers en die nummers naar de bestemmingen. Kortom door het weghalen van het startpunt werd het moeilijker voor de doelgroepen van de hogeschool om de bestemmingen te bereiken. Dit laatste is nog steeds het geval binnen De Haagse Hogeschool.

### 4.3 De interne bewegwijzering

Jaarlijks bezoeken meer dan 20000 mensen de hogeschool. De ene komt voor de studie, de ander voor werk en weer een ander voor een bezoek aan een activiteit binnen de hogeschool. Alle mensen die naar de hogeschool komen moeten hun weg binnen de hogeschool snel en gemakkelijk kunnen vinden. Hiervoor moet de hogeschool de interne bewegwijzering optimaal geregeld hebben, dit kan mede door een goed beleid over de interne bewegwijzering. Helaas is er binnen de hogeschool geen sprake van een bewegwijzeringbeleid om de interne bewegwijzering optimaal te kunnen houden. Het niet beschikken over een beleid met betrekking tot de (interne) bewegwijzering heeft ervoor gezorgd dat men lange tijd niet wist wie de verantwoordelijkheid had over de (interne) bewegwijzering. Dit heeft er eveneens voor gezorgd dat men niet wist hoe er met mutaties en onderhoud omgegaan moest worden om de (interne) bewegwijzering optimaal te houden. Niet optimaal omgaan met de interne bewegwijzering heeft voor klachten en een hoge ontevredenheid onder de doelgroepen van de hogeschool gezorgd. De hogeschool wil om die reden een optimaal bewegwijzeringsysteem om zijn doelgroepen tevreden te stellen.

Uit de hogeschoolbrede enquête blijkt dat op dit moment 65.38% van de doelgroepen van de hogeschool ontevreden zijn over de interne bewegwijzering<sup>56</sup>. De doelgroepen van de hogeschool geven een gemiddeld cijfer van 5.9 aan de interne bewegwijzering. De doelgroepen van de hogeschool zijn ontevreden over de interne bewegwijzering van de hogeschool, omdat ze hun bestemming(en) binnen het gebouw van de hogeschool niet en/of moeilijk bereiken. Dit leidt ertoe dat veel mensen in het gebouw van de hogeschool verdwalen. Van de doelgroepen van de hogeschool zijn 63.5% verdwaald of hebben het gevoel gekregen dat ze verdwaald waren binnen De Haagse Hogeschool in de afgelopen twee jaar. Dit als gevolg van een niet optimaal bewegwijzeringsysteem. Van de doelgroepen van de hogeschool geeft 73.17% aan ontevreden te zijn met het huidige bewegwijzeringsysteem van De Haagse Hogeschool.

Er zijn enkele redenen waardoor het bewegwijzeringsysteem binnen de hogeschool niet optimaal is. Voordat er in wordt gegaan op de redenen van een niet optimaal bewegwijzeringsysteem van de hogeschool wordt een toelichting gegeven over wat De Haagse Hogeschool verstaat onder het begrip bewegwijzeringsysteem. Het bewegwijzeringsysteem is een tekstueel en visueel optimaal op elkaar afgestemde hoeveelheid grafische wegwijzers, die alle nodige informatie omvat om binnen de hogeschool doeltreffend de weg te kunnen vinden. Om een optimaal bewegwijzeringsysteem te kunnen krijgen moet je een optimaal startpunt (centraal informatiepunt bij de entree van het gebouw) hebben, met daarop volgend optimale verwijsborden (bewegwijzeringborden).

<sup>56</sup> **Bijlage 1:** Yilmaz, R.: Enquête uitslagen, Den Haag, De Haagse hogeschool, maart 2010, blz. 12

Dit leidt ertoe dat de doelgroepen van de hogeschool de bestemmingen snel, gemakkelijk en zonder hulp aan een ander te vragen kunnen bereiken. Kortom startpunt → vervolgborden (verwijsborden) → bestemming.

De redenen waardoor het bewegwijzeringsysteem van de hogeschool niet goed is, zijn als volgt:

1. Startpunt: de hogeschool beschikt niet over een startpunt. Doordat de hogeschool geen startpunt heeft weten de doelgroepen van de hogeschool bij binnenkomst van het gebouw niet waar ze heen moeten en hoe ze daar kunnen komen.
2. Bewegwijzeringsborden: de hogeschool beschikt niet over goede bewegwijzeringsborden. Doordat de hogeschool geen goede bewegwijzeringsborden heeft kunnen de doelgroepen de bestemmingen niet en/of moeilijk bereiken en dus verdwalen de doelgroepen binnen de hogeschool.
3. Centrale receptie: de ligging van de centrale receptie bij de hogeschool is onopvallend. Bovendien is het bewegwijzeringsbord dat naar de centrale receptie verwijst erg klein en dus ook onopvallend. Hierdoor kunnen de doelgroepen van de hogeschool niet snel terecht bij de centrale receptie om de weg te vragen.

### 4.3.1 Startpunt

De tevredenheid over de interne bewegwijzering van de hogeschool wordt mede beïnvloed door gebrek aan een startpunt bij de entree van het gebouw. Dit is te concluderen uit de resultaten van de hogeschoolbrede enquête. Uit deze enquête blijkt dat 72.8%<sup>57</sup> van de doelgroepen van de hogeschool ontevreden zijn met de bewegwijzering bij de entree van het gebouw. Dit leidt tot een groter ontevredenheid onder de doelgroepen van de hogeschool over de interne bewegwijzering. Op dit moment is er geen startpunt bij de entree van de hogeschool aanwezig, omdat het startpunt in 2004 vanwege vier redenen is weggehaald. Vervolgens is er geen nieuw startpunt aangeschaft.

### 4.3.2 Bewegwijzeringsborden

Binnen de hogeschool hangen ongeveer 2300 bewegwijzeringsborden van diverse formaten. Van de doelgroepen van de hogeschool zijn 51%<sup>58</sup> ontevreden over de doorverwijzing binnen De Haagse Hogeschool. Dus zijn de bewegwijzeringsborden niet optimaal. Om de verbeterpunten van de (verwijsborden) bewegwijzeringsborden te kunnen weergeven worden de bewegwijzeringsborden geanalyseerd aan de hand van een checklist voor bewegwijzeringsystemen<sup>59</sup>. In de checklist zijn functies van bewegwijzeringsborden opgenomen. Hoe meer de bewegwijzeringsborden aan de eisen van de functies voldoen des te beter is je bewegwijzeringsbord. Deze functies zijn: detectie van de tekstdrager, discriminatie van de tekst, determinatie van de tekst, digestie tekstinhoud, decisie en daadondersteunend.

#### 1. Detectie van de tekstdrager

1.a) Tekstdrager (bord) aanwezig: binnen de hogeschool zijn er tekstdragers (bewegwijzeringsborden) aanwezig, maar niet genoeg in aantal. Van de doelgroepen van de hogeschool geeft 55.8% aan dat er niet genoeg bewegwijzeringsborden zijn in de hogeschool om hun bestemmingen te kunnen bereiken. De doelgroepen van de hogeschool geven dit aan, omdat de hogeschool niet goed nagedacht heeft over de beslissinggebieden van de gebruiker van de interne bewegwijzering<sup>60</sup>. Een beslissinggebied is een deel van de omgeving van de route waarbinnen de gebruiker van de interne bewegwijzering informatie verwacht te vinden om het volgende deel van de route te kunnen kiezen<sup>61</sup>. Niet goed nagedacht hebben over de beslissinggebieden heeft ervoor gezorgd dat de gebruikers van de interne bewegwijzering twijfelen over de juiste route en vervolgens in paniek (kunnen) raken, omdat ze lange tijd niet geconfronteerd worden met een bewegwijzeringsbord die de looproute bevestigt. Dit zorgt weer ervoor dat de doelgroepen ontevreden raken over het aantal bewegwijzeringsborden binnen de hogeschool. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

<sup>57</sup> Bijlage 1: Yilmaz, R.: Enquête uitslagen, Den Haag, De Haagse hogeschool, maart 2010, blz. 11

<sup>58</sup> Bijlage 1: Yilmaz, R.: Enquête uitslagen, Den Haag, De Haagse hogeschool, maart 2010, blz. 19

<sup>59</sup> Bijlage 13: Een checklist voor bewegwijzering binnen gebouwen

<sup>60</sup> Dit naar aanleiding van het gesprek met een huisvestingmedewerker

<sup>61</sup> Adams, W. Venemans, P.J. en Mannaerts, A.A.J.: Bewegwijzering binnen gebouwen: een checklist, Tilburg, Katholieke Hogeschool Tilburg, 1984

1.b) Zichtbaar vanaf relevante plaats: de hogeschool voldoet niet aan alle eisen m.b.t. de zichtbaarheid van de bewegwijzeringborden. De bewegwijzeringborden binnen de hogeschool vallen niet onder het gezichtsveld van de mens en zijn dus onopvallend. Ook lopen vaak de gebruikers van de interne bewegwijzering onopgemerkt langs de bewegwijzeringborden om hun bestemming aan een ander te vragen, omdat de bewegwijzeringborden klein van formaat zijn en dus niet opvallen. De bewegwijzeringborden zijn ook onopvallend, omdat ze niet loodrecht op de looprichting van de gebruiker van de interne bewegwijzering zijn geplaatst. Dit komt omdat er veel borden op de muren van de hogeschool zijn gemonteerd. Kortom de bewegwijzeringborden van de hogeschool zijn onopvallend. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

## 2. Discriminatie van de tekst

2.a) Opschrift aanwezig: binnen de hogeschool zijn er geen papieren stukken (zelf opgehangen papieren) waarop verwijzingen staan, dit is gunstig voor de hogeschool. Integendeel er zijn veel borden waar de tekst niet klopt, omdat de stickers beschadigd zijn en/of eraf zijn gehaald (te denken valt aan vandalisme). Dit is ongunstig voor de hogeschool.

2.b) Letterhoogte en leesafstand: op de bewegwijzeringborden van de hogeschool zijn de letters tussen de 2.5-3.5 cm (25mm-35mm) hoog. De bewegwijzeringborden zijn vanaf 8 meter afstand te lezen. Men kan niet aangeven of dit optimaal is, omdat de optimale leesafstand onbekend is voor de hogeschool. Dit komt doordat de afstand tussen de bewegwijzeringborden van de hogeschool verschillend zijn. Vervolgens zorgt dit ervoor dat de optimale letterhoogte niet berekend kan worden. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

2.c) Lettertype: op de bewegwijzeringborden van de hogeschool wordt lettertype TheSans gebruikt met lettergrootte vetgedrukt 24 en 18 en normaal 18. Doordat de optimale letterhoogte niet berekend kan worden kan er geen uitspraak worden gedaan over de optimale (grootte van) lettertype. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

2.d) Stokdikte: de stokdikte van de letters/tekens op de bewegwijzeringborden van de hogeschool is 1<sup>62</sup>, wat optimaal is volgens de theorie<sup>63</sup>.

2.e) Contrast versus bord: de hogeschool beschikt over een goed contrast versus bord. De bewegwijzeringborden van de hogeschool zijn voorzien van een zwarte tekst op een witte achtergrond. Volgens Woodson (1981) is dit een optimale combinatie<sup>64</sup>. Het contrast van de bewegwijzeringborden is wel goed, maar de bewegwijzeringborden zijn niet optimaal qua vormgeving. Van de doelgroepen van de hogeschool vindt 76.38% dat de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool onopvallend zijn qua vormgeving. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

## 3. Determinatie van de tekst

3.a) Opschrift classificeerbaar: op de hogeschool worden er voor verwijzing- en bestemmingborden diverse formaten gebruikt. Een verwijzingbord is meestal groter dan een bestemmingbord (kamerbord). Dit is gunstig voor de hogeschool, omdat hierdoor duidelijkheid over de interne bewegwijzering ontstaat. Er worden geen verschillende kleuren en/of lettertypen gebruikt om duidelijkheid te kunnen krijgen in de soorten borden. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

3.b) Bordopschrift overzichtelijk qua inhoud: op de bewegwijzeringborden van de hogeschool staan de dichtbijstaande bestemmingen niet bovenaan het bord en de verste bestemmingen niet onderaan het bord. Er is dus duidelijk geen structuur in de opbouw van de bewegwijzeringborden. Van de doelgroepen van de hogeschool geeft 59.68% aan het ermee eens te zijn dat op de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool onjuiste en/of verouderde informatie staat. Kortom de inhoud van de bewegwijzeringborden klopt niet altijd<sup>65</sup>. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

3.c) Correct geschreven: op de bewegwijzeringborden van de hogeschool zijn teksten van correct Nederlands voorzien. Dit is gunstig voor de hogeschool.

## 4. Digestie tekstinhoud

4.a) Tekstwoorden interpreteerbaar: op de bewegwijzeringborden van de hogeschool worden geen verschillende benamingen voor één bestemming gebruikt. Op de bewegwijzeringborden van de hogeschool zijn ook niet veel benamingen te zien, want op de bewegwijzeringborden van de hogeschool zijn veel nummers verwerkt. Dit zorgt ervoor dat de bewegwijzeringborden minder snel vervangen moeten worden door mutaties/verhuizingen. Dit is gunstig voor de hogeschool.

<sup>62</sup> Archief De Haagse Hogeschool: Interne bewegwijzeringsysteem, Den Haag, De Haagse Hogeschool, 1994

<sup>63</sup> Zie hoofdstuk 3 Theoretisch kader, 3.4 De bewegwijzeringborden, blz. 16

<sup>64</sup> Zie hoofdstuk 3 Theoretisch kader, 3.4 De bewegwijzeringborden, blz. 16

<sup>65</sup> **Bijlage 14:** Foto's onjuiste tekst op de bewegwijzeringborden

Op het gebied van interpreteerbaarheid van de teksten op de bewegwijzeringborden geeft 52.4% van de doelgroepen van de hogeschool aan dat de teksten op de bewegwijzeringborden onduidelijk en onbegrijpelijk zijn. Dit wordt mede veroorzaakt doordat er teveel informatie op de bewegwijzeringborden worden gegeven, maar de informatie niet genoeg is om de bestemming te bereiken<sup>66</sup>. Kortom op de bewegwijzeringborden worden veel onnodige informatie gegeven. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

4.b) Interpreteerbaarheid van pictogrammen: op de bewegwijzeringborden van de hogeschool worden niet veel pictogrammen gebruikt, alleen voor trap, richting- en wc aanduidingen. De pictogrammen van trap- en wc aanduidingen zijn voor iedereen gemakkelijk interpreteerbaar, maar de richtingaanduiding rechtdoor- en achteruit leidt tot veel verwarring. Dit komt doordat de richtingaanduiding rechtdoor een pijl naar beneden is en richtingaanduiding achteruit een pijl naar boven is. Dit veroorzaakt weer een gevoel bij de doelgroepen om naar beneden of boven te gaan. Inmiddels moeten de pictogrammen op een bewegwijzeringbord twee tot drie keer groter zijn dan de letters/tekens om op dezelfde afstand leesbaar te zijn, maar de pictogrammen op de bewegwijzeringborden van de hogeschool zijn even klein als de letters/tekens op de bewegwijzeringborden. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

## 5. Decisie

5.a) Routebeslissing duidelijk: binnen de hogeschool zijn de routebeslissingen niet altijd duidelijk. Als voorbeeld: Rugzak 1 en Rugzak 2 worden niet duidelijk weergegeven in de bewegwijzeringborden. Iemand die op zoek is naar Rugzak 1 kan snel terecht komen in Rugzak 2. Vervolgens vindt 58.58% van de doelgroepen van de hogeschool dat er binnen De Haagse Hogeschool de bewegwijzeringborden niet op logische en duidelijke locaties hangen. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

Op de hogeschool worden centrale locaties en de hoofdingang (uitgang) niet met de bewegwijzeringborden duidelijk aangegeven. Terwijl 91.82% van de doelgroepen van de hogeschool wil dat de bewegwijzering (borden) binnen De Haagse Hogeschool terug verwijzen naar de hoofdingang en 92.22% van de doelgroepen van de hogeschool vindt dat centrale locaties zoals de bibliotheek, centraal restaurant, e.d. vanaf alle plekken bewegwijzerd moeten zijn. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

5.b) Draagt bij tot overzichtelijkheid: de begane grond van de hogeschool heeft nummer 0. De Strip heeft vier verdiepingen (st.1, st.2, st.3 en st.4). De Slinger heeft acht verdiepingen (sl.1, sl.2, sl.3, sl.4, sl.5, sl.6, sl.7 en sl.8). De Rugzak heeft vier verdiepingen (rz.1, rz.2, rz.3 en rz.4). Het Ovaal heeft vijf verdiepingen (ov.1, ov.2, ov.3, ov.4 en ov.5) en de Kelder heeft één verdieping (k.-1). De hogeschool beschikt over een heldere gebouwstructuur. Dit is gunstig voor de hogeschool.

5.c) Beslissing perceptueel ondersteunt: in de hogeschool zijn er geen of weinig obstakels, zoals klapdeuren, glazendeuren, e.d. op de looproute van de gebruikers. Dit zorgt ervoor dat mensen niet een andere route kiezen door naar links of recht te gaan en de bestemmingen eerder bereiken. Dit is gunstig voor de hogeschool.

## 6. Daadondersteunend

6.a) Is de beslissing fysiek uitvoerbaar: alle routes binnen de hogeschool kunnen met gemak door gehandicapten gebruikt worden. Alleen bij de hoofdingang hebben gehandicapten moeite om naar binnen te komen, omdat bij de hoofdingang klapdeuren aanwezig zijn. Dit is ongunstig voor de hogeschool.

### Onderhoud bewegwijzeringborden

Binnen de hogeschool is er vanaf 1996 geen onderhoud gepleegd aan de bewegwijzeringborden. Hierdoor vallen veel bewegwijzeringborden naar beneden of ze vertonen mankementen en defecten. Ook is de belettering van sommige borden eraf gehaald (door gebruikers). Vervolgens klopt de tekst op de bewegwijzeringborden niet. Ondanks de veroudering van de bewegwijzeringborden wordt er nauwelijks onderhoud aan de bewegwijzeringborden gepleegd. Alleen meldingen via (FMIS) Planon over de bewegwijzeringborden worden in behandeling genomen en opgelost. Een van de redenen waarom de hogeschool geen onderhoud aan de bewegwijzeringborden pleegt is dat de hogeschool geen onderhoudscontract met een leverancier heeft, om de bewegwijzeringborden te onderhouden en/of aan te passen/vervangen.

<sup>66</sup> Dit naar aanleiding van het gesprek met een huisvestingmedewerker

De hogeschool beschikt ook niet over een digitaal bordenboek met alle gevolgen van dien. Door gebrek aan een digitaal bordenboek is het moeilijk te achterhalen welk bewegwijzeringbord vervangen of veranderd moet worden. Zodoende kost het meer tijd om te achterhalen welk bord vervangen of veranderd moet worden. Bovendien is er binnen de hogeschool geen sprake van afschrijvingen op de bewegwijzeringborden, terwijl dit wel de bedoeling is. Dit omdat de hogeschool geld opzij moet leggen om de bewegwijzeringborden te kunnen vervangen, verbeteren en onderhouden. Afschrijvingen op de bewegwijzeringborden maken dit mogelijk.

Kortom de bewegwijzeringborden van de hogeschool zijn niet optimaal op het gebied van detectie van de tekstdrager, discriminatie van de tekst, determinatie van de tekst, digestie tekstinhoud, decisie en daadondersteunend. Ook zijn de bewegwijzeringborden niet optimaal, omdat de hogeschool geen onderhoud pleegt aan de bewegwijzeringborden. Om optimale bewegwijzeringborden te kunnen krijgen moet men zo goed mogelijk voldoen aan de functies van bewegwijzeringborden en goed onderhoud plegen aan de bewegwijzeringborden.

### 4.3.3 Centrale receptie

De ligging van de centrale receptie is onduidelijk voor een grote groep van de doelgroepen. Dit wordt veroorzaakt door onopvallendheid van het bewegwijzeringbord dat naar de centrale receptie verwijst en door de ligging van de centrale receptie<sup>67</sup>. Veel gebruikers van de interne bewegwijzering, zoals de dwalers en mensen die alle schriftelijke informatie wantrouwen richten zich eerst tot iemand om hen de weg te wijzen<sup>68</sup>. De medewerkers van de centrale receptie zullen dus vaak geconfronteerd worden met mensen die de weg vragen of de weg kwijt zijn. Dit leidt ertoe dat het belang van een centrale receptie voor een organisatie toeneemt. De ligging van de centrale receptie moet dus duidelijk zijn.

Als iemand bij de centrale receptie de weg vraagt, loopt niemand van de receptie mee naar de bestemming van de wegvrager of de medewerker neemt geen andere actie om de wegvrager de bestemming te laten bereiken. De vrager krijgt een onduidelijke plattegrond, waarop het moeilijk te achterhalen is hoe de bestemming bereikt kan worden<sup>69</sup>. Van de doelgroepen van de hogeschool heeft 75.28% een positief oordeel over de klantvriendelijkheid van de centrale receptie. De doelgroepen van de hogeschool ervaren de centrale receptie dus als klantvriendelijk. Het is jammer dat de bewegwijzeringborden die naar de centrale receptie verwijzen onopvallend zijn, want de centrale receptie kan de gebruikers van de interne bewegwijzering klantvriendelijk de weg wijzen. Dit kan ervoor zorgen dat de tevredenheid onder de doelgroepen over de interne bewegwijzering kan toenemen.

### 4.3.4 Functies bewegwijzeringsysteem

Een bewegwijzeringsysteem heeft enkele functies. Als een bewegwijzeringsysteem zo goed mogelijk aan de functies voldoet, dan beschikt men over een optimaal bewegwijzeringsysteem binnen de organisatie. Deze functies zijn: oriëntatie, identificatie, verwijzing en bediening.

- **Oriëntatie:** de gebruiker van de interne bewegwijzering binnen de hogeschool is niet in staat om de ruimtelijke structuur van het gebouw tamelijk vlug en gemakkelijk te doorzien en te onthouden, omdat de hogeschool over een groot en complex gebouw beschikt. De gebruikers van de bewegwijzering zijn hierdoor vaak verdwaald (63.5% van de doelgroepen) in het gebouw van de hogeschool. Dit maakt het noodzakelijk dat men op nagenoeg iedere plek in het gebouw moet kunnen vaststellen waar men zich precies bevindt. De gebruiker moet oriëntatiepunten of aanknopingspunten hebben om vanuit de plek waar de gebruiker zich op dat moment bevindt de ligging van de overige bouwdelen te kunnen opmaken, maar dat is op dit moment niet het geval bij de hogeschool.
- **Identificatie:** op de hogeschool wordt een beschrijving van de functie van de ruimte gegeven, zoals centrale receptie, centraal restaurant, bibliotheek, copyshop, e.d. en een beschrijving van de visuele vorm van de ruimte gegeven, zoals ovaal, slinger, rugzak, e.d. De beschrijvingen van de ruimten zijn optimaal, want de hogeschool is een groot gebouw waar jaarlijks veel mutaties/verhuizingen plaatsvinden. Ondanks de mutaties/verhuizingen worden de bewegwijzeringborden niet vaak vervangen. Dit doordat de beschrijving van de ruimtes naar de functie en visuele vorm niet snel veranderen.

<sup>67</sup> **Bijlage 15:** Foto's van de centrale receptie

<sup>68</sup> Zie hoofdstuk 3 Theoretisch kader, 3.2 Gebruikers van bewegwijzering, blz. 13

<sup>69</sup> **Bijlage 16:** Plattegrond voor de interne bewegwijzering

Kortom de beschrijving naar de functies- en de visuele vorm van de ruimtes zijn optimaal, omdat hierdoor de bewegwijzeringborden niet vaak vervangen hoeft te worden.

- Verwijzing: voor verwijzing of routebegeleiding moeten in het gebouw strategische plekken als keuzepunten worden aangemerkt. Hier en daar moeten de aanduidingen en richtingaanwijzingen worden herhaald. Dus moeten herhalende verwijsborden aanwezig zijn binnen de hogeschool. Dat is niet altijd het geval bij de hogeschool. In de verwijzing dient een zekere hiërarchie te zitten, d.w.z. dat er één plek in het gebouw is waar alle bestemmingen overzichtelijk staan aangegeven, zoals een startpunt, dat niet aanwezig is in de hogeschool. Op de verdiepingen wordt volstaan met het aanduiden van de bestemmingen op die verdieping, dat wel het geval is in de hogeschool. Op de bewegwijzeringborden van de hogeschool is er per verdieping wel te zien welke bestemmingen op die verdieping te vinden zijn.
- Bediening: op de hogeschool zijn er borden van 'trekken' en 'duwen' op klapdeuren tot meer uitgebreide instructies bij sommige installaties, zoals brandblussers. De hogeschool voldoet goed aan deze functie.

Kortom de hogeschool voldoet niet volledig aan de functies van een bewegwijzeringsysteem. Terwijl dit wel het geval moet zijn in een hogeschool, met een zodanig grote doelgroep. Om een optimaal bewegwijzeringsysteem te kunnen krijgen moet men zo goed mogelijk voldoen aan de functies van het systeem.

## 4.4 De gastvrijheid

### 4.4.1 Belang van gastvrijheid

Op De Haagse Hogeschool is er vanaf 1996 geen beleid over gastvrijheid. De reden hiervoor is dat er niet veel belang is voor- en aandacht aan gastvrijheid wordt gegeven. Dit heeft vervolgens ervoor gezorgd dat de hogeschool niet alle behoeften van de klanten heeft vervuld en de doelgroepen van de hogeschool de hogeschool als niet gastvrij ervaren. Doordat De Haagse Hogeschool geen gastvrijheidsbeleid heeft is er ook geen sprake van een gastvrijheidsvisie. Terwijl dit wel de bedoeling is voor een hogeschool. Binnen De Haagse Hogeschool is gastvrijheid noodzakelijk om de doelgroepen van De Haagse Hogeschool zich prettig te laten voelen. Gastvrijheid heeft te maken met de visie die je op jezelf als mens en op anderen hebt. Bezig zijn met gastvrijheid is geen technische zaak, het is voor alles een keuze van het hart, een kwestie van toewijding aan iets dat je enorm belangrijk vindt<sup>70</sup>.

Voor De Haagse Hogeschool is het dus van uiterst belang om in te zoomen op gastvrijheid, om de verwachtingen van de doelgroepen van de Haagse Hogeschool in kaart te brengen. Dit is van belang, omdat persoonlijke eisen en wensen in de samenleving belangrijker worden. Bovendien zijn de huidige klanten (doelgroepen van de hogeschool) beter geïnformeerd, beter opgeleid en stellen meer eisen aan gastvrijheid dan vroeger. Met andere woorden persoonlijke ervaringen en indrukken bepalen feitelijk het oordeel over de hogeschool. Niet altijd gaat het over de onderwijsvorm en het kwaliteit van het onderwijs. Het zijn vooral aspecten als bejegening en gastvrijheid die de persoonlijke ervaring bepalen.

Het belang van gastvrijheid neemt dus in de loop der jaren toe. Om ervoor te zorgen dat de hogeschool gastvrij overkomt, is het van belang om een gastvrijheidsvisie te ontwerpen. Er is een gastvrijheidsvisie voor de hogeschool ontworpen aan de hand van alle interviews over de visie op gastvrijheid<sup>71</sup>. Uit de interviews is gebleken dat de medewerkers de gastvrijheid van de hogeschool uitdrukken in de volgende woorden: welkom, waardering en veiligheid. Bovendien zijn deze woorden ook de kernwoorden van het diversiteitsplan van De Haagse Hogeschool. Vervolgens is de visie op gastvrijheid ontworpen. De gastvrijheidsvisie luidt als volgt: *"het welkom, gewaardeerd en veilig laten voelen van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool"*. Onder doelgroepen worden de studenten, medewerkers en bezoekers verstaan.

Welkom betekent dat De Haagse Hogeschool een plek is waar studenten, medewerkers en bezoekers graag komen en verblijven, dat het een plek is die (ver)bindt en dat De Haagse Hogeschool een prettige en stimulerend leer, werk en bezoekomgeving is voor alle mensen die aan de hogeschool verbonden zijn.

<sup>70</sup> Vijver, H.: Ethiek van de gastvrijheid, blz. 34, 2<sup>e</sup> druk, Assen: Van Gorcum & Comp. BV., 1996. ISBN 9023231619

<sup>71</sup> **Bijlage 2:** Alle interviews over visie op gastvrijheid

Gewaardeerd houdt direct verband met De Haagse Hogeschool als leer, werk en bezoekomgeving. De Haagse Hogeschool wil een omgeving bieden waarin de doelgroepen (studenten, medewerkers en bezoekers) een gevoel krijgen dat hun aanwezigheid op prijs wordt gesteld en/of dat de doelgroepen het gevoel krijgen dat ze belangrijk zijn voor De Haagse Hogeschool. Veiligheid heeft op De Haagse Hogeschool een fysieke en een ethische dimensie. De hogeschool verplicht zich tot de inspanning om voor alle studenten, medewerkers en bezoekers een veilige omgeving te creëren, vrij van fysiek gevaar, discriminatie en andere vormen van ongewenst gedrag.

De gastvrijheidvisie heeft voor elke doelgroep dezelfde betekenis, maar de invulling aan de gastvrijheidvisie is voor elk doelgroep anders. Als voorbeeld een student heeft een inlogaccount, maar een bezoeker niet. Er zijn enkele algemene diensten die gerelateerd zijn aan gastvrijheid. Alle doelgroepen van de hogeschool krijgen deze algemene diensten aangeboden. Deze algemene diensten zijn: het Evenementenbureau, de centrale receptie, de beveiliging, de catering, de repro en de copyshop.

Het niet beschikken over een beleid met betrekking tot de gastvrijheid heeft ervoor gezorgd dat men niet weet wie de verantwoordelijkheid heeft over de gastvrijheid van de hogeschool. Uit de interviews over de visie op gastvrijheid is gebleken dat alle medewerkers van de hogeschool moeten kunnen uitstralen, dat de doelgroepen van De Haagse Hogeschool van harte welkom zijn (uiting van gastvrijheid). Doordat er op dit moment geen gastvrijheidbeleid is, is het onbekend wie verantwoordelijk is voor het gastvrijheidbeleid en dus het realiseren van de gastvrijheidvisie. Dit is zeer ongunstig voor de hogeschool.

#### 4.4.2 Invloed bewegwijzering op gastvrijheid

Veel mensen verdwalen in het gebouw van de hogeschool en de ontevredenheid over de interne bewegwijzering is hoog. Dit beïnvloedt het beeld van de gastvrijheid van de hogeschool. Van de doelgroepen van de hogeschool geeft 97.7% aan het belangrijk te vinden om zich welkom te voelen binnen de hogeschool, 94.4% van de doelgroepen van de hogeschool vindt het belangrijk om gewaardeerd te worden door de hogeschool en 97.2% van de doelgroepen vindt het belangrijk om zich veilig te voelen binnen de hogeschool<sup>72</sup>. Dus de doelgroepen van de hogeschool geven aan het zeer belangrijk te vinden om zich welkom, gewaardeerd en veilig te voelen binnen de hogeschool. Van de doelgroepen van de hogeschool geeft 85.89% ook aan de interne bewegwijzering belangrijk te vinden om zich welkom te voelen binnen de hogeschool. Dus heeft de interne bewegwijzering direct invloed op het welkom voelen en dus op het beeld dat de doelgroepen heeft van de gastvrijheid van de hogeschool.

Doordat de interne bewegwijzering niet optimaal geregeld is geven de doelgroepen van de hogeschool een laag cijfer voor het welkom, gewaardeerd en veilig voelen en dus voor de gastvrijheid, namelijk een gemiddeld cijfer van 6.56 voor welkom voelen, een gemiddeld cijfer van 6.55 voor gewaardeerd voelen, een gemiddeld cijfer van 7.1 voor veilig voelen en een gemiddeld cijfer van 6.51 voor de gastvrijheid van de hogeschool<sup>73</sup>. De doelgroepen van de hogeschool geven dus duidelijk aan zich meer welkom, gewaardeerd en veilig te voelen als de interne bewegwijzering binnen de hogeschool beter is dan de huidige situatie.

Kortom de bewegwijzering is een instrument om de gastvrijheidvisie tot een succes te maken. Een optimale bewegwijzering speelt een positieve rol bij de eerste indruk van de doelgroepen van De Haagse Hogeschool. Het is bekend dat de eerste indruk van een organisatie erg belangrijk is bij de imago bepaling van de organisatie.

De Haagse Hogeschool wil een gevoel overbrengen en behouden bij de doelgroepen van de hogeschool als een groot gebouw (complex), dit zonder enige kenmerken van een doolhof te uiten/bezitten. Dit gevoel kan goed overgebracht en behouden worden bij de doelgroepen van de hogeschool door gebruik te maken van een goed bewegwijzeringsysteem. Dus beïnvloedt de bewegwijzering de gastvrijheid erg positief, mits dit goed geregeld is. Doordat de bewegwijzering van De Haagse Hogeschool op dit moment niet optimaal is, beïnvloedt de bewegwijzering de gastvrijheid van De Haagse Hogeschool in negatieve zin.

<sup>72</sup> Bijlage 1: Yilmaz, R.: Enquête uitslagen, Den Haag, De Haagse hogeschool, maart 2010, blz. 19, 22 en 24

<sup>73</sup> Bijlage 1: Yilmaz, R.: Enquête uitslagen, Den Haag, De Haagse hogeschool, maart 2010, blz. 19, 22 en 24

Als je op dit moment De Haagse Hogeschool binnen loopt krijg je een indruk van een verloren en niet bijgehouden bewegwijzeringsysteem. Dit moet veranderd worden naar een geslaagd bewegwijzeringsysteem.

## Hoofdstuk 5 Gewenste situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid

*In dit hoofdstuk wordt de gewenste situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid behandeld. Er wordt antwoord gegeven op de volgende subprobleemstelling: "Wat is de gewenste situatie bij De Haagse Hogeschool m.b.t. de interne bewegwijzering en gastvrijheid"? Eerst wordt de gewenste situatie m.b.t. de interne bewegwijzering beschreven en daarna de gewenste situatie m.b.t. de gastvrijheid.*

### 5.1 De interne bewegwijzering

Het belang van de interne bewegwijzering voor de doelgroepen van de hogeschool is al naar voren gekomen. Interne bewegwijzering heeft invloed op het welkom voelen van de doelgroepen op de hogeschool en dus beïnvloedt de interne bewegwijzering de gastvrijheidvisie van de hogeschool. Dat de interne bewegwijzering een belangrijk middel is om de gastvrijheidvisie te behalen moet ook erkend worden door de hogeschool, anders blijft de interne bewegwijzering een onbelangrijk onderwerp. Om het belang van de interne bewegwijzering te kunnen begrijpen en de interne bewegwijzering optimaal te kunnen regelen en behouden wil de hogeschool een beleid opstellen. Een beleid voor de interne bewegwijzering, waarin belangrijke onderwerpen rondom de interne bewegwijzering behandeld worden.

Het huidige bewegwijzeringsysteem van de hogeschool is niet optimaal, want de ontevredenheid is erg hoog. De Haagse Hogeschool wil een optimaal bewegwijzeringsysteem, waarbij de doelgroepen van de hogeschool tussen de 70-75% aangeven niet verdwalen binnen de hogeschool en dat tussen de 70-75% van de doelgroepen tevreden zijn over de interne bewegwijzering. De doelgroepen moeten mede de interne bewegwijzering snel, gemakkelijk en zonder hulp aan een ander te vragen de bestemmingen bereiken. De hogeschool wil dat de doelgroepen tussen de 70-75% een 7.5 en hoger als cijfer aan de interne bewegwijzering geven. Terwijl nu 65.38% van de doelgroepen ontevreden zijn over de interne bewegwijzering en een gemiddeld cijfer van 5.9 aan de interne bewegwijzering geven. Dus streeft de hogeschool om de 5.9 te veranderen in een 7.5 en hoger. De hogeschool kan dit bereiken door de drie redenen<sup>74</sup> die tot ontevredenheid over de interne bewegwijzering onder de doelgroepen leiden te voorkomen en/of verminderen. De hogeschool kan dit ook bereiken door zo goed mogelijk te voldoen aan de functies van bewegwijzeringborden en bewegwijzeringsysteem en aan de behoeften en verwachtingen van de doelgroepen van de hogeschool aangaande de interne bewegwijzering. De doelgroepen van de hogeschool geven de volgende behoeften aan aangaande de interne bewegwijzering<sup>75</sup>:

1. Bewegwijzeringborden
2. Een startpunt
3. Een centrale receptie.

De doelgroepen van de hogeschool geven de volgende verwachtingen aan aangaande de interne bewegwijzering<sup>76</sup>:

1. Duidelijke en juiste informatie op de bewegwijzeringborden
2. Kleurgebruik bij de bewegwijzering
3. Tweektaligheid op de bewegwijzeringborden.

Als de hogeschool zijn doelgroepen tevreden wil stellen moet de hogeschool dus voldoen aan de behoeften en verwachtingen van de doelgroepen aangaande de interne bewegwijzering. De doelgroepen hebben enkele punten (zoals een startpunt en bewegwijzeringborden) aangegeven die ze graag terug willen zien op de hogeschool.

<sup>74</sup> Zie Hoofdstuk 4: De huidige situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid, 4.3 De Interne bewegwijzering, blz. 23-24

<sup>75</sup> **Bijlage 1:** Yilmaz, R.: Enquête uitslagen, Den Haag, De Haagse hogeschool, maart 2010, blz. 12-13

<sup>76</sup> **Bijlage 1:** Yilmaz, R.: Enquête uitslagen, Den Haag, De Haagse hogeschool, maart 2010, blz. 14-15

Deze punten komen ook voor bij de functies van bewegwijzeringborden en functies van een bewegwijzeringsstelsel en verdienen dus zeker de aandacht qua verbeteringen.

### 5.1.1 Startpunt

Een hoog percentage van de doelgroepen van de hogeschool geven aan ontevreden te zijn over de interne bewegwijzering door gebrek aan een startpunt. De doelgroepen van de hogeschool geven ook wat betreft de interne bewegwijzering aan een startpunt te willen zien. Het startpunt is noodzakelijk, omdat de doelgroepen van de hogeschool als eerst met het startpunt te maken krijgen en vanuit dat startpunt worden doelgroepen verder verwezen naar hun bestemmingen. De hogeschool ziet het belang van een startpunt in en wil hierdoor een startpunt aanschaffen. Als de hogeschool de eerste stap voor een optimaal bewegwijzeringsstelsel goed zet, dus een startpunt aanschaf, dan is het voor de doelgroepen gemakkelijker om de bestemmingen te bereiken. De aanschaf van een startpunt zorgt ervoor dat de doelgroepen (72.8%) die aangegeven hebben ontevreden te zijn over de huidige interne bewegwijzering mede door gebrek aan een startpunt, door de aanschaf van een optimaal startpunt tevreden worden gesteld. Dit leidt ertoe dat de tevredenheid onder de doelgroepen van de hogeschool over de interne bewegwijzering zal toenemen.

### 5.1.2 Bewegwijzeringborden

Een hoog percentage van de doelgroepen van de hogeschool zijn ontevreden over de doorverwijzingborden binnen De Haagse Hogeschool. Dit betekent dat de verwijsborden binnen de hogeschool niet goed zijn. Om de huidige (verwijsborden) bewegwijzeringborden te kunnen optimaliseren wordt de gewenste situatie van de verwijsborden aan de hand van de checklist<sup>77</sup> die ook bij de huidige situatie is gebruikt nader beschreven. In de checklist zijn functies van bewegwijzeringborden opgenomen. Deze functies zijn: detectie van de tekstdrager, discriminatie van de tekst, determinatie van de tekst, digestie tekstinhoud, decisie en daadondersteunend. De verbeteringen van de bewegwijzeringborden binnen de hogeschool zorgen ervoor dat de doelgroepen (51%) van de hogeschool die aangegeven hebben ontevreden te zijn over de doorverwijzing binnen de hogeschool tevreden worden gesteld.

#### 1. Detectie van de tekstdrager

1.a) Tekstdrager (bord) aanwezig: een hoog percentage van de doelgroepen van de hogeschool geven aan ontevreden te zijn over de doorverwijzing binnen de hogeschool door een weinig aantal bewegwijzeringborden. Dit vooral door de beslissinggebieden van de gebruiker van de interne bewegwijzering. De hogeschool wil hieraan een verandering brengen. Dit kan door de aanschaf van meer verwijsborden bij de beslissinggebieden van de gebruiker van de interne bewegwijzering. Dit kan ook door de bewegwijzeringborden, die niet bij de beslissinggebieden van de gebruiker van de interne bewegwijzering zijn, te verplaatsen bij de beslissinggebieden van de gebruiker van de interne bewegwijzering. Hierdoor kan de gebruiker van de interne bewegwijzering de informatie krijgen om het volgende deel van de route te kiezen. Helaas kunnen niet alle bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden van de gebruiker van de interne bewegwijzering van de hogeschool worden geplaatst, dit komt door technische redenen. Als alle bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden van de gebruikers van de interne bewegwijzering worden geplaatst hebben deze consequenties voor de sprinklerinstallatie en cameratoezicht. Deze moeten dan aangepast worden. De hogeschool moet dan een verbetering aanbrengen daar waar mogelijk is. Als de hogeschool meer verwijsborden aanschaf en/of verplaatst bij de beslissinggebieden zullen de doelgroepen (54.2%) die aangegeven hebben ontevreden te zijn over het aantal bewegwijzeringborden tevreden worden gesteld.

1.b) Zichtbaar vanaf relevante plaats: de hogeschool voldoet niet aan alle eisen m.b.t. zichtbaarheid van de bewegwijzeringborden. De hogeschool moet hieraan een verandering brengen en aan alle eisen zo goed mogelijk voldoen. De hogeschool moet de bewegwijzeringborden onder het gezichtsveld van de doelgroepen verplaatsen. Als dit gebeurt, zullen de bewegwijzeringborden opvallen en de doelgroepen de informatie op de bewegwijzeringborden raadplegen om de bestemmingen te bereiken (dat gunstig is voor de hogeschool). Dit is ook het geval bij Hogeschool Rotterdam<sup>78</sup>. De bewegwijzeringborden binnen Hogeschool Rotterdam zijn op ooghoogte en dus opvallend. Dit zorgt ervoor dat de doelgroepen van Hogeschool Rotterdam de bewegwijzeringborden kunnen gebruiken om de bestemmingen te bereiken.

<sup>77</sup> Bijlage 13: Een checklist voor bewegwijzering binnen gebouwen

<sup>78</sup> Bijlage 7: Interview over de interne bewegwijzering van Hogeschool Rotterdam

Het gezichtsveld van de mens waarbinnen de bewegwijzeringborden bewust worden waargenomen bedraagt ongeveer 60°<sup>79</sup>. De bewegwijzeringborden moeten dan een verandering ondergaan en verplaatst worden onder 60°. Helaas kan dit niet door de hogeschool gerealiseerd worden, omdat de bewegwijzeringborden niet lager geplaatst kunnen worden door technische redenen. Soms wordt er binnen de hogeschool lange apparaten vervoerd. Deze apparaten kunnen niet vervoerd worden als de bewegwijzeringborden verplaatst worden onder 60°, dus lager zullen hangen. Ook moeten de kleine bewegwijzeringborden die naar organisatorisch belangrijke onderdelen verwijzen vervangen worden door grotere bewegwijzeringborden. Bovendien moeten de bewegwijzeringborden die niet loodrecht op de looprichting van de doelgroepen zijn toch op de looprichting van de gebruiker worden geplaatst. Met andere woorden de bewegwijzeringborden het liefst ophangen i.p.v. monteren tegen de muren.

## 2. Discriminatie van de tekst

- 2.a) Opschrift aanwezig: de hogeschool moet alle borden waar de tekst niet klopt vervangen en/of verbeteren door bewegwijzeringborden waar de tekst duidelijk te begrijpen en correct is voor de doelgroepen.
- 2.b) Letterhoogte en leesafstand: helaas kan men niet aangeven of de huidige letterhoogte en leesafstand van de hogeschool optimaal is. Dit omdat de optimale leesafstand onbekend is voor de hogeschool. Dit komt doordat de afstand tussen de bewegwijzeringborden van de hogeschool verschillend zijn. Vervolgens zorgt dit ervoor dat de optimale letterhoogte niet berekend kan worden. De hogeschool moet dus een standaard brengen in de afstand tussen de bewegwijzeringborden, om de optimale letterhoogte en leesafstand te kunnen vastleggen (berekenen). In de theorie is er een formule opgenomen, om de kapitaalhoogte (letterhoogte) van een letter/teken te kunnen berekenen<sup>80</sup>. De hogeschool kan deze formule gebruiken om de optimale letterhoogte te kunnen berekenen.
- 2.c) Lettertype: helaas kan men niet aangeven of de huidige lettertype (en lettergrootte) van de hogeschool optimaal is, omdat de optimale letterhoogte niet berekend kan worden.
- 2.d) Stokdikte: de hogeschool beschikt over een optimaal stokdikte van de letters/tekens op de bewegwijzeringborden, hierdoor hoeft de hogeschool geen verandering in de stokdikte aanbrengen.
- 2.e) Contrast versus bord: voor de hogeschool is het gunstig om de contrast versus bord combinatie te behouden. De hogeschool moet wel naar mogelijkheden zoeken om de vormgeving van de borden te optimaliseren, zodat de doelgroepen (76.38%), die aangegeven hebben ontevreden te zijn over de vormgeving van de bewegwijzeringborden, tevreden gesteld kunnen worden.

## 3. Determinatie van de tekst

- 3.a) Opschrift classificeerbaar: op de hogeschool worden er voor verwijzing- en bestemmingborden diverse formaten gebruikt om duidelijkheid te kunnen creëren op het gebied van bestemmingen. Dit is zeer gunstig en de hogeschool hoeft dus hieraan geen verandering brengen.
- 3.b) Bordopschrift overzichtelijk qua inhoud: op de borden van de hogeschool is er geen sprake van structuur. De hogeschool moet hieraan een verbetering brengen. Inmiddels moeten alle bewegwijzeringborden die niet van juiste en/of van verouderde informatie zijn voorzien verbeterd/vervallen worden door bewegwijzeringborden die van juiste en/of niet verouderde informatie zijn voorzien. Dit leidt ertoe dat het hoge percentage van de doelgroepen (59.68%) die aangeven hebben dat er onjuiste en/of verouderde informatie op de borden staan en dus ontevreden zijn tevreden worden gesteld.
- 3.c) Correct geschreven: op de borden van de hogeschool zijn teksten van correct Nederlands voorzien. Dit vergt dus geen verbetering.

## 4. Digestie tekstinhoud

- 4.a) Tekstwoorden interpreteerbaar: op de borden van de hogeschool worden niet verschillende benamingen voor één bestemming gebruikt. Dit is goed ook, want dit zorgt ervoor dat de borden minder snel vervangen hoeven te worden door mutaties/verhuizingen. Een hoog percentage van de doelgroepen geven aan ontevreden te zijn over dat de tekst op de bewegwijzeringborden onduidelijk en onbegrijpelijk is. De hogeschool moet hieraan een verandering brengen door bewegwijzeringborden van de hogeschool van duidelijke en makkelijker interpreteerbaar tekst te voorzien. Dit zorgt ervoor dat de doelgroepen (52.4%), die aangegeven hebben ontevreden te zijn over dat de tekst op de bewegwijzeringborden onduidelijk en onbegrijpelijk is tevreden worden gesteld.

<sup>79</sup> Zie Hoofdstuk 3 Theoretisch kader, 3.4 De bewegwijzeringborden, blz. 15-16

<sup>80</sup> Zie hoofdstuk 3 Theoretisch kader, 3.4 De bewegwijzeringborden, blz. 25

4.b) Interpreteerbaarheid van pictogrammen: de pictogrammen op de bewegwijzeringborden voor richtingaanduidingen rechtdoor- en achteruit leiden tot veel verwarringen. De hogeschool moet hieraan een verbetering brengen. Inmiddels zijn de pictogrammen van de hogeschool even klein als de letters/teksten op de bewegwijzeringborden. De hogeschool moet ook hieraan een verbetering brengen.

## 5. Decisie

5.a) Routebeslissing duidelijk: binnen de hogeschool zijn de routebeslissingen niet altijd duidelijk. De hogeschool moet hieraan een verbetering brengen. De hogeschool moet de bewegwijzeringborden op de beslissinggebieden van de gebruikers van de interne bewegwijzering verplaatsten. Dit om het hoge percentage van de doelgroepen (58.58%), die aangegeven hebben dat er binnen De Haagse Hogeschool de bewegwijzeringborden niet op logische en duidelijke locaties hangen tevreden te stellen. Ook moet de bewegwijzeringborden van de hogeschool naar de hoofdingang en centrale locaties verwijzen, zodat de doelgroepen van de hogeschool (die aangegeven hebben dat de bewegwijzeringborden binnen De Haagse Hogeschool terug moeten verwijzen naar de hoofdingang en centrale locaties) tevreden worden gesteld.

5.b) Draagt bij tot overzichtelijkheid: het gebouwstructuur van de hogeschool zorgt voor helderheid bij de gebruikers van de interne bewegwijzering en vergt dus geen verbeteringen.

5.c) Beslissing perceptueel ondersteunt: op de hogeschool zijn er geen of weinig obstakels op de looproute van de gebruikers. Dit zorgt ervoor dat mensen niet een andere route kiezen door naar links of recht te gaan en dus de bestemmingen eerder bereiken. Dit is zeer gunstig voor de hogeschool en vergt dus geen verbeteringen.

## 6. Daadondersteunend

6.a) Is de beslissing fysiek uitvoerbaar: alle routes binnen de hogeschool kunnen met gemak door gehandicapten gebruikt worden. Alleen bij de hoofdingang hebben gehandicapten moeite om naar binnen te komen, omdat bij de hoofdingang klapdeuren aanwezig zijn. Hieraan moet de hogeschool een verbetering brengen. Dit kan de hogeschool doen door automatische schuifdeuren te verplaatsen bij de hoofdingang of iets dergelijks dat de ingang voor de gehandicapten gemakkelijker maakt.

### Onderhoud bewegwijzeringborden

Alle bewegwijzeringborden binnen de hogeschool worden vanaf 1996 niet onderhouden, met alle gevolgen van dien. Om de nadelige gevolgen van geen onderhoud te kunnen voorkomen moet de hogeschool alle bewegwijzeringborden binnen de hogeschool onderhouden. De hogeschool moet hierdoor een onderhoudscontract aangaan met een leverancier, waar duidelijke afspraken worden gemaakt m.b.t. schoonmaak, onderhoud en levertijd van (kapotte en/of nieuwe) bewegwijzeringborden. Om een optimale samenwerking tussen de hogeschool en de leverancier te realiseren is het gewenst om een digitaal bordenboek op te zetten. Het digitale bordenboek zorgt ervoor dat de bewegwijzeringborden een code krijgen en indien de borden onderhouden/vervangen dienen te worden met de code aangegeven kunnen worden<sup>81</sup>. Dit zorgt voor tijdwinst en voor makkelijke en efficiënte samenwerking. Daarnaast moeten de bewegwijzeringborden een jaarlijkse afschrijving hebben om achter te komen hoeveel de jaarlijkse slijtage door gebruik van de bewegwijzeringborden bedraagt. Hiermee wordt bedoeld dat de afschrijvingen het mogelijk maken om te achterhalen hoeveel de jaarlijkse waardevermindering van de bewegwijzeringborden bedragen. Afschrijvingen zijn ook noodzakelijk, omdat de hogeschool geld opzij moet leggen om de bewegwijzeringborden te kunnen vervangen, verbeteren en onderhouden.

Kortom indien de bewegwijzeringborden op het gebied van detectie van de tekstdrager, discriminatie van de tekst, determinatie van de tekst, digestie tekstinhoud, decisie, daadondersteunend en onderhoud verbeterd zullen worden, krijgt de hogeschool optimale bewegwijzeringborden. Door optimale bewegwijzeringborden is de tweede stap van een optimaal bewegwijzeringsysteem ook goed geregeld. Dus een optimaal startbord en optimale bewegwijzeringborden die leiden tot optimaal bereik van bestemming(en) door de doelgroepen van de hogeschool. Hierdoor kan de hogeschool de streep punt, namelijk dat tussen de 70-75% van de doelgroepen van de hogeschool een gemiddeld cijfer van 7.5 en hoger aan de interne bewegwijzering geven (gemakkelijker) behalen en dus de doelgroepen tevreden stellen over de interne bewegwijzering.

<sup>81</sup> **Bijlage 6:** Interview over de algemene gegevens van bewegwijzering

### 5.1.3 Centrale receptie

De ligging van de centrale receptie is onduidelijk. Hieraan moet een verandering komen, want de centrale receptie kan een grote rol spelen in het tevreden stellen van de doelgroepen over de interne bewegwijzering. Bij de centrale receptie loopt niemand mee als men naar de weg vraagt. De hogeschool moet ook hieraan een verandering brengen. De centrale receptie medewerkers zijn meestal de eerste gezichten bij een organisatie en moeten klantvriendelijk optreden. Dit kan op verschillende manieren gerealiseerd worden. Inmiddels moeten de onhandige plattegronden (die meegegeven worden aan de wegvrager) veranderd worden naar optimale plattegronden, zodat de gebruiker van de interne bewegwijzering de bestemmingen makkelijker kan onthouden en bereiken. Het bewegwijzeringbord dat naar de centrale receptie verwijst moet ook groter en opvallender zijn, want anders blijft de centrale receptie onopgemerkt door het bewegwijzeringbord.

### 5.1.4 Functies bewegwijzeringsysteem

Het bewegwijzeringsysteem van de hogeschool is niet optimaal, omdat het bewegwijzeringsysteem van de hogeschool niet volledig aan de functies van een bewegwijzeringsysteem beschikt. Deze functies zijn:

- Oriëntatie: de hogeschool beschikt niet over een optimale oriëntatiefunctie van het bewegwijzeringsysteem. Om hieraan veranderingen te kunnen brengen moet de hogeschool ervoor zorgen dat de gebruiker van de interne bewegwijzering op nagenoeg iedere plek in het gebouw kan vaststellen waar men zich precies bevindt. Dit kan de hogeschool door oriëntatiepunten of aanknopingspunten aan te brengen binnen de hogeschool om vanuit de plek waar de gebruiker zich op dat moment bevindt de ligging van de overige bouwdelen te kunnen opmaken.
- Identificatie: de hogeschool beschikt over een optimale identificatiefunctie van het bewegwijzeringsysteem. Dit omdat binnen de hogeschool een beschrijving van het functie- en visuele vorm van de ruimte worden gegeven. Dankzij deze soorten beschrijvingen binnen de hogeschool worden bewegwijzeringborden minder snel vervangen. Dit zorgt weer ervoor dat de hogeschool minder kosten maakt door bewegwijzeringborden minder te vervangen en/of te veranderen. Dit is zeer gunstig voor de hogeschool.
- Verwijzing: de hogeschool beschikt over een niet optimale verwijzingfunctie van het bewegwijzeringsysteem. Dit komt doordat de hogeschool niet strategische plekken als keuzepunten voor de doelgroepen heeft aangemerkt. Om dit op te lossen moet de hogeschool gebruik maken van herhalende verwijsborden. De verwijsborden moeten ook bij de beslissinggebieden van de gebruikers van de interne bewegwijzering worden geplaatst. In de verwijzing moet o.a. een hiërarchie zitten.
- Bediening: de hogeschool beschikt over een optimale bedieningfunctie van het bewegwijzeringsysteem. De hogeschool hoeft hieraan geen veranderingen brengen.

Indien de hogeschool verbeteringen aanbrengt m.b.t. een startpunt, centrale receptie en voldoet aan de eisen en functies van bewegwijzeringborden- en bewegwijzeringsysteem leidt dit ertoe dat de hogeschool over een optimaal interne bewegwijzeringsysteem beschikt. De ontevredenheid over de interne bewegwijzering van 65.38% van de doelgroepen en een gemiddeld cijfer van 5.9 zal veranderen in tevredenheid over de interne bewegwijzering tussen de 70-75% en een gemiddeld cijfer van 7.5 en hoger. De doelgroepen zullen tevreden raken, omdat de doelgroepen niet/minder verdwalen. Ook kunnen de voordelen<sup>82</sup> en doelen<sup>83</sup> m.b.t. een optimaal interne bewegwijzering bereikt worden door de hogeschool. Dat zeker gunstig is voor de hogeschool.

## 5.2 De gastvrijheid

Binnen de hogeschool is er geen beleid aanwezig m.b.t. de gastvrijheid van de hogeschool. Dit zorgt ervoor dat men niet weet wie de verantwoordelijkheid heeft over de gastvrijheid, met alle gevolgen van dien. Hieraan moet een verbetering komen. De hogeschool kan een verbetering aanbrengen door een gastvrijheidbeleid op te stellen waar taken, verantwoordelijkheden, doelen, e.d. te vinden zijn. Dit zorgt ervoor dat taken toebedeeld worden naar afdelingen. Hierdoor kan de hogeschool klantenbehoeften goed achterhalen en inspelen op de behoeften. Hierdoor zullen ook de doelgroepen van de hogeschool een hoger cijfer aan de gastvrijheid geven.

<sup>82</sup> Zie Hoofdstuk 3 Theoretisch kader, 3.1.1 Belang van bewegwijzering, blz. 12

<sup>83</sup> Zie Hoofdstuk 3 Theoretisch kader, 3.2 Doel van bewegwijzering, blz. 13

Voor de hogeschool is het zeer gunstig om de gastvrijheid onder de verantwoordelijkheid van een afdeling (en/of afdelingen) te brengen. Uit de interviews over de visie op gastvrijheid is gebleken dat de medewerkers de uiteindelijke verantwoordelijkheid van het gastvrijheidsbeleid bij de dienst Communicatie & Marketing en bij de dienst Facilitair Bedrijf zien<sup>84</sup>. De dienst Communicatie & Marketing kan de strategie m.b.t. gastvrijheid bepalen en vervolgens kan het Facilitair Bedrijf kijken naar de praktische haalbaarheid en uitvoering van de strategie (beleid).

Doordat er op dit moment weinig wordt gedaan met gastvrijheid geven de doelgroepen van de hogeschool een laag cijfer aan de gastvrijheidwoorden van de hogeschool, namelijk welkom, gewaardeerd en veilig voelen en dus de gastvrijheid van de hogeschool. Welkom krijgt een gemiddeld cijfer van 6.56, gewaardeerd krijgt een gemiddeld cijfer van 6.55, veilig krijgt een gemiddeld cijfer van 7.1 en gastvrijheid krijgt een gemiddeld cijfer van 6.51. De hogeschool wil ook hieraan een verbetering brengen. De hogeschool streeft ernaar dat de doelgroepen van de hogeschool tussen de 70-75% een gemiddeld cijfer als 7.5 en hoger aan welkom, gewaardeerd en veilig en dus gastvrijheid binnen de hogeschool geven. Bovendien geven de doelgroepen van de hogeschool aan dat ze zich gastvrijder voelen indien aan de volgende punten (in rangschikking) worden voldaan<sup>85</sup>:

1. Dienstverlening met betrekking tot ontvangst van de bezoekers, studenten en medewerkers (zoals de bewegwijzeringborden, centrale receptie, verlichting van de bewegwijzering, een centraal informatiepunt, en dergelijke) verbeterd zal zijn
2. Sfeer in het gebouw verbeterd zal zijn
3. De hogeschool klantvriendelijker zal zijn.

Kortom hieruit is weer duidelijk naar voren gekomen dat de interne bewegwijzering invloed heeft op de gastvrijheid van de hogeschool. Dus moet de hogeschool de interne bewegwijzering optimaliseren, zodat ze ook goed scoren op het gebied van gastvrijheid. Doordat de hogeschool geen optimaal interne bewegwijzering heeft krijgen de doelgroepen van de hogeschool geen goede eerste indruk van de hogeschool. Op dit moment krijgen de doelgroepen een indruk van een verloren en niet bijgehouden bewegwijzeringsysteem. De hogeschool moet dit veranderen naar een geslaagd en een optimaal bewegwijzeringsysteem.

## Conclusie & Aanbevelingen

*Door de huidige- en gewenste situatie van de interne bewegwijzering en de gastvrijheid te hebben beschreven en onderzoek te hebben gedaan naar de tevredenheid over de interne bewegwijzering en de gastvrijheid zijn de knelpunten in kaart gebracht. Aan de hand van de knelpunten zijn conclusies gevormd. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende subprobleemstelling: "Welke knelpunten zijn er tussen de huidige situatie en de gewenste situatie m.b.t. de bewegwijzering en gastvrijheid"? Hieronder zijn de knelpunten en tegelijkertijd de conclusies die naar voren zijn gekomen uit eigen observatie, enquête en interviews met de diverse medewerkers van de hogeschool weergegeven. De conclusies zijn verdeeld over de interne bewegwijzering en de gastvrijheid.*

### Conclusie over interne bewegwijzering

De Haagse Hogeschool heeft geen beleid over de (interne) bewegwijzering. Het niet beschikken over een beleid met betrekking tot de (interne) bewegwijzering heeft ervoor gezorgd dat men lange tijd niet wist wie de verantwoordelijkheid had over de (interne) bewegwijzering. Dit heeft er eveneens voor gezorgd dat men niet wist hoe er met mutaties en onderhoud omgegaan moest worden om de (interne) bewegwijzering optimaal te houden. Niet optimaal omgaan met de interne bewegwijzering heeft voor klachten en een hoge ontevredenheid onder de doelgroepen van de hogeschool gezorgd.

Van de doelgroepen van de hogeschool zijn 65.38% ontevreden over de interne bewegwijzering en geven een gemiddeld cijfer van 5.9 aan de interne bewegwijzering. Dit is veroorzaakt door drie redenen. De eerste reden is het niet beschikken over een startpunt. Van de doelgroepen van de hogeschool zijn 72.8% ontevreden over de bewegwijzering bij de entree van het gebouw.

<sup>84</sup> Bijlage 3: Alle interviews over visie op gastvrijheid

<sup>85</sup> Bijlage 1: Yilmaz, R.: Enquête uitslagen, Den Haag, De Haagse hogeschool, maart 2010, blz. 27-29

De tweede reden is het niet beschikken over optimale bewegwijzeringborden. Van de doelgroepen van de hogeschool zijn 51% ontevreden over de doorverwijzing (bewegwijzeringborden) binnen De Haagse Hogeschool. Dit wordt veroorzaakt doordat de bewegwijzeringborden niet voldoen aan zijn functies. De functies waaraan de bewegwijzering niet optimaal voldoen zijn: detectie van de tekstdrager, discriminatie van de tekst, determinatie van de tekst, digestie tekstinhoud, decisie en daadondersteunend. Hiernaast zijn de bewegwijzeringborden niet optimaal op het gebied van onderhoud. Om optimale bewegwijzeringborden te kunnen krijgen is het dus de bedoeling om verbeteringen aan te brengen aan de bewegwijzeringborden m.b.t. de functies en onderhoud. De derde reden is de centrale receptie. De ligging van de centrale receptie is onduidelijk en dus niet gemakkelijk te vinden door de doelgroepen van de hogeschool.

Kortom door gebrek aan een startpunt, niet optimale bewegwijzeringborden en onduidelijke centrale receptie beschikt de hogeschool over een niet optimaal bewegwijzeringsysteem. De doelgroepen van de hogeschool kunnen hierdoor de bestemmingen niet en/of moeilijk bereiken. Een optimaal bewegwijzeringsysteem ziet er als volgt uit: startpunt → verwijsborden (bewegwijzeringborden) → bestemming.

Om de tevredenheid onder de doelgroepen te kunnen verhogen naar de gewenste situatie van de hogeschool is het van belang om de drie redenen die tot ontevredenheid zorgen te vermijden/verminderen, en aan de behoeften en verwachtingen van de doelgroepen van de hogeschool aangaande de interne bewegwijzering te voldoen. De doelgroepen van de hogeschool geven de volgende behoeften aan aangaande de interne bewegwijzering:

1. Bewegwijzeringborden
2. Een startpunt
3. Een centrale receptie.

De doelgroepen van de hogeschool geven de volgende verwachtingen aan aangaande de interne bewegwijzering:

1. Duidelijke en juiste informatie op de bewegwijzeringborden
2. Kleurgebruik bij de bewegwijzering
3. Tweektaligheid op de bewegwijzeringborden.

Hieronder worden de punten behandeld die tot ontevredenheid over het interne bewegwijzeringsysteem leiden.

### **Startpunt**

Van de doelgroepen van de hogeschool zijn 72.8% ontevreden over de bewegwijzering bij de entree van het gebouw. Hierdoor geeft een grote groep van de doelgroepen van de hogeschool aan ontevreden te zijn over de interne bewegwijzering. Geen aanwezigheid van een startpunt heeft dus voor een grotere ontevredenheid onder de doelgroepen van de hogeschool over de interne bewegwijzering geleid.

### **Bewegwijzeringborden**

De bewegwijzeringborden voldoen niet aan zijn functies. Om een optimaal bewegwijzeringbord te kunnen krijgen moet een bewegwijzeringbord zoveel mogelijk aan zijn functies voldoen. Hieronder worden de functies behandeld en aangegeven waaraan de functies wel en niet voldoen<sup>86</sup>.

#### **1. Detectie van de tekstdrager**

De hogeschool voldoet niet optimaal aan de functie detectie van de tekstdrager van een bewegwijzeringbord. Dit wordt veroorzaakt doordat de hogeschool niet genoeg bewegwijzeringborden in aantal heeft, door niet goed nagedacht te hebben over de beslissinggebieden van de interne bewegwijzeringgebruiker. Dit wordt ook veroorzaakt doordat de hogeschool niet voldoet aan alle eisen m.b.t. de zichtbaarheid van de bewegwijzeringborden. Dit alles zorgt ervoor dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden raken over de interne bewegwijzering.

#### **2. Discriminatie van de tekst**

De hogeschool voldoet niet optimaal aan de functie discriminatie van de tekst van een bewegwijzeringbord. Dit wordt veroorzaakt doordat er niet kloppende tekst op de bewegwijzeringborden zijn en door onopvallende bewegwijzeringborden qua vormgeving. Dit alles zorgt ervoor dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden raken over de interne bewegwijzering.

<sup>86</sup> **Bijlage 17:** Beknopte versie functies van bewegwijzeringborden

Integendeel beschikt de hogeschool over een optimale stokdikte en optimaal contrast versus bord met betrekking tot de bewegwijzeringborden.

### 3. Determinatie van de tekst

De hogeschool voldoet niet optimaal aan de functie determinatie van de tekst van een bewegwijzeringbord. Dit wordt veroorzaakt doordat er geen structuur in de opbouw van de bewegwijzeringborden zijn en niet kloppend inhoud van de bewegwijzeringborden. Dit alles zorgt ervoor dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden raken over de interne bewegwijzering. Integendeel beschikt de hogeschool over bewegwijzeringborden, die van correct Nederlands tekst zijn voorzien.

### 4. Digestie tekstinhoud

De hogeschool voldoet niet optimaal aan de functie digestie tekstinhoud van een bewegwijzeringbord. Dit wordt veroorzaakt door onduidelijke en onbegrijpelijke bewegwijzeringborden, onopvallende en onduidelijke pictogrammen en teveel onnodige informatie op de bewegwijzeringborden. Dit alles zorgt ervoor dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden raken over de interne bewegwijzering. Integendeel worden op de bewegwijzeringborden van de hogeschool geen verschillende benamingen voor bestemmingen gebruikt, dit is zeer gunstig voor de hogeschool.

### 5. Decisie

De hogeschool voldoet niet optimaal aan de functie decisie van een bewegwijzeringbord. Dit wordt veroorzaakt doordat de bewegwijzeringborden op onlogische en onduidelijke plekken hangen en doordat de bewegwijzeringborden niet terug verwijzen naar de hoofdingang en centrale locaties binnen de hogeschool. Dit zorgt ervoor dat de doelgroepen van de hogeschool ontevreden raken over de interne bewegwijzering. Integendeel heeft de hogeschool een heldere gebouwstructuur en geen obstakels op de looproute van de interne bewegwijzering gebruiker. Dit laatste is gunstig voor de hogeschool.

### 6. Daadondersteunend

Binnen de hogeschool is er bij de ingang van de hogeschool niet goed rekening gehouden met de gehandicapten, want gehandicapten hebben moeite om bij de hoofdingang naar binnen te komen, door de klapdeuren. Doordat de hoofdingang geen invloed heeft op de interne bewegwijzering wordt deze functie van het bewegwijzeringbord niet meegenomen in de aanbevelingen.

### Onderhoud bewegwijzeringborden

De bewegwijzeringborden zijn naast de functies ook niet optimaal qua onderhoud. Binnen de hogeschool zijn de bewegwijzeringborden vanaf 1996 niet onderhouden. Dit leidt ertoe dat de informatie op de borden niet klopt en de borden naar beneden vallen of stuk gaan. De bewegwijzeringborden worden niet onderhouden, omdat er geen sprake is van een onderhoudscontract met een leverancier. De bewegwijzeringborden worden ook niet afgeschreven om erachter te komen hoeveel de jaarlijkse slijtage door gebruik van de bewegwijzeringborden bedraagt. Hiermee wordt bedoeld dat afschrijvingen van de bewegwijzeringborden het mogelijk maken om de jaarlijkse waardevermindering van de bewegwijzeringborden te achterhalen. Ondertussen beschikt de hogeschool ook niet over een digitaal bordenboek, wat zeer ongunstig is voor de hogeschool.

### Centrale receptie

De ligging van de centrale receptie is onduidelijk voor een grote groep van de doelgroepen. Dit wordt veroorzaakt door onopvallendheid van het bewegwijzeringbord die naar de centrale receptie verwijst en de ligging van de centrale receptie. Wanneer iemand bij de centrale receptie de weg vraagt, loopt niemand van de receptie mee naar de bestemming van de wegvrager of de medewerker neemt geen andere actie om de wegvrager de bestemming te laten bereiken. De wegvrager krijgt een onduidelijke plattegrond, waar het moeilijk is om te achterhalen waar de bestemming zich bevindt. Van de doelgroepen van de hogeschool heeft 75.28% een positief oordeel over de klantvriendelijkheid van de centrale receptie, dus kan de centrale receptie medewerkers de wegvrager klantvriendelijk helpen als de wegvrager de centrale receptie binnen de hogeschool kunnen vinden. Dit kan ervoor zorgen dat de tevredenheid over de interne bewegwijzering onder de doelgroepen (wegvrager) kan toenemen.

### Bewegwijzeringsysteem

De hogeschool beschikt duidelijk over een niet optimaal bewegwijzeringsysteem. Dit wordt mede veroorzaakt door gebrek aan een startpunt, niet optimale bewegwijzeringsborden, onduidelijke en onvindbare centrale receptie en het niet voldoen aan de functies van een optimaal bewegwijzeringsysteem.

Deze functies zijn:

- Oriëntatie: binnen de hogeschool kunnen de gebruikers niet op nagenoeg iedere plek in het gebouw vaststellen waar men zich precies bevindt. Terwijl de gebruiker oriëntatiepunten of beslissinggebieden moet hebben om vanuit de plek waar de gebruiker zich op dat moment bevindt de ligging van de overige bouwdelen te kunnen opmaken.
- Verwijzing: binnen de hogeschool kunnen er voor verwijzing of routebegeleiding in het gebouw geen strategische plekken als keuzepunten worden aangemerkt. Hier en daar moeten de aanduidingen en richtingaanwijzingen worden herhaald, dus herhalende verwijsborden moeten aanwezig zijn dat niet altijd het geval is bij de hogeschool.

### Conclusie over gastvrijheid

De Haagse Hogeschool heeft geen beleid over de gastvrijheid. Het niet beschikken over een beleid van de gastvrijheid heeft ervoor gezorgd dat men niet weet wie de verantwoordelijkheid heeft over de gastvrijheid. Hierdoor wist de hogeschool niet hoe er met klantenbehoeften omgegaan moest worden. Dit heeft vervolgens ervoor gezorgd dat de hogeschool niet alle behoeften van de klanten heeft vervuld en de doelgroepen van de hogeschool de hogeschool als niet gastvrij ervaren.

De doelgroepen van de hogeschool geven een gemiddeld cijfer van 6.51 aan de gastvrijheid van de hogeschool. Terwijl de hogeschool naar een gemiddeld cijfer van 7.5 en hoger streeft. De doelgroepen van de hogeschool geven duidelijk aan zich gastvrij te voelen als:

1. Dienstverlening met betrekking tot ontvangst van de bezoekers, studenten en medewerkers (zoals de bewegwijzeringsborden, centrale receptie, verlichting van de bewegwijzering, een centraal informatiepunt, en dergelijke) verbeterd zal zijn
2. Sfeer in het gebouw verbeterd zal zijn
3. De hogeschool klantvriendelijker zal zijn.

Hieruit is duidelijk te concluderen dat de doelgroepen van de hogeschool zich gastvrij zullen voelen als de hogeschool de interne bewegwijzering verbeterd. Kortom de interne bewegwijzering heeft invloed op de gastvrijheid van de hogeschool. Doordat de interne bewegwijzering van de hogeschool op dit moment niet optimaal is geregeld geven de doelgroepen van de hogeschool een niet optimaal cijfer aan het welkom, gewaardeerd en veilig voelen (gastvrijheidvisie van de hogeschool). Welkom krijgt een gemiddeld cijfer van 6.56, gewaardeerd krijgt een gemiddeld cijfer van 6.55 en veilig krijgt een gemiddeld cijfer van 7.1. Terwijl de hogeschool voor alle gastvrijheidwoorden, dus welkom, gewaardeerd en veilig een gemiddeld cijfer van 7.5 en hoger streeft. De hogeschool wil dat tussen de 70-75% van zijn doelgroepen de gastvrijheidwoorden en hierdoor ook de gastvrijheid als 7.5 en hoger waarderen. Dit kan mede door verbeteringen aan te brengen aan de interne bewegwijzering. Bovendien heeft de interne bewegwijzering ook invloed op de eerste indruk van de doelgroepen over de organisatie. Dit maakt het belang van de interne bewegwijzering nog belangrijker voor de hogeschool.

Als je op dit moment De Haagse Hogeschool binnen loopt krijg je een indruk van een verloren en niet bijgehouden bewegwijzeringsysteem. De hogeschool wil dit veranderen in een geslaagd bewegwijzeringsysteem. De hogeschool kan dit bereiken door optimale veranderingen te brengen aan de interne bewegwijzering. Om ervoor te zorgen dat de hogeschool zijn streefpunten kan behalen worden hieronder enkele aanbevelingen gegeven.

## Aanbevelingen

*Om de gewenste situatie te kunnen realiseren is het van belang om de knelpunten (conclusies) te vermijden/verminderen. Om de knelpunten te vermijden/verminderen worden gepaste aanbevelingen gegeven. In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de probleemstelling:*

***“Op welke wijze kan het Facilitair Bedrijf van De Haagse Hogeschool invulling geven aan de gastvrijheidvisie door middel van de interne bewegwijzering, dat leidt tot een optimale welbevinding van de verschillende doelgroepen van De Haagse Hogeschool en stimuleert tot herkenbare afdelingen”?*** De aanbevelingen voor de interne bewegwijzering en gastvrijheid worden gegeven in de vorm van scenario's.

Uit de conclusie (knelpunten) is duidelijk te herleiden dat de hogeschool vele verbeteringen moet ondergaan om de gewenste situatie te kunnen realiseren. De verbeteringen worden in scenario's weergegeven. Scenario 1 benoemt aanbevelingen om het huidige bewegwijzeringsstelsel te verbeteren tot een optimaal bewegwijzeringsstelsel. Scenario 2 benoemt aanbevelingen om een nieuw optimaal bewegwijzeringsstelsel aan te schaffen.

Beiden scenario's verschillen alleen op het gebied van de bewegwijzeringborden van elkaar. Hierdoor worden alleen de aanbevelingen voor de bewegwijzeringborden apart behandeld en de andere aanbevelingen die worden één keer gegeven en gelden dus voor beiden scenario's.

Om een scenario te kunnen kiezen en aan te bevelen aan de hogeschool worden vooraf de behandeling van de scenario's eisen opgesteld, waaraan de scenario's zo goed mogelijk moeten voldoen. Om de eisen te kunnen beoordelen worden weegfactoren<sup>87</sup> aan de eisen gesteld. De scenario's worden dus aan de hand van de MCDA techniek beoordeeld. Hieronder worden de scenario's behandeld.

| <b>Eis</b>                   | <b>Weegfactor in %</b> |
|------------------------------|------------------------|
| <i>Kosten</i>                | 40%                    |
| <i>Optimale welbevinding</i> | 25%                    |
| <i>Herkenbare afdelingen</i> | 25%                    |
| <i>Flexibiliteit</i>         | 10%                    |
| <b>Totaal</b>                | <b>100%</b>            |

### **Scenario 1 Huidige bewegwijzeringsstelsel verbeteren**

In dit scenario worden aanbevelingen gegeven om het huidige bewegwijzeringsstelsel te verbeteren. Een optimaal bewegwijzeringsstelsel ziet er als volgt uit: optimaal startpunt → optimale verwijsborden (bewegwijzeringborden) → en optimaal bereik van bestemmingen. Dus moet de hogeschool zorgen voor een optimaal startpunt en optimale bewegwijzeringborden, zodat de doelgroepen van de hogeschool optimaal de bestemmingen kunnen bereiken. Er is bewezen dat de interne bewegwijzering invloed heeft op de gastvrijheid. Hierdoor worden ook enkele aanbevelingen gegeven om de gastvrijheid van de hogeschool te verbeteren.

### **Scenario 2 Een nieuw bewegwijzeringsstelsel aanschaffen**

In dit scenario worden aanbevelingen gegeven om een nieuw bewegwijzeringsstelsel aan te schaffen. Een optimaal bewegwijzeringsstelsel ziet er als volgt uit: optimaal startpunt → optimale verwijsborden (bewegwijzeringborden) → en optimaal bereik van bestemmingen. Dus moet de hogeschool een optimaal startpunt en optimale bewegwijzeringborden aanschaffen, zodat de doelgroepen van de hogeschool optimaal de bestemmingen kunnen bereiken. Er is bewezen dat de interne bewegwijzering invloed heeft op de gastvrijheid. Hierdoor worden ook enkele aanbevelingen gegeven om de gastvrijheid van de hogeschool te verbeteren.

<sup>87</sup> Opgesteld door een huisvestingmedewerker

## Aanbevelingen Interne bewegwijzering

### Aanbevelingen beleid opstellen voor beiden scenario's

Om een bewegwijzeringsstelsel goed te kunnen beheren en om goed te kunnen weten wat er gedaan moet worden om het bewegwijzeringsstelsel optimaal te houden is het noodzakelijk om een beleid op te stellen. Binnen het beleid moeten alle onderwerpen rondom een bewegwijzeringsstelsel beschreven worden en er moeten taken (en verantwoordelijkheden) toebedeeld worden naar betrokken afdelingen (medewerkers).

### Aanbevelingen aanschaffen van een startpunt voor beiden scenario's

Het is van uiterst belang dat de hogeschool over een startpunt bij de entree van het gebouw beschikt, die naar organisatorisch belangrijke onderdelen verwijst. Op het startpunt moet duidelijk te herkennen zijn welk organisatorische onderdeel zich waar bevindt en hoe de gebruiker van de interne bewegwijzering daar kan komen. Belangrijk is ook om aan te geven dat de kleurcodering op de bewegwijzeringborden gerelateerd is aan het bouwdeel waar je, je bevindt. Hiervoor moet niet vergeten worden om de bouwdelen (posities in het gebouw) aan te geven op het startpunt. Doordat er jaarlijks op de hogeschool veel mutaties/verhuizingen zijn is het aan te raden om een digitaal startpunt aan te schaffen, dat makkelijker up to date gehouden kan worden en ergens in de entree wordt geplaatst, waar het niet de doorstroom van de doelgroepen belemmert. Hierdoor hoeft de hogeschool geen nieuwe startpunten aan te schaffen indien de bestemmingen op het startbord verhuizen. Dit betekent kostenbesparing voor de hogeschool.

### Aanbevelingen bewegwijzeringborden apart per scenario

#### Scenario 1 Verbeteren van de bewegwijzeringborden

Het is de bedoeling dat de hogeschool zo optimaal mogelijk voldoet aan de functies van een bewegwijzeringbord. Indien een bewegwijzeringbord zo goed mogelijk aan de functies voldoet beschikt men over optimale bewegwijzeringborden. De hogeschool heeft vier soorten borden, met een totaal van 2300 borden. De bordensoorten zijn: verwijzingsborden, kamerborden (waaronder ook toiletborden), wandborden en overzichtborden. Doordat de hogeschool op dit moment niet over optimale verwijzingsborden (wandborden zijn ook verwijzingsborden) beschikt worden alle verwijzingsborden vervangen door nieuwe optimale borden.

Binnen de hogeschool moeten meer bewegwijzeringborden worden aangeschaft m.b.t. de beslissinggebieden van de gebruiker van de bewegwijzering. Ook kunnen bewegwijzeringborden die op onlogische en onduidelijke plekken hangen binnen de hogeschool geplaatst worden bij de beslissinggebieden van de interne bewegwijzeringgebruiker van de hogeschool. Hiervoor moet eerst een onderzoek worden gedaan naar de beslissinggebieden van de gebruikers van de interne bewegwijzering binnen de hogeschool. Helaas kunnen niet alle bewegwijzeringborden op de beslissinggebieden van de hogeschool worden geplaatst, door technische redenen. Als alle bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden van de gebruikers van de interne bewegwijzering worden geplaatst hebben deze consequenties voor de sprinklerinstallatie en cameratoezicht. Deze moeten dan aangepast worden. De keuze is aan de hogeschool om daar waar mogelijk de bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden van de gebruiker van de interne bewegwijzering te verplaatsen of alle bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden van de hogeschool verplaatsen, ondanks de aanpassingen aan de sprinklerinstallatie en/of cameratoezicht.

De huidige bewegwijzeringborden die onduidelijke en onbegrijpelijke tekst hebben moeten van duidelijke en goed te begrijpen tekst worden voorzien. Hiervoor moet eerst een onderzoek worden gedaan naar de bewegwijzeringborden die van onduidelijke en onbegrijpelijke tekst zijn voorzien. Onnodige informatie op de bewegwijzeringborden is niet toegestaan. Er moet informatie op de borden staan die gebruikt zullen worden door de gebruikers van de interne bewegwijzering. Dus moet de hogeschool alle borden, die van onnodige tekst zijn voorzien verbeteren tot borden met nodige informatie. Hiervoor moet eerst een onderzoek worden gedaan naar de bewegwijzeringborden die van onnodige tekst zijn voorzien.

De pictogrammen van de huidige bewegwijzeringborden moeten twee tot drie keer vergroot worden om van dezelfde afstand als de letters/tekens gelezen te kunnen worden. Het pictogram met richtingaanduidingen rechtdoor en achteruit moeten vervangen worden door een duidelijker pictogram.

De huidige bewegwijzeringborden die naar organisatorisch belangrijke onderdelen verwijzen moeten van correct Engels en Nederlands tekst worden voorzien. De bewegwijzeringborden die naar minder organisatorisch belangrijke onderdelen verwijzen moeten van correct Nederlands tekst worden voorzien. Opgelet dient te worden dat er maximaal acht bestemmingen op een bewegwijzeringbord geplaatst mogen worden. Ook moet er een goede structuur aangebracht worden aan de opbouw van de bewegwijzeringborden. Dichtbijstaande bestemmingen moeten bovenaan het bord en de verste bestemming onderaan het bord.

Op de huidige bewegwijzeringborden worden niet altijd en overal terug verwezen naar de hoofdingang en naar de centrale locaties binnen de hogeschool. Op zich hoeft dat ook niet. Er moet alleen terug verwezen worden bij bewegwijzeringborden die vlakbij de hoofdingang en centrale locaties hangen. Dus de huidige bewegwijzeringborden worden voorzien van terug verwijzingen daar waar mogelijk is (dus niet bij enkelzijdige wandborden). Er wordt terug verwezen naar bestemmingen die zich in de omgeving bevinden of naar organisatorisch belangrijke onderdelen. Dit betekent dat er volop gebruik wordt gemaakt van de voor- en achterzijde van een bewegwijzeringbord, waar het mogelijk is.

Ook is het van belang dat de huidige bewegwijzeringborden onder het gezichtsveld van de interne bewegwijzeringgebruiker vallen. Dit zorgt ervoor dat de huidige bewegwijzeringborden opvallen en de gebruikers van de interne bewegwijzering goed gebruik kunnen maken van de bewegwijzeringborden, om de bestemmingen te kunnen bereiken. Het gezichtsveld van de mens waarbinnen de bewegwijzeringborden bewust worden waargenomen bedraagt ongeveer 60°<sup>88</sup>. Dit betekent dat alle bewegwijzeringborden zich in ieder geval binnen dit gezichtsveld zouden moeten bevinden. Helaas kan dit niet door de hogeschool gerealiseerd worden, omdat de bewegwijzeringborden niet lager geplaatst kunnen worden door technische redenen. Hierdoor kunnen er geen aanbevelingen worden gegeven aan de hogeschool op het gebied van het gezichtsveld van de gebruiker van de interne bewegwijzering. Op zich is dit geen probleem, omdat door enkele andere aanbevelingen en verbeteringen dit minpunt gecompenseerd kan worden.

Bij de huidige bewegwijzeringborden worden benamingen naar de visuele vorm van de ruimte en functie van de ruimten niet veranderd. Dit omdat er binnen de hogeschool jaarlijks veel mutaties/verhuizingen zijn. Als er niet veel benamingen worden gebruikt en veel met cijfers wordt gewerkt dan hoeven de bewegwijzeringborden minder snel vervangen worden, omdat de beschrijving van de ruimtes naar de functie en visuele vorm niet (snel) veranderen.

De huidige bewegwijzeringborden hebben een optimaal contrast versus bord en stokdikte. Hierdoor worden geen verbeteringen gebracht aan het contrast versus bord en de stokdikte. Op het gebied van verlichting ligt het optimale contrast tussen 1:5 en 1:10. Aan de verlichting van de gangen zullen er verbeteringen worden aangebracht door de hogeschool. Dit zal ervoor zorgen dat de huidige bewegwijzeringborden meer opvallen.

De hogeschool moet de bewegwijzeringborden voorzien van een kleur. De hogeschool is bezig met (bedenken van) projecten, waar diverse gebouwdelen een ander kleur krijgen om herkenbaarheid onder de doelgroepen te kunnen krijgen. Dit is gunstig ook. De bewegwijzeringborden moeten dan ook dezelfde kleur krijgen gerelateerd aan de kleur van het bouwdeel. Als aanbeveling op het gebied van keurgebruik op de bewegwijzeringborden kan gegeven worden om de tekst die aangeeft op welke bouwlaag en bouwdeel je bevindt de kleur te geven van het bouwdeel.

Er kunnen geen uitspraken worden gedaan over de letterhoogte, leesafstand en lettertype van de hogeschool. Dit wordt veroorzaakt doordat de afstand tussen de bewegwijzeringborden erg verschillend zijn. Als aanbeveling wordt dan gegeven om een standaard te brengen aan de afstand tussen de bewegwijzeringborden om de optimale letterhoogte (en lettertype) en leesafstand te bepalen.

---

<sup>88</sup> Archief Mijksenaar, P.: De gebruiker van bewegwijzering, Amsterdam, Mijksenaar BV, 22-03-2010

Indien de hogeschool aan deze aanbevelingen m.b.t. de huidige bewegwijzeringborden zullen voldoen, dan zal de hogeschool over optimale bewegwijzeringborden beschikken. Ook van belang is dat de hogeschool optimaal omgaat met het onderhoud van de borden. Als de borden niet goed onderhouden worden zullen ze minder goed functioneren (stickers kunnen eraf gehaald worden, borden kunnen stuk gaan, e.d.). Aan te raden is een onderhoudscontract met een leverancier af te sluiten die aan de voorwaarden van de hogeschool m.b.t. het onderhoud en vervanging van de bewegwijzeringborden voldoet. Een onderhoudscontract waarin afgesproken is om één keer in de twee jaar een schoonmaakonderhoud van alle bewegwijzeringborden uit te voeren en levering van kapotte borden of borden die vervangen moeten worden in één á twee dagen. Van belang is ook om afschrijvingen van de bewegwijzeringborden plaats te laten vinden om de jaarlijkse slijtage door het gebruik (jaarlijkse waardevermindering van de bewegwijzeringborden) tot uitdrukking te brengen. Het is gunstig dat de hogeschool over een digitaal (compleet) bordenboek beschikt. Dit maakt het mogelijk om beter samen te werken met de leverancier en beter beheer van de borden. Hierdoor wordt de hogeschool aangeraden om een compleet digitaal bordenboek op te stellen.

#### Scenario 2 Aanschaffen van nieuwe bewegwijzeringborden

Het is de bedoeling dat de hogeschool zo optimaal mogelijk voldoet aan de functies van een bewegwijzeringbord. Indien een bewegwijzeringbord zo goed mogelijk aan de functies voldoet beschikt men over optimale bewegwijzeringborden. De hogeschool heeft vier soorten borden, met een totaal van 2300 borden. De bordensoorten zijn: verwijzingsborden, kamerborden (waaronder ook toiletborden), wandborden en overzichtborden. Doordat de hogeschool op dit moment niet over optimale verwijzingsborden (wandborden zijn ook verwijzingsborden) beschikt worden alle verwijzingsborden vervangen door nieuwe optimale borden.

Als eerste moeten er meer bewegwijzeringborden worden aangeschaft m.b.t. de beslissinggebieden van de gebruiker van de bewegwijzering. Hiervoor moet eerst een onderzoek worden gedaan naar de beslissinggebieden van de gebruikers van de interne bewegwijzering binnen de hogeschool. Helaas kunnen niet alle bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden van de hogeschool worden geplaatst, door technische redenen. Als alle bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden van de gebruikers van de interne bewegwijzering worden geplaatst hebben deze consequenties voor de sprinklerinstallatie en cameratoezicht. Deze moeten dan aangepast worden. De keuze is aan de hogeschool om daar waar mogelijk de bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden van de gebruiker van de interne bewegwijzering te verplaatsen of alle bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden van de hogeschool verplaatsen, ondanks de aanpassingen aan de sprinklerinstallatie en/of cameratoezicht.

De nieuwe bewegwijzeringborden moeten van duidelijke en goed te begrijpen tekst worden voorzien. Onnodige informatie op de nieuwe bewegwijzeringborden zijn niet toegestaan. Er moet informatie op de borden verwerkt worden die gebruikt zullen worden door de gebruikers van de interne bewegwijzering. Uitgekeken moet worden dat er geen overkill aan informatie wordt gegeven, want een overkill aan informatie zorgt voor twijfels bij de gebruiker van de interne bewegwijzering.

De kapitaalhoogte van de letters op de nieuwe bewegwijzeringborden moeten onderzocht worden aan de hand van de volgende formule: kapitaalhoogte in centimeters= afstand in meters (tussen bewegwijzeringborden): 5. Op dit moment is de afstand tussen bewegwijzeringborden verschillend. Hierin moet een standaard worden gebracht, zodat de optimale kapitaalhoogte voor de nieuwe bewegwijzeringborden berekend kan worden.

De nieuwe bewegwijzeringborden moeten van een duidelijk lettertype, stokdikte en spatiëring worden voorzien. Het is gewenst dat de hogeschool zich aan de richtlijnen voor de stokdikte en spatiëring houden bij de bewegwijzeringborden<sup>89</sup>. De pictogrammen op de nieuwe bewegwijzeringborden moeten twee tot drie keer groter zijn dan de letters/tekens op de bewegwijzeringborden om van dezelfde afstand gelezen te kunnen worden. Het is zeker van belang dat de pictogrammen voor richtingaanduidingen van een duidelijk pictogram worden voorzien.

De nieuwe bewegwijzeringborden die alleen naar organisatorisch belangrijke onderdelen verwijzen moeten van correct Engels en Nederlands tekst worden voorzien.

<sup>89</sup> Zie hoofdstuk 3 Theoretisch kader, 3.4 De bewegwijzeringborden, blz. 22

De bewegwijzeringborden die naar minder organisatorisch belangrijke onderdelen verwijzen moeten van correct Nederlands tekst worden voorzien. Opgelet dient te worden dat er maximaal acht bestemmingen op een bewegwijzeringbord geplaatst mag worden. Men zal een goede structuur moeten aanbrengen aan de opbouw van de bewegwijzeringborden. Dichtbijstaande bestemmingen moeten bovenaan het bord en de verste bestemming onderaan het bord.

Op de nieuwe bewegwijzeringborden wordt er terug verwezen naar de hoofdingang en naar de centrale locaties binnen de hogeschool. Niet op alle bewegwijzeringborden wordt er terug verwezen naar de hoofdingang- en centrale locaties binnen de hogeschool, alleen de bewegwijzeringborden die vlakbij de hoofdingang en centrale locaties hangen zullen terug verwijzen. Op de nieuwe bewegwijzeringborden wordt er wel gebruik gemaakt van terug verwijzingen daar waar mogelijk is (dus niet bij enkelzijdige wandborden). Er wordt terug verwezen naar bestemmingen die zich in de omgeving bevinden of naar organisatorisch belangrijke onderdelen. Dit betekent dat er volop gebruik wordt gemaakt van de voor- en achterzijde van een bewegwijzeringbord, waar het mogelijk is.

Ook is het van belang dat de nieuwe bewegwijzeringborden onder het gezichtsveld van de gebruiker van de interne bewegwijzering vallen. Dit zorgt ervoor dat de nieuwe bewegwijzeringborden opvallen en de gebruikers van de nieuwe borden goed gebruik kunnen maken om de bestemmingen te kunnen bereiken. Het gezichtsveld van de mens waarbinnen de bewegwijzeringborden bewust worden waargenomen bedraagt ongeveer 60°<sup>90</sup>. Dit betekent dat alle bewegwijzeringborden zich in ieder geval binnen dit gezichtsveld zouden moeten bevinden. Helaas kan dit niet door de hogeschool gerealiseerd worden, omdat de bewegwijzeringborden niet lager geplaatst kunnen worden door technische redenen. Hierdoor kunnen er geen aanbevelingen worden gegeven aan de hogeschool op het gebied van het gezichtsveld van de gebruiker van de interne bewegwijzering. Op zich is dit geen probleem, omdat door enkele andere aanbevelingen en verbeteringen dit minpunt gecompenseerd kan worden.

Bij de nieuwe bewegwijzeringborden worden benamingen naar de visuele vorm van de ruimte en functie van de ruimten gebruikt. Dit omdat er binnen de hogeschool jaarlijks veel mutaties/verhuizingen zijn. Als er niet veel benamingen worden gebruikt en veel met cijfers wordt gewerkt dan hoeven de bewegwijzeringborden minder snel vervangen worden, omdat de beschrijving van de ruimtes naar de functie en visuele vorm niet (snel) veranderen.

Bij de nieuwe bewegwijzeringborden kan de hogeschool een keuze maken uit de volgende twee optimale keuzes tussen contrast versus bord. Zwarte tekst op een gele achtergrond en zwarte tekst op een witte achtergrond. De keuze is aan de hogeschool. Op het gebied van verlichting ligt het optimale contrast tussen 1:5 en 1:10. Aan de verlichting van de gangen zullen er verbeteringen worden aangebracht door de hogeschool. Dit zal ervoor zorgen dat de nieuwe bewegwijzeringborden meer opvallen.

De hogeschool moet de bewegwijzeringborden voorzien van een kleur. De hogeschool is bezig met (bedenken van) projecten, waar diverse gebouwdelen een ander kleur krijgen om herkenbaarheid onder de doelgroepen te kunnen krijgen. Dit is gunstig ook. De bewegwijzeringborden moeten dan ook dezelfde kleur krijgen gerelateerd aan de kleur van het gebouwdeel. Als aanbeveling op het gebied van kleurgebruik op de bewegwijzeringborden kan gegeven worden om de tekst die aangeeft op welke bouwlaag en gebouwdeel je bevindt de kleur te geven van het gebouwdeel.

Indien de hogeschool aan deze aanbevelingen m.b.t. de nieuwe bewegwijzeringborden zullen voldoen, dan zal de hogeschool over optimale bewegwijzeringborden beschikken. Ook van belang is dat de hogeschool optimaal omgaat met het onderhoud van de borden. Als de borden niet goed onderhouden worden zullen ze minder goed functioneren (stickers kunnen eraf gehaald worden, borden kunnen stuk gaan, e.d.). Aan te raden is een onderhoudscontract met een leverancier af te sluiten die aan de voorwaarden van de hogeschool m.b.t. het onderhoud en vervanging van de bewegwijzeringborden voldoet. Een onderhoudscontract waarin afgesproken is om één keer in de twee jaar een schoonmaakonderhoud van alle bewegwijzeringborden uit te voeren en levering van kapotte borden of borden die vervangen moeten worden in één á twee dagen. Van belang is ook om afschrijvingen van de bewegwijzeringborden plaats te laten vinden om de jaarlijkse slijtage door het gebruik (jaarlijkse waardevermindering van de bewegwijzeringborden) tot uitdrukking te brengen.

<sup>90</sup> Zie hoofdstuk 3 Theoretisch kader, 3.4 De bewegwijzeringborden, blz. 25

Het is gunstig dat de hogeschool over een digitaal (compleet) bordenboek beschikt. Dit maakt het mogelijk om beter samen te werken met de leverancier en beter beheer van de borden. Hierdoor wordt de hogeschool aangeraden om een compleet digitaal bordenboek op te stellen.

#### **Aanbevelingen centrale receptie voor beiden scenario's**

De dienst Communicatie & Marketing (C&M) wil een verbetering aanbrengen aan de centrale receptie, door de centrale receptie opvallender te maken. Aan de opvallendheid van de centrale receptie worden dus geen aanbevelingen gegeven. Wanneer iemand bij de centrale receptie de weg vraagt, loopt niemand van de receptie mee naar de bestemming van de wegvrager of de medewerker neemt geen andere actie om de wegvrager de bestemming te laten bereiken. Dit probleem wordt opgelost doordat de centrale medewerker belt naar diegene, waar de bezoeker naar toe moet. Deze persoon kan vervolgens de bezoeker bij de receptie ophalen. Na het gesprek kan de bezoeker vervolgens naar de receptie terug gebracht worden.

De hogeschool moet ook verbeteringen aanbrengen aan de interne bewegwijzeringplaattegronden, die beter gemaakt moeten worden. Dit zorgt ervoor dat de wegvragers de bestemming kunnen onthouden en dus eerder de bestemming bereiken. Het bewegwijzeringbord dat naar de centrale receptie verwijst is erg klein om op te vallen. De hogeschool moet dus hieraan een verbetering brengen, door het bewegwijzeringbord dat naar de centrale receptie verwijst van een groter formaat te voorzien.

#### **Aanbevelingen functies bewegwijzeringsysteem voor beiden scenario's**

Op het gebied van de functies van een bewegwijzeringsysteem worden aanbevelingen gegeven aan de functie oriëntatie en verwijzing. Om ervoor te zorgen dat de gebruiker van de interne bewegwijzering binnen de hogeschool op nagenoeg iedere plek in het gebouw kan vaststellen waar men zich precies bevindt is het aan te raden om 'hier bent u'- plaattegronden te gebruiken. Inmiddels is aangegeven dat niet overal bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden van de gebruikers van de interne bewegwijzering geplaatst kunnen worden. Daar waar het niet mogelijk is kunnen 'hier bent u'- plaattegronden worden gebruikt. Dit zorgt ervoor dat mensen toch weten waar ze zijn (beslissinggebied). Binnen de hogeschool zijn er ook geen strategische plekken als keuzepunten voor de doelgroepen aangemerkt. Hier en daar moeten de aanduidingen en richtingaanwijzingen worden herhaald, dus herhalende verwijsborden moeten aanwezig zijn binnen de hogeschool. Aanschaf van meer bewegwijzeringborden m.b.t. de beslissinggebieden of verplaatsing van bewegwijzeringborden bij de beslissinggebieden van de interne bewegwijzering gebruiker zal hier een oplossing voor bieden.

### **Aanbevelingen Gastvrijheid**

#### **Aanbevelingen beleid opstellen voor beiden scenario's**

De hogeschool moet een beleid opstellen voor de gastvrijheid. Dit om de gastvrijheid van de hogeschool goed te kunnen beheren en optimaal inspelen op de klantenbehoeften (doelgroepen). Dit om de klanten tevreden te stellen. Binnen het beleid moeten alle onderwerpen rondom gastvrijheid beschreven worden en er moeten taken (en verantwoordelijkheden) toebedeeld worden naar betrokken afdelingen (medewerkers).

#### **Aanbevelingen voldoen aan de klantenbehoeften voor beiden scenario's**

Aangegeven is dat interne bewegwijzering invloed heeft op gastvrijheid. Doordat de interne bewegwijzering niet goed is geregeld geven de doelgroepen van de hogeschool een laag cijfer aan de gastvrijheid van de hogeschool. De doelgroepen van de hogeschool geven duidelijk aan zich gastvrij te voelen als:

1. Dienstverlening met betrekking tot ontvangst van de bezoekers, studenten en medewerkers (zoals de bewegwijzeringborden, centrale receptie, verlichting van de bewegwijzering, een centraal informatiepunt, en dergelijke) verbeterd zal zijn
2. Sfeer in het gebouw verbeterd zal zijn
3. De hogeschool klantvriendelijker zal zijn.

Hierdoor is het dus uiterst van belang om aan deze punten te voldoen, zodat de doelgroepen de hogeschool als gastvrij ervaren.

De eerste wens van de doelgroepen m.b.t. het gastvrij voelen binnen de hogeschool, wordt door de hogeschool uitgevoerd, door verbeteringen aan te brengen aan de interne bewegwijzering.

Om de sfeer in het gebouw te verbeteren en de hogeschool klantvriendelijk(er) te maken wordt als aanbeveling gegeven dat de hogeschool een (vervolg)onderzoek moet doen naar mogelijkheden die ervoor zorgen dat de sfeer in het gebouw verbeterd en de hogeschool klantvriendelijker wordt.

### Resultaat van beiden scenario's

Indien de hogeschool de aanbevelingen van scenario 1 of 2 uitvoert dan beschikt de hogeschool aan een optimaal bewegwijzeringsysteem. Een bewegwijzeringsysteem waar de doelgroepen van de hogeschool uiterst tevreden mee zijn, want de interne bewegwijzering zal fors verbeteren, zodat de doelgroepen van de hogeschool minder verdwalen en in paniek raken. Als de doelgroepen meer en betere beslissinggebieden hebben en weten waar ze zich bevinden (mede door 'hier bent u'-plattegronden), dan zullen ze zich op hen gemak voelen.

Ook zijn de doelgroepen van de hogeschool tevreden, omdat de hogeschool de behoeften en verwachtingen van de doelgroepen aangaande de interne bewegwijzering en behoeften van de doelgroepen om zich gastvrij te voelen heeft uitgevoerd en dus aan de klantenbehoeften heeft voldaan. De scenario's maken het ook mogelijk om de voordelen van een optimaal bewegwijzeringsysteem te behalen.

Beiden scenario's maken het mogelijk om de gewenste situatie van de hogeschool m.b.t. de interne bewegwijzering en gastvrijheid te behalen. Beiden scenario's zorgen dus voor een optimale welbevinding van de doelgroepen van de hogeschool door de interne bewegwijzering en gastvrijheid en herkenbare afdelingen door de hogeschool. Kortom beiden scenario's geven een antwoord op de probleemstelling.

Hieronder worden beiden scenario's getoetst aan de hand van de eisen die opgesteld zijn, om een scenario te kunnen kiezen. Het scenario dat gekozen wordt, wordt aangeraden aan de hogeschool.

| <b>Eisen</b>                 | <b>Scenario 1</b>       | <b>Scenario 2</b>       |
|------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <i>Kosten</i> <sup>91</sup>  | 7*4=28                  | 3*4=12                  |
| <i>Optimale welbevinding</i> | 8*2.5=20                | 8*2.5=20                |
| <i>Herkenbare afdelingen</i> | 8*2.5=20                | 8*2.5=20                |
| <i>Flexibiliteit</i>         | 6*1=6                   | 6*1=6                   |
| <b>Totale punten (100)</b>   | <b>74</b> <sup>92</sup> | <b>58</b> <sup>93</sup> |

| <b>Kosten</b>                      | <b>Scenario 1</b>   | <b>Scenario 2</b>   |
|------------------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Totale kosten</b> <sup>94</sup> | <b>€166.477,85.</b> | <b>€483.903,26.</b> |

### Duurzaamheid van scenario's

In 2015 moeten alle instellingen en organisaties van de overheid 100% duurzaam inkopen en duurzaam handelen. Dit betekent voor De Haagse Hogeschool ook duurzaam kopen en handelen. Van belang is dus dat de hogeschool over een duurzaam interne bewegwijzeringsysteem beschikt. Afhankelijk van de scenario's kan de hogeschool divers omgaan met duurzaamheid. Bij scenario 1 verbeteren van het huidige bewegwijzeringsysteem is het van belang dat er gebruik wordt gemaakt van duurzame middelen. Bij scenario 2 een nieuw bewegwijzeringsysteem kan duurzaamheid een belangrijker en groter rol spelen, omdat er meer duurzaam gehandeld kan worden. Kortom de aanbevelingen van beiden scenario's maken het mogelijk voor de hogeschool om over een duurzaam interne bewegwijzeringsysteem te beschikken.

### Deming cirkel

Om optimaal resultaat en succes bij de (implementatie van de) scenario's te krijgen is het van belang om de Deming- cirkel te gebruiken<sup>95</sup>. De Deming- cirkel oftewel de Plan-Do-Check-Act cirkel gaat uit van het structureel en continue monitoren van de processen en deze waar nodig te verbeteren. Dit betekent voor de hogeschool een optimale kwaliteitsborging en hierdoor eerder en gemakkelijker kans op een optimaal interne bewegwijzeringsysteem.

<sup>91</sup> Zie Consequenties, Financiële consequenties, blz. 58-60

<sup>92</sup> Berekend door een huisvestingmedewerker

<sup>93</sup> Berekend door een huisvestingmedewerker

<sup>94</sup> **Bijlage 18:** Financiële plaatje beiden scenario's, blz. 91-95

<sup>95</sup> **Bijlage 19:** Toelichting op de Deming cirkel

# Implementatieplan

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe De Haagse Hogeschool scenario 1, namelijk het huidige bewegwijzeringsstelsel van de hogeschool kan gaan implementeren. Dit gebeurt aan de hand van een implementatieplan. In dit plan wordt overzichtelijk weergegeven welke veranderingen er moeten plaatsvinden, op welke manier, wie er verantwoordelijk voor is en hoeveel tijd de verandering nodig heeft om geïmplementeerd te worden. Het resultaat is de uitkomst van de doorgevoerde verandering. Voor beiden scenario's worden aparte implementatieplannen gemaakt. Het implementatieplan van scenario 2<sup>96</sup> is niet opgenomen in dit stuk, omdat de voorkeur van de hogeschool door de eisen en weegfactoren van beiden scenario's naar scenario 1 gaat.

## Implementatieplan scenario 1 Huidige bewegwijzeringsstelsel verbeteren

| Wat                                                                                         | Hoe                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Verantwoordelijk                               | Tijd              | Resultaat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bewegwijzeringsbeleid opstellen                                                             | Onderzoek doen naar alle belangrijke onderwerpen rondom de interne bewegwijzering en als volgt een beleid opstellen                                                                                                                                                                                       | Facilitair Bedrijf                             | Ongeveer 16 weken | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beter en gemakkelijker beheer van het bewegwijzeringsstelsel van de hogeschool.</li> <li>Duidelijk geworden waaraan de interne bewegwijzering wel en niet voldoet.</li> <li>Verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden zijn bekend geworden voor de interne bewegwijzering en afschrijving van de bewegwijzeringsborden zijn bekend geworden.</li> <li>Duidelijke procedure voor mutaties/veranderingen voor de bewegwijzeringsborden.</li> <li>Kortom eerste stap voor een optimale omgang met de interne bewegwijzering.</li> </ul> |
| <b>Beginnen project huidige bewegwijzeringsstelsel verbeteren</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Realiseren van een optimaal startpunt en optimaliseren van de huidige bewegwijzeringsborden | <ul style="list-style-type: none"> <li>Onderzoek doen naar een optimaal startpunt en als volgt aanschaffen</li> <li>Onderzoek doen naar tekorten van bewegwijzeringsborden en van beslissingsgebieden</li> <li>Aanpassen bewegwijzeringsborden aan de hand van de aanbevelingen van scenario 1</li> </ul> | Communicatie & Marketing<br>Facilitair bedrijf | Ongeveer 40 weken | <ul style="list-style-type: none"> <li>De doelgroepen van de hogeschool kunnen de bestemmingen met gemak en zonder hulp aan een ander te vragen bereiken.</li> <li>De doelgroepen tussen 70-75% en hoger van de hogeschool tevreden zijn over de interne bewegwijzering.</li> <li>De doelgroepen hebben een optimale welbevinding binnen de hogeschool oftewel de doelgroepen voelen zich tussen 70-75% en hoger welkom, gewaardeerd en veilig binnen de</li> </ul>                                                                                                           |

<sup>96</sup> **Bijlage 20:** Implementatieplan scenario 2 Een nieuw bewegwijzeringsstelsel aanschaffen

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                      |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                      |                   | <p>hogeschool.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De doelgroepen ervaren een positief eerste indruk over de hogeschool</li> <li>Alle voordelen van een optimaal bewegwijzeringsysteem zijn behaald. Kortom de hogeschool beschikt over een optimaal interne bewegwijzeringsysteem.</li> </ul>                                                                            |
| Optimaliseren centrale receptie                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ligging centrale receptie opvallender maken</li> <li>Betere interne bewegwijzering plattegronden maken</li> </ul>                                                                                                                                                              | Communicatie & Marketing<br>Facilitair Bedrijf<br>Onderwijs<br>Studenten Zaken (OSZ) | Ongeveer 24 weken | <ul style="list-style-type: none"> <li>De doelgroepen van de hogeschool kunnen de centrale receptie sneller en gemakkelijker bereiken.</li> <li>Centrale receptie wordt als gastvrijer ervaren.</li> <li>De doelgroepen kunnen mede door bewegwijzeringplattegronden de route sneller onthouden en vinden.</li> </ul>                                                            |
| Onderhoudscontract afsluiten met een leverancier | <ul style="list-style-type: none"> <li>Onderzoek naar onderhoudsmogelijkheden van de bewegwijzeringborden en de onderhoudstermijnen.</li> <li>Eisen opstellen waaraan een leverancier moet voldoen en in aanmerking komen met de leveranciers</li> <li>Een contract afsluiten met de geschikte leverancier</li> </ul> | Unit Huisvesting & Logistiek                                                         | Ongeveer 20 weken | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een optimaal onderhoudscontract met een leverancier die zijn taken nakomt en dus de bewegwijzeringborden optimaal onderhouden worden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                          |
| Digitaal bordenboek opstellen                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alle borden van de hogeschool inventariseren en van een code voorzien. Tegelijkertijd ook foto's maken van de borden en opnemen in een bestand.</li> </ul>                                                                                                                     | Unit Huisvesting & Logistiek                                                         | Ongeveer 10 weken | <ul style="list-style-type: none"> <li>Een optimaal digitaal bordenboek dat voor een snellere en betere samenwerking tussen de leverancier en de hogeschool zorgt.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |
| Gastvrijheidbeleid opstellen                     | Onderzoek doen naar alle belangrijke onderwerpen rondom de interne bewegwijzering en als volgt een beleid opstellen.                                                                                                                                                                                                  | Facilitair Bedrijf                                                                   | Ongeveer 16 weken | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beter en gemakkelijker beheer van de gastvrijheid van de hogeschool.</li> <li>Duidelijk geworden waaraan de gastvrijheid wel en niet voldoet.</li> <li>Verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden zijn bekend geworden voor de gastvrijheid.</li> <li>Kortom eerste stap voor een optimale gastvrijheid binnen de hogeschool.</li> </ul> |

|                              |                                                                                                                             |                    |                   |                                                                                                                                               |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voldoen aan klantenbehoeften | De punten die de doelgroepen van de hogeschool aangegeven hebben voor het gastvrijer voelen binnen de hogeschool uitvoeren. | Facilitair Bedrijf | Ongeveer 48 weken | <ul style="list-style-type: none"> <li>De doelgroepen tussen 70-75% en hoger van de hogeschool ervaren de hogeschool als gastvrij.</li> </ul> |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Hieruit is duidelijk te merken dat de hogeschool een lange periode zal ondergaan om het huidige bewegwijzeringsstelsel te optimaliseren. Vele zaken kunnen tegelĳkertĳd worden uitgevoerd. Dit maakt het mogelijk om de lange periode in te korten. De hogeschool doet ongeveer anderhalf jaar om het huidige bewegwijzeringsstelsel te verbeteren.

# Consequenties

*De consequenties worden beschreven naar aanleiding van de aanbevelingen die eerder in dit rapport zijn beschreven. De organisatorische consequenties hangen af van de aanbevelingen die de opdrachtgever wil opvolgen, de personele consequenties hangen af van de veranderingen die worden ingezet om de interne bewegwijzering en gastvrijheid te optimaliseren. De financiële consequenties hangen af van de kosten die worden gemaakt voor het optimaliseren van de interne bewegwijzering om het gewenste eindresultaat te kunnen behalen. In dit stuk worden de consequenties van beiden scenario's behandeld.*

De organisatorische en personele consequenties zijn voor beiden scenario's dezelfde. Alleen op het gebied van financiële consequenties verschillen de scenario's erg. Hieronder de organisatorische, personele en financiële consequenties.

## Organisatorische consequenties

De organisatorische consequenties zullen afhangen van de veranderingen die de hogeschool wil gaan invoeren. Voor de hogeschool zelf zullen er veel positieve veranderingen ontstaan (zie baten). De hogeschool zal een positieve verandering ondergaan, doordat de doelgroepen een betere imagobepaling van de hogeschool zullen krijgen. Dit door een optimaal interne bewegwijzeringsstelsel. Om de aanbevelingen zo effectief mogelijk uit te voeren moet de hogeschool rekening houden met enkele zaken. De hogeschool moet externe organisaties (organisaties die vergaderingen houden op de hogeschool of andere activiteiten op de hogeschool uitvoeren) op de hoogte houden van de veranderende interne bewegwijzering van de hogeschool. Dit omdat de hogeschool op een verantwoorde wijze met de externe organisaties om wil gaan. Daarnaast is het uiterst van belang dat de betrokkenen management (leidinggevend) draagvlak creëren om de aanbevelingen uit te voeren en niet afschrikken van de gebonden kosten aan de aanbevelingen. Het grootste probleem is de beheerlast van de interne bewegwijzering. Voorheen werd er niets gedaan aan het beheer van de interne bewegwijzering, alleen kapotte bewegwijzeringsborden werden vervangen. De aanbevelingen zorgen ervoor dat er veel tijd en aandacht geschonken moet worden aan de interne bewegwijzering. Dit betekent nieuwe taken voor de betrokkenen medewerkers van de hogeschool om de interne bewegwijzering optimaal te houden. Dit vormt tegelijkertijd ook een personele consequentie.

## Personele consequenties

Om een optimaal bewegwijzeringsstelsel te kunnen krijgen is het van belang om de aanbevelingen zo goed mogelijk uit te voeren. Indien de hogeschool de aanbevelingen uitvoert, heeft dit enkele consequenties voor het personeel. Er zullen door verbeteringen aan de interne bewegwijzering minder klachten worden ingediend in FMIS Planon over de interne bewegwijzering. Dit betekent dat de medewerkers minder tijd hoeven te besteden aan het afhandelen van de klachten. Dit betekent voor de medewerkers van de unit Huisvesting & Logistiek tijdwinst om zich bezig te houden met andere taken. De grootste personele verandering zal de centrale receptie medewerkers ondergaan. De centrale receptie medewerkers moeten voortaan bellen naar de medewerker, waar de bezoeker naar vraagt. Deze medewerker kan vervolgens de bezoeker bij de receptie ophalen. Na het gesprek kan de bezoeker vervolgens naar de receptie terug gebracht worden. Dit betekent voor de centrale receptie medewerkers meer aandacht aan de bezoeker. Doordat de centrale receptie medewerkers meer te maken krijgen met de bezoekers moeten ze de bezoekers klantvriendelijk behandelen.

## Financiële consequenties

Alle gegevens van de financiële consequenties van de scenario's zijn helaas niet achterhaald. Dit doordat er vervolgonderzoeken moeten plaatsvinden om zo goed mogelijk het financiële plaatje voor beiden scenario's weer te geven. Er is contact opgenomen met diverse ontwerp bureaus en fabrikanten van bewegwijzeringsborden, maar er konden niet altijd gemiddeldes benoemd worden of uitspraken gedaan worden, omdat het erg divers is. De vervolgonderzoeken voor scenario 1 zijn:

- Hoeveel bewegwijzeringsborden moeten bij de beslissinggebieden van de interne bewegwijzering gebruiker geplaatst worden? Wat is de Total Cost of Ownership (TCO) voor dit onderzoek (dus alle kosten om hier een antwoord te kunnen geven)?

- Hoeveel borden binnen de hogeschool zijn van onjuiste en/of onnodige tekst voorzien? Wat is de TCO voor dit onderzoek?
- De huidige bewegwijzeringborden die onduidelijke en onbegrijpelijke tekst hebben moeten van duidelijke en goed te begrijpen tekst worden voorzien. Hiervoor moet eerst een onderzoek worden gedaan naar de bewegwijzeringborden die van onduidelijke en onbegrijpelijke tekst zijn voorzien. Wat is de Total Cost of Ownership (TCO) voor dit onderzoek?
- Wat voor soort startpunt is door de hogeschool gewenst en wat bedraagt de TCO?
- Hoeveel medewerkers zijn nodig om de bewegwijzeringborden binnen de hogeschool te verbeteren en hoeveel is de gemiddelde tekst op een bord? Kortom wat bedraagt de TCO?
- Hoeveel bedraagt de jaarlijkse afschrijvingen van de bewegwijzeringborden en wat is de TCO om dit te achterhalen?
- Wat is de optimale letterhoogte op de bewegwijzeringborden en optimaal leesafstand van de bewegwijzeringborden? Welk standaard afstand tussen de bewegwijzeringborden van de hogeschool moet vastgelegd worden? Kortom wat bedraagt de TCO?

De vervolgonderzoeken voor scenario 2 zijn:

- Hoelang duurt het om alle bewegwijzeringborden van de hogeschool eraf te halen en nieuwe borden te monteren? Hoeveel personeel is hiervoor nodig wat bedraagt de TCO?
- Wat voor soort startpunt is door de hogeschool gewenst en wat bedraagt de TCO?
- Hoeveel bedraagt de jaarlijkse afschrijvingen van de bewegwijzeringborden en wat is de TCO om dit te achterhalen?

Kortom omdat aan deze vragen geen antwoord gegeven kan worden of achteraf dit opdracht antwoord gegeven kan worden, kan niet de TCO van beiden scenario's berekend worden. Er zijn wel enkele bedragen te noemen voor beiden scenario's, maar wel is aan te raden om de financiële consequenties van beiden scenario's te onderzoeken en vast te stellen door antwoord te geven aan deze vervolgonderzoeksvragen. Ondanks niet alle bedragen achterhaalt zijn, is aan het kostenverschil duidelijk te zien dat scenario 1, namelijk het verbeteren van het huidige bewegwijzeringsysteem gunstiger is voor de hogeschool. Wel is het belangrijk om aan te geven, dat de vervolgonderzoeken voor scenario 1 meer zijn dan scenario 2. De kosten voor beiden scenario's zullen aan de hand van de vervolgonderzoeken kunnen stijgen. Doordat de vervolgonderzoeken voor scenario 1 meer zijn zullen de kosten bij scenario 1 sneller kunnen stijgen dan scenario 2.

#### Kosten verbonden aan scenario 1 Verbeteren huidige bewegwijzeringsysteem

| Kostensoorten                                 | Totaal              |
|-----------------------------------------------|---------------------|
| Interne bewegwijzering beleidopstellen        | €22.400, -.         |
| Aanschaffen startpunt                         | €25.000, -.         |
| Verbeteren bewegwijzeringbord                 | €57.851,85          |
| Onderhoud interne bewegwijzering              | €28.736, -.         |
| Digitaal bordenboek opstellen                 | €14.000, -.         |
| Optimaliseren centrale receptie               | €3800, -.           |
| Funcities bewegwijzeringsysteem               | €2240, -.           |
| Gastvrijheid beleidopstellen                  | €22.400, -.         |
| <b>Totale kosten scenario 1<sup>97</sup>:</b> | <b>€166.477,85.</b> |

#### Kosten verbonden aan scenario 2 Een nieuw bewegwijzeringsysteem aanschaffen:

| Kostensoorten                                 | Totaal              |
|-----------------------------------------------|---------------------|
| Interne bewegwijzering beleidopstellen        | €22.400, -.         |
| Aanschaffen startpunt                         | €25.000, -.         |
| Ontwerpbureau kiezen voor het project         | €33.600, -.         |
| Onderzoekfase                                 | €25.000, -.         |
| Aanschaffen nieuwe bewegwijzeringborden       | €306.727,26.        |
| Onderhoud interne bewegwijzering              | €28.736, -.         |
| Digitaal bordenboek opstellen                 | €14.000, -.         |
| Optimaliseren centrale receptie               | €3800, -.           |
| Funcities bewegwijzeringsysteem               | €2240, -.           |
| Gastvrijheid beleidopstellen                  | €22.400, -.         |
| <b>Totale kosten scenario 2<sup>98</sup>:</b> | <b>€483.903,26.</b> |

<sup>97</sup> Bijlage 18: Financieel plaatje van beiden scenario's, blz. 91-93



Figuur 2 Kosten van beiden scenario's

### Toelichting op de kosten

Het kostenverschil tussen scenario 1 en scenario 2 is erg groot. Dit is veroorzaakt doordat de kosten per nieuw bewegwijzeringbord erg hoog zijn en het aantal bewegwijzeringborden binnen de hogeschool erg hoog is. Dit maakt het totale kosten voor aanschaffen nieuwe borden erg hoog. De extra kosten voor scenario 2 is een ontwerpbureau kiezen voor het project en het onderzoeksfase voor een optimaal interne bewegwijzeringsysteem. Er zijn enkele kosten die regelmatig (planmatig) terugkomen (dit geldt voor beiden scenario's), zoals het onderhoud aan de interne bewegwijzeringborden en startpunt voor beiden scenario's. Ook zijn er enkele kosten die incidenteel terug komen, voor scenario 1 zijn dat de volgende kosten: interne bewegwijzeringbeleid opstellen, aanschaffen startpunt, verbeteren bewegwijzeringborden, digitaal bordenboek opstellen, optimaliseren centrale receptie, verbeteren functies bewegwijzeringsysteem en gastvrijheidbeleid opstellen.

Voor scenario 2 zijn de incidentele kosten: interne bewegwijzeringbeleid opstellen, aanschaffen startpunt, ontwerpbureau kiezen voor het project, onderzoeksfase, aanschaffen nieuwe bewegwijzeringborden, digitaal bordenboek opstellen, optimaliseren centrale receptie, verbeteren functies bewegwijzeringsysteem en gastvrijheidbeleid opstellen.

### Baten scenario's

De aanbevelingen die eerder in dit rapport zijn gegeven, zullen vele baten met zich mee brengen. In het implementatieplan is het eindresultaat per aanbeveling gegeven. Dit zijn tegelijkertijd de baten die De Haagse Hogeschool met de aanbevelingen zou kunnen realiseren. Hieronder de belangrijkste baten van beiden scenario's voor de hogeschool:

- Positief eerste indruk van de doelgroepen over de hogeschool door de interne bewegwijzering.
- De doelgroepen verdwalen niet meer binnen de hogeschool.
- De doelgroepen van de hogeschool zullen de bestemmingen sneller, gemakkelijker en zonder aan een ander te vragen bereiken.
- Optimaal beheer (en onderhoud) van het interne bewegwijzeringsysteem.
- Een optimaal digitaal bordenboek dat voor een snellere en betere samenwerking tussen de leverancier en de hogeschool zorgt.
- De hogeschool heeft voldaan aan de behoeften en verwachtingen aangaande de interne bewegwijzering en dus zullen de doelgroepen tussen de 70-75% van de hogeschool tevreden raken over de interne bewegwijzering en de interne bewegwijzering als 7.5 en hoger waarderen. Dit kan gevolgen hebben voor de marktpositie van de hogeschool. In ieder geval heeft de hogeschool een groter kans tot positieve mond tot mond reclame door de doelgroepen.
- De hogeschool heeft voldaan aan de belangrijkste behoeften van de doelgroepen van de hogeschool om zich gastvrij te voelen. Hiervoor waarderen tussen de 70-75% van de doelgroepen van de hogeschool de gastvrijheid van de hogeschool als 7.5 en hoger en dus zijn de doelgroepen tevreden. De doelgroepen zullen zich hierdoor meer welkom, gewaardeerd en veilig voelen binnen de hogeschool. Inmiddels is welkom, gewaardeerd en veilig ook de kernwoorden van het diversiteitplan van de hogeschool. Dus kan het diversiteitplan van de hogeschool mede door de aanbevelingen ook gemakkelijker slagen.

<sup>98</sup> Bijlage 18: Financieel plaatje beiden scenario's, blz. 93-95

## Literatuuropgave

---

### Boeken

- Baarde en de Goede: Basisboek Methoden en Technieken, 4<sup>e</sup> druk, Groningen: Wolters-Noordhoff, 2006. ISBN 9789020733150
- Gehrels, S.: Gastvrijheid en distributie, 2<sup>e</sup> druk, Meppel: Edu Actief B.V., 1996. ISBN 9051175272
- Pine, J. en Gilmore, J.: De beleveniseconomie, 2<sup>e</sup> druk, Schoonhoven: Academic Service, 2001. ISBN 9052613257
- Van Heuvel, W.J. en Verbrugge, B.D.: Geschiedenis van de bouwkunst, 9<sup>e</sup> druk, Utrecht: Thieme Meulenhoff, 1996. ISBN 9021290839
- Vijver, H.: Ethiek van de gastvrijheid, 2<sup>e</sup> druk, Assen: Van Gorcum & Comp. BV., 1996. ISBN 9023231619
- Zwaga, HJG, Boersema, Hoonhunt: Visual information for everyday use: Design and research perspectives, 1e druk, Londen: Taylor and Francis, 1999. ISBN 0748406700

### Internet site

- <http://www.vandale.nl/vandale/opzoeken/woordenboek/?zoekwoord=bewegwijzering>, 09-02-2010
- [http://www.hattem.nl/hattem/incontact/productie/basis/ic\\_website\\_webgen.nsf/pages/719921424C47D892C12576A2004303B6/\\$file/Beleidsnota+bewegwijzering+Hattem.pdf](http://www.hattem.nl/hattem/incontact/productie/basis/ic_website_webgen.nsf/pages/719921424C47D892C12576A2004303B6/$file/Beleidsnota+bewegwijzering+Hattem.pdf), 12-02-2010
- <http://www.eurorouting.nl/vervolg.asp?item=52>, 12-02-2010
- [https://blackboard.hhs.nl/webapps/portal/frameset.jsp?tab=courses&url=/bin/common/course.pl?course\\_id=1826\\_1](https://blackboard.hhs.nl/webapps/portal/frameset.jsp?tab=courses&url=/bin/common/course.pl?course_id=1826_1), 23-02-2010
- [https://blackboard.hhs.nl/webapps/portal/frameset.jsp?tab=courses&url=/bin/common/course.pl?course\\_id=1826\\_1](https://blackboard.hhs.nl/webapps/portal/frameset.jsp?tab=courses&url=/bin/common/course.pl?course_id=1826_1), 23-02-2010
- <http://www.encyclo.nl/begrip/Kwantitatief%20onderzoek>, 03-04-2010

### Documenten

- Adams, W. Venemans, P.J. en Mannaerts A.A.J.: Bewegwijzering binnen gebouwen: een checklist, Tilburg, Katholieke Hogeschool Tilburg, 1984
- Archief De Haagse Hogeschool: Interne bewegwijzeringsysteem, Den Haag, De Haagse Hogeschool, 1994
- Archief Mijksenaar, P.: De gebruiker van bewegwijzering, Amsterdam, Mijksenaar BV., 22-03-2010
- Archief Mijksenaar, P.: Richtlijnen voor bewegwijzeringborden, Amsterdam, Mijksenaar BV., 22-03-2010
- Breebaart, P.: De Haagse Hogeschool Jaarverslag 2008, Den Haag, De Haagse Hogeschool, 2009
- Mijksenaar, P.: Document vormgeving van visuele communicatie, Amsterdam, Mijksenaar BV., 12-05-2008
- Venemans, P.: Document Orientation Within Buildings: Towards a Designtool, Amsterdam, Mijksenaar BV., 1994
- Wuestman, E en Lommerse, R.: Masterplan Huisvesting III, Den Haag, De Haagse Hogeschool, 2009
- Yilmaz, R.: Enquête uitslagen, Den Haag, De Haagse hogeschool, maart 2010

### Scriptie

- De Jong, W.: Scriptie- de bijdrage van de ontwerper aan de helende omgeving in het ziekenhuis, Breda, Avans Hogeschool, 2007
- Nijsten, N.: Is beleveniseconomie een hype of een trend en hoe is dit zichtbaar in de stad Maastricht?, Amsterdam, Hogeschool van Amsterdam, 2009