Voldoen aan de vraag: een aanbod van de gemeente

Faciliteren van verhuurinformatie
met behoud van het overzicht

Nikita Ripamonti

Opleiding FM

Voldoen aan de vraag: een aanbod van de gemeente

Faciliteren van verhuurinformatie met behoud van overzicht

informatie *v -s* **1** inlichting, elk gegeven hoe ook genaamd: inlichtingen over het hoe en waarom van feiten, gebeurtenissen, toestanden, verhoudingen enz.; **2** *(techn)* elk feit, bericht of gegeven dat door een informatieverwerkende machine kan worden gelezen, verwerkt of uitgevoerd
data *o mv* gegevens (in de informatietechniek)
database *v (m)* -s (Eng) gegevensbestand, databank

Auteur: Nikita Ripamonti
Studentnummer: 20021525
Klas: 4Ea

Onderwijsinstelling: Haagse Hogeschool
Afdeling Facility Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN DEN HAAG

Docentbegeleider: dhr. R.F. Bouter
Medebeoordelaar: mw. O.G. van Diermen
Opdrachtgever: Gemeente Den Haag
dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn
Spui 70
2500 DP DEN HAAG

Bedrijfsmentor: dhr. A.P. Dorpmans
voorpostmedewerker Segbroek - Loosduinen

Onderzoeksperiode: 14 februari – 24 mei 2005
Adviesrapport

Auteursreferaat

'Voldoen aan de vraag: een aanbod van de gemeente – Faciliteren van verhuurinformatie met behoud van het overzicht' is een **adviesrapport** dat op initiatief van de **commissie Loosduinen** en in opdracht van de **dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn** van de **gemeente Den Haag** is opgesteld. Het doel van het onderzoek is de **informatievoorziening** omtrent het aanbod van verhuurbare ruimten inzichtelijk te maken.

De probleemstelling die als leidraad voor dit onderzoek diende, luidt als volgt:
Hoe kan het aanbod van (delen van) accommodaties aan derden, ten behoeve van activiteiten behorend bij de dienst OCW in Loosduinen, vooralle partijen helder en inzichtelijk worden gemaakt?

Om de knelpunten in de huidige situatie en om de gewenste situatie vast te stellen, is een **behoefteonderzoek** uitgevoerd. Naar aanleiding van literatuuronderzoek en interviews met deskundigen is een **pilot-database** ontwikkeld om het **aanbod** van **verhuurbare ruimten** in op te nemen. In de **database** zijn de ruimtes verwerkt, die tijdens dit onderzoek geïnventariseerd zijn. De database zal via het internet toegankelijk gemaakt worden. Aan de hand van de bevindingen uit het onderzoek zijn verschillende **aanbevelingen** op het gebied van **communicatie**, organisatie, **informatie- en databeheer** opgesteld. Ook voor de introductie en de toekomst van de database en de keuze van een **software-applicatie**, zijn aanbevelingen gedaan. De **financiële consequenties** van de aanbevelingen zijn eveneens uiteengezet. Door de aanbevelingen te implementeren, worden verschillende knelpunten verholpen en wordt het aanbod inzichtelijk gemaakt. Verder wordt er bijgedragen aan de realisatie van meerdere strategische doelen op het gebied van **vraaggericht** werken en ondersteuning van vrijwilligers en particuliere initiatieven.

Indexreferaat

Adviesrapport, commissie Loosduinen, dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn, gemeente Den Haag, informatievoorziening, behoefteonderzoek, pilot-database, aanbod, verhuurbare ruimten, database, aanbevelingen, communicatie, informatiebeheer, databeheer, softwareapplicatie, financiële consequenties, vraaggericht.

Managementsamenvatting

Hoe om ik er snel achter waar ik in de buurt een ruimte kan huren, die ik kan betalen, waar je met z'n twintigen kan dansen en waar een geluidsinstallatie aanwezig is?

Aanleiding

Aan de commissie Loosduinen zijn dergelijke vragen vaak gesteld. Zij ontvingen zelfs regelmatig klachten over de informatievoorziening rondom verhuurbare ruimten. De inwoners van het stadsdeel hadden moeite om informatie te verkrijgen over welke organisaties ruimten verhuren en welke eigenschappen deze ruimten hebben. Deze vraag naar informatie heeft ertoe geleid dat de dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn (OCW) mij de opdracht gaf hier onderzoek naar te doen en een systeem op te zetten om het aanbod van verhuurbare ruimten inzichtelijk te maken. Als leidraad voor dit onderzoek heb ik de volgende probleemstelling opgesteld:

Hoe kan het aanbod van (delen van) accommodaties aan derden, ten behoeve van activiteiten behorend bij de dienst OCW in Loosduinen, voor alle betrokken partijen helder en inzichtelijk worden gemaakt?

Aanpak

Om de probleemstelling te beantwoorden heb ik eerst oriënterende interviews met de betrokken partijen gehouden en zo de huidige situatie vastgesteld. De betrokken partijen bestaan uit (potentiële) gebruikers, aanbieders en de gemeente. Daarna heb ik middels een behoefteonderzoek geïnventariseerd welke knelpunten in de informatievoorziening optreden en wat de eisen en wensen van de betrokkenen zijn. Aansluitend hierop heb ik literatuuronderzoek gedaan naar het te ontwikkelen systeem en in overleg met verschillende deskundigen op het gebied van informatietechnologie een database ontwikkeld om het aanbod van verhuurbare ruimten in op te nemen. Ten slotte heb ik circa vijftig ruimtes geïnventariseerd en in de database verwerkt. Het onderzoek heeft geleid tot verschillende aanbevelingen op het gebied van communicatie, organisatie, informatie- en databeheer. Ook voor de introductie en de toekomst van de database zijn aanbevelingen gedaan. De aanbevelingen sluiten aan op het project Basisregistratie Adressen - Gebouwen (PBG-BAG) dat op overheidsniveau in ontwikkeling is. Hierin zullen vanaf 2009 alle adressen en gegevens van gebouwen landelijk opgeslagen worden. Bij het opstellen van de aanbevelingen is eveneens rekening gehouden met het realiseren van verschillende strategische speerpunten van het Welzijnsplan 2005-2006 van de dienst OCW. Tot slot zijn de financiële consequenties van de aanbevelingen uiteengezet.

Resultaten

De potentiële gebruikers van de database blijken behoefte te hebben aan eenduidige informatie over verhuurbare ruimten in Loosduinen, zowel van particulieren als van de gemeente. In de huidige situatie dient de informatie uit verschillende bronnen vergaard te worden, die meestal onvolledig zijn, of over achterhaalde informatie beschikken. Daarnaast kan uit geen van de bronnen (vergelijkbare) informatie omtrent de eigenschappen van de ruimten vergaard worden. De meeste bronnen vermelden zelfs niet

welke organisaties werkelijk ruimten verhuren, omdat de verhuur vaak niet het primaire proces van deze organisaties is. De database biedt hier uitkomst.

De database

Het aanbod van verhuurbare ruimten is inzichtelijk gemaakt in een database, die alle partijen via het internet kunnen raadplegen. De database is in MS-Excel gebouwd en zal dienst doen als pilot. Als de proefperiode te einde is, zal besloten worden of men het definitief in gebruik zal nemen. Voor definitief gebruik wordt aangeraden een gepaste software-applicatie te laten bouwen. Ik heb voor MS-Excel gekozen, omdat dit een gebruiksvriendelijke applicatie is, die voldoende mogelijkheden biedt en omdat het mogelijk was er in korte tijd een database in te bouwen. In de database zijn op één spreadsheet de verhuurbare ruimten opgenomen, met basisgegevens erbij als adres en telefoonnummer. Aan iedere ruimte is een Word-document gekoppeld, waarin aanvullende informatie over de ruimte staat, zoals de bereikbaarheid, de faciliteiten en de prijs.

Aanbevelingen

De belangrijkste aanbevelingen die aan de hand worden gedaan kort samengevat:

- Om in het vervolg eerder en accurater te kunnen reageren heb ik de ontwikkeling van een klachtenprocedure aanbevolen.
- Om de inzichtelijkheid van het aanbod te waarborgen beveel ik aan de communicatie- en informatiestromen via een centrale beheerder te laten lopen en de database alleen door deze beheerder te laten muteren. Van de database mag ten alle tijden slechts één versie in omloop zijn, om gegevensredundantie te voorkomen. Verder dienen er, om risico's te beperken, enkele veiligheidsaspecten in ogenschouw genomen te worden, zoals een calamiteitenplan en procedures voor mutatie van gegevens.
- De database zal geïntroduceerd moeten worden, hiervoor dient een communicatieplan gebruikt te worden. Ook zal men een handleiding voor de database moeten ontwikkelen.
- Verdere inventarisatie kan door een stagiair uitgevoerd worden van een MBO-opleiding.
- De informatievoorziening omtrent het aanbod van verhuurbare ruimten kan zelfs aangevuld en verbeterd worden door regelmatig te evalueren en een software-applicatie op maat te laten maken.
- De investering voor de introductieperiode van de pilot zal naar schatting € 13.000,- bedragen, de structurele kosten voor de pilot zullen waarschijnlijk rond de € 28.000,- liggen. De kosten bestaan vooral uit personeelskosten.

Doelverwezenlijking

De invoer van de database zal verschillende knelpunten in de informatievoorziening en in de communicatie verhelpen. Daarnaast wordt de klantvriendelijkheid en vraaggerichtheid van de gemeente vergroot en wordt de gemeente voorbereid op de invoer van de Basisregistratie Adressen – Gebouwen in 2009.

Voorwoord

Dit adviesrapport beschrijft het onderzoek naar de inzichtelijkheid van de informatie-voorziening omtrent het aanbod van verhuurbare ruimten in Loosduinen. Het onderzoek is uitgevoerd als afstudeeropdracht, ter afsluiting van de opleiding Facility Management. Hierbij staat het zelfstandig oplossen van een beleidsprobleem centraal[1]. Het onderzoek resulteert in een concreet eindproduct; een gebruiksvriendelijk computerbestand waarin accommodaties opgenomen zijn waar ruimtes verhuurd worden aan derden.

Het rapport is geschreven voor zowel de dienst OCW en de wethouder Welzijn, Volksgezondheid en Emancipatie (WVE) van de gemeente Den Haag, als voor de commissie Loosduinen en de Stichting Welzijnsorganisatie Segbroek-Loosduinen (SWO). Zowel de werkwijze, als de onderzoeksresultaten worden in dit rapport gepresenteerd. Tot slot worden beleidsmatige aanbevelingen aan de hand gedaan om het aanbod helder en inzichtelijk te maken.

Van deze gelegenheid wil ik graag gebruik maken om mijn docentbegeleider Ruud Bouter te bedanken voor zijn goede begeleiding, adviezen en verhelderende inzichten. Ook informaticadocent Alex Koppert wil ik graag bedanken voor zijn fantastische hulp met het ontwikkelen en operationeel maken van de database.

Daarnaast wil ik Arnold Dorpmans, mijn stagementor, bedanken voor de kans die hij mij geboden heeft met deze opdracht en het vertrouwen dat hij in mij had. Verder wil ik bestuursadviseur Carla de Boer bedanken voor de hulp die zij mij geboden heeft en de tijd die zij voor mij vrijgemaakt heeft. Ook Frans Verbiest van de SWO wil ik bedanken voor zijn ideeën en adviezen.

Voor dit onderzoek is contact opgenomen met verschillende afdelingen van de dienst OCW en particuliere en gemeentelijke organisaties. Via deze weg wil ik de personen die aan het onderzoek hebben bijgedragen bedanken.

Tot slot wil ik mijn familie, mijn partner en mijn geweldige studiegenoot Anne Marie Humme bedanken voor hun hulp en de steun die zij mij geboden hebben.

Nikita Ripamonti
Den Haag, mei 2005

Voormalig raadhuis van Loosduinen

[1] Bouter, R.F. : *Handleiding voor de afstudeeropdracht,* 2003-2004.

Inhoudsopgave

INLEIDING 1

1 ONDERZOEKSMETHODEN EN VERANTWOORDING 4

§ 1.1 Voorbereidend onderzoek 4
§ 1.2 Theoretisch onderzoek 5
§ 1.3 Empirisch onderzoek 5

2 DE ORGANISATIE 8

§ 2.1 De dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn 8
§ 2.2 Sector Welzijn 9
§ 2.3 De commissie Loosduinen 10
§ 2.4 Overige organisaties 11
§ 2.5 Clustering activiteiten en accommodaties 13

3 HUIDIGE INFORMATIEVOORZIENING EN -BEHOEFTE 15

§ 3.1 Informatie verkrijgen 15
§ 3.2 Informatievoorziening 17
§ 3.3 Proces van de informatievoorziening 18
§ 3.4 Conclusie 19

4 ONDERZOEKSRESULTATEN 22

§ 4.1 Keuze databaseapplicatie 22
§ 4.2 Inventarisatie accommodaties 23

5 DE PILOT-DATABASE 25

§ 5.1 Opbouw database 25
§ 5.2 Werking database 27
§ 5.3 Beheer database 28

6 AANBEVELINGEN 30

§ 6.1 Informatiebeheer 30

§ 6.2 Organisatie rondom de database 32
§ 6.3 Introductie van de database 34
§ 6.4 Toekomst van de database 35

7 IMPLEMENTATIE 38

§ 7.1 Fasering 38
§ 7.2 Communicatieplan 38
§ 7.3 Evaluatieplan 39

8 FINANCIËLE CONSEQUENTIES 40

§ 8.1 Budget 40
§ 8.2 Baten 40
§ 8.3 Kostensoorten 41
§ 8.4 Investering en exploitatie 42

9 DOELVERWEZENLIJKING EN VISIE 43

BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN 46

LITERATUUROPGAVE 47

Inleiding

Bij het stadsdeelkantoor van Loosduinen en de bewonersorganisaties wordt regelmatig gevraagd naar verhuurbare ruimten. Verschillende clubs en verenigingen zijn op zoek naar een pand, zaal of kamer waar zij kunnen oefenen, optreden, vergaderen enzovoorts. Er is echter geen centraal overzicht van alle beschikbare accommodaties[2]. Over dit knelpunt in de informatievoorziening zijn bij de commissie Loosduinen regelmatig klachten binnen gekomen. De commissie Loosduinen nam deze klachten serieus en nam het initiatief om dit probleem in het gesprek met de wethouder Volksgezondheid en Emancipatie (WVE) van 7 april 2004 aan te kaarten. De commissie stelde een inventarisatie voor[3]. De wethouder, die welzijnsaccommodaties en bewonersparticipatie in haar portefeuille heeft, ging met het initiatief akkoord.

Dit onderzoek is een uitwerking van dit initiatief: getracht wordt in kaart te brengen welke accommodaties in Loosduinen geschikt en beschikbaar zijn voor derden en wat de voorwaarden (zoals kosten, tijdstippen en maximaal aantal personen) zijn. Het betreft organisaties als commerciële zaalverhuurders, welzijnsorganisaties, sportverenigingen, particuliere clubs en verenigingen. Daarnaast verzoekt de gemeente Den Haag[4] naar aanleiding van dit onderzoek een systeem te bedenken waarin zo'n overzicht actueel gehouden kan worden.

In de vergadering van het dagelijks bestuur van de commissie Loosduinen van 7 december 2004[5] is besloten dat dit onderzoek door een stagiair uitgevoerd zal worden. Het onderzoek is een pilot, mocht dit systeem naar wens blijken te werken, dan zal het voor alle stadsdelen van Den Haag worden ingevoerd. Aangezien de dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn (OCW) een groot deel van deze accommodaties beheert, is het onderzoek vanuit de sector Welzijn van deze dienst uitgevoerd, in samenwerking met de commissie Loosduinen.

De volgende probleemstelling vormt de basis voor het onderzoek:

Hoe kan het aanbod van (delen van) accommodaties aan derden, ten behoeve van activiteiten behorend bij de dienst OCW in Loosduinen, voor alle betrokken partijen helder en inzichtelijk worden gemaakt?

[2] Uit: Memo 'Informatie over stageplaats bij de gemeente Den Haag' aan verschillende opleidingen.
[3] Uit: Agenda gesprek tussen wethouder en Boter Loosduinen, 7 april 2004.
[4] Naar: Memo 'Informatie over stageplaats bij de gemeente Den Haag' aan verschillende opleidingen.
[5] Uit: Notulen vergadering dagelijks bestuur Boter Loosduinen, 7 december 2004.

Om deze probleemstelling goed te kunnen beantwoorden zijn weer enkele subprobleemstellingen geformuleerd:

Subprobleemstellingen

1. Welke activiteiten dienen binnen de dienst OCW in Loosduinen uitgeoefend te kunnen worden?
2. Welke accommodaties zijn voor inwoners van Loosduinen beschikbaar ten behoeve van dergelijke activiteiten en welk deel daarvan is in beheer van de dienst OCW?
3. Welke 'eigenschappen' hebben deze accommodaties?
4. Wat zijn de knelpunten in de informatievoorziening en communicatie?
5. Welke randvoorwaarden worden, ten aanzien van tijd en beschikbare medewerkers voor de uitvoering van veranderingen, aan de opdracht gesteld?
6. Wat zijn de eisen en wensen van de betrokkenen (inwoners van Loosduinen, de commissie van Loosduinen, de dienst OCW)?
7. Hoe dienen de verbeteringen gerealiseerd te worden?
8. Wat zijn de financiële consequenties van de aanbevelingen?

Met de term 'eigenschappen' worden alle relevante eigenschappen op het gebied van voorzieningen, faciliteiten, gebruiksvoorwaarden en huurprijs bedoeld.

Toekomstvisie

Dit onderzoek maakt deel uit van de overheidbrede ontwikkeling om gegevens inzichtelijker te maken en te centraliseren. Dit blijkt uit het project Basisregistratie Adressen - Gebouwen (PBG-BAG). Dit project heeft tot doel voor 2010 alle gegevens over gebouwen en adressen landelijk op te slaan in een Basis Gebouwen Registratie (BGR) en een Basis Registratie Adressen (BRA). De basisregistraties maken deel uit van het kabinetsplan 'Andere Overheid'. Het doel dat men hiermee beoogt is dat burgers en bedrijven nog maar één keer alle noodzakelijke gegevens aan de overheid hoeven te verstrekken. Verschillende overheidsdiensten kunnen dan gebruikmaken van de gegevens uit de registers. De invoering vermindert de administratieve lasten voor burgers en bedrijven en verbetert de dienstverlening van de overheid[6]. Een ander voordeel is dat dubbele registratie en achterhaalde gegevens voorkomen worden. In hoofdstuk 3 *Huidige informatievoorziening en -behoefte* wordt hier dieper op ingegaan.

Eindproduct

De accommodaties in Loosduinen waar aan derden (hierna te noemen: gebruikers) ruimten verhuurd worden, dienen geïnventariseerd en vervolgens in een overzicht opgenomen te worden. Hierdoor kunnen potentiële huurders een duidelijk beeld vormen van het aanbod aan ruimten en de aanbieders daarvan. In de toekomst kan aan de hand hiervan ook bepaald worden of er voldoende accommodaties zijn en of er ook voor alle soorten activiteiten geschikte ruimten zijn. Dit betekent dat ook de accommodaties die door particulieren te huur worden aangeboden, zoals vergaderzalen in hotels, geïnventariseerd moeten worden. Bij deze inventarisatie moeten de eigenschappen van de ruimten, de prijs en de bereikbaarheid ervan bepaald worden.

---

[6] Vereniging van Nederlandse Gemeenten: *Beleidsveld Informatiebeleid – Basisregistratie voor adressen*, juni 2004

Het resultaat moet in een overzicht geplaatst worden, in de vorm van een database. Uit deze database kunnen zowel de gemeente als de gebruikers en de aanbieders van ruimten informatie inwinnen. De database zal via het internet toegankelijk zijn, met vanzelfsprekend verschillende bevoegdheden voor ambtenaren, gebruikers en aanbieders. Hierbij worden aanbevelingen gedaan met betrekking tot communicatie en informatievoorziening, evenals beleid op het gebied van databeheer met betrekking tot het actueel houden van de database.

Afbakening

Het onderzoek beperkt zich tot de accommodaties waar expliciet ruimten beschikbaar worden gesteld aan derden. Voorzieningen in accommodaties zoals gebruik van een seniorenrestaurant of een kapper bij een verzorgingshuis worden dus niet in het onderzoek opgenomen. Ook worden de primaire processen buiten beschouwing gelaten, zoals logies in een hotel of jeugdzorg; het spreekt immers voor zich dat de accommodatie daar voor dient. Het gaat uitsluitend om ruimten die buiten het primaire proces om verhuurd worden, zodat ze optimaal gebruikt worden wanneer de organisatie ze niet nodig heeft voor haar primaire proces.

Opbouw rapport

Hoofdstuk 1 geeft de voor het onderzoek gehanteerde onderzoeksmethoden weer. In hoofdstuk 2 wordt de organisatie beschreven. In hoofdstuk 3 en 4 zijn de onderzoeksresultaten opgenomen. Hoofdstuk 5 en 6 zijn aanbevelingen en geven zodoende antwoord op de probleemstelling. Hoofdstuk 5 behandelt de opzet en werking van de database. In hoofdstuk 6 komen de meer strategische aanbevelingen aan bod, omtrent informatiebeheer, organisatie, introductie en de toekomst van de database. Aansluitend op de aanbevelingen wordt in hoofdstuk 7 de implementatie uitgewerkt. De financiële consequenties van de aanbevelingen worden in hoofdstuk 8 behandeld. Tot slot wordt in hoofdstuk 9 de probleemstelling beantwoord en geef ik hier mijn eigen visie op de situatie weer.

1 Onderzoeksmethoden en verantwoording

In dit hoofdstuk worden de gebruikte onderzoeksmethoden weergegeven. Ook wordt hierbij aangegeven waarom juist voor deze methoden gekozen is en hoe ze toegepast zijn. De planning van het onderzoek is in de bijlagen[7] opgenomen. Hierin is schematisch de volgorde waarop de methoden gebruikt zijn, de tijd die daarvoor gereserveerd is en de subprobleemstellingen die ze beantwoorden weergegeven.

§ 1.1 Voorbereidend onderzoek

Voorafgaand aan het werkelijke onderzoek, is het probleem nader gedefinieerd. Ook zijn is in de voorbereiding vastgesteld welke software-applicatie voor het eindproduct gebruikt zou worden. Verder is in de bijlagen de plattegrond opgenomen van het stadsdeel Loosduinen, om een beeld te geven van welke wijken en buurten binnen Loosduinen vallen[8].

Oriënterende interviews

Door middel van informatie van oriënterende interviews met sleutelfiguren binnen de organisatie is een heldere probleemstelling en subprobleemstellingen geformuleerd[9], aan de hand waarvan een concrete onderzoeksopzet gemaakt is. De open interviews zijn afgenomen met de opdrachtgever, de commissie Loosduinen, de bestuursadviseur van de wethouder en verscheidene andere ambtenaren van de dienst OCW die op de één of andere manier met het probleem te maken hebben. Hen is middels een topiclijst gevraagd naar de oorzaak van het probleem en de bijdrage die een inventarisatie kan leveren. Verder is door deze interviews bekend geworden welke gegevens al bij de gemeente bekend zijn en waar deze zich bevinden. Het ondervragen van deze sleutelfiguren is een snelle en effectieve wijze om de nulsituatie vast te stellen en een basis te leggen voor het werkelijke onderzoek.

Interviews deskundigen

Om een goede keuze te kunnen maken tussen de verschillende software-applicaties om de database in te bouwen en deze verder effectief te kunnen uitbouwen en publiceren op het internet, zijn verschillende experts op het gebied van informatica benaderd. Middels open, ongestructureerde interviews is kwalitatief onderzoek uitgevoerd. De keuze voor een databaseapplicatie moest tussen de relationele databaseapplicatie MS-Access, de statistische applicatie SPSS en de rekenapplicatie MS-Excel gemaakt worden. Deskundigen op het gebied van de meest gebruikte databases bij de dienst OCW en de netwerkbeheerder is gevraagd welke database het meest geschikt is om binnen de gemeente te gebruiken. De mogelijkheden die er zijn om gebruik te maken van deze applicaties, zoals publicaties van de resultaten en de beschikking over licenties zijn besproken. De te ontwikkelen database moet natuurlijk niet tegen toekomstige plannen van de gemeente over de interne informatievoorziening, indruisen. Om te achterhalen welke database in deze situatie het meest geschikt is, is eveneens een interview afgenomen met een do-

[7] Bijlage 1 : Planning afstudeeropdracht.
[8] Bijlage 2 : Plattegrond Loosduinen.
[9] Zie: Inleiding, blz. 1 en 2.

cent Informatica aan de Haagse Hogeschool. Over de meest geschikte opzet van een database en de onderzoeksvolgorde heeft hij eveneens advies gegeven.

§ 1.2 Theoretisch onderzoek

Voor dit onderzoek is zowel theoretisch als empirisch onderzoek uitgevoerd. Het theoretisch onderzoek wordt in deze paragraaf per onderzoeksvorm besproken.

Literatuuronderzoek databases

Voor de opzet van een goed bruikbare database is gebruik gemaakt van onderzoeksliteratuur en basisliteratuur over de toepassing van verschillende software-applicaties. Om voor de database en het beheer ervan een geschikt beleid te kunnen schrijven is eveneens literatuuronderzoek gedaan naar efficiënt document- en informatiebeheer middels boeken en scripties. De informatie hieruit diende (onder andere) als input voor de keuze van een databaseapplicatie en de opbouw van de database.

Bureau-onderzoek

Voorafgaand aan de inventarisatie is literatuuronderzoek gedaan op basis van openbare documenten (Gouden Gids) en zowel interne als externe gegevens van de gemeente Den Haag, zoals beleidsstukken en voorlichtingsbrochures. De Gouden Gids is een simpel, maar ook een effectief middel om particuliere organisaties te vinden en te benaderen. Door deze methode te gebruiken, wordt ook inzicht verkregen in de wijze waarop gebruikers ruimten aangeboden krijgen, wat bijdraagt aan het formuleren van een geschikt beleid. Vanuit de oriënterende interviews zijn de categorieën accommodaties naar voren gekomen, welke binnen het doel van de dienst OCW vallen. Deze accommodaties zijn opgezocht en benaderd. Via de oriënterende interviews, is de reeds beschikbare interne informatie over accommodaties opgevraagd bij de commissie Loosduinen, bij de (sub)afdelingen Onderwijs, Welzijn, Binnensport van de gemeente en bij de Stichting Welzijnsorganisatie (SWO) Loosduinen, waaraan het accommodatiebeheer van de multifunctionele centra is uitbesteed. Het resultaat is de nulsituatie. Vervolgens zijn deze bestanden ‘samengevat’ en hebben zij als basis gediend voor zowel de inventarisatie als de database zelf.

§ 1.3 Empirisch onderzoek

Het empirisch onderzoek (ook wel veldonderzoek genoemd) geeft het onderzoek van de situatie in de praktijk weer. De resultaten worden gecombineerd met de theorie die met het literatuuronderzoek is vergaard, om tot goede aanbevelingen te komen.

Behoefte-onderzoek

Alvorens het aanbod wordt geïnventariseerd, is de exacte vraag geïnventariseerd. Er is naar de eisen, wensen en verwachtingen omtrent de informatievoorziening van de betrokken partijen gevraagd. Dit om inzicht te verschaffen in de huidige en in de gewenste situatie en in de knelpunten in de huidige informatievoorziening, de communicatie en het databeheer. Voor nader onderzoek van de gemeente naar het aanbod is deze informatie ook geschikt; het behoefte-onderzoek geeft immers weer wat de gebruikers belangrijk vinden.

Bench marking

Door middel van bench marking wordt een beeld verkregen van hoe anderen soortgelijke gegevens aanbieden en hoe zij dat hebben georganiseerd. Daarnaast is het praktisch elders informatie in te winnen omtrent de financiële consequenties van de realisatie van (mogelijke) aanbevelingen. Omdat het een pilot betreft voor de gehele stad, is het niet mogelijk te bench marken bij een ander stadsdeel: zij hebben immers ook geen centrale database met vergelijkbare gegevens. Wel is het mogelijk een bench mark uit te voeren bij de SWO; zij hebben een deel van de totale gegevens (dat van de multifunctionele centra) reeds inzichtelijk in een database verwerkt. Het benchmarkgesprek met de reserveringenbeheerder van de SWO Segbroek-Loosduinen heeft eveneens bijgedragen aan het verwerven van inzicht in de voor- en nadelen van de verschillende databases in de praktijk.

Interviews gebruikers

Aangezien het niet haalbaar was om alle gebruikers te interviewen, zijn de interviews steekproefsgewijs afgenomen. Het betreft een doelgerichte steekproef, omdat de vertegenwoordigers van de belangrijkste segmenten zijn geïnterviewd, voor een zo volledig mogelijk beeld van de behoeften van de gebruikers. De volgende vertegenwoordigers zijn benaderd:

- de SWO: die de gebruikers van de multifunctionele centra vertegenwoordigt,
- het Loosduinse Ouderen commissie (LOC); die de ouderen vertegenwoordigt,
- de bestuursadviseur; die de wethouder en ontevreden gebruikers vertegenwoordigt,
- de voorzitter van alle bewonersorganisaties van Loosduinen.

Daarnaast zijn verenigingen en stichtingen die regelmatig gebruik maken van ruimtes die de gemeente beschikbaar stelt, middels een mailing[10] benaderd. De bedoeling hiervan was de wensen van eindgebruikers te inventariseren. De respons van dit deel van het behoefte-onderzoek was helaas minder dan 10 procent. Dit kwam voornamelijk doordat het adressenbestand achterhaald is, het bleek dat een groot deel van de geadresseerden inmiddels op dat adres geen een vereniging of clubje had[11]. Het is daardoor 'accepterende steekproef' te noemen. Toch mag aangenomen worden dat door de combinatie van alle segmenten de respons van het totale behoefteonderzoek een globale indicatie geeft van de mening van de populatie. Verder zijn bij mensen die intern van de database gebruik zullen maken, dat wil zeggen de ambtenaren en leden van de commissie, de knelpunten en de behoeften geïnventariseerd.

Inventarisatie

Om informatie over het aanbod te vergaren is een inventarisatie noodzakelijk. Met behulp van het bureauonderzoek zijn ruimtes van de gemeente en van particuliere aanbieders die binnen de doelgroep van de dienst OCW vallen, geïnventariseerd. Door middel van simpelweg vragen (telefonisch contact opnemen met aanbieders) zijn de accommodaties die werkelijk ruimten aan derden verhuren hieruit gedestilleerd. Aan de hand van

[10] Zie bijlage 3 : Brief behoefte-onderzoek.
[11] Zie § 3.3 : Proces van de informatievoorziening.

de resultaten van het behoefte-onderzoek zijn standaard-inventarisatielijsten[12] opgesteld. Hierin zijn de criteria zodanig opgenomen, dat bij alle accommodaties eenduidige informatie wordt verzameld, die goed verwerkt kan worden in de database.

Middels veldonderzoek (survey) zijn de accommodaties op locatie beoordeeld op aantal ruimten, soort, prijs, voorwaarden, faciliteiten, bereikbaarheid. Het gaat hier om een populatieonderzoek, onder voorbehoud van mensen of organisaties die niet aan het onderzoek deel willen nemen. Het onderzoekstype is hier te definiëren als een combinatie van kwantitatief en beschrijvend kwalitatief onderzoek.

Financieel onderzoek

Het financieel onderzoek is aan de hand van empirisch bureauonderzoek uitgevoerd. Er is telefonisch contact onderhouden met een personeelsfunctionaris van de dienst OCW, met de afdeling Multimedia en met de lokale krant de Posthoorn voor de kosten van de introductie en met de softwareleverancier Informatie Systemen Holland voor de kostensoorten van een applicatie op maat. Ook is er gebruik gemaakt van een recente scriptie voor de prijs-kwaliteit verhoudingen van verschillende softwareleveranciers.

[12] Zie bijlage 4 : Inventarisatielijst.

2 De organisatie

Dit hoofdstuk behandelt organisatie van de sector Welzijn en de organisaties waarzij samenwerkingsverbanden mee onderhoudt. De nadruk ligt hierbij op die delen van de organisatie die van belang zijn voor het onderzoek. Het gaat te ver hier de gehele organisatie van de gemeente Den Haag, of zelfs van de dienst OCW weer te geven.

§ 2.1 De dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn

De dienst OCW is één van de dertien diensten van de gemeente Den Haag en draagt zorg voor het openbaar onderwijs. Verder geeft OCW subsidies aan honderden welzijns- en maatschappelijke organisaties, musea, muziek- en theatergezelschappen, wijk- en onderwijsinstellingen, festivals en evenementen, filmhuizen, onderwijsinstellingen, sportverenigingen en dak- en thuislozenopvang. Daartoe is in het kort de volgende missie geformuleerd:

De dienst OCW is verantwoordelijk voor het realiseren van voorzieningen en activiteiten op het gebied van onderwijs, sport, cultuur, welzijn en gezondheidszorg voor alle inwoners van Den Haag.

De dienst OCW heeft ongeveer 1350 medewerkers. Jaarlijks heeft de dienst een begroting van ruim 450 miljoen euro en behoort tot de 5 kerndiensten van Den Haag[13], met de dienst Stedelijke Ontwikkeling, de dienst Stadsbeheer, de Gemeentelijke Belastingdienst en de Bestuursdienst. De dienst OCW is verdeeld in productgroepen, deze ontwikkelen beleid en onderhouden en exploiteren openbare voorzieningen voor gezondheidszorg (GGD), cultuur, onderwijs, sport en recreatie en welzijn. Het is de bedoeling dat zoveel mogelijk Hagenaars zelfstandig meedoen aan de activiteiten en gebruik maken van de voorzieningen. Sociaal kwetsbare mensen worden gesteund bij het vinden en behouden van een goede plek in de Haagse samenleving. Hieronder volgt een opsomming van de productgroepen.

Productgroepen OCW

De dienst OCW is in vijf sectoren opgesplitst, de verschillende productgroepen vallen onder bijbehorende sector. Iedere sector heeft een directeur, daarnaast is er nog een algemeen directeur. Hieronder worden de sectoren en productgroepen genoemd. In de bijlagen is het nieuwe organogram opgenomen[14].

Sector Volksgezondheid en Zorg

- Algemene Gezondheidszorg (AGZ)
- Jeugdgezondheidszorg (JGZ)
- Epidemiologie, Gezondheidsvoorlichting en GGD-beleid (EGG)
- Ambulancedienst (AMB)
- Indicatiebureau (IB)

[13] Naar: *http://www.denhaag.nl/smartsite.html*, Gemeente Den Haag, bestuurlijke organisatie, diensten.
[14] Bijlage 5 : Organogram, per 1 januari 2005.

Sector Welzijn
- Welzijn en Jeugdbeleid
- Ideco
- Onderzoek en Integrale Vraagstukken (OIV)
- Financieel Beheer

Sector Sport en Cultuur
- Binnensport (BISP)
- Buitensport (BUSP)
- Sportbeleid
- Cultuurbeleid

Sector Stedelijke Ontwikkeling en Vastgoed
- Onderwijsbeleid
- Leerplicht
- Onderwijshuisvesting
- Vastgoedbeheer Cultuur, Sport, Welzijn
- Onderhoud Gebouwen

Sector Openbaar Onderwijs
- Openbaar Onderwijs (OO)

§ 2.2 Sector Welzijn

Het onderzoek is onderdeel van het welzijnsbeleid. In deze paragraaf wordt weergegeven waar de sector *Welzijn* voor staat.

Missie

In de nota 'Den Haag voor elkaar' van de sector Welzijn, is de missie van het welzijnsbeleid als volgt verwoord:

> *Welzijnsbeleid creëert de voorwaarden waaronder alle Hagenaars binnen hun eigen wijk en daarbuiten in staat worden gesteld zich op eigen wijze optimaal te ontplooien en te ontwikkelen in de richting van maatschappelijke zelfstandigheid en deelname aan het maatschappelijk leven in een leefbare, prettige en ongedeelde stad, waar men actief, samen met andere bewoners, vorm kan geven aan een moderne stedelijke samenleving.*[15]

Beleid

In het Welzijnsplan 2005-2006 is het welzijnsbeleid voor de komende twee jaar opgenomen. Globaal bestaat het welzijnsbeleid uit vier aandachtspunten. Een overzicht hiervan is in de bijlagen[16] opgenomen. Eén van de strategische speerpunten van dit welzijnsplan is de ondersteuning van vrijwilligers en particuliere initiatieven. Dit tracht de

[15] *Den Haag voor elkaar: contouren van het nieuwe welzijnsbeleid in Den Haag*, januari 2001.
[16] Zie bijlage 6 : Agenda voor de toekomst.

gemeente onder andere te realiseren, door middel van het ter beschikking stellen van financiële en fysieke ruimten ter uitvoering van dit werk[17]. Logischerwijs kan men pas bepalen hoeveel en wat voor soort fysieke ruimten er beschikbaar moeten worden gesteld, nadat duidelijk is gebleken welke ruimten er reeds beschikbaar zijn. De resultaten van dit onderzoek zijn dus eveneens een input voor de realisatie van een strategisch speerpunt van de gemeente.

Als aandachtspunt wordt onder andere het verzamelen van informatie over de welzijnsvoorzieningen en –activiteiten genoemd. Hieruit kan men opmaken dat de strekking van dit onderzoek: het vergaren van informatie omtrent 'voorzieningen' en 'activiteiten' direct bijdraagt aan het beleidsdoel.

Accommodaties

In het welzijnsbeleid is eveneens een deel gewijd aan het accommodatiebeleid. De gemeente heeft namelijk niet alleen baat bij een centraal overzicht vanwege de overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid, maar ook bij de managementinformatie die daardoor vrijkomt. Uit de volgende twee alinea's van het beleidsstuk blijkt dat de gemeente zowel behoefte heeft aan informatie omtrent particuliere aanbieders van accommodaties als aan informatie over het gebruik van gemeentelijke accommodaties. Aangezien er steeds meer plekken zijn ontstaan waar mensen elkaar ontmoeten buiten het wijkcentrum of het buurthuis, zoals bijvoorbeeld sportvoorzieningen, dient het welzijnswerk zich te beraden in wat voor soort accommodaties en met welke activiteiten de ontmoeting met anderen wordt gearrangeerd[18].

Het accommodatiebeleid is gericht op kwaliteit en capaciteit. Het intensieve gebruik van de welzijnsaccommodaties, club- en buurthuizen, jongerencentra, wijk- en dienstencentra, ruimtebiedende centra en multifunctionele accommodaties, speelt hierbij een belangrijke rol. Ruimere openingstijden en verruiming van de mogelijkheden voor gebruik door vrijwilligersorganisaties hebben in de planperiode prioriteit. De benutting van de accommodaties vormt hierbij een belangrijk aandachtspunt[19].

§ 2.3 De commissie Loosduinen

In 1924 is Loosduinen een onderdeel van de stad Den Haag geworden. De commissie Loosduinen is in het leven geroepen om de belangen van inwoners ervan te behartigen. Sinds 14 april 2002 is de commissie binnen de stadsdeelstructuur onder de dienst OCW geplaatst. Er is regelmatig afstemming tussen beide partijen. De commissie Loosduinen heeft een adviserende rol jegens de gemeente Den Haag over beheers- en uitvoeringszaken die zich binnen het stadsdeel afspelen. De commissie moet ook om advies gevraagd worden over zaken die het stadsdeel aangaan.
Samenwerking tussen de gemeente, de commissie, bewoners(organisaties), particuliere instellingen en bedrijven staat centraal, hiermee wordt een verbetering van woon- en leefklimaat beoogd. Deze gezamenlijke verantwoordelijkheid brengt met zich mee dat bewoners(organisaties), instellingen en bedrijven zelf kunnen bijdragen aan deze verbe-

[17] *Vooraankondiging burgerconsultatie*, 25 januari 2005 en raadsvoorstel Welzijnsplan 2005-2006.
[18] *Betrouwbare overheid, betrokken welzijnswerk: Samenwerken aan betrokken Hagenaarschap*, CDA Den Haag, april 2003.
[19] Welzijnsplan 2005-2006.

tering en dat zij in een vroeg stadium betrokken worden bij de voorbereiding van beleid[20]. Het onderhevige onderzoek is gefundeerd op een initiatief van de commissie Loosduinen, die daarmee weer de vraag van de bewoners vertegenwoordigt.

De commissie Loosduinen heeft sinds 1993 twee projectgroepen, te weten: Ruimtelijke Ordening en Verkeer (ROV) en Welzijn en Beheer (W&B). Deze projectgroepen zijn samenwerkingsverbanden met uiteenlopende organisaties in Loosduinen[21]. Aangezien dit onderzoek binnen de doelstellingen van het Welzijnsplan van de gemeente valt, behoort het eveneens tot de portefeuille van de projectgroep W&B.

Projectgroep Welzijn en Beheer

Projectgroep Welzijn en Beheer bestaat uit:

- commissie Loosduinen (CL)
- afgevaardigden van de zeven wijkberaden
- lid van het dagelijks bestuur (DB) (van de CL)
- ambtenaren van de dienst Stadsbeheer (DSB)
- ambtenaren van de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW)
- chef politie regio Haaglanden, bureau Loosduinen
- medewerkers van de Stichting Welzijnsorganisatie Segbroek/Loosduinen (SWO)
- opbouwwerker
- lid van de Loosduinse Ouderen commissie (LOC).

De taak van deze projectgroep is procesbewaking, daarbij strevend naar consensus tussen de bewoners, de bedrijven, particuliere instellingen en de gemeente. Het gaat hierbij om wijkoverstijgende onderwerpen als[22]:

- leefbaarheid in en om de woning
- welzijn in de breedste zin
- mobiliteit binnen de regio; openbaar vervoer.

De projectgroep houdt besluitvormend overleg over de verdeling en de besteding van de diverse budgetten en heeft een adviserende taak naar het gemeentebestuur aangaande activiteiten met betrekking tot onderhoud van de openbare ruimte. De commissie houdt zich bezig met de beleidsadvisering. De ambtenaren uit de gemeentediensten zijn aangesteld voor beleidsuitvoering in het stadsdeel[23].

§ 2.4 Overige organisaties

Naast de genoemde instanties zijn er nog drie organisaties die nadere uitleg behoeven, aangezien zij van significant belang voor dit onderzoek zijn.

---

[20] *Samenwerkingsovereenkomst Boter Loosduinen- Gemeente Den Haag*, 24 maart 1998, blz. 2 e.v.
[21] Zie bijlage 7 : Projectgroepen.
[22] *Samenwerkingsovereenkomst Boter Loosduinen en Gemeente Den Haag*, 24 maart 1998, blz. 6.
[23] *Verslag werkzaamheden Boter Loosduinen in 2002.*

Welzijnsorganisaties

De zorg voor de wijk –en dienstencentra (WDC's) is uitbesteed aan Decentrale Welzijnsorganisaties (DWC's). Ieder stadsdeel heeft zijn eigen welzijnsorganisatie, het komt ook voor dat een welzijnsorganisatie zorg draagt voor twee stadsdelen. Bij Loosduinen is dat het geval: de DWC van Loosduinen is de Stichting Welzijnsorganisatie Segbroek – Loosduinen en dit houdt dus in dat deze organisatie zorg draagt voor zowel het stadsdeel Loosduinen als voor het stadsdeel Segbroek. Sinds dit jaar is de SWO Segbroek Loosduinen gefuseerd met de welzijnsorganisatie van het stadsdeel Haagse Hout. De fusie heeft geleid tot de keuze de voltallige facilitaire dienst in de Haagse Hout te huisvesten, dat is gelegen aan de andere kant van Den Haag ten opzichte van Segbroek en Loosduinen. De facilitaire dienst verzorgt de verhuur van de wijk- en dienstencentra (ook wel multifunctionele centra genoemd), welke worden gesubsidieerd op basis van afspraken met de gemeente.

Bewonersorganisaties

Bewonersorganisaties houden zich vaak bezig met sociale activiteiten in hun omgeving, zoals straatfeesten organiseren, maar zij kunnen zich eveneens bezig houden met de vertegenwoordiging van belangen van de bewoners naar de gemeente. Onderwerpen die dan vaak aan bod komen zijn: veiligheid, werken, welzijn, vrijwilligerswerk en (nieuw)bouw. Het voordeel van deze belangenvertegenwoordiging is dat er een goede afstemming met de overheid bewerkstelligd wordt: de partijen weten elkaars plannen en kennen elkaars meningen.

Deze organisaties zijn vaak verenigingen of stichtingen die op eigen initiatief zijn opgericht. De bewonersorganisaties worden gesubsidieerd door het OCW voor de activiteiten en de huur van een ruimte waarin zij bijeen kunnen komen. Zij krijgen subsidie toegewezen, omdat hun doelen overeenkomen met die van de dienst OCW. Zo staat bij de dient OCW sociale cohesie en integratie hoog op de agenda; dit zijn zaken die bewonersorganisaties bevorderen. In Loosduinen bestaan de volgende bewonersorganisaties:

- Houtwijk
- Loosduinen
- Kraayenstein
- Nieuw Waldeck
- Kijkduin.

Loosduinse Ouderen commissie

De LOC zet zich in voor de belangenbehartiging van ouderen. Zij doen uitspraken over talloze zaken die ouderen aangaan en verstrekken informatie aan ouderen. Eens per jaar doen zij een onderzoek onder ouderen, waarbij zij steekproefsgewijs nagaan hoe het ouderen in het stadsdeel vergaat. Maandelijks vergadert het dagelijks bestuur en vijf maal per jaar komt het voltallige bestuur bijeen, bestaande uit twee ouderenconsulenten, de vertegenwoordigers van drie reguliere ouderenbonden en een islamitische ouderenbond, de vertegenwoordigers van de zeven wijkberaden en een vertegenwoordiger van Burenhulp. De voorzitter is ook lid van de projectgroep Welzijn en Beheer van de commissie Loosduinen.

§ 2.5 Clustering activiteiten en accommodaties

Alvorens met een inventarisatie van start te gaan, is het van belang te weten welke soorten activiteiten er binnen de dienst OCW uitgevoerd moeten kunnen worden. Met onder andere die informatie kan bepaald worden welke genres accommodaties voor die activiteiten nodig zijn en dus geïnventariseerd moeten worden. Dit is direct een antwoord op subprobleemstelling 1 en 2[24].

Categorieën activiteiten binnen OCW

Uit het vooronderzoek blijkt dat er veel verschillende activiteiten bij de dienst OCW uitgevoerd moeten kunnen worden. Het zijn te veel soorten activiteiten om overzichtelijk in de database op te nemen. Daarnaast zou de inventarisatie te omvangrijk worden, als bij iedere organisatie alle mogelijkheden geïnventariseerd zouden worden. Zodoende zijn de activiteiten geclusterd in de volgende hoofdgroepen:

- sport
- vergaderen
- tekenen/schilderen
- spel
- feesten
- recepties
- oefenen bands
- workshops.

De groep 'sport' is dan vervolgens niet concreet genoeg, omdat voor verschillende sporten zeer uitlopende soorten accommodaties nodig zijn. Deze groep is daarom opgesplitst in de volgende soorten sporten:

- fitness
- aerobics
- atletiek
- turnen
- balspelen
- vechtsport
- dansen
- badminton
- tennis
- zwemmen
- paardrijden.

Het is de bedoeling dat de gebruikers van de database zelf aan de hand van deze grove clustering kunnen bepalen of de specifieke activiteit waar zij een ruimte voor zoeken, binnen de betreffende accommodatie mogelijk is. Zo zal men begrijpen dat als er in een accommodatie aerobics beoefend kan worden, men er bijvoorbeeld ook yoga kan beoefenen. Een ander voorbeeld is dat wanneer men ergens een receptie kan houden, er daar vanzelfsprekend zowel bruiloften als jubilea gehouden kunnen worden.

[24] Zie : Inleiding, blz.2.

Categorieën ruimteverhurende accommodaties

Uit de bestanden van de dienst OCW en vanuit oriënterende gesprekken zijn de volgende categorieën accommodaties naar voren gekomen. Ze zijn onderverdeeld in de drie hoofdelementen van de dienst en in een groep particuliere organisaties:

Onderwijs
- openbare scholen.

Cultuur
- sociaal-cultureel: uitbesteed aan welzijnsorganisatie Segbroek Loosduinen
- multi-culturele centra
- buurthuizen
- clubhuizen
- multi-functionele centra
- levenbeschouwelijke instellingen.

Welzijn
- sport: gymzalen, zwembaden, sporthallen
- verzorgingshuizen
- verpleeghuizen
- Parnassia.

Particulier
- sport
- voetbalverenigingen
- sportverenigingen
- horeca
- vakantieoorden
- hotels
- partycentra
- café's en restaurants.

3 Huidige informatievoorziening en -behoefte

De aanleiding van het onderzoek (zoals vermeld in de Inleiding, bladzijde 1) zijn de klachten vanuit de bewoners over het aanbod van verhuurbare ruimten. Uit het behoefte-onderzoek blijkt dat deze klachten niet zozeer gaan om het wezenlijke aanbod, maar eerder om de informatievoorziening daaromtrent.

De commissie neemt de klachten serieus, mede omdat twee bewonersorganisaties in Loosduinen geen ruimte kunnen vinden voor een geschikte huurprijs. Zij vinden nu een onderkomen bij leden van de bewonersorganisaties zelf. Verder zijn in Loosduinen veel oudere mensen woonachtig, die moeite hebben om ruimten voor hun clubjes te vinden die goed met het openbaar vervoer bereikbaar zijn. Verschillende sportverenigingen voor ouderen hebben een ledenstop. Eén van de belangrijkste redenen blijkt het tekort aan geschikte ruimten.

Middels een behoefte-onderzoek zijn door de klachten, eisen en wensen zowel de huidige situatie als de gewenste situatie bekend geworden. Hiervoor is een topiclijst[25] gebruikt, die is onderverdeeld in topics die met de concrete eigenschappen van de ruimte te maken hebben en topics die op de informatievoorziening betrekking hebben. De knelpunten blijken vooral uit de informatievoorziening voort te komen.

§ 3.1 Informatie verkrijgen

Informatie omtrent verhuurbare ruimten is in de huidige situatie moeilijk te verkrijgen. Potentiële gebruikers moeten via allerlei wegen informatie vergaren.

Informatie over sporthallen en gymzalen is op de internetpagina van de gemeente toegankelijk door de afdelingen BISP en BUSP voor zowel de gemeente als voor gebruikers en aanbieders. Helaas blijkt deze informatie niet volledig. Niet alle verhuurbare gymzalen worden vermeld en de telefoonnummers ontbreken.

Als (potentiële) gebruikers informatie over verhuurbare ruimten van de wijk- en dienstencentra willen verkrijgen, kan dit bij de facilitaire dienst van de SWO. Een enkeling vraagt eerst informatie bij een wijk- en dienstencentrum, maar wordt dan direct doorgestuurd naar de SWO. Als de SWO geen geschikte ruimte kan bieden, verwijst zij mensen door naar Kerkgenootschappen die ook ruimten verhuren. Het feit dat de facilitaire dienst van de SWO in de Haagse Hout is gevestigd, levert geen wezenlijke problemen of vertragingen in de communicatie op. Wel geeft het de mensen de indruk dat zelfs het stadsdeelniveau niet belangrijk genoeg meer is, zoals het buurtniveau eerder al onbelangrijk leek toen de stadsdelen ingevoerd werden. Daardoor beleven zij de afstand niet alleen als onhandig, maar ook als desinteresse in het specifieke stadsdeel.

Verder biedt de gemeente middels de *Gemeentegids Loosduinen* en de *Sociale Gids* adressen van organisaties die met gemeentewerk te maken hebben, zoals scholen en verzorgingshuizen. Hier wordt niet bij vermeld of deze organisaties ook ruimten verhu-

[25] Zie 8 : Topiclijst behoefte-onderzoek.

ren. Een ander nadeel is dat niet alle organisaties in deze gidsen te vinden zijn. Daarnaast zijn de gidsen niet erg overzichtelijk opgesteld.

De SWO heeft daarom voor ouderen een volledigere folder gemaakt met soortgelijke adressen. Hier staat alleen ook niet bij welke organisaties werkelijk ruimten verhuren. De gebruiker zal toch zelf verder moeten informeren bij de in de folder vermelde organisaties. Ook de wijkverenigingen verspreiden informatie omtrent verhuurbare ruimten, waarvan de volledigheid eveneens te wensen overlaat.

De ouderen in Loosduinen hebben volgens de LOC geen moeite om ruimten te vinden. Dat komt onder andere door de folder van de SWO. Ouderen komen door middel van de LOC, de SWO, de Posthoorn en de Loosduinse krant aan alle informatie die zij nodig hebben. Jaarlijks voert de SWO een onderzoek uit onder ouderen, waarbij zij onder andere bepaalt of de ouderen voldoende geïnformeerd zijn. Dit blijkt tot op heden het geval.

Naast de genoemde informatiebronnen is er vanzelfsprekend nog de Gouden Gids. De Gouden Gids is een commerciële bron en vermeldt daarom slechts de organisaties die zich daarvoor opgeven, waardoor ook hierin niet de volledige populatie van ruimteverhurende organisaties terug te vinden is. Overigens wordt in de Gouden Gids ook niet vermeld welke organisaties ruimten verhuren. De Gouden Gids is dus alleen bruikbaar voor diegenen die reeds weten welke organisaties ruimten verhuren en deze zodoende op naam kunnen opzoeken.

Klachten over de informatievoorziening

Uit de klachten over de informatievoorziening kunnen een paar kernelementen gedestilleerd worden. Hieronder zijn de meest voorkomende elementen waar de (potentiële) huurders klachten over hebben, weergegeven:

Activiteiten

Bij de wijk- en dienstencentra krijgt men regelmatig klachten van particulieren die geen ruimte kunnen vinden voor bruiloften en feesten. De SWO
ontmoedigt dit soort activiteiten vanuit het beleid, omdat het niet direct bijdraagt aan de doelstellingen, dus men kan daarvoor niet terecht bij een wijk- en dienstencentrum.

Faciliteiten

Particulieren hebben moeite om een ruimte met catering te vinden. Ouderen en gehandicapten vinden dat de voorzieningen vaak te wensen overlaten. Zo is er niet altijd een gemakkelijk entree (zonder trapje), een lift of een gehandicaptentoilet. Deze kenmerken hebben een beslissende rol in de keuze van een accommodatie voor ouderen en minder validen. De panden van de SWO vormen hier opeen uitzondering. Deze locaties verdienen dan ook de voorkeur van vele ouderen.

Bereikbaarheid

Het openbaar vervoer is voor veel ouderen geen geschikt vervoermiddel, omdat de reistijden lang zijn, de opstap van de tram erg hoog is en de loopafstanden regelmatig lang zijn. Verder is niet overal in Loosduinen een goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer. De wijkbus zorgt tussen 9.00 en 17.00 uur voor een goede bereikbaarheid van alle accommodaties voor ouderen. Veel verzorgings- en verpleeghuizen hebben een eigen bus, waarmee de bewoners vervoerd kunnen worden. Deze beperking maakt dat minder validen sneller zullen kiezen voor een accommodatie die goed bereikbaar is. Dit kenmerk is dus ook van groot belang voor de keuze van ouderen en minder validen voor een accommodatie.

Ook de parkeergelegenheid blijkt een belangrijk punt voor de gebruikers van de ruimten. Of er voldoende en vooral gratis parkeergelegenheid in de buurt is, is eveneens beslissend al dan niet voor een accommodatie te kiezen.

Wijken

In verschillende wijken is het volgens de SWO en het LOC moeilijk om een ruimte te vinden. De gebruikers zouden het daarom op prijs stellen als zij bij het zoeken van een ruimte direct konden zien in welke wijk een bepaalde ruimte zich bevindt.

Kosten

De gebruikers van de wijk –en dienstencentra hebben vaak ook moeite met het vinden van ruimten tegen een lage huurprijs. Dit blijkt uit de interviews met de LOC, de SWO, maatschappelijk werkers en verschillende voorzitters van verenigingen. Als in de database reeds een prijsindicatie gegeven kan worden, is het voor hen gemakkelijker om een ruimte voor de gewenste prijs te vinden.

Concluderend kan gesteld worden dat de informatie op te veel verschillende plaatsen gezocht moet worden. De bronnen zijn niet alleen onoverzichtelijk, maar vaak ook onvolledig. Een groot deel van de klachten zou dus verholpen kunnen worden door een overzichtelijke en volledige bron te verschaffen.

§ 3.2 Informatievoorziening

Ten tijde van de aanvang van dit onderzoek waren er bij het OCW verschillende databases in gebruik, welke door verschillende ambtenaren beheerd worden. Zowel de afdeling Onderwijs als de afdeling Binnensport hebben bijvoorbeeld een database, waarin slechts de gegevens van de organisaties te vinden zijn waarmee zij contacten onderhouden. Er is dus geen overkoepelende database van de organisaties bij het OCW. Daarnaast heeft de SWO haar eigen database van de panden die zij beheert.

Bij de categorie Onderwijs zijn slechts adresgegevens bekend van de organisaties die een subsidieformulier invullen. Eens per jaar krijgen de gesubsidieerde onderwijsinstellingen een formulier toegestuurd, dat zij voor één april moeten indienen, om aanspraak te blijven maken op subsidie. De informatie over de accommodaties van de organisaties wordt middels deze formulieren geregistreerd en gemuteerd. De adresgegevens, het primaire doel van de organisatie en de gegevens van de voorzitters c.q. het dagelijks bestuur worden geregistreerd in een database. Dit proces wordt door één functionaris

van Onderwijshuisvesting uitgevoerd. Vervolgens bepalen de beleidsschrijvers of de organisaties (opnieuw) in aanmerking komen voor subsidie.

De genoemde formulieren bestaan overigens in verschillende uitvoeringen, met verschillende vraagstellingen. Hierdoor is de verkregen informatie niet eenduidig. Verder blijkt deze database verschillende onduidelijkheden te bevatten. Zo worden er geen telefoonnummers van de onderwijsinstellingen in opgenomen. Ook worden de namen van de scholen in de database regelmatig in een andere volgorde vermeld dan in de Gemeentegids. In de database staat bijvoorbeeld: 'Wonnebald Vrije School', terwijl er in de Gemeentegids 'Vrije School Wonnebald' staat. Dit maakt het moeilijker te zoeken en het is daarom inefficiënt.

De informatievoorziening vanuit de aanbieders van accommodaties is vaak beter dan vanuit de gemeente. De meeste organisaties hebben één degelijk bestand van hun ruimten, velen hebben dit zelfs op het internet weergegeven en zodoende toegankelijk gemaakt. Een goed voorbeeld is het Atlantic Hotel, dat op de internetsite vrijwel alle gegevens verstrekt die bij dit onderzoek aan de orde zijn gekomen.

§ 3.3 Proces van de informatievoorziening

Veel ambtenaren van de dienst OCW vinden de informatievoorziening middels de bestaande bronnen afdoende. Vanuit de gebruikers klinkt een heel ander geluid. Volgens leden van verenigingen is de informatievoorziening vanuit de gemeente schaars en niet altijd volgens afspraak. Men moet vaak lang wachten op nieuwe regelingen, folders en dergelijke. Vervolgens is de informatie vaak niet overzichtelijk en onvolledig. Zij constateren dat de informatievoorziening binnen de gemeente en de mutatie van gegevens niet goed verloopt. De gemeente blijkt bijvoorbeeld regelmatig met verouderde gegevens te werken, terwijl wijzigingen wel zijn doorgegeven. Hieruit blijkt dat deze wijzigingen niet op de juiste wijze, of niet aan de juiste personen worden doorgegeven.

Binnen de gemeente verloopt het proces dus ook niet vlekkeloos. Tijdens het behoefte-onderzoek is dit ook duidelijk gebleken: op basis van een bestand van adressen van wijkverenigingen en clubjes is een mailing opgesteld om mensen te vragen deel te nemen aan het behoefte-onderzoek. Verschillende mensen hebben gereageerd met de mededeling dat op dat adres ofwel nooit een vereniging was geweest, ofwel dat deze allang niet meer bestond. Anderen meldden dat zij in het geheel niet in Loosduinen woonden, of dat de vereniging reeds sinds lange tijd verhuisd was. Een deel van de geadresseerden had dit al meerdere malen aan de gemeente doorgegeven en was geïrriteerd dat de bestanden nog steeds niet geactualiseerd waren. Hieruit blijken de tekortkomingen van de bestanden bij de gemeente, die veelal voortkomen uit een inefficiënt document- en databeheer.

Gemiddeld kost het een week om bij de gemeente alle informatie in te winnen die één functionaris (van één bepaalde categorie accommodaties) in zijn bezit heeft. In verschillende gevallen tijdens de uitvoering van dit onderzoek duurde het twee tot vier weken om aan de gewenste informatie te komen.

Uit het behoefte-onderzoek blijkt dat informatie en klachten omtrent informatievoorziening vaak niet (bij de juiste persoon) terecht komen. Vaak raken de klachten zoek, of

zijn ze in eerste instantie nooit aangekomen. Als ze wel terecht komen, dan duurt het vaak lang eer er iets mee gedaan wordt, tegen die tijd weet men vaak niet meer wat de klachten waren en van wie ze kwamen. De klachten worden namelijk niet concreet geregistreerd, maar vaak mondeling doorgegeven. Van een accurate klachtenregistratie en – afhandeling is geen sprake.

Toekomstige ontwikkelingen

Sinds enige tijd is er een nieuw relatiebestand in aanmaak, dat dienstbreed ingevoerd zal worden. Het is de bedoeling dat het bestand dan slechts nog door één centraal persoon gemuteerd mag worden, zodat alle informatie eenduidig is. In dit databestand worden dan alle kernregistraties van organisaties opgenomen. Dit *Project Centraal Relatiebeheer Systeem OCW* is een voorbereiding op het *Project Basisregistratie Gebouwen en Adressen*[26] dat landelijk doorgevoerd zal worden. De vier belangrijkste elementen van dit project Centraal Relatiebeheer worden op een kaart geografisch weergegeven en in vier tabellen inzichtelijk gemaakt, waarvan twee tabellen op dit onderzoek betrekking hebben: *gebouw* en *topografische gegevens*. Het databestand wordt in een speciaal ontwikkelde softwareapplicatie opgezet. Het overzicht dat uit dit onderzoek voortkomt van de accommodaties in Loosduinen zal dan ook aan moeten sluiten op het nieuwe product en moet over te zetten zijn in het nieuwe databestand.

§ 3.4 Conclusie

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een conclusie van de huidige situatie en een conclusie van de gewenste situatie. Logischerwijs is de gewenste situatie een gevolg van de tekortkomingen in de huidige situatie.

Conclusie huidige situatie

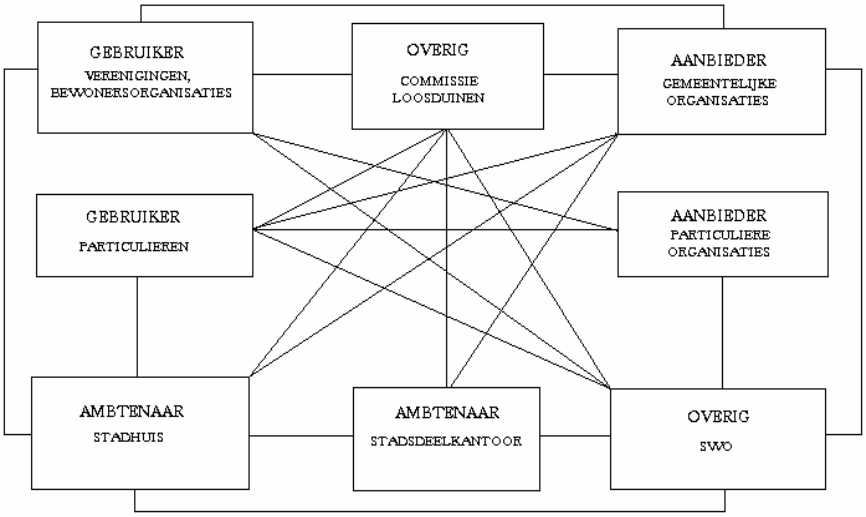
Informatie omtrent het aanbod voor accommodaties dient men in de huidige situatie van allerlei verschillende instanties te vergaren. De wijze waarop de informatie omtrent verhuurbare ruimten verstrekt wordt, laat ook te wensen over. De informatie moet uit verschillende bronnen vergaard worden; er is geen centraal overzicht. Zo kan men het totaalaanbod pas overzien als men bij twee afdelingen van het OCW, bij de SWO, bij twee lokale kranten, in twee gemeentegidsen, in de Gouden Gids en uit talloze folders informatie ingewonnen heeft.

Per informatiebron zijn de gegevens niet eenduidig, hetgeen betekent dat als men meerdere informatiebronnen gebruikt, de verkregen informatie per accommodatie des te variabeler is. Bij geen van de genoemde informatiebronnen worden details verstrekt over bijvoorbeeld de faciliteiten, de bereikbaarheid en dergelijke. De SWO is hier enigszins een uitzondering op, omdat men bij hen gemakkelijk telefonisch de kenmerken kan opvragen van de multifunctionele ruimten. Ook bij de gemeente zelf is geen centraal bestand van de ruimten die zij verhuren. Dit betekent tijdverlies (en daarmee extra kosten) voor ambtenaren die informatie zoeken. Zij moeten verschillende ambtenaren en databases raadplegen, alvorens een redelijk beeld te krijgen. Daarnaast is de informatie regelmatig onjuist of gedateerd.

[26] Zie : Inleiding, blz. 2.

Naast het feit dat het niet altijd duidelijk is waar men de gewenste informatie vandaan kan halen, zijn de communicatielijnen te lang. Hoe meer personen men langs moet en hoe meer communicatiemiddelen men moet gebruiken, hoe meer kans er is op ruis in de communicatie. Tijdens dit onderzoek is meermalen ruis in de communicatie geconstateerd, men begreep bijvoorbeeld verkeerd welke informatie van hen gevraagd werd, of hoe zij deze informatie zouden aanleveren (hard-copy, mondeling of per e-mail).

Om de huidige communicatielijnen inzichtelijk te maken, zijn ze hieronder schematisch weergegeven. Iedere lijn representeert een vorm van communicatie tussen de partijen die de lijn vervindt.



Het valt hierbij op hoeveel communicatielijnen er tussen verschillende de partijen zijn; vrijwel iedere partij communiceert met de andere over het aanbod van verhuurbare ruimten. Daarnaast hebben al deze groepen geen duidelijk beeld van de informatie waar andere partijen over beschikken.

Conclusie informatiebehoefte

Concluderend kan gezegd worden dat men behoefte heeft aan één eenduidig en transparant bestand waarin men alle ruimteverhurende accommodaties in Loosduinen kan vinden. Men heeft zowel behoefte aan informatie over ruimten die de gemeente beschikbaar stelt, als over ruimten die particulieren beschikbaar stellen. Gebruikers willen naast de adresgegevens ook het telefoonnummer van de organisatie en de wijk waarin de accommodatie ligt, weten. Zij willen namelijk graag op wijk kunnen zoeken. Verder willen zij ook graag kennis nemen van details van deze ruimten. De wensen die men heeft omtrent de details van de ruimten zijn in de volgende categorieën op te delen:

- activiteiten,
- faciliteiten,
- bereikbaarheid,
- locatie (waaronder de wijk),
- prijs.

De gemeente wil inzage hebben in het aantal ruimten dat beschikbaar gesteld wordt en het gebruiksdoel van de ruimten. Daarnaast wil de gemeente graag weten wat het maximum aantal personen is waaraan de ruimte plaats biedt[27]. Van de aanbieders willen alleen de scholen informatie kunnen verkrijgen omtrent de huurders van hun ruimten en de momenten waarop de ruimte verhuurd wordt. De overige aanbieders zijn hiervan reeds op de hoogte.

[27] Zie : Inleiding, Toekomstvisie, blz.2.

4 Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk worden onderzoeksresultaten behandeld. De keuze van de databaseapplicatie en de resultaten van de inventarisatie worden besproken.

§ 4.1 Keuze databaseapplicatie

Alvorens een database op te zetten, dient er een keuze te worden gemaakt voor de te gebruiken softwareapplicatie, waarin de database gebouwd zal worden. Om een goede keuze te kunnen maken tussen de verschillende software-applicaties, zijn verschillende deskundigen op dit gebied benaderd. De keuze voor een databaseapplicatie moet gemaakt worden tussen de relationele databaseapplicatie MS-Access, de statistische applicatie SPSS en de rekenapplicatie MS-Excel. In eerste instantie lijkt de applicatie MS-Access het meest geschikt voor de te maken database. "De applicatie maakt een efficienter beheer van de gegevens en een betere, meer betrouwbare informatievoorziening mogelijk", volgens een docent Informatica van de Haagse Hogeschool.

Volgens de afdeling Informatie en Automatisering (I&A) van de gemeente Den Haag wordt voor soortgelijke onderzoeken het meest gebruik gemaakt van een applicatie op basis van de applicatie SPSS. Binnen de dienst OCW worden erg veel verschillende soorten applicaties gebruikt. Er zijn eveneens meerdere speciaal voor de organisatie gebouwde softwarepakketten in gebruik. Ieder kiest een applicatie die bij zijn doel past en waarin de onderzoeksresultaten naar wens gepresenteerd kunnen worden. In de toekomst zal dit aantal verschillende applicaties gereduceerd worden tot slechts één of twee databaseapplicaties[28] voor adresgegevens, om tot eenduidigheid en overzicht te komen. Deze databases zijn nog in ontwikkeling en zullen nog tot 2009 op zich laten wachten. Het is daarom niet mogelijk om de database voor dit specifieke onderzoek op de toekomstige applicatie aan te laten sluiten. Met het oog op de toekomst is het dus vooral belangrijk de data in de gekozen applicatie correct in te voeren. Zodoende kan in een later stadium de data vanuit de voor dit onderzoek gebruikte applicatie in de nieuw ingevoerde applicatie geïmporteerd worden.

Mening deskundigen

Volgens een medewerker van de afdeling I&A is het bouwen van een database in de applicatie MS-Access voor een leek een zware en omvangrijke opdracht, die te veel tijd vergt voor een afstudeeropdracht. De docent Informatica en de accommodatiebeheerder van de Facilitaire Dienst van de SWO delen deze mening. Verder is de meerwaarde ervan, ten opzichte van de applicatie Excel twijfelachtig, aangezien de data later geïmporteerd moet worden in een andere applicatie. Daarnaast kunnen vanuit Access geen grafieken gegenereerd worden, die juist zeer bruikbaar zijn voor vervolgonderzoek. De medewerker van I&A adviseert daarom het gebruik van Excel of SPSS.

SPSS wordt vanuit de werkgroep voor de afstudeeropdracht afgeraden, omdat het een onderzoeksinstrument is en daarom niet geschikt zou zijn voor het beoogde doel. Voor beschikking over de applicatie bij de organisatie moet een lange licentieprocedure doorlopen worden. Dit vergt eveneens te veel tijd voor de onderzoeksprocedure.

[28] Zie: Inleiding, Toekomstvisie, blz. 2.

De functionele mogelijkheden van Excel zijn wel enigszins beperkter dan bij relationele databaseapplicaties als Access, aangezien men slechts één tabel kan maken. Een zoekopdracht is dan niet meer zo efficiënt als bij gekoppelde tabellen. Door een dubbele query (zoekopdracht) te formuleren, kan alsnog voldoende informatie verkregen worden; zoals door alle accommodaties op te vragen die zowel het kenmerk 'dansen' als 'bereikbaarheid' hebben. De accommodatiebeheerder van de SWO waarschuwt hierbij dat het vaak gemakkelijker is om data naar Excel te importeren vanuit een databaseapplicatie, dan om ze vanuit Excel te exporteren naar een relationele databaseapplicatie. Dit wil overigens niet zeggen dat het niet mogelijk is, zeker niet bij de gemeente, waar men deze handeling aan de deskundigen van de afdeling I&A over kan laten.

Aangezien de opdrachtgever bij het verstrekken van de opdracht reeds een voorkeur uitsprak voor het gebruik van Excel en met bovengenoemde argumenten als tijd en benodigde deskundigheid in ogenschouw genomen, bleek het de juiste keuze de database in Excel te bouwen. De database zal namelijk tijdelijk in deze applicatie geplaatst worden, totdat de applicatie voor de toekomstige Basisregistratie in gebruik genomen wordt; de data zullen hier dan naar geïmporteerd worden.

§ 4.2 Inventarisatie accommodaties

Uit de inventarisatie van de verhuurbare ruimten kwamen enkele opvallende zaken naar voren. Van deze zaken is het niet duidelijk of zij een resultaat zijn van het huidige beleid of de informatievoorziening daaromtrent, maar de mogelijkheid bestaat. Het verdient daarom de moeite ze te vermelden.

Onjuiste aannames

Door aan de hand van de in het vooronderzoek verkregen gegevens van bedrijven te inventariseren welke organisaties werkelijk ruimten verhuren aan derden, blijkt dat er veel gespeculeerd wordt. Vanuit iedere groep ondervraagden worden aannames gedaan dat bepaalde instanties ruimten verhuren (zoals bibliotheken en kinderdagverblijven). Dit blijkt vaak onjuist. Zelfs de commissie zit er vaak naast, hoewel men zou verwachten dat zij een redelijk beeld hebben van de verhuurbare ruimten. De speculaties zijn vaak gebaseerd op derdehands informatie: 'men heeft eens horen zeggen dat…'. Hieruit blijkt dat de communicatie op dit gebied niet goed verloopt.
Sportkantines worden niet verhuurd aan derden, omdat zij vinden dat dan het risico bestaat dat de leden dan tekort gedaan wordt. Deze groep accommodaties komt daarom niet voor in de database.

Beperkte doelgroep

De meeste verpleeghuizen, revalidatiecentra en verzorgingshuizen verhuren alleen aan externen die in een bepaald opzicht een relatie hebben met de zorg die aldaar verleend wordt. Zij wilden zodoende niet in het overzicht op genomen worden, aangezien de mensen die gebruik kunnen maken van hun ruimten reeds een relatie hebben met de organisatie en weten dat zij daar terecht kunnen. Anderzijds hebben degenen die hen middels de database aan hun informatie komen (als deze accommodaties daarin opgenomen zouden worden) daar niets aan, aangezien de ruimte niet voor hen bestemd is.

Verhuur beëindigd

Verschillende organisaties verhuren voor een laatste periode hun ruimten. Het beleid van de organisaties in kwestie bepaalt dat er in het vervolg niet meer verhuurd wordt. De reden hiervoor is niet altijd duidelijk, soms betreft het een verhuizing of verbouwing, waardoor tijdelijk of permanent geen ruimte beschikbaar meer zal zijn voor derden. In andere gevallen blijft het antwoord geheel uit. Deze organisaties zijn niet in de database opgenomen, aangezien zij de ruimten nu reeds verhuurd hebben en niemand er verder meer gebruik van zal kunnen maken. Grof geschat kan gesteld worden dat zo'n twintig procent van de organisaties die op dit moment nog ruimten verhuren daar in de nabije toekomst mee ophoudt. Het verdient de aanbeveling nader te onderzoek welke achterliggende redenen er wellicht nog meer bij deze organisaties spelen.

5 De pilot-database

In dit hoofdstuk worden praktische aanbevelingen gedaan omtrent het eindproduct: de pilot-database. De opbouw, de werking en het beheer van de database worden hier beschreven. In de bijlagen[29] is een afdruk van de database opgenomen.

§ 5.1 Opbouw database

Gezien de variëteit van de groep gebruikers van de database: potentiële huurders, bedrijven en instellingen en de gemeente, is het van belang dat de applicatie flexibel en gebruiksvriendelijk is. De database moet voor verschillende doelen gebruikt kunnen worden en begrijpelijk zijn voor zowel een ambtenaar als voor iemand die zelden computers gebruikt.

De indeling en opmaak zijn naar voorbeeld van de reeds in omloop zijnde databases gemaakt. De gedachte hierachter is dat het programma zo veel mogelijk aansluit op wat de interne gebruikers gewend zijn en dat de indeling zo logisch mogelijk is. De gedestilleerde eisen en wensen leiden tot concrete criteria, systematisch opgezet, waaraan de gegevens die uit de inventarisatie voortkomen, moeten voldoen. Aan de hand hiervan is het raamwerk van de database opgebouwd en zijn de tabellen en velden benoemd.

Privacy

Bij de verstrekking van informatie aan de gebruikers is het van belang dat de privacy van de organisatoren en voorzitters gewaarborgd blijft. Er worden daarom in het overzicht voor de gebruikers geen contactpersonen genoemd. Zij kunnen uitsluitend informatie verkrijgen over de accommodatie, zoals de adresgegevens en telefoonnummers. Als zij een organisatie bellen, worden zij weliswaar door een (contact)persoon te woord gestaan, maar het is dan de keuze aan de organisatie te bepalen wie hen te woord staat.

Records

De database is op basis van de ruimten opgebouwd, dat wil zeggen dat het onderwerp van een record de *ruimte* is. Het tweede veld (na het nummer van het record) geeft weliswaar de naam van de organisatie weer, maar het vierde veld, waarin de ruimte genoemd wordt, is – evenals het nummer – uniek voor het record. Dat verklaart waarom er meerdere records zijn met dezelfde organisatienaam; deze zijn niet dubbel, het gaat hier om organisaties die meer dan één ruimte verhuren. Aangezien men eerder zal zoeken op het soort ruimte, dan op het soort organisatie, heeft iedere ruimte een eigen record. In de database is het genre van de ruimten genoemd, niet de werkelijke naam. Hier is enerzijds voor gekozen omdat het duidelijker is: iemand weet niet dat hij naar een ruimte zoekt die 'James Cook' heet, maar wel dat hij een vergaderruimte zoekt. Anderzijds is hiervoor gekozen omdat veel organisaties hun ruimten geen naam geven, of de ruimten nummeren. Deze nummers zouden dan verward kunnen worden met de nummers van de records. Daarom staat in de database alleen het genre, en staat de officiële naam van de ruimte in de aanvullende informatie.

[29] Bijlage 9 : Afdruk database.

Categorieën

Zoals in dit rapport ook gedaan is, is in de database alles onderverdeeld in categorieën. Dit maakt de database overzichtelijker en eenduidiger. In plaats van bijvoorbeeld alle soorten sporten te noemen die men in een bepaalde ruimte kan beoefenen, worden slechts een paar hoofdgroepen genoemd. Een nadeel hiervan is dat men soms niet zeker is of een bepaalde activiteit werkelijk bij die ruimte uitgevoerd kan worden en dus de organisatie in kwestie gebeld moet worden, voor nadere informatie. Toch is hiervoor gekozen, aangezien het er slechts onoverzichtelijker op zou zijn geworden als er per organisatie tientallen activiteiten genoemd zouden worden. Daarnaast zou de inventarisatie te lang hebben geduurd als iedere activiteit en faciliteit genoemd had moeten worden. De mutatie van de gegevens wordt ook door de categorisering vereenvoudigd. Alleen grote veranderingen (de bouw van een tennisbaan, of de aanschaf van een podium) hoeven nu doorgevoerd te worden. Zonder categorisering had iedere kleine verandering gewijzigd moeten worden. Dit kost veel tijd en geld en heeft weinig toegevoegde waarde.

Word-document

Het wordt te onoverzichtelijk als alle *details* van de ruimten ook in de database worden opgenomen: de records (gegevens van één ruimte) worden dan te breed om in één oogopslag te overzien en het wordt, zeker voor een leek, ingewikkeld om het overzicht te printen. Verder is het een regel bij het gebruik van een database bij alle records alle velden in te vullen. Dat kan bij de details van de ruimten vaak niet, omdat bijvoorbeeld niet iedere organisatie een vaste prijsberekening heeft. Bij de organisaties die dat niet hebben, zouden lege velden ontstaan, dit verslechtert de effectiviteit van de zoekopdrachten, omdat records met lege velden per definitie onderaan komen te staan[30]. Daarom is in het Excel-overzicht alleen de belangrijkste informatie opgenomen en is aan iedere record middels een hyperlink een Word-document gekoppeld. Door op de ruimte te klikken, wordt het bijbehorend Word-document geopend, waarin alle aanvullende informatie over de betreffende ruimte is opgenomen. Per ruimte kan dus *alle* aanvullende informatie opgevraagd worden, zodat ieder record afzonderlijk van de andere kan functioneren. In de bijlagen[31] is een voorbeeld van één van deze documenten opgenomen, ter indicatie.

Een andere optie zou zijn geweest om aan de organisatie een link toe te voegen met de algemene informatie over de bereikbaarheid van het pand en aan de ruimte een link toe te voegen met informatie die alleen op die ruimte betrekking heeft. Dat zou betekenen dat mutaties van de basisgegevens van een organisatie wel sneller aangepast kunnen worden. Bij de gehanteerde opzet moet die informatie bij alle records (soms wel tien bestanden) gewijzigd worden. Er zijn dan wel weer twee handelingen nodig om aan alle informatie van een ruimte te komen en zou men uiteindelijk per ruimte twee Word-documenten nodig hebben. Daarbij moeten dan de basisgegevens bij de organisatienaam van ieder record van die organisatie opgeslagen worden. Als het alleen aan het eerste record van die organisatie gelinkt wordt, kan men de gegevens niet meer vinden, zo gauw als men de lijst sorteert (zie § 5.3), omdat de records dan in een andere volgorde staan.

---

[30] Naar: Toorn, J.: Basishandboek Excel 2002 – voor Excel 2002/XP, blz. 130 e.v.
[31] Zie bijlage 10 : Voorbeeld Word-document.

Alle aanvullende informatie in één Word-document is dus gebruiksvriendelijker en effectiever voor de gebruiker. De mutatie is weliswaar soms omslachtiger, maar door simpel 'knippen en plakken' kunnen deze bestanden alsnog vrij snel en eenduidig gemuteerd worden. Het zal daarnaast in de praktijk veleer gaan om mutaties in de faciliteiten of activiteiten: het komt nu eenmaal vaker voor dat een organisatie nieuwe audiovisuele apparatuur aanschaft, dan dat zij niet meer per bus bereikbaar is. Het gaat om relatief weinig basisinformatie per document, tegenover veel gedetailleerde informatie, welke in de gehanteerde opzet zeer efficiënt gemuteerd kan worden.

§ 5.2 Werking database

Een database geeft, in tegenstelling tot een folder of de Gouden Gids, geen statisch overzicht weer, maar het is een dynamisch middel om informatie te vergaren. De database heeft verschillende functies waarmee men gemakkelijk informatie kan zoeken. In deze paragraaf worden de belangrijkste functies genoemd om de gewenste informatie naar voren te halen.

Tabblad

In het tweede tabblad[32] van de database is een overzicht opgenomen van de categorieën die men tegen kan komen, met daarbij de uitleg wat onder deze categorieën verstaan wordt. Zo kan men achterhalen binnen welke categorie activiteiten of accommodaties die men zoekt, vallen. Zo betekent het, als een ruimte geschikt is voor vergaderen, deze eveneens geschikt is voor een kaartclub of een bijeenkomst van een vereniging.

Filteren

Vanwege het feit dat de database in Excel is gebouwd, vervalt de mogelijkheid om twee lijsten aan elkaar te koppelen. De gebruiker kan dus niet meer uit een tabel met ruimten en uit een lijst met faciliteiten een combinatie opvragen. De oplossing daarvoor is de optie *filteren*. Door deze optie te gebruiken worden in beeld alleen de records weergegeven die aan bepaalde criteria voldoen[33]. Deze filteropties zijn reeds in de database opgenomen. De veldnamen (de bovenste rij cellen) zijn voorzien van een uitrolmenu: een keuzelijst met alle voorkomende categorieën. De gebruiker kan zelf kiezen uit welke velden de criteria gespecificeerd moeten worden, bijvoorbeeld genre accommodatie en activiteit. Per gespecificeerd criterium wordt de lijst ingekort, totdat één ruimte overblijft die aan alle gevraagde criteria voldoet.

Sorteren

De volgorde van de inhoud van de database kan per kolom gesorteerd worden op alfabetische en numerieke volgorde. De lijst wordt dan niet gereduceerd, maar slechts opnieuw gerangschikt. Het kan een oplopende of aflopende volgorde betreffen[34]. In deze database is deze functie praktisch als men bijvoorbeeld alle ruimten van een bepaalde organisatie bijeen wil zetten. Door de cellen van de organisatienamen op alfabetische volgorde te rangschikken komen vanzelf alle records onder elkaar te staan die van de-

[32] Zie bijlage 11 : Voorbeeld tabblad.
[33] Naar: Toorn, J. : *Basishandboek Excel 2002*, blz. 135.
[34] Naar: Toorn, J. : *Basishandboek Excel 2002*, blz. 133

zelfde organisatie zijn. Een ander voorbeeld is als men alle ruimten in een bepaalde wijk, of met een bepaalde postcode bijeen wil hebben. De postcodes kunnen in op- of aflopende volgorde gesorteerd worden[35].

Sorteren kan op maximaal drie velden tegelijk. Als de ruimte bijvoorbeeld geschikt moet zijn voor een vergadering voor honderd mensen en dichtbij moet zijn, kan men eerst sorteren op *activiteiten*, dan op *aantal personen* (op aflopende volgorde) en vervolgens op *postcode*. Het resultaat is dat per postcode de activiteiten worden weergegeven die men er kan uitvoeren. Daarin zoekt men de activiteit *vergaderen*, het bovenste record van deze groep biedt ruimte voor het hoogste aantal personen, dus het aantal *honderd* zal redelijk bovenaan staan. Hierachter ziet men op alfabetische volgorde de wijken staan waar zich een dergelijke vergaderzaal bevindt. Een voordeel van deze optie boven de optie filteren is dat alle records zichtbaar blijven. Mocht de gebruiker bijvoorbeeld bedenken dat een nabij gelegen wijk net zo goed is als de wijk die men in eerste instantie in gedachten had, kan hij die direct zien staan. De optie biedt dus meer keuzevrijheid. Een nadeel van deze optie is dat het minder overzichtelijk is dan een gefilterde lijst.

Zoeken

De gebruiker kan ook een bepaalde organisatie *zoeken*, dit is het geval als iemand al weet welke ruimte hij wil huren, maar de database wil gebruiken om de adresgegevens of de bereikbaarheid van de organisatie te achterhalen. Het volstaat dan in een cel van een organisatienaam te klikken en in de menukeuze *bewerken; zoeken* de naam van de organisatie te typen. Als de zoekterm gevonden wordt, wordt desbetreffende cel geselecteerd. Dit is bij een database met veel records sneller dan eerst de lijst te sorteren op alfabet en dan te zoeken naar de betreffende naam. Een goed voorbeeld hiervan is zoeken in de Nationale Telefoongids; alle namen staan op alfabetische volgorde, maar het duurt nog steeds vrij lang om een naam te vinden.

§ 5.3 Beheer database

Uit het benchmarkgesprek bij de SWO en gesprekken met deskundigen blijkt dat een database het best door één persoon beheerd kan worden. De informatie blijft daardoor eenduidig. Wijzigingen komen dan namelijk allemaal bij dezelfde persoon terecht, waardoor alles in hetzelfde bestand gewijzigd wordt, dat altijd het meest recent is. In een computerapplicatie zou dat betekenen dat de gegevens in de *broncel* ingevoerd en gemuteerd worden. Vervolgens kunnen andere ambtenaren werken met een *doelcel*, die gekoppeld is aan de broncel. Door die koppeling wordt, wanneer de broncel gewijzigd wordt, de informatie in de doelcel ook direct gewijzigd. De andere gebruikers van de database kunnen dus feitelijk niets veranderen, maar wel werken met recente gegevens. De overheid is ook met de invoering van de Basisregistratie Adressen – Gebouwen van plan om het beheer slechts door één persoon uit te laten voeren, het ligt dus in het verlengde van het beleid om de database door één centraal persoon te laten beheren. Het is wel praktisch als er minstens één andere persoon is die de taken van de centrale beheerder over kan nemen bij afwezigheid.

[35] Zie bijlage 12 : Voorbeeld gesorteerde database.

Mutatie

Voor de beheerder en andere ambtenaren die stuurinformatie uit de database willen halen, zijn andere functies ook van belang. Zo zal de databasebeheerder geregeld gegevens willen muteren, omdat een organisatie verhuist of andere faciliteiten aanbiedt. In dat geval kan de optie *zoeken en vervangen* gebruikt worden[36]. Dit is dezelfde optie die voor zoeken gebruikt wordt. Door hier in te typen welke naam men zoekt en door welke naam deze vervangen dient te worden, kan snel en effectief gemuteerd worden. Gegevens die in het Word-document staan, zoals de buslijnen en de faciliteiten, kunnen uiteraard niet op deze manier gemuteerd worden. De beheerder kan wel de organisatie zoeken, maar zal eerst het Word-document moeten openen om gedetailleerde gegevens van organisaties te kunnen wijzigen. Gelukkig bestaat deze optie ook in Word, dus eenmaal aangekomen in het Word-document, kan men weer *zoeken en vervangen* gebruiken om gegevens te vervangen. Dit levert het voordeel op dat door op *volgende zoeken* of *alles vervangen* in deze optie te klikken, men zeker weet dat de te wijzigen term in het gehele document vervangen wordt. Deze optie meldt eveneens wanneer het gehele document doorzocht is en wanneer de zoekterm niet gevonden is.

Bevoegdheden

De database moet er onder andere voor zorgen dat informatie eenduidig en correct wordt aangeleverd. Het is daarom belangrijk dat niet iedereen de informatie kan veranderen, anders zouden alle gebruikers (denk aan kinderen) voor de grap gegevens kunnen veranderen of verwijderen, of zelfs niet bestaande organisaties toevoegen. Om dit te voorkomen dient men de optie *beveiligen* te gebruiken. De database is beveiligd dan tegen het verwijderen, muteren of toevoegen van informatie. De ‘gewone gebruiker’ kan slechts cellen selecteren, de lijst filteren en sorteren. De databasebeheerder is verantwoordelijk voor correcte mutatie en heeft daarom het wachtwoord om de beveiliging op te heffen. Als de beveiliging eenmaal opgeheven is, kan de beheerder weer alle gegevens wijzigen.

[36] Naar: Toorn, J. : *Basishandboek Excel 2002*, blz. 159 e.v.

6 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn de, uit het onderzoek voortvloeiende, aanbevelingen weergegeven. Per aanbeveling zijn de belangrijkste argumenten genoemd, om de aanbeveling te verhelderen. De concrete aanbevelingen zijn nog eens apart met een pijl aangegeven.

§ 6.1 Informatiebeheer

Eén van de drie prioriteiten van het Welzijnsplan 2005-2006 is het meer vraaggericht aansturen van welzijnswerk. Ook voor de database is vraaggestuurd werken van belang. Klachten van de gebruikers zijn een (minder subtiele) vorm van vragen. Om hieraan gehoor te kunnen geven en er voordeel uit te behalen, zowel voor het functioneren van de database, als voor de relatie tussen de gemeente en de gebruikers, zal een procedure opgesteld moeten worden. Als de klachten correct geregistreerd en afgehandeld worden, bestaat er een grote kans dat in de toekomst veel klachten verdwijnen of als een vraag gebracht worden. De gemeente is dan enerzijds klantvriendelijk te werk gegaan en heeft anderzijds de mogelijkheden om vraaggericht te werken (en aan de vraag te voldoen) vergroot.

Klachtenprocedure

Om klachten over aan de database gerelateerde zaken binnen korte termijn bij de juiste persoon terecht te laten komen (de databasebeheerder), dient er een klachtenprocedure opgesteld te worden. Door deze duidelijk op te stellen en alle partijen hierover in te lichten weet iedereen waar men terecht kan met klachten en kunnen ze redelijk snel behandeld worden. In deze klachtenprocedure moet onder andere de terugkoppeling (feedback) naar klachtenbrengers geformuleerd worden, waarbij correcte registratie van de klacht en de gegevens van de klachtenbrenger onmisbaar zijn. Na verloop van tijd zal deze registratie zeer bruikbare stuurinformatie verschaffen omtrent de kwaliteit van de informatievoorziening en (de oorzaak van) mogelijke knelpunten.

- Om meer vraaggericht te kunnen werken, dient een procedure voor klachtenafhandeling ontwikkeld te worden.
- Bij deze procedure moet specifieke aandacht zijn voor terugkoppeling en het genereren van stuurinformatie.

Aanbod van ruimten

Aangezien uit het onderzoek blijkt dat ongeveer twintig procent van de organisaties in de nabije toekomst geen ruimten meer zullen verhuren, waarbij men niet altijd de reden vrijgeeft, is het aan te raden dit nader te onderzoeken. Wellicht hebben organisaties beweegredenen die samenhangen met de kwaliteit van de informatievoorziening. In dat geval zou de gemeente bij kunnen dragen aan het behoud van verhuurbare ruimten in Loosduinen en daarmee haar klantvriendelijkheid vergroten.

- Om oorzaak van het beëindigen van verhuur van ruimten te achterhalen, is het aan te raden onderzoek te doen naar de achterliggende gedachte die organisaties hierbij hebben.

Centrale informatiebron

Wil de database werkelijk bijdragen aan het inzichtelijk maken van informatie voor alle betrokken partijen, is het van groot belang dat er te allen tijde slechts één versie in gebruik is. Dat wil zeggen dat er geen oude versies in omloop mogen zijn en dat er ook geen andere database met dezelfde informatie opgezet mag worden. Gebeurt dit wel, dan is er grote kans op gegevensredundantie en daardoor meer kans op fouten. Daarnaast verliest de database dan zijn functie en doelstelling als centrale informatiebron. Het is daarom aan te raden hier een procedure voorop te stellen en de naleving hiervan te controleren.

- Om de doelstelling van de centrale informatiebron te kunnen realiseren, dient er te allen tijde slechts één versie van de database in omloop te zijn.
- Dit kan men bewerkstelligen door er een procedure voor op te stellen en de naleving daarvan te controleren.

Stuurinformatie

Uit de database kan, onder andere met behulp van grafieken, stuurinformatie gegenereerd worden. Zo kan met de spreiding van de verhuurbare ruimten over wijken bepalen. Ook kan men bepalen of er voldoende ruimtes verhuurd worden, voor alle soorten activiteiten die in het kader van de dienst OCW uitgevoerd moeten kunnen worden. De gemeente kan aan de hand hiervan besluiten meer, minder of andere ruimtes aan te bieden, om haar dienstverlening te vergroten.

- Uit de database kan stuurinformatie gegenereerd worden, waarmee de gemeente haar dienstverlening kan optimaliseren.

Documentbeheer

Om zorg te dragen voor een eenduidige informatievoorziening, moet de invoer van nieuwe organisaties en mutatie van reeds ingevoerde organisaties steeds op dezelfde wijze geschieden. Middels standaardformulieren kan de informatie eenduidig genoteerd en ingevoerd worden. Hiertoe is tijdens dit onderzoek een Standaard Inventarisatie Formulier (SIF) en een Standaard Aanvullende Gegevensformulier (SAG)[37] ontwikkeld; hierin zijn de inhoudselementen gespecificeerd, zodat bij iedere organisatie gelijke informatie wordt genoemd. De SIF is een formulier dat men kan gebruiken bij wezenlijke inventarisatie. De SIF kan uiteraard ook op de internetsite van de gemeente bij de database geplaatst worden, zodat een aanbieder het zelf in kan vullen. In dat geval zullen de ingevulde formulieren naar de databasebeheerder gestuurd moeten worden, zodat hij ze kan invoeren en controleren op juistheid en volledigheid, hij is immers de enige mutatiebevoegde. De SAG is een digitaal formulier dat dient om aanvullende, gedetailleerde informatie over de organisatie weer te geven, welke niet in de database past. Het ingevulde formulier wordt gelinkt aan een bijbehorend record in de database en wordt zodoende het 'Word-document'[38]. Beide formulieren zijn gebruikt voor de inventarisatie tijdens dit onderzoek en zodoende op functionaliteit getest. Toch bestaat de mogelijkheid dat zij later bijgesteld moeten worden, omdat bijvoorbeeld de vraag verandert.

---

[37] Zie bijlage 13 en 14 : SIF en SAG.
[38] Zie § 5.1 : Opbouw database, Word-document, blz. 25.

- Gebruik van de standaardformulieren SIF en SAG voorkomt gegevensredundantie en is daardoor onmisbaar voor een goede informatievoorziening.

Mocht besloten worden tot verdere inventarisatie van verhuurbare ruimten in andere stadsdelen, dan dienen er goede afspraken gemaakt te worden omtrent de aan documenten gerelateerde taken[39]. Men zal zich moeten buigen over vragen als: Krijgt degene die inventariseert de bevoegdheid om de informatie in de database in te voeren? Indien veiligheidshalve besloten wordt dat dit niet toegestaan wordt; kan dan met zekerheid gezegd worden dat de beheerder de tekst op de SIF juist interpreteert, of is er dan juist meer risico dat de informatie onjuist wordt ingevoerd? In welk geval men zou kunnen overwegen om de SIF direct digitaal in te vullen, wat weer extra (licentie)kosten met zich mee kan brengen.

- Over documentgerelateerde taken moeten weloverwogen afspraken worden gemaakt, met name op het gebied van bevoegdheden en beheer.

Inzichtelijkheid mutatie

Bij mutatie of vrijgave van een nieuwe ruimte moet dit terug te vinden zijn, om te voorkomen dat men onbedoeld gebruik blijft maken van oude gegevens[40]. Dit zou het geval kunnen zijn als iemand adressen uit de database overneemt en bijvoorbeeld in zijn agenda zet. Herkenbaarheid van mutatie kan bewerkstelligd worden door met een kleurcodering te werken; bijvoorbeeld recent toegevoegde of gewijzigde ruimten een andere kleur geven. De betekenis van deze kleur en de termijn waarvoor dit geldt, dient dan wel in het tweede tabblad van de database vermeld te worden, bijvoorbeeld: geel gemarkeerde ruimten zijn in de afgelopen dertig dagen toegevoegd, bij rood gemarkeerde ruimten is in de afgelopen dertig dagen een wijziging aangebracht.

- Het wordt aanbevolen om mutatie en vrijgave van nieuwe ruimten herkenbaar aan te geven in de database, kleurcodering is een geschikte optie.

§ 6.2 Organisatie rondom de database

Medewerkers

In feite is er voor het beheer van de database slechts één persoon nodig. Deze persoon wordt belast met de aanvulling en mutatie van de database en zal als centraal aanspreekpunt voor het bestand fungeren. Mits het bij deze taken blijft, mag aangenomen worden dat deze beheerder niet meer dan een halve dag per week voor deze werkzaamheden nodig heeft, om de database goed actueel te houden. Naast deze primaire werkzaamheden, zijn meerdere acties op aangrenzende gebieden nodig. Iemand zal zorg moeten dragen voor de informatievoorziening aan alle partijen omtrent de invoering en voortgang van de database. Dit is eerder een Public Relations (PR) -taak. Zo vraagt ook de evaluatie van de pilot, uitbreiding ervan met andere stadsdelen en het doen aansluiten op (toekomstige) contactenregistraties bij de gemeente ook tijd. Het is aan te raden dat één persoon (de zogeheten beheerder) zorg draagt voor alle activiteiten die de database

[39] Naar: Smit, A.T.: *Contractenbeheer*, blz. 33.
[40] Naar: Smit, A.T.: *Contractenbeheer*, blz. 34.

met zich mee brengt. Dit met uitzondering van verdere inventarisatie, omdat dit erg tijdrovend is. Een stagiair daarentegen is in de positie zich gedurende een periode geheel te richten op de inventarisatie. Daarom kan de inventarisatie zeer goed uitgevoerd worden door een stagiair, bijvoorbeeld van een MBO-opleiding Facilitaire Dienstverlening.
Het verdient wel de voorkeur dat een tweede persoon eveneens bekend is met de werkwijze, zodat hij bij belangrijke zaken de beheerder kan vervangen bij afwezigheid.

- Het verdient de voorkeur al het databasegerelateerde werk door eenzelfde centrale beheerder uit te laten voeren, om de eenduidigheid te waarborgen.
- Hierdoor verminderen de administratieve lasten voor andere ambtenaren, die geen bestanden meer bij hoeven te houden.
- Het is verstandig een tweede persoon eveneens te instrueren, om de beheerder te kunnen vervangen bij afwezigheid.

Deze beheerder kan men nieuw aannemen als parttimer; alleen om de database te beheren. Gezien het feit dat er weinig tijd voor het beheer nodig is, kan het ook iemand zijn die reeds bij de gemeente werkt. Deze persoon krijgt er dan een taak bij. De beheerder zal organisatorisch direct onder de dienst OCW vallen en zal daarom op het stadhuis werkzaam zijn, dus niet op het stadsdeelkantoor. Als de centrale beheerder alle taken op zich neemt, inclusief de invoering van de database op organisatieniveau en het laten plaatsen op internet, dan mag aangenomen worden dat hij hier in de eerste maand twintig uur per week mee bezig is, waarna de werklast afneemt tot zeker acht uur per week. Deze aannames zijn gebaseerd op tijdens dit onderzoek opgedane ervaringen omtrent de tijd die voor de activiteiten nodig is en interviews met deskundigen.

- De beheerder van de pilot-database zal onder de dienst OCW vallen en werkzaam zijn op het stadhuis.
- Het beheer van de database kost structureel ongeveer een halve dag per week.
- Alle database gerelateerde taken tezamen kosten structureel zeker acht uur per week.

Calamiteitenplan

Om vroegtijdig verloren gaan van documenten en data en oneigenlijk gebruik ervan te voorkomen, dient er een calamiteitenplan opgesteld te worden[41]. De procedures van back-ups maken van de database en de beveiliging van de toegang tot de database dienen uitgewerkt te worden. Ook zal de database beveiligd moeten worden tegen hackers. Dit is de taak van de afdeling I&A.

- Om de database veilig te stellen voor calamiteiten, dient een gespecificeerd calamiteitenplan opgesteld te worden.

[41] Naar: Smit, A.T.: *Contractenbeheer*, blz. 32.

§ 6.3 Introductie van de database

Communicatie

Aangezien het niet altijd duidelijk is waar men de gewenste informatie vandaan kan halen[42], is het van belang dat de invoering van deze database gepaard gaat met een goede communicatie daaromtrent.

Alvorens de database in te voeren moeten alle functionarissen die er mee zullen werken, ingelicht worden. Het gaat hier om de ambtenaren van de dienst OCW, de commissie Loosduinen, de facilitaire medewerkers en accommodatiebeheerders van de SWO. Zij dienen vanaf dat moment te weten wat het doel is van de database, hoe hij gebruikt dient te worden en wat de procedures daarvoor zijn, zoals de mutatiebevoegdheden. Daarnaast is het van belang dat zij weten waar en wanneer het op het internet geplaatst zal worden.

Gelijktijdig met de invoering moeten de gebruikers en de aanbieders op de hoogte worden gesteld. De gebruikers kan men bereiken via de multifunctionele centra, de commissie Loosduinen, de bewonersorganisaties enzovoorts. Door die organisaties te voorzien van een folder met uitleg over de database en hoe men er gebruik van kan maken. De aanbieders kan men het gemakkelijkst bereiken door alle organisaties uit de database een brief met folder toe te sturen. Deze organisaties hebben zeker het recht te weten hoe en wanneer de informatie over hun organisaties bekend gemaakt wordt. Aanbieders van verhuurbare ruimten, die nog niet in de database zijn opgenomen, zijn moeilijker te bereiken. Toch zijn van veel van deze organisaties wel adresgegevens bekend, maar is het nog niet gelukt ze te bereiken. Door middel van een mailing met een folder en een SIF erin, kunnen deze organisaties alsnog bereikt worden en direct gemotiveerd worden om zich in te schrijven. Al deze communicatieve acties dienen in een communicatieplan te worden opgenomen, zodat ze op het juiste moment en op de juiste wijze worden uitgevoerd, zonder iets over het hoofd te zien.

- Het wordt aanbevolen om een communicatieplan op te zetten, om de toekomstige gebruikers op de hoogte te stellen van de invoering en werkwijze van de database.

Handleiding

Een goede start gaat gepaard met een goed begrip van de database. De werking van de database is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Het is daarom noodzakelijk een kleine handleiding aan de database toe te voegen, of er direct naast te plaatsen op het internet. Deze handleiding kan bijvoorbeeld gesplitst worden in tips voor gebruikers, aanbieders, de gemeente Den Haag, de SWO Segbroek-Loosduinen.

Per groep kunnen hierin de voordelen van de database beschreven worden, de werkwijze om de gewenste informatie te verkrijgen en de procedures om gegevens te wijzigen. Hierin kan eveneens doorverwezen worden naar de formulieren SIF en SAG en enquêtes omtrent de evaluatie van de database (zie § 7. ??).

[42] Zie § 3.4 Conclusie huidige situatie, blz. 19.

- Aangezien men moet weten hoe de database werkt, om er gebruik van te kunnen maken, zal een handleiding geschreven moeten worden.

Evaluatie

Het is aan te raden ongeveer een maand na de invoering van de database de gebruiksvriendelijkheid te meten. Dit kan gerealiseerd worden door een 360° feedback, waarbij dus alle betrokken partijen naar hun mening gevraagd wordt. Er kan op het internet een enquête geplaatst worden, waarmee de bezoekers van de site hun mening kunnen laten weten. Bij de gemeente kan men intern eventueel hetzelfde doen. In een dergelijke enquête kan men de eisen, wensen en klachten van gebruikers inventariseren op het gebied van functionaliteit, gebruiksvriendelijkheid , zuiverheid van de informatie enzovoorts[43]. Op basis hiervan kan men met de evaluatie van de pilot aanvangen. Ook de SIF en SAG moeten beoordeeld worden op juistheid, volledigheid, inzichtelijkheid en onderhoudbaarheid. De SIF kan alleen door de beheerder (en eventueel iemand die verdere inventarisatie uitvoert) beoordeeld worden. De SAG daarentegen kan beoordeeld worden door een ieder die van de database gebruik maakt. De gemeente zal ook gebruik maken van 360° feedback in een bredere context, om de kwaliteit van het welzijnswerk te verbeteren. Het gaat er hier om de mening van (maatschappelijke) organisaties in het werkgebied, om het aanbod van het welzijnswerk periodiek te peilen.

Daarnaast is bij het raadsvoorstel (van de gemeente) *Welzijnssubsidiëring*[44] ook de motie *Dekker* aangenomen. Deze motie betreft feedback middels stakeholderspanels. Dit houdt in dat onderwijsinstellingen, bewonersorganisaties, jeugdzorg, woningcorporaties en sportverenigingen uit het stadsdeel hun mening kunnen geven. Binnen de beleidscyclus vindt dan tweejaarlijks een beoordeling plaats van de kwaliteit en effectiviteit van het welzijnsaanbod, met daaraan eventueel gekoppeld een door hen gewenste bijstelling van het aanbod. [45] De evaluatie van de database (de weergave van het ruimteaanbod) kan aan deze beoordeling van het welzijnsaanbod gekoppeld worden. Het betreft immers een onderdeel van de kwaliteitsperceptie van het welzijnsaanbod. In deze stakeholderspanels zijn eveneens alle gebruikersgroepen van de database vertegenwoordigd, waardoor een totaalbeeld van de ervaringen geschetst kan worden.

- De pilot-database dient na enige tijd geëvalueerd te worden om te bepalen of het project gemeentebreed uitgevoerd kan worden. Evaluatie kan geschieden door middel van 360° feedback, of wellicht middels de stakeholderspanels van de motie Dekker.

§ 6.4 Toekomst van de database

Toekomst gemeentebreed

Als de pilot-database goed bevalt en alle kinderziekten verholpen zijn, kan de database in de toekomst aangevuld worden met dezelfde databases voor andere stadsdelen. Men kan dan niet alleen binnen Loosduinen, maar binnen de gehele gemeente zien welke ruimten beschikbaar gesteld worden. Dit is voor alle gebruikersgroepen praktisch. Po-

[43] Naar; Looy, B. van, e.a. : *ServicesManagement,* blz.84
[44] (RV241/2003) Welzijnssubsidiëring.
[45] Uit: Welzijnsplan 2005-2006, §4.3 Verbetering van de kwaliteit van het welzijnswerk, blz. 11.

tentiële huurders kunnen bijvoorbeeld zien of er in een aangrenzend stadsdeel iets geschikters is. Verder kan de beoordeling van het aanbod van verhuurbare ruimten stadsbreed uitgevoerd worden en is het overzicht concreter, omdat men ook ruimten kan vinden die net over de grens van het stadsdeel liggen. Alvorens de database aan te vullen met andere stadsdelen, moet er wel een kolom aan het overzicht toegevoegd worden met de naam van het stadsdeel (achter de wijk). Dit is nu nog niet nodig, want het betreft slechts één stadsdeel: er zou dus steeds hetzelfde staan, hetgeen geen toegevoegde waarde levert.

- Na evaluatie en bijstelling van de database, is het aan te bevelen de database uit te breiden met gegevens over verhuurbare ruimten voor de gehele gemeente.

Perfecte applicatie

Als de database definitief ingevoerd wordt in alle stadsdelen, is het aan te raden een gepaste softwareapplicatie, zoals SQL[46], te laten bouwen. Met een speciaal gebouwde applicatie kan de data beter structureel beheerst worden. Hiervoor moet eerst grondig vooronderzoek worden verricht naar de valkuilen bij de huidige database (het eindproduct van dit onderzoek). Daarna moet men een Plan van Eisen (PvE) opstellen, waaraan de database moet voldoen. Iemand die regelmatig met de database werkt en een deskundige op het gebied van software-applicaties kunnen bijvoorbeeld samen een PvE opstellen, zodat de software zowel functioneel als gebruiksvriendelijk wordt. Er moet hierbij rekening gehouden worden met de toekomstige ontwikkelingen in software-applicaties bij de gemeente. De database moet hier naadloos op aan kunnen sluiten en moet voldoende groeimogelijkheden bevatten voor onvoorziene ontwikkelingen. Vervolgens moet leverancierssselectie en offertebeoordeling plaatsvinden. Dit proces zou wellicht ook door een (andere) stagiair doorlopen kunnen worden.

Bij de bouw van de database in de nieuwe applicatie kan een tweede tabel aangemaakt worden. In deze tabel kunnen dan eveneens de faciliteiten opgenomen worden, zodat men ze met een zoekopdracht kan specificeren. Dan worden de mogelijkheden van de database vergroot, want er kan dan bijvoorbeeld gezocht worden naar een zaal met een bar en invalidenwc. Ook kan men besluiten ruimte te maken in bijvoorbeeld gekoppelde bestanden voor digitale foto's. Middels een oproep via het internet kunnen aanbieders in de gelegenheid worden gesteld digitale foto's toe te zenden. Deze moeten dan uiteraard weer door de databasebeheerder ingevoerd worden.

- Voor de definitieve versie van de database kan het best een databaseapplicatie op maat gebouwd worden.

Verdere inventarisatie

Voordat dit het geval is, moeten uiteraard eerst in de overige stadsdelen de accommodaties geïnventariseerd worden. Aangezien de stadsdelen Segbroek en Loosduinen samen één voorpostfunctionaris van de dienst OCW en één welzijnsorganisatie hebben, lijkt het stadsdeel Segbroek het meest geschikt om de inventarisatie mee te vervolgen.

[46] Winkler, P.: *Aan de slag met SQL*, blz.16.

- Voor verdere inventarisatie kan aangevangen worden met Stadsdeel Segbroek.

Toekomst basisregistratie

Als in 2009 de Basisregistratie Adressen – Gebouwen ingevoerd wordt, is het noodzakelijk de bevoegdheid tot mutatie gedeeltelijk te verplaatsen. Gegevens die dan via de basisregistratie geregeld worden, zoals adressen en postcodes, mogen dan niet meer door de beheerder gemuteerd worden. Voortaan moeten deze gegevens uit de BGR en de BRA geïmporteerd worden; via een *update* worden de gegevens dan automatisch geactualiseerd. De applicatie moet dan wel gekoppeld worden aan de Basisregistratie, daar zullen tegen die tijd afspraken over gemaakt moeten worden. Wijzigingen in dergelijke gegevens hoeven aanbieders dan dus ook niet meer door te geven aan de databasebeheerder. De beheerder mag uiteraard alle overige gegevens nog wel muteren.

- Bij de invoering van de Basisregistratie Adressen – Gebouwen moet een deel van de mutatiebevoegdheid van de database verplaatst worden naar een centraal landelijk punt.

7 Implementatie

Dit hoofdstuk behandelt de implementatie van de aanbevelingen. Er worden met name adviezen gegeven over het tijdsbestek dat nodig is voor de implementatie en hoe men bepaalde aanbevelingen kan implementeren. Voor de duidelijkheid is de implementatie is in de bijlagen[47] schematisch weergegeven.

§ 7.1 Fasering

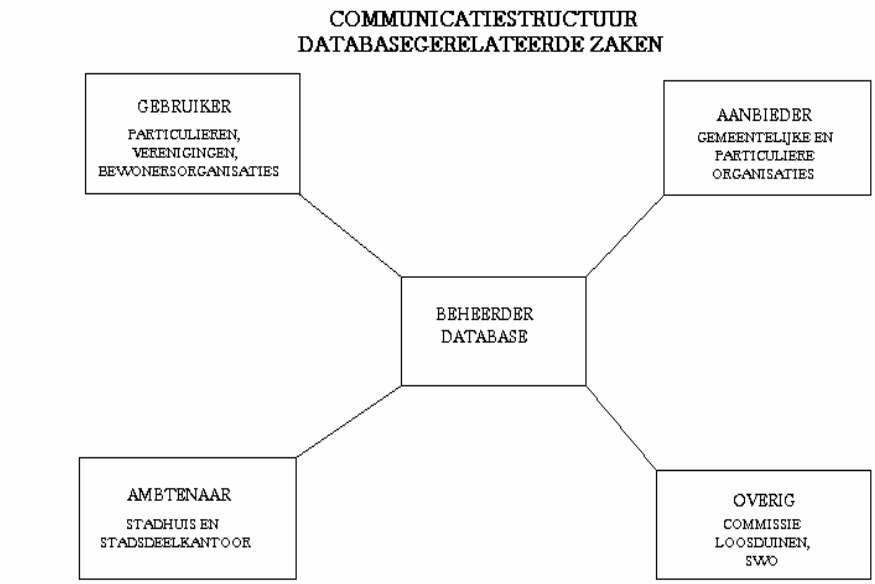
Het adviesrapport zal eerst beoordeeld worden, vervolgens dient iemand de beheertaak toegewezen te krijgen. Dit zal ongeveer een maand duren na afloop van dit onderzoek; de maand juni. Aangezien nog niet alle organisaties in Loosduinen geïnventariseerd zijn, dient dit eerst afgemaakt te worden, alvorens de pilot op het internet beschikbaar te maken. De beheerder kan dit in de implementatiefase doen, aangezien het grootste deel van het vooronderzoek reeds gedaan is. Als gevolg van dit onderzoek zijn de organisaties die ontbreken uit de database al bijeen gezocht. Deze organisaties kunnen door middel van een mailing bereikt worden. Zij kunnen dan zelf de SIF invullen en retourneren, waarna de beheerder ze in de database invoert. De beheerder zal hooguit één maand nodig hebben om de overige organisaties te inventariseren. De pilot kan dan vanaf 1 augustus ingevoerd worden. De implementatie zal naar verwachting drie maanden duren: één maand inventarisatie vooraf en twee maanden vanaf augustus om de database in te voeren en te introduceren. De beheerder heeft gedurende deze drie maanden twintig uur per week nodig om de implementatie te realiseren.

Na de implementatieperiode zal vanaf oktober gedurende een half jaar de pilot getest en geëvalueerd moeten worden, waarna eventueel besloten kan worden over te gaan tot aanschaf van een specifieke applicatie om de database in over te zetten. Dit besluitvormingsproces zal naar schatting een half jaar duren, aangezien de besluitvorming via het college van B&W plaatsvindt. Zodoende kan in november 2006 tot leverancierssselectie worden overgegaan. De leverancierssselectie en het opstellen van het Programma van Eisen (PvE) zal naar verwachting twee maanden duren. De nieuwe applicatie kan vanaf januari 2007 geïmplementeerd worden.

§ 7.2 Communicatieplan

Over de wijze van communiceren hoeft niet veel gezegd te worden. De beheerder van de database zal namelijk, zoals reeds eerder gezegd, als centraal aanspreekpunt fungeren. Alle communicatielijnen zullen dus naar de beheerder lopen. Om de voordelen deze nieuwe structuur met zich mee brengt inzichtelijk te maken, zijn op de volgende bladzijde wederom de communicatielijnen schematisch weergegeven, dit maal van de toekomstige situatie. Het overzicht in paragraaf 3.4 op bladzijde 20 kan ter vergelijking gebruikt worden.

[47] Bijlage 15 : Implementatieplan.



De verschillende belanghebbende partijen zijn meer geclusterd dan in de oude structuur. De gedachte hierachter is dat deze partijen nu over exact dezelfde informatie beschikken en daarom gelijk worden gesteld aan andere partijen. Zo is er nu geen wezenlijk verschil in informatiebehoefte meer tussen particuliere en gemeentelijke aanbieders; beiden hebben toegang tot dezelfde database. De communicatielijnen lopen allemaal naar de beheerder in het midden. Iedere vraag, klacht, wijziging en toevoeging kan aan de beheerder doorgegeven worden. Hij verspreidt op zijn beurt weer nieuwe informatie aan de gebruikersgroepen. Het resultaat hiervan is dat de communicatielijnen korter en transparant zijn. Er is nu ook minder kans dat een partij over het hoofd wordt gezien bij het verstrekken van informatie over wijzigingen in het bestand of in de procedures. Ruis in de communicatie wordt voorkomen en iedere partij beschikt over dezelfde informatie

§ 7.3 Evaluatieplan

Na een testperiode van een half jaar dient de database geëvalueerd te worden. Aangeraden wordt dit door middel van 360° feedback te doen, zodat alle betrokken partijen aan het woord komen. Deze feedback kan verkregen worden door op het intranet aan de database een enquête[48] te koppelen, of door hem per post aan relaties te versturen. De respons op de enquêtes kan met een statistiekprogramma geanalyseerd worden. De uitslagen geven voor de beoordeling van de database de gebruikerstevredenheid weer. De knelpunten in de informatievoorziening komen door deze evaluatie aan het licht en kunnen zodoende verbeterd worden. Mocht blijken dat de pilot-database in het geheel niet aan de verwachtingen voldoet, kan het project stop gezet worden. Ook kan naar aanleiding van de evaluatie juist besloten worden over te gaan tot aanschaf van een gepaste applicatie. Andere mogelijke aanpassingen die uit de evaluatie voort kunnen komen zijn veranderingen in de communicatiestructuur, uitbreiding van de verstrekte informatie en vernieuwing van de procedures.

[48] Zie bijlage 16 : Voorbeeld evaluatie-enquête.

8 Financiële consequenties

De aanbevelingen brengen financiële consequenties met zich mee. Bij de overweging de aanbevelingen te implementeren, speelt dit financiële aspect een belangrijke rol. Daar het een pilot-database betreft, waar slechts één medewerker parttime voor nodig is en waarvoor geen extra licenties betaald hoeven worden, zijn de kosten relatief niet erg hoog.

§ 8.1 Budget

Dit onderzoek is toegewezen zonder de beperking van een budget. De bedoeling van het onderzoek is namelijk dat het uitkomsten biedt op het gebied van gebruiksvriendelijkheid. De bewoners van het stadsdeel hebben recht op een goede informatievoorziening en ook de gemeente zelf is daarbij gebaat. De overheid vindt dat daarom het kostenaspect geen rol mag spelen. Vanzelfsprekend zullen peperdure aanbevelingen niet uitgevoerd worden, vooral als het rendement niet toereikend is. Bij het formuleren van de aanbevelingen is daarom slechts rekening gehouden met de kosten en baten die daarmee gepaard gaan, naast het nut dat de aanbevelingen zullen hebben voor zowel de bewoners van Loosduinen als voor de gemeente. Er is dus niet uitgegaan van een bepaald budget, maar eerder van geschiktheid van de aanbevelingen. De kosten en baten zullen tegen elkaar afgewogen worden, waarna besloten zal worden of de aanbevelingen uitgevoerd worden.

§ 8.2 Baten

Allereerst is het van belang de baten van de invoering van de pilot-database te benadrukken; zij vormen immers de reden waarom de database in eerste instantie nodig is. De baten zijn de voordelen die men kan behalen door de database in gebruik te nemen. Daar het om veelal subjectieve voordelen gaat, zijn ze niet in geld uit te drukken. De baten zijn daarom alleen puntsgewijs genoemd. De invoering van de pilot brengt de volgende voordelen met zich mee:

Verhoging dienstverlening:
- verhoging klantvriendelijkheid doordat men de gewenste informatie kan vinden
- vraaggericht kunnen werken, door een correcte klachtenregistratie en –afhandeling
- sterkere banden met particuliere aanbieders en gebruikers, omdat zij dezelfde informatie hebben als de gemeente.

Vergroting van efficiëntie:
- informatie centraal beheerd en eenduidig
- tijdwinst door centraal beheer
- minder kans op fouten doordat er één bestand wordt gebruikt
- verkomen van gegevensredundantie door SIF, SAG en één database
- minder taken voor andere ambtenaren: zij hoeven geen database meer bij te houden.

Stuurinformatie over (Strategische baten):
- mogelijkheden om discrepantie tussen vraag en aanbod te verkleinen

- de spreiding van ruimten om beschikbaarheid voor iedereen te realiseren
- de hoeveelheid verhuurbare ruimten per stadsdeel en per wijk
- de gemiddelde kosten per ruimte
- de verscheidenheid in ruimten
- de hoeveelheid ruimtes per genre.

§ 8.3 Kostensoorten

De implementatie van de database brengt verschillende soorten kosten met zich mee. Onder andere op basis van de indeling in initiële en structurele kosten die bij contractmanagement[49] gehanteerd wordt, zijn de kosten gecategoriseerd. Daarna zijn ze uitgewerkt in twee verschillende kostensoorten, te weten: personeelskosten en introductiekosten. Per kostensoort zijn de activiteiten opgesomd waaruit deze kosten bestaan. In de bijlagen[50] wordt uiteengezet hoe de kosten tot stand zijn gekomen. Ter volledigheid zijn in de bijlagen[51] eveneens de initiële en structurele kostensoorten genoemd die ontstaan als men besluit een applicatie te laten bouwen. Aangezien het niet zeker is dat tot aanschaf van de applicatie wordt overgegaan en het buiten de doelstelling van dit onderzoek valt, zijn hier geen concrete bedragen bij vermeld. Over een jaar zouden die kosten overigens door inflatie beïnvloed zijn.

Aan de invoering en het gebruik van de pilot zijn geen licentiekosten verbonden, aangezien op het internet van de Gemeente een standaarddatabase gebruikt wordt. Databases die op het internet gezet worden, dient men in deze standaarddatabase te importen. Er mag aangenomen worden dat de licenties voor het gebruik van deze standaarddatabase reeds betaald worden.

Initiële kosten pilot

De initiële kosten komen voort uit de introductieperiode van de database, ofwel de implementatie. Deze periode duurt drie maanden. De maandlasten zijn daarom met drie vermenigvuldigd om tot de totale introductiekosten te komen. De initiële kosten bestaan uit personeelskosten en introductiekosten.

Personeelskosten

- implementatie
- importeren in ‘internetdatabase’
- op internet plaatsen
- introductie: folders/mailings
- procedureontwikkeling: klachten, communicatie, calamiteiten, handleiding.

Introductiekosten

- intern bericht op intranet voor ambtenaren
- folders voor gebruikers
- mailing aanbieders uit het bestand over activering systeem

[49] Smit, A.T.: Contractenbeheer, blz. 51 e.v.
[50] Zie bijlage 17 : Totstandkoming kosten.
[51] Zie bijlage 18 : Kostensoorten applicatie.

- mailing potentiële aanbieders die nog niet geïnventariseerd zijn
- instructie werkwijze
- advertentie in lokale krant de Posthoorn, ter bekendmaking.

Structurele kosten pilot

De structurele kosten bestaan uit de exploitatiekosten van de pilot-database. Deze kosten zijn voor een jaar gerekend, omdat het naar verwachting een jaar duurt vanaf de testperiode tot de leverancierssselectie in oktober 2006. De structurele kosten bestaan voor de pilot alleen uit personeelskosten.

Personeelskosten

- beheerproces: invoer en mutatie
- contacten onderhouden alle partijen
- borging procedures
- periodieke evaluatie
- optimalisatie functionaliteit (aanpassen gebruikerseisen en aan verdere omstandigheden).

§ 8.4 Investering en exploitatie

In deze paragraaf zijn beknopt de totale geschatte kosten voor de pilot-database weergegeven. In de bijlagen[52] zijn uitgewerkte berekeningen toegevoegd.

investering pilot	
kostensoort	*3 mnd.*
initiële kosten	
personeelskosten	10.059,90
introductie	3.099,00
totaal	**13.158,90**

exploitatiekosten pilot	
kostensoort	*per jaar*
structurele kosten	
personeelskosten	**28.095,80**

Totale investering pilot

Hieronder is in een schema investering voor de implementatie van de pilot-database weergegeven. De personeelskosten zijn zowel uitgaven als kosten, omdat ze gelijktijdig geconsumeerd worden. Het bedrag van de introductie is alleen een uitgave: het is een investering en verdient zichzelf terug.

Exploitatiekosten pilot

De pilot heeft ook jaarlijkse exploitatiekosten. Deze kosten bestaan alleen uit personeelskosten voor de beheerder. Hieronder zijn de exploitatiekosten schematisch weergegeven.

[52] Bijlage 19 : Berekening kosten.

9 Doelverwezenlijking en visie

In dit hoofdstuk wordt de probleemstelling van het onderzoek beantwoord. Verder worden de voordelen van het eindproduct genoemd. Ook geef ik in dit hoofdstuk mijn eigen visie weer . Met het oog op de toekomst doe ik ideeën aan de hand voor de verdere inventarisatie en de aanschaf van een computerapplicatie. Tot slot komt mijn visie over het probleem in een bredere context aan de orde.

Beantwoording probleemstelling

Om te achterhalen of het eindproduct (de pilot-database) werkelijk aan de wensen zal voldoen, kan de probleemstelling beantwoord worden. Voor het gemak is de probleemstelling hier nog eens herhaald.

Hoe kan het aanbod van (delen van) accommodaties aan derden, ten behoeve van activiteiten behorend bij de dienst OCW in Loosduinen, voor alle betrokken partijen helder en inzichtelijk worden gemaakt?

De antwoorden op de subprobleemstellingen zijn in het rapport reeds gegeven; alle aspecten zijn uitgebreid aan de orde geweest. Het antwoord op de hoofdprobleemstelling luidt: door gebruik te maken van de tijdens dit onderzoek ontwikkelde database (als pilot) kan het aanbod van ruimtes aan derden voor alle betrokken partijen inzichtelijk gemaakt worden. Door de aanschaf van een gepaste applicatie kan het aanbod voor de hele gemeente inzichtelijk gemaakt en gewaarborgd worden.

De database heeft verschillende voordelen. Ten eerste is het voor de inwoners van Loosduinen nu mogelijk vanuit één eenduidige bron te bepalen waar zij een voor hen geschikte ruimte kunnen huren in de buurt, met de benodigde faciliteiten en binnen hun budget. Ten tweede wordt de communicatie omtrent het aanbod van verhuurbare ruimten tussen alle betrokken partijen vergemakkelijkt en wordt de klantvriendelijkheid vanuit de gemeente vergroot. Ten derde kan dankzij de database (en daaraan gekoppelde enquêtes) meer informatie over de vraag verkregen worden, waardoor de gemeente meer vraaggestuurd kan werken en zodoende haar doelstelling behalen. Ten vierde is het stadsdeel Loosduinen de eerste van alle stadsdelen die op dit gebiedt reeds is voorbereid op de BRA en de BGR die in 2009 ingevoerd zullen worden. Als de pilot voortgezet wordt in de andere stadsdelen, zal het voor heel Den Haag gemakkelijker zijn aan te sluiten op deze Basisregistraties. De ambtenaren zijn dan ook reeds gewend aan een centrale database en de procedures die daarbij horen om het bestand actueel en correct te houden.

Verdere inventarisatie

Aangezien dit onderzoek vooral moest leiden tot adviezen omtrent de wijze waarop de verhuurbare ruimten inzichtelijk gemaakt en gehouden kunnen worden, is het mij gedurende dit onderzoek niet gelukt alle organisaties die (vermoedelijk) ruimtes verhuren te contacteren. De database is dus nog niet volledig voor Loosduinen en komt zodoende in

aanmerking voor vervolgonderzoek. De adressen van de organisaties die nog ik nog niet heb kunnen bereiken, zijn verzameld in een map, welke gelijktijdig met het eindrapport aan de opdrachtgever overhandigd zal worden. Deze map en de SIF vormen een concreet begin voor verdere inventarisatie. Naar mij idee kan, als er besloten wordt verdere inventarisatie door een stagiair uit te laten voeren, de stagiair ook mutatiebevoegdheid krijgen, mits er goede afspraken worden gemaakt. Als de beheerder en de stagiair exact weten hoe de informatie verwerkt dient te worden, zal dit probleemloos verlopen en de werkdruk voor de beheerder verlichten. Ik denk dat er eerder kans is op interpretatiefouten, als de beheerder de (met de hand genoteerde) gegevens van de stagiair moet invoeren.

Applicatie

De applicatie kan men bijvoorbeeld door Informatiesystemen Holland (ISH) uit laten voeren. Vanuit de SWO werd deze organisatie aanbevolen, onder andere omdat zij ook gespecialiseerd zijn op facilitair gebied. De SWO heeft verder goede ervaringen met de software. In de scriptie *De deur staat altijd open – Bij het Facilitair Meldpunt kan iedereen altijd terecht*[53] worden enkele softwareleveranciers door middel van een matrix beoordeeld. Planon scoort er hoger dan ISH, vooral bij het criterium *gebruiksvriendelijkheid* is het verschil groot: een vijf op een schaal van één tot tien voor ISH en een negen voor Planon. Daarnaast blijkt hieruit dat Planon goedkoper is dan ISH. Daarentegen heeft ISH weer meer mogelijkheden tot uitbreiding. Het is dus aan te raden beide bedrijven aan te schrijven voor een offerteaanvraag.

Mijn visie

Mijns inziens is het overzicht van de verhuurbare ruimten niet het enige terrein waarop de informatievoorziening onduidelijk is bij de gemeente. Tijdens mijn afstudeeropdracht viel het mij op dat de meeste programma's en netwerken bij de gemeente onduidelijk zijn. Het kostte mij opvallend veel meer moeite dan in andere organisaties om te begrijpen hoe de programma's werken. Het kostte mij even zoveel moeite om te achterhalen bij wie ik moest zijn voor bepaalde informatie. De communicatielijnen en verantwoordelijkheden zijn voor derden niet inzichtelijk. Het is van belang dat hier duidelijkheid in aangebracht wordt, anders blijft men bij de verkeerde ambtenaren terechtkomen, waardoor de processen vertragen en men tijd verliest. Ik heb zelf gemerkt dat ik in bepaalde gevallen zo veel moeite had om de juiste informatie te vergaren, of om de juiste persoon daarvoor te bereiken, dat ik het uiteindelijk opgaf, zonder ooit mijn doel bereikt te hebben. Gezien de klachten die de aanleiding van deze opdracht vormden, moet ik concluderen dat ik niet de enige ben die dit overkomen is. Ik ben van mening dat dergelijke problemen prima verholpen kunnen worden, mits het probleem erkend wordt en men de communicatiestructuur doorzichtiger maakt, door bijvoorbeeld centrale aanspreekpunten aan te stellen voor zowel interne als externe 'klanten'. Hierdoor wordt niet alleen efficiënter en effectiever te werk gegaan, maar worden eveneens irritaties en klachten voorkomen.

Het beheer van informatie is denk ik onoverzichtelijk geworden, omdat de gemeente een dermate grote organisatie is, dat controle op de naleving van procedures niet haal-

[53] Humme, A.M.: , De deur staat altijd open – Bij het facilitair meldpunt kan iedereen altijd terecht, hoofdstuk 4 blz. 22.

baar meer is. Uit de ontwikkelingen op het gebied van informatiebeheer (BRA en BGR) bij de gemeente blijkt duidelijk dat zij dit zelf reeds opgemerkt hadden. Toch denk ik dat het niet alleen gaat om concretere procedures en controle daarop. Het lijkt mij minstens even belangrijk om bewustwording te creëren bij de ambtenaren van de consequenties die incorrecte informatievoorziening tot gevolg kan hebben. Daarnaast vind ik dat het welslagen van de toekomstige basisregistraties voor een groot deel afhankelijk is van de gebruiksvriendelijkheid van de software. Zo lang als een bestand niet gemakkelijk bruikbaar is, zullen mensen omwegen zoeken en zich zodoende niet aan de procedures houden. Wanneer men zich echter bewust is van het belang ervan én als de software gebruiksvriendelijk is, zal niemand overwegen procedures te omzeilen.

Begrippen en afkortingen

Afkortingen

- AGZ Algemene Gezondheidszorg
- AMB Ambulancedienst
- CL commissie Loosduinen
- BGR Basis Gebouwen Register
- BRA Basis Registratie Adressen
- BISP dienst Binnensport
- BUSP dienst Buitensport
- B&W burgemeester en wethouders
- DB Dagelijks Bestuur
- DSB Dienst Stadsbeheer
- DWC Decentrale Welzijnsorganisatie
- GGD Gemeentelijke Gezondheidsdienst
- GGE Epidemiologie, Gezondheidsvoorlichting en GGD-beleid
- I&A Informatie en Automatisering
- ID Indicatiebureau
- ISH Informatiesystemen Holland
- JGZ Jeugdgezondheidszorg
- LOC Loosduinse Ouderen commissie
- MS-Access Microsoft Access
- OCW dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn
- OIV Onderzoek en Integrale Vraagstukken
- OO Openbaar Onderwijs
- OV openbaar vervoer
- P&O afdeling Personeel en Organisatie
- PvE Programma van Eisen
- ROV projectgroep Ruimtelijke Ordening en Verkeer
- SAG Standaard Aanvullende Gegevensformulier
- SIF Standaard Inventarisatie Formulier
- SWO Stichting Welzijnsorganisatie
- W&B projectgroep Welzijn en Beheer
- WDC Wijk- en Dienstencentrum
- WVE Wethouder Volksgezondheid en Emancipatie

Begrippen

- Haagse Hout stadsdeel
- Loosduinen stadsdeel en wijk binnen het stadsdeel
- Pilot proefprogramma
- Segbroek stadsdeel
- stadsdeel deel van de gemeente, bestaande uit wijken en buurten

Literatuuropgave

Boeken

- Engelbregt, A.J.J.: *Logistiek management in dienstverlening.* 2e dr. Utrecht: Uitgeverij LEMMA BV, 2002. ISBN 90 5931 119 1

- Grit, R. : *Informatiemanagement.* Groningen: Wolters-Noordhoff , 2000. ISBN 90 01 34784 3

- Hänke, J.C.: *Snelgids Excel 2002 – Snel wegwijs in de mogelijkheden van de nieuwe versie van Excel.* Almere: Data Becker, 2001. 90 592 3013 2

- Jans, E.O.J.: *Inleiding Administratieve Organisatie*. Houten: Wolters-Noordhoff, 2001. ISBN 90 207 3174 2

- Looy, B. van, e.a.: *Services Management – An integrated approach.* 2e dr. Glasgow: Bell & Bain Limited, 2003. ISBN 0 273 67353 X

- Reijnders, E.: *Interne communicatie: aanpak en achtergronden.* 3e dr. Assen: Koninklijke Van Gorcum, 2002. ISBN 90 232 3636 X

- Reterink, H. : *Logistiek van Informatiestromen.* Deventer: Kluwer bedrijfswetenschappen, 1997. ISBN 90 267 2588 4

- Stuur, A.: *Excel voor senioren - Voor iedereen die op latere leeftijd met Excel '97, 2000 of 2002 wil leren werken.* Uithoorn: Visual Steps, 2003. ISBN 30 5905 063 0

- Toorn, J.: *Basishandboek Excel 2002 – voor Excel 2002/XP.* Meppel: Krips, 2003. 90 5548 083 5

- Winkler, P. : *Aan de slag met SQL.* Schoonhoven: Academic Service, 2000. ISBN 90 395 1459 3

Scripties

- Ceulemans, C.L.: *Verbetering informatievoorziening ABVAKABO FNV.* Zoetermeer: ABVAKABO FNV, 2003.

- Dam, S.: *Florence 'Logistiek, heel logisch!'.* Den Haag: Florence, 2004.

- Humme, A.M.: *De deur staat altijd open! – Bij het facilitair Meldpunt kan iedereen voor alle facilitaire zaken terecht.* Gouda, Verpleeghuis Bloemendaal, 2005.

- Jagher, S. de: *Stadsdeel Laak 'Op weg naar een sociaal veilige buurt'.* Den Haag: Gemeente Den Haag, stadsdeel Laak, 2003.

- Meester, A.: "*If you don' t know where you're going, ant road will take you there" – Organisatie- en communicatiebeleid, de 'weg' naar professionaliteit.* Den Haag: TNO Fysisch en Elektronisch Laboratorium, 2004.

- Vliet, C. van: *Samen aan Tafel – Businessplan voor de opzet van een senioren-restaurant.* Den Haag: Verpleeghuis Nebo, 2004.

Syllabi

- Smit, A.T.: *Contractenbeheer.* Den Haag: Haagse Hogeschool, 2004. nr.: 4FM-vt/dt.

Bedrijfsinformatie

- Centraal Informatiepunt Ouderen en Meldpunt mantelzorgers: *Sociale Gids Den Haag 2002/2003*. Den Haag: Drukkerij Macula, 2002.

- commissie Loosduinen: *Jaarverslag commissie Loosduinen 2003.* Den Haag: commissie Loosduinen, 2004.

- Gemeente Den Haag: *De gemeentegids – Loosduinen.* Den Haag: Gemeente Den Haag, 2003.

- Gemeente Den Haag, dienst OCW: *Wegwijzer Voortgezet Onderwijs 2005.* Den Haag: Gemeente Den Haag, 2004.

- Kleijn, K.: *Verslag werkzaamheden commissie Loosduinen 2002*. Den Haag: commissie Loosduinen, 2003.

- Matthijsse, J.A.M. en Beerda, G.Th.: *Eindrapportage Integraal Huisvestingplan Onderwijs/Plus stadsdeel centrum.* Den Haag: Gemeente Den Haag, Dienst OCW/Vastgoed, 2000.

- Openbaar en Bijzonder Onderwijs te Den Haag: *Wegwijzer Primair Onderwijs 2004/2005.* Den Haag: Fad/Multimedia, 2004.

- Stichting Welzijnsorganisatie Segbroek Loosduinen: *Informatie voor ouderen in Loosduinen- welzijnswerk Loosduinen.* Den Haag: Stichting Welzijnsorganisatie Segbroek Loosduinen, 2005.

Internetsites

- Wijndaelercentrum: http://www.wijndaelercentrum.nl/ 21 februari 2005, 16.00 uur.

- http://www.iens.nl/restaurantsVan/DenHaag/?a=Kijkduin 21 februari 2005, 16.30 uur.

- Gemeente Den Haag
  http://www.denhaag.nl/Docs/sdk/Loosduinen/CLverslag2002.pdf 3 maart 2005, 15.30 uur.

- Loosduins Informatie en Advies Steunpunt
  http://www.liasnet.nl/over_lias/over_lias.htm 18 maart 2005, 13.00 uur.

- http://loosduinen.info 4 april 2005, 16.00 uur.

- Vereniging van Nederlandse Gemeenten www.vng.nl 1 april 2005, 15.33 uur.

Overige bronnen

- Mostert, O.: *Vooraankondiging burgerconsultatie*. Den Haag, dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn, 2005.

- Lootsma, D.: *Agenda gesprek wethouder WVE met commissie Loosduinen - 7 april 2004*, Den Haag: dienst OCW, 2004.

- *Besluitenlijst B&W*, 28 september 2004

- *Besluitenlijst B&W*, 12 oktober 2004

- *Besluitenlijst B&W*, 26 oktober 2004

Voldoen aan de vraag: een aanbod van de gemeente

-Bijlagen-

Faciliteren van verhuurinformatie met behoud van het overzicht

Nikita Ripamonti
Opleiding FM

Voldoen aan de vraag: een aanbod van de gemeente

Faciliteren van verhuurinformatie met behoud van overzicht

Auteur: Nikita Ripamonti
Studentnummer: 20021525
Klas: 4Ea

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

Docentbegeleider: dhr. R.F. Bouter
Medebeoordelaar: mw. O.G. van Diermen
Opdrachtgever: Gemeente Den Haag
dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn
Spui 70
2500 DP Den Haag

Bedrijfsmentor:	dhr. A.P. Dorpmans voorpostmedewerker Segbroek - Loosduinen
Onderzoeksperiode:	14 februari – 24 mei 2005 bijlagen

Inhoudsopgave

Bijlage 1: Planning afstudeeropdracht 1

Bijlage 2: Plattegrond Loosduinen 3

Bijlage 3: Brief Behoefteonderzoek 5

Bijlage 4: Inventarisatielijst 7

Bijlage 5: Organogram dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn 10

Bijlage 6: Agenda voor de toekomst 12

Bijlage 7: Projectgroepen 14

Bijlage 8: Topiclijst Behoefte-onderzoek 16

Bijlage 9: Afdruk database 18

Bijlage 10: Voorbeeld Word-document 20

Bijlage 11: Voorbeeld Tabblad 22

Bijlage 12: Voorbeeld Gesorteerde Database 24

Bijlage 13: Standaard Inventarisatie Formulier (SIF) 26

Bijlage 14: Standaard Aanvullende Gegevensformulier(SAG) 29

Bijlage 15: Implementatieplan 31

Bijlage 16: Voorbeeld Evaluatie-enquête 33

Bijlage 17: Totstandkoming van de kosten 35

Bijlage 18: Kostensoorten Applicatie 37

Bijlage 19: Berekeningswijze Kosten 39

Bijlage 1

Planning Afstudeeropdracht

planning afstudeeropdracht Loosduinen 2005

looptijd: 14 februari - 20 mei	weken															subproblemstellingen								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	PB
probleem definiëren																								
oriënterende interviews																								
onderzoeksplan maken																								
keuze database																								
interviews database-experts																								
literatuuronderzoek databases																								
behoefteonderzoek																								
bench marking																								
interviews gebruikers																								
interviews gemeente																								
huidige situatie vaststellen																								
gewenste situatie vaststellen																								
inventarisatie																								
database opzetten																								
standaardinventarisatielijsten opstellen																								
inventarisaties																								
data invoeren																								
beleidsadviezen																								
mutatie- en beheerplan maken																								
informatiebeheer																								
investering																								
exploitatiebegroting																								
implementatie																								
concept verslag inleveren																								
afronding																								
rapport schrijven																								
database afronden																								
definitief verslag inleveren																								
presentatie intern																								

Bijlage 2

Plattegrond Loosduinen

(onderdeel van de kaart van Den Haag)

Den Haag en omgeving
schaal 1:50.000
N
0 0,5 1 1,5 2 km.
STADSDEEL - WIJK- EN BUURTGRENZEN
3 STADSDEELGRENS MET NAAM MET NUMMER
18 WIJKGRENS MET NAAM EN NUMMER
83 BUURTGRENS MET NAAM EN NUMMER
1 STADSDEEL LOOSDUINEN WIJK EN BUURTEN
14 Bohemen en Meer en Bos
81 Bosjes van Pex
92 Bohemen en Meer en Bos
15 Kijkduin en Ockenburgh
90 Ockenburgh
91 Kijkduin
16 Kraayenstein en de Uithof
97 Kraayenstein
17 Loosduinen
85 Kerketuinen en Zichtenburg
86 Houtwijk
95 Kom Loosduinen
18 Waldeck
06 Waldeck-zuid
40 Nieuw Waldeck
82 Rustenburg
93 Componistenbuurt
94 Waldeck-noord
2 STADSDEEL ESCAMP WIJK EN BUURTEN
31 Rustenburg en Oostbroek
30 Rustenburg
31 Oostbroek-noord
35 Oostbroek-zuid
32 Leyenburg
84 Leyenburg
33 Bouwlust
87 Venen, Ooiden en Paden
96 Zijden, Steden en Zichten
98 Dieven en Gaarden
99 De Uithof
34 Morgenstond
5 STADSDEEL CENTRUM WIJK EN BUURTEN
5 Archipelbuurt
46 Archipelbuurt
22 Zeeheldenkwartier
45 Zeeheldenkwartier
23 Willemspark
47 Willemspark
27 Stationsbuurt
18 Huygenspark
62 Rivierenbuurt-zuid
63 Rivierenbuurt-noord
28 Centrum
11 Kortenbos
12 Voorburg
13 Dilebomen
14 Zuidwal
29 Schildersbuurt
15 Schildersbuurt-west
16 Schildersbuurt-noord
17 Schildersbuurt-oost
30 Transvaalkwartier
32 Transvaalkwartier-noord
33 Transvaalkwartier-middden
34 Transvaalkwartier-zuid
37 Groente- en Fruitmarkt
21 Groente- en Fruitmarkt
6 STADSDEEL LAAK WIJK EN BUURTEN
38 Laakkwartier en Spoorwijk
19 Laakhaven-oost
22 Laakhaven-west
23 Spoorwijk
24 Laakkwartier-west
25 Laakkwartier-oost
26 Noordpoldersbuurt
NOORDZEE
Westduinpark
Meer en bos
Bosjes van Pex
Westduinen
Ockenburgh
Recreatiegebied Madestein
Recreatiegebied De Uithof
POELDIJK
Westland-Hoek van Holland
Haagweg
Monsterweg
Oude Haagweg
Westmadeweg
Oostmadeweg
Madeweg
Madepolder weg
Nieuweweg
N211
Escamplaan
Kerketuinenweg
De Werf
Meppelweg
Hengelo
Loosduinse Volendamlaan
Mozartlaan
Meerdervoort
Wijndaelerweg
Wijndaelerduin
Machiel
Hollandlaan
Sportlaan
Balsemientlaan
Miert
Albardastraat
Thorbeckelaan
Ockenburgh
Oostberlaan
Lozerlaan
Houtwijklaan
Escamplaan
Laan van Meerdervoort

Bijlage 3

Brief Behoefteonderzoek

Den Haag, 25 februari 2005

Betreft: informatievoorziening accommodatieverhuur

Geachte voorzitter,

In het kader van mijn afstudeeropdracht bij de dienst OCW, zou ik graag om uw advies vragen. Ik ben, naar aanleiding van een vraag van de Commissie Loosduinen, bezig met een inventarisatie van alle accommodaties die voor derden beschikbaar gesteld worden in Loosduinen. De bedoeling is dat ik deze gegevens inzichtelijk maak voor zowel de bewoners als voor de gemeente. Dit zal gebeuren door middel van een digitaal overzicht.

Nu voer ik, voordat ik daar mee begin, een behoefteonderzoek uit. Ik zou graag willen weten welke vraag er is vanuit de bewoners, of er klachten over dit onderwerp zijn en zo ja: welke klachten dat dan zijn. Wellicht heeft men ook wensen of ideeën over de informatie die in dit overzicht opgenomen wordt.

Ik heb vernomen dat uw organisatie waarschijnlijk een goed beeld heeft van de meningen en wensen van ouderen in Loosduinen. Daarom luidt mijn vraag aan u: zou u mij met dit behoefteonderzoek willen helpen? Graag verneem ik van u of, en op welke wijze ik hierover contact met u op kan nemen. Ik ben natuurlijk ook bereid in een gesprek mijn opdracht nader toe te lichten. U kunt mij bereiken op onderstaande e-mailadressen en telefoonnummers.

Bij voorbaat dank,

Nikita Ripamonti

stagiaire dienst OCW, afdeling Ideco
e-mailadressen:
20021525@student.hhs.nl
n.ripamonti@ocw.denhaag.nl
telefoonnummers:
06 - 30 59 65 40
070 - 353 79 45

Bijlage 4
Inventarisatielijst

Inventarisatielijst

naam organisatie-
_____
naam ruimte_____
adres_____
postcode_____
wijk_____
telefoonnummer_____
activiteiten_____
_____
_____
max. aantal personen_____

bereikbaarheid
- openbaar vervoer
- auto

bereikbaarheid
- welk OV; nummers + haltes?_____
_____
- auto; route?_____
_____
- parkeergelegenheid; betaald/gratis?_____
_____
- fietsenstalling?_____

geschikt voor
- jongeren
- ouderen

- minder validen
    - toegang ruimtes
    - invaliden-wc
    - lift
- anders:_____-
_____

gebruiksdoel
- sport
- vergaderen
- teken/schilderen
- feesten
- bruiloften
- oefenen bands
- workshops
- anders:_____-
_____

sport
- fitness
- atletiek
- turnen
- balspelen
- vechtsport
- dansen
- badminton
- tennis
- zwemmen
- paardrijden
- anders:_____
_____

faciliteiten
- aansluiting electriciteit
- meubilair
- audio/visuele-middelen
- geluidsinstallatie
- sportbenodigdheden
- bar

- catering
- podium
- opbergruimte
- wc's m/v
- kleedkamers m/v
- douches m/v
- anders:_____
  _____
  _____

verboden / beperkingen

- roken
- dieren
- alcohol
- geluidslimiet
- anders:_____
  _____
  _____

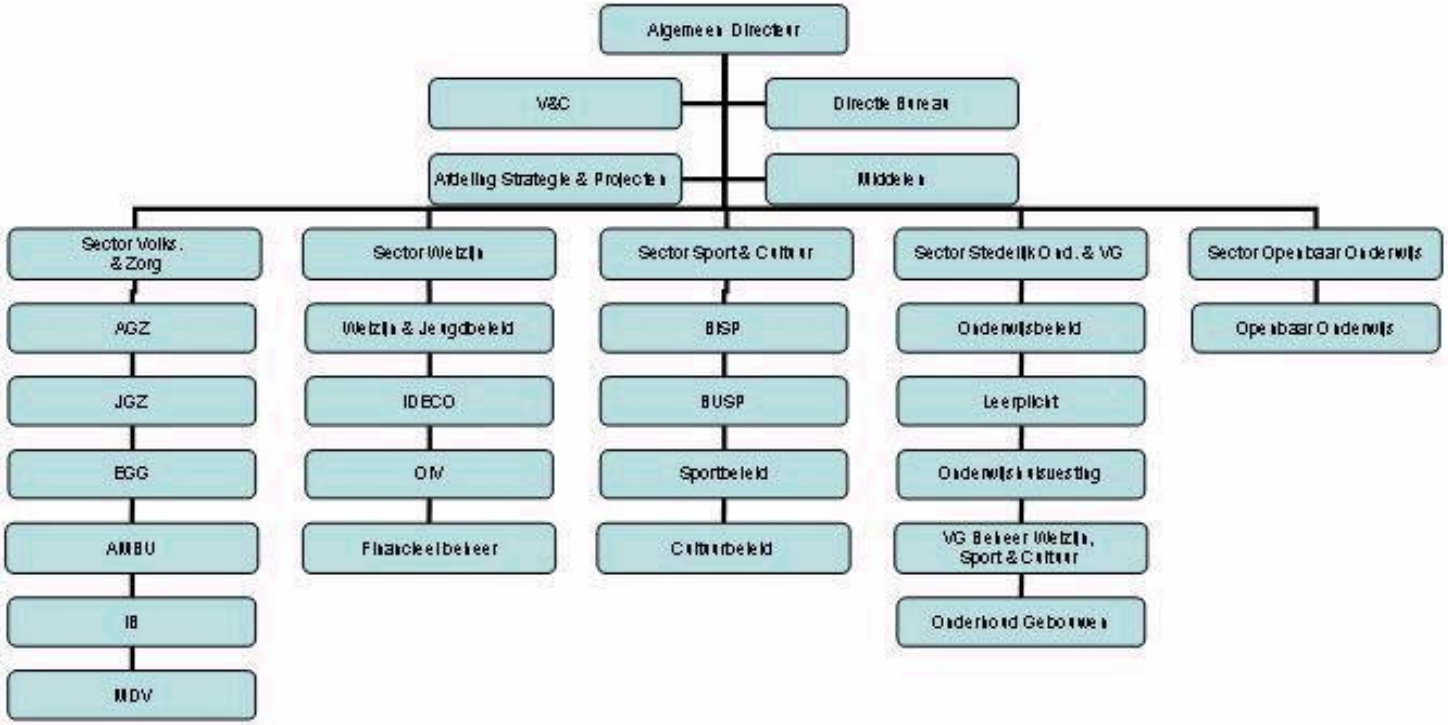
kosten

- prijs per zaal
- prijs per extra tijdsduur
- prijs extra faciliteiten
- kortingen
- profit/non-profit
- anders:_____
  ____
  _____
  _____

Bijlage 5

Organogram

dienst Onderwijs Cultuur en Welzijn


Algemeen Directeur
V&C
Directie Bureau
Afdeling Strategie & Projecten
Middelen
Sector Volks. & Zorg
Sector Welzijn
Sector Sport & Cultuur
Sector Stedelijk Ond. & VG
Sector Openbaar Onderwijs
AGZ
JGZ
EGG
AMBU
IB
MDV
Welzijn & Jeugdbeleid
IDECO
OIV
Financieel beheer
BISP
BUSP
Sportbeleid
Cultuurbeleid
Onderwijsbeleid
Leerplicht
Onderwijskwaliteit
VG Beheer Welzijn, Sport & Cultuur
Onderhoud Gebouwen
Openbaar Onderwijs

Bijlage 6

Agenda voor de toekomst

(onderdeel van het Welzijnsplan 2005-2006)

6. Agenda voor de toekomst

In de planperiode is ons welzijnsbeleid gericht op:

1 *Inhoudelijke prioriteit voor:*
- de ondersteuning van vrijwilligers en particuliere initiatieven;
- de integratie van allochtonen in het bijzonder vrouwen;
- versterking van de keten jeugd en veiligheid;
- versterking van de keten welzijn/zorg/wonen.

2. *Meer vraaggericht aansturen van het welzijnswerk.*
Dit willen wij bereiken door:
- de voor welzijnswerk beschikbare middelen over de stadsdelen te herverdelen. De inzet van deze middelen voor activiteiten en welzijnsaccommodaties in de stadsdelen vindt plaats op basis van een vraaggericht systeem;
- binnen de stadsdelen maatwerk te leveren door invloed van de vraag op de prioriteitstelling binnen de kaders van het stedelijke beleid (zie onder 1.);
- de deconcentratie van met name het welzijnsdeel van de dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn naar de stadsdelen.

3. *Het stimuleren van innovatie, creativiteit en kwaliteit.*
Dit willen bereiken door het uitvoeren van de besluiten uit het raadsvoorstel welzijnssubsidiëring;

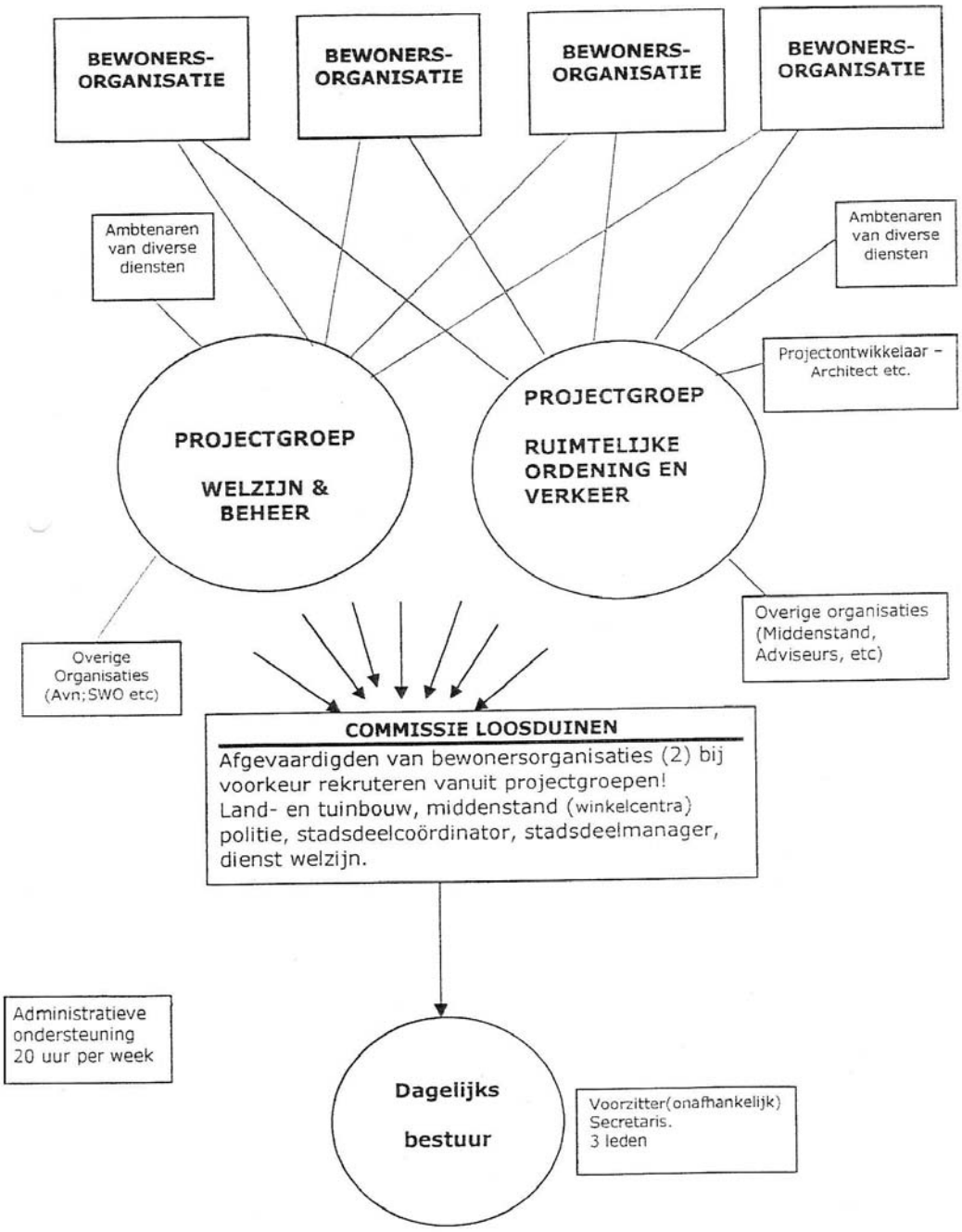
4. *Het standaard verzamelen van informatie over Volume, Frequentie en Tevredenheid.*
Wij willen deze informatie over onze welzijnsvoorzieningen en –activiteiten verzamelen teneinde betere afwegingen te kunnen maken bij het stellen van prioriteiten.

Met dit Welzijnsplan 2005-2006 geven wij op hoofdlijnen invulling aan de uitdaging van het beleidsakkoord 2002-2006. Wij richten ons hierbij op versterking van de zelfredzaamheid en persoonlijke ontplooiing van ieder individu en willen ervoor zorgdragen dat alle Hagenaars in de positie komen waarin zij daadwerkelijk kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven[10].

[10] Den Haag, dat zijn wij allemaal! Beleidsakkoord voor de periode 2002-2006, april 2002

Bijlage 7

Projectgroepen


BEWONERS-ORGANISATIE
BEWONERS-ORGANISATIE
BEWONERS-ORGANISATIE
BEWONERS-ORGANISATIE
Ambtenaren van diverse diensten
Ambtenaren van diverse diensten
Projectontwikkelaar - Architect etc.
PROJECTGROEP
WELZIJN & BEHEER
PROJECTGROEP
RUIMTELIJKE ORDENING EN VERKEER
Overige Organisaties (Avn;SWO etc)
Overige organisaties (Middenstand, Adviseurs, etc)
COMMISSIE LOOSDUINEN
Afgevaardigden van bewonersorganisaties (2) bij voorkeur rekruteren vanuit projectgroepen!
Land- en tuinbouw, middenstand (winkelcentra) politie, stadsdeelcoördinator, stadsdeelmanager, dienst welzijn.
Administratieve ondersteuning 20 uur per week
Dagelijks bestuur
Voorzitter(onafhankelijk) Secretaris. 3 leden

Bijlage 8

Topiclijst Behoefteonderzoek

Topiclijst Behoefteonderzoek

Oriënterende interviews:
(doelgroep: commissie Loosduinen, gebruikers en de productgroepen Vastgoed, Onderwijs en Welzijn):

- Functie geïnterviewde
- Adresgegevens en telefoonnummers alle organisaties binnen die afdeling

- Hebben zij zalen, voor zover bekend?
- Welke verdienen de voorkeur van de gebruikers?
- Welke gebruiksdoelen worden gesteld? (gebruikers/overheid)
- Waar worden deze zalen voor gebruikt ?
- Wordt er (over het algemeen) winst op het gebruik van deze zalen gemaakt?
- Zijn er reeds pluspunten of nadelen aan (één van) deze zalen bekend?
- Wat zijn de meest gangbare klachten van de gebruikers?

- Hoe wordt informatie omtrent deze accommodaties vergaard? (logistiek/procedures)
- Wie draagt daar zorg voor?
- Hoe wordt deze informatie gemuteerd?
- Hoe komt een derde (bijv. commissie Loosduinen of een inwoner v. Loosduinen aan deze informatie?
- Eisen/wensen mbt (het soort) informatie?
- Zijn er klachten over de informatievoorziening omtrent de acco´s? (zelf of derden)
- Eisen /wensen mbt informatievoorziening?
- Randvoorwaarden; wat wil men weten over deze acco´s?

Bijlage 9

Afdruk van de database

nr	accommodatie	genre acco	ruimte	activiteiten	pers.	adres	postcode	wijk	telefoonnr	OV
1	Schakel	basisschool	gymzaal	sport	30	C.A. van Beverenstraat 40	2552 HW	Houtwijk	397 31 94	tram 2
2	Henneberg	multi-funct centrum	zaal	sport, vergaderen	30	Tramstraat 15	2551 TT	Kom Loosduinen	397 60 01	tram 3, bus 26
3	Henneberg	multi-funct centrum	lokaal	vergaderen	15	Tramstraat 15	2551 TT	Kom Loosduinen	397 60 01	tram 3, bus 26
4	Henneberg	multi-funct centrum	zaal	vergaderen	100	Tramstraat 15	2551 TT	Kom Loosduinen	397 60 01	tram 3, bus 26
5	Pedologisch Instituut-school	basisschool	gymzaal	sport	30	Paddepad 8	2554 HZ	Kijkduin	325 40 02	bus 24 (tram 3, bus 23)
6	Haagse Beek SBO	basisschool	gymzaal	sport	30	Paddepad 6	2552 HZ	Kijkduin	323 72 34	bus 24 (tram 3, bus 23)
7	Bohemen-Kijkduin OBS	basisschool	gymzaal	sport	30	Daltonplantsoen 4-6	2555 SB	Bohemen	368 13 38	bus 24 (tram 3, bus 23)
8	Nieuw Waldeck OBS	basisschool	gymzaal	sport	15	Toscaninistraat 189	2551 LW	Nieuw Waldeck	323 73 42	tram 2,3, bus 14
9	Lichtbaken OBS	basisschool	gymzaal	sport	30	Georges Bizetstraat 21	2551 ZC	Nieuw Waldeck	323 95 22	tram 2,3, bus 14
10	Duinhage	verzorgingshuis	zaal	vergaderen	60	De Savornin Lohmanlaan 202	2566 AW	Bohemen	325 46 40	tram 3, bus 23,24
11	Duinhage	verzorgingshuis	vergaderruimte	vergaderen	15	De Savornin Lohmanlaan 202	2566 AW	Bohemen	325 46 40	tram 3, bus 23,24
12	Vrederust-West	verpleeghuis	vergaderzaal	vergaderen	25	Schuttersdreef 125 - 127	2542 XA	Kerketuinen	308 36 36	tram 9 bus14,25
13	Vrederust-West	verpleeghuis	vergaderzaal	vergaderen	14	Schuttersdreef 125 - 127	2542 XA	Kerketuinen	308 36 36	tram 9 bus14,25
14	Haags Pop Centrum	muziekoefencentrum	oefenruimte klein (7)	oefenen bands	8	Burgemeester Hovylaan 12	2552 AW	Kom Loosduinen	397 39 09	tram 2,3, bus 26
15	Haags Pop Centrum	muziekoefencentrum	oefenruimte groot (5)	oefenen bands	8	Burgemeester Hovylaan 12	2552 AW	Kom Loosduinen	397 39 09	tram 2,3, bus 26
16	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	45	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
17	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	40	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
18	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	85	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
19	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	150	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
20	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	45	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
21	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	30	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
22	Atlantic Hotel	hotel	vergaderzaal	feesten	20	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
23	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	20	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
24	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
25	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	20	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
26	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
27	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	20	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
28	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
29	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	12	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
30	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
31	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
32	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
33	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	90	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
34	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	75	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82	bus 23, 24, 26
35	Chalet Ockenburgh	partycentrum	zaal	feesten	35	Monsterseweg 8b	2553 RL	Ockenburgh	397 87 67	bus 23 (tram 3)
36	Chalet Ockenburgh	partycentrum	zaal	feesten	120	Monsterseweg 8b	2553 RL	Ockenburgh	397 87 67	bus 23 (tram 3)
37	Chalet Ockenburgh	partycentrum	zaal	feesten	15	Monsterseweg 8b	2553 RL	Ockenburgh	397 87 67	bus 23 (tram 3)
38	Wiekslag	multi-funct centrum	gymzaal	sport	75	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90	tram 2, bus 129
39	Wiekslag	multi-funct centrum	balkon	oefenen bands	15	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90	tram 2, bus 129
40	Wiekslag	multi-funct centrum	ontmoetingsruimte	vergaderen	30	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90	tram 2, bus 129
41	Wiekslag	multi-funct centrum	vergaderzaal	vergaderen	10	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90	tram 2, bus 129
42	Wiekslag	multi-funct centrum	zaal	sport	30	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90	tram 2, bus 129
43	Wiekslag	multi-funct centrum	zaal	vergaderen	30	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90	tram 2, bus 129
44	Tabitha	verzorgingshuis	restaurant	feesten	80	Mozartaan 280	2555 KZ	Waldeck Noord	890 91 00	tram 3
45	Tabitha	verzorgingshuis	vergaderzaal	vergaderen	15	Mozartaan 280	2555 KZ	Waldeck Noord	890 91 00	tram 3
46	Tabitha	verzorgingshuis	vergaderzaal	vergaderen	40	Mozartaan 280	2555 KZ	Waldeck Noord	890 91 00	tram 3
47	Tabitha	verzorgingshuis	vergaderzaal	vergaderen	12	Mozartaan 280	2555 KZ	Waldeck Noord	890 91 00	tram 3
48	Houtwijk	basisschool	gymzaal	sport	30	Mari Andriessenstraat 42	2552 KN	Houtwijk	391 15 55	tram 2, bus 26
49										
50										

Bijlage 10

Voorbeeld Word-document

Verdere informatie over de ruimte

naam organisatie: **Chalet Ockenburgh**
naam ruimte: **grote zaal, te koppelen aan serre**

bereikbaarheid

openbaar vervoer
- bus 123, richting 's Gravenzande, halte Ockenburgh, 5 min. lopen
- tram 3, richting Loosduinen, halte Pisuissestraat, 8 min. lopen

parkeergelegenheid
- Monsterseweg, gratis

fietsenstalling
- onbewaakt

geschikt voor

- jongeren
- ouderen

minder validen
- toegang ruimtes
- invaliden-wc
- lift

gebruiksdoel

- vergaderen
- tekenen/schilderen
- feesten
- bruiloften
- recepties
- oefenen bands
- workshops

faciliteiten

- aansluiting electriciteit
- meubilair
- audio/visuele-middelen
- geluidsinstallatie
- bar
- catering
- opbergruimte
- wc's m/v

verboden / beperkingen

- roken
- dieren
- alcohol

kosten

prijs per persoon
- variabel

prijs per zaal (alleen bij vergaderingen en workshops)
- € 30 per uur

profit

Bijlage 11

Afdruk van het Tabblad

categoriën

activiteten	soorten ruimtes	sport	genre acco
sport	gymzaal	fitness	basisschool
vergaderen	sportveld	aerobics	multi-functioneel centrum
tekenen/schilderen	zaal	atletiek	verzorgingshuis
feesten	lokaal	turnen	hotel
bruiloften	vergaderruimte	balspelen	restaurant
oefenen bands		vechtsport	
workshops	(binnen/buiten)	dansen	
		badminton	
		tennis	
		zwemmen	
		paardrijden	

facliteiten	beperkingen
electriciteit	roken
meubilair	dieren
AV-middelen	drankvergunning
geluidsinstallatie	geluislimiet
sportbenodigdheden	
bar	
catering	
podium	
opbergruimte	
wc's	
kleedkamers	
douches	

wijken	
officiële indeling:	bestaande uit de buurten:
Bohemen en Meer en Bos	Bosjes van Pex
	Bohemen en Meer en Bos
Kijkduin en Ockenburgh	Ockenburgh
	Kijkduin
Kraayenstein en de Uithof	Kraayenstein
Loosduinen	Kerketuinen en Zichtenburg
	Houtwijk
	Kom Loosduinen
Waldeck	Waldeck Zuid
	Nieuw Waldeck
	Rosenburg
	Componistenbuurt
	Waldeck Noord

Bijlage 12
Voorbeeld gesorteerde database
(op postcode)

nr	accommodatie	genre acco	ruimte	activiteiten	pers.	adres	postcode	wijk	telefoonnr
12	Vrederust-West	verpleeghuis	vergaderzaal	vergaderen	25	Schuttersdreef 125 - 127	2542 XA	Kerketuinen	308 36 36
13	Vrederust-West	verpleeghuis	vergaderzaal	vergaderen	14	Schuttersdreef 125 - 127	2542 XA	Kerketuinen	308 36 36
8	Nieuw Waldeck OBS	basisschool	gymzaal	sport	15	Toscaninistraat 189	2551 LW	Nieuw Waldeck	323 73 42
2	Henneberg	multi-funct centrum	zaal	sport, vergaderen	30	Tramstraat 15	2551 TT	Kom Loosduinen	397 60 01
3	Henneberg	multi-funct centrum	lokaal	vergaderen	15	Tramstraat 15	2551 TT	Kom Loosduinen	397 60 01
4	Henneberg	multi-funct centrum	zaal	vergaderen	100	Tramstraat 15	2551 TT	Kom Loosduinen	397 60 01
9	Lichtbaken OBS	basisschool	gymzaal	sport	30	Georges Bizetstraat 21	2551 ZC	Nieuw Waldeck	323 95 22
14	Haags Pop Centrum	muziekoefencentrum	oefenruimte klein (7)	oefenen bands	8	Burgemeester Hovylaan 12	2552 AW	Kom Loosduinen	397 39 09
15	Haags Pop Centrum	muziekoefencentrum	oefenruimte groot (5)	oefenen bands	8	Burgemeester Hovylaan 12	2552 AW	Kom Loosduinen	397 39 09
1	Schakel	basisschool	gymzaal	sport	30	C.A. van Beverenstraat 40	2552 HW	Houtwijk	397 31 94
6	Haagse Beek SBO	basisschool	gymzaal	sport	30	Paddepad 6	2552 HZ	Kijkduin	323 72 34
48	Houtwijk	basisschool	gymzaal	sport	30	Mari Andriessenstraat 42	2552 KN	Houtwijk	391 15 55
38	Wiekslag	multi-funct centrum	gymzaal	sport	75	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90
39	Wiekslag	multi-funct centrum	balkon	oefenen bands	15	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90
40	Wiekslag	multi-funct centrum	ontmoetingsruimte	vergaderen	30	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90
41	Wiekslag	multi-funct centrum	vergaderzaal	vergaderen	10	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90
42	Wiekslag	multi-funct centrum	zaal	sport	30	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90
43	Wiekslag	multi-funct centrum	zaal	vergaderen	30	Molenbrink 68a	2553 GR	Ockenburgh	397 83 90
35	Chalet Ockenburgh	partycentrum	zaal	feesten	35	Monstersweg 8b	2553 RL	Ockenburgh	397 87 67
36	Chalet Ockenburgh	partycentrum	zaal	feesten	120	Monstersweg 8b	2553 RL	Ockenburgh	397 87 67
37	Chalet Ockenburgh	partycentrum	zaal	feesten	15	Monstersweg 8b	2553 RL	Ockenburgh	397 87 67
16	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	45	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
17	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	40	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
18	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	85	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
19	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	150	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
20	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	45	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
21	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	30	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
22	Atlantic Hotel	hotel	vergaderzaal	feesten	20	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
23	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	20	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
24	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
25	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	20	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
26	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
27	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	20	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
28	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
29	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	12	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
30	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
31	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
32	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	25	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
33	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	90	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
34	Atlantic Hotel	hotel	zaal	feesten	75	Deltaplein 200	2554 EJ	Kijkduin	448 24 82
5	Pedologisch Instituut-school	basisschool	gymzaal	sport	30	Paddepad 8	2554 HZ	Kijkduin	325 40 02

Bijlage 13
Standaard Inventarisatie Formulier
(SIF)

Standaard Inventarisatie Formulier

naam organisatie_____
naam ruimte_____
adres_____
postcode_____
wijk_____
telefoonnummer_____
activiteiten_____
_____
_____
max. aantal personen_____

bereikbaarheid
- openbaar vervoer
- auto

bereikbaarheid
- welk OV; nummers + haltes?_____
  _____
- auto; route?_____
  _____
- parkeergelegenheid; betaald/gratis?_____
  _____
- fietsenstalling?_____

geschikt voor
- jongeren
- ouderen
- minder validen
  - toegang ruimtes
  - invaliden-wc
  - lift
- anders:_____
  _
  _____
  __

gebruiksdoel
- sport
- vergaderen
- teken/schilderen
- feesten
- bruiloften
- oefenen bands
- workshops
- anders:_____
  __

sport

- fitness
- atletiek
- turnen
- balspelen
- vechtsport
- dansen
- badminton
- tennis
- zwemmen
- paardrijden
- anders:_____
  _____
  _____

faciliteiten

- aansluiting electriciteit
- meubilair
- audio/visuele-middelen
- geluidsinstallatie
- sportbenodigdheden
- bar
- catering
- podium
- opbergruimte
- wc's m/v
- kleedkamers m/v
- douches m/v
- anders:_____
  _____
  _____

verboden / beperkingen

- roken
- dieren
- alcohol
- geluidslimiet
- anders:_____
  _____
  _____

kosten

- prijs per zaal
- prijs per persoon
- prijs per extra tijdsduur
- prijs extra faciliteiten
- kortingen
- profit/non-profit

- anders:_____
_____
_____

Bijlage 14
Standaard Aanvullende Gegevensformulier (SAG)

Verdere informatie over de ruimte

naam organisatie:
naam ruimte:

bereikbaarheid

openbaar vervoer
- , richting, halte , min. lopen

parkeergelegenheid
- betaald/gratis

fietsenstalling
- bewaakt/onbewaakt

geschikt voor

- jongeren
- ouderen

minder validen
- toegang ruimtes
- invaliden-wc
- lift

gebruiksdoel

- sport
- vergaderen
- tekenen/schilderen
- feesten
- bruiloften
- oefenen bands
- workshops

sport

- fitness
- aerobics
- atletiek
- turnen
- balspelen
- vechtsport
- dansen
- badminton
- tennis
- zwemmen
- paardrijden

faciliteiten

- aansluiting electriciteit
- meubilair
- audio/visuele-middelen
- geluidsinstallatie
- sportbenodigdheden
- bar
- catering
- podium
- opbergruimte
- wc's m/v
- kleedkamers m/v
- douches m/v

verboden / beperkingen

- roken
- dieren
- alcohol
- geluidslimiet

kosten

- prijs per dagdeel
- prijs per zaal
- prijs per extra tijdsduur
- prijs extra faciliteiten
- kortingen
- profit/non-profit

Bijlage 15
Implementatieplan

Implementatieplan van pilot tot definitieve applicatie

			2005							2006										2007
				fase 1			fase 2						fase 3							
	actie	actoren	juni	juli	aug.	sep.	okt.	nov.	dec.	jan.	feb.	mrt.	apr.	mei	juni	juli	aug.	sep.	okt.	nov.	dec.	jan.
	beoordelen rapport																					
implementatie pilot	inventarisatie afronden	beheerder of stagiair																				
	procedures opstellen	beheerder																				
	database op intranet	I&A																				
	introductie	beheerder en PR-functionaris																				
testfase	gebruik pilot	alle betrokken partijen																				
	tussentijdse beoordeling	beheerder																				
evaluatie	360° feedback	alle betrokken partijen																				
	beoordeling	B&W, OCW en Commissie																				
	besluitvorming																					
aanschaf applicatie	PVE opstellen	beheerder en I&A																				
	leverancierselectie	beheerder en I&A																				
	bouw en implementatie	applicatieleverancier																				

Bijlage 16

Voorbeeld Evaluatie-enquête

Enquête over het overzicht van ruimteverhuur!

Help ons de kwaliteit van de informatievoorziening te verbeteren!
Vul de enquête snel in!

1) **Hoe vaak maakt u gebruik van de database ?**
- ☐ wekelijks
- ☐ maandelijks
- ☐ zelden
- ☐ nooit

2) **Hoe werd u op de hoogte gebracht van het bestaan van de database?**
- ☐ via de introductiefolder
- ☐ via familie / vrienden
- ☐ via een link, namelijk_____
- ☐ anders, namelijk_____

3) **Vindt u de database gemakkelijk in gebruik?**
- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ redelijk

4) **Waar zou u meer informatie over willen hebben?**
- ☐ doelgroep
- ☐ activiteiten
- ☐ faciliteiten
- ☐ prijs
- ☐ bereikbaarheid

5) **Vindt u dat de database uitgebreid moet worden voor heel Den Haag?**
- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ maakt mij niet uit

6) **Als de database voor heel Den Haag ingevoerd zou worden, zou u hier dan gebruik van maken?**
- ☐ vaak
- ☐ regelmatig
- ☐ zelden
- ☐ nooit

7) **Heeft u nog opmerkingen of suggesties over de database?**

☐ nee

☐ ja, namelijk_____

Hartelijk dank voor het invullen!

Bijlage 17

Totstandkoming van de kosten

Totstandkoming van de kosten

In deze paragraaf wordt beschreven hoe de kosten berekend zijn. De kosten berusten soms op aannames of schattingen, omdat deze niet vaststaan. Indien dit het geval is, is dat bij de berekening aangegeven.

Personeelskosten

In de drie maanden implementatie heeft de beheerder twintig uur per week nodig om zijn taken uit te voeren. In de testperiode die volgt, heeft de beheerder minder tijd nodig; ongeveer acht uur per week, ofwel een dag. De personeelskosten zijn hierdoor hoger bij de initiële kosten dan bij de structurele kosten.

De personeelskosten zijn schaalniveau-afhankelijk, de beheerder zal naar schatting in schaal 8 zitten. Om een algemeen beeld te geven, is het gemiddelde berekend van het maximum en van het minimum salaris in schaal 8. In het salaris zijn aspecten als vakantiegeld en dergelijke reeds verwerkt. Naast het salaris kost iedere fulltime medewerker nog 20.000 euro per jaar aan overheadkosten. Deze overheadkosten bestaan uit: P&O, schoonmaak, werkplek, ARBO, elektra, grondprijs, ICT enzovoorts. Bij een stadsdeelkantoor zijn de overheadkosten lager, omdat onder andere de grondprijs lager is. Mocht besloten worden een parttime medewerker deze functie te laten vervullen, moeten de overheadkosten opnieuw berekend worden, deze zijn namelijk anders voor een parttime medewerker dan voor een fulltime medewerker. De afdeling P&O beschikt hiervoor over de exacte verdeelsleutels.

Logischerwijs nemen deze kosten toe, naarmate het bestand groter wordt. Als alle stadsdelen in de database opgenomen zijn, kost het meer tijd om het actueel te houden, waardoor er meer personeelskosten gemaakt worden. Ook dit dient in overleg met een personeelsfunctionaris vastgesteld te worden.

Introductiekosten

De introductiekosten zijn eenmalig. Ze komen voort uit de introductie van de database. Mailing 1 bestaat uit de vijftien organisaties die reeds in het bestand staan. Voor verdere inventarisatie zullen nog ongeveer vijfendertig organisaties benaderd moeten worden. De mailing bestaat daarom uit vijftig brieven. Voor de kosten van de mailing is en schatting gemaakt van de papier, inkt en portokosten.

De advertentie zal in de lokale krant *de Posthoorn* geplaatst worden en zal een kwart pagina bestrijken, wat gelijk is aan A4 formaat papier. De afdeling multimedia van de gemeente heeft bij deze krant een contract gesloten, waarmee zij korting bedingen. De advertentie zal voor heel Den Haag geplaatst worden. Dit is duurder dan wanneer het alleen voor één stadsdeel geplaatst wordt, maar het is effectiever, omdat het een pilot voor de gehele stad betreft. Als heel Den Haag er in de beginfase kennis van kan nemen, kan een groter draagvlak gecreëerd worden. Ter volledigheid is de prijs voor de oplage voor alleen stadsdeel Loosduinen ook vernoemd.

Bijlage 18

Kostensoorten applicatie

Kostensoorten applicatie

De kosten van de applicatie zijn verdeeld in personeelskosten en databasekosten. Uiteraard zullen bij de invoer van de stadsbrede database introductiekosten gemaakt worden. Aangezien het nu nog niet zeker is welke vorm van introductie men zou willen gebruiken, zijn deze kosten niet genoemd.

Initiële kosten aanschaf applicatie

Een PvE opstellen kost het meeste tijd volgens de beheerder van de SWO, die de ontwikkeling van de database bij hen nauwgezet heeft gevolgd. Dat was eveneens het geval bij dit onderzoek en zal zeker niet anders zijn bij de aanschaf van een database voorde gehele gemeente. Vooral de keuze van de juiste informatie die in de database opgenomen moet worden en het vinden van deze gegevens kost veel tijd. Het opbouwen van de database en het invoeren kost daarentegen minder tijd.

Personeelskosten

- PvE opstellen; beheerder
- leverancierssselectie; beheerder met iemand van I&A
- implementatie.

Investering database

- aanschaf
- ontwikkeling.

Structurele kosten na aanschaf applicatie

Nadat de nieuwe applicatie is geïmplementeerd, blijven er structurele kosten over, die op jaarbasis berekend moeten worden.

Personeelskosten

- beheerproces: invoer en mutatie
- contacten onderhouden alle partijen
- borging procedures
- periodieke evaluatie
- optimalisatie functionaliteit (aanpassen gebruikerseisen en aan verdere omstandigheden).

Databasekosten

- afschrijving informatiesysteem
- licenties informatiesysteem
- onderhoudscontract
- service: ondersteuning van gebruikers.

Bijlage 19

Berekeningswijze kosten

Berekening personeelskosten

De personeelskosten zijn berekend op basis van schaal 8. Het totale bedrag aan personeelskosten voor de werkgever bestaat uit het brutosalaris en overheadkosten.

40.479	brutosalaris fulltimer p.j.	
12	maanden	**= 3.373,25 salaris fulltime p.m.**

20.000	overhead fulltimer p. j.	
12	maanden	**= 1.666.67 overhead fulltime p. m.**

Initieel

salaris

3.373,25	salaris fulltime p.m.	
2	parttime (20 uur p.w.)	**= 1.686,63 salaris parrtime (20 u.) p.m.**

1.686,63	salaris parttime p.m.
3 x	maanden
5.059,89	**loonkosten introductieperiode**

overhead

1666,67	overhead fulltime p.m.	
2	parttime (20 uur p.w.)	**= 833.34 overhead parttime (20 u.) p.m.**

833,34	overhead parttime (20 u.) p.m.
3 x	maanden
2.500,02	**overheadkosten introductieperiode**

totale personeelskosten

5.059,89	loonkosten introductieperiode
2.500,02 +	overheadkosten introductieperiode
7.559,91	**personeelskosten introductieperiode**

1.686,63	loonkosten introductieperiode per maand
833,34 +	overheadkosten introductieperiode per maand
2.519,97	**personeelskosten introductieperiode per maand**

Structureel

salaris

3.373,25	salaris fulltime p.m.	
5	parttime (8 uur p.w.)	= **674,65 salaris parttime (8 u.) p.m**.
674,65	salaris parttime (8 u.) p.m.	
12 x	maanden	
8.095,80	**loonkosten per jaar**	

overhead

1.666,67	overhead full. p.m.	
5	parttime (8 uur p.w.)	**= 333.33 overhead parttime (8 u.) p.m.**
333,33	overhead part. (8 u.) p.m.	
12 x	maanden	
3.999.96	**overheadkosten per jaar**	

totale personeelskosten

8.095,80	loonkosten per jaar
3.999,96 +	overheadkosten per jaar
12.095,76	**personeelskosten per jaar**
333,33	loonkosten structureel per maand
674,65 +	overheadkosten structureel per maand
1.007,89	**personeelskosten structureel per maand**

Berekening uitgaven introductie

Mailing

Vijftig brieven naar alle in de pilot-database opgenomen organisaties, uur werk afdelingssecretaresse

Personeelskosten

1.007,98	personeelskosten voor 8 uur p.w. schaal 8	
8	uur	**= € 126 per uur**

materiaalkosten

0,02	inkt
0,02	porto
0,15	papier
0,35 +	enveloppen
0,52	**materiaalkosten per stuk**

0,52	materiaalkosten per stuk
50 x	stuks (brieven)
26	**materiaalkosten mailing**

totale kosten mailing

26	materiaalkosten mailing
63 +	personeelskosten mailing
119	**totale kosten mailing**

Interne introductie

Beschrijven en op intranet zetten: half uur werk afdelingssecretaresse

126	personeelskosten per uur	
2	personeelskosten per halfuur	**= € 63 per half uur**

Folders

kleur, A4, dubbelzijdig, 90grams papier, € 2,- per stuk, korting bij grotere hoeveelheid
€ 500,- voor 500 stuks

Advertentie

Posthoorn kwart pagina (= ongeveer A4): € 412,50 voor stadsdeel Loosduinen,
€ 2504,- voor advertentie voor heel Den Haag

Kosten schematisch weergegeven

legenda	
mnd.	maanden
u.	uur
p/w	per week

Financiën pilot			
personeelskosten		*per mnd.*	*per jaar*
fulltime medewerker			
maximum schaal 8		3.958,08	47.497,00
minimum schaal 8		2.788,42	33.461,00
gemiddelde schaal 8		**3.373,25**	**40.479,00**
initieel		*per mnd.*	*3 mnd.*
salaris	20 u.p/w	1.686,63	5.059,89
overhead-kosten		833,33	5.000,01
totale initiële personeelskosten		**2.519,96**	**10.059,90**
introductie			
initieel			*eenmalig*
introductie intern	intranet		126,00
folders	500 stuks		350,00
mailing	50 stuks		119,00
krantenbericht Posthoorn	1/4 pagina		2.504,00
totaal			**3.099,00**
structureel		*per mnd.*	*per jaar*
salaris	8 u. p/w	674,65	8.095,80
overhead-kosten		1.666,67	20.000,00
totale structurele personeelskosten		**2.341,32**	**28.095,80**

investering pilot	
initiële kosten	*3 mnd.*
personeelskosten	10.059,90
introductie	3.099,00
totaal	**13.158,90**

exploitatiekosten pilot	
structurele kosten	*per jaar*
personeelskosten	**28.095,80**