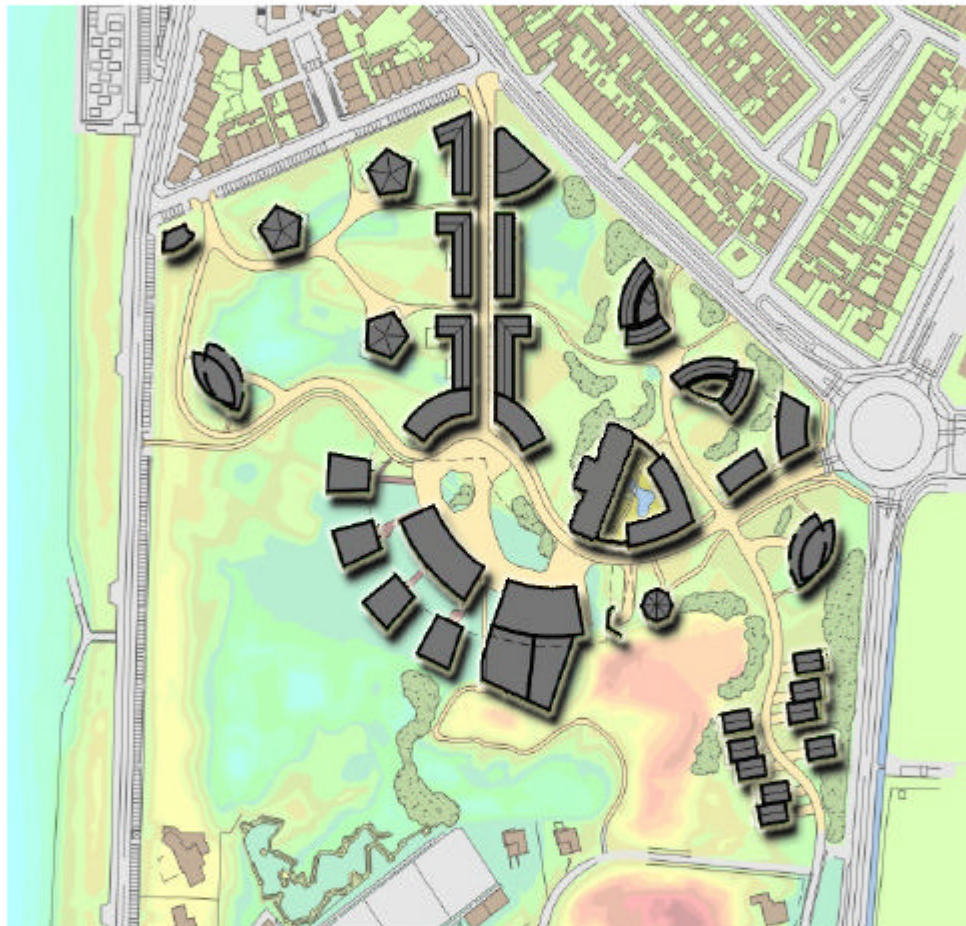


Rijnlands Voorzieningen Centrum multifunctioneel



Een behoeftenonderzoek
naar voorzieningen voor het terrein van
het Rijnlands Voorzieningen Centrum

Rijnlands Voorzieningen Centrum Multifunctioneel

Een behoefteonderzoek naar voorzieningen voor het
terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum

Joyce Straver

Haagse Hogeschool
Opleiding Facility Management
Sector Economie en Management
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag

Beoordelaar: De heer R.F. Bouter

Medebeoordelaar: De heer R. de Waal

Opdrachtgever: Rijnlands Voorzieningen Centrum
Drieplassenweg 17
2225 JJ Katwijk aan Zee

Begeleider: De heer L. Bellekom

Periode onderzoek: januari 2004 – mei 2004

Indexreferaat

Facility Management, afstudeerscriptie, gezondheidszorg, Rijnlands Voorzieningen Centrum, behoeftenonderzoek, benchmark, enquêtes

Auteursreferaat

Onderzoek naar de wensen en de **behoeften** van de bewoners van het **Rijnlands Voorzieningen Centrum**, senioren en inwoners en bezoekers van Katwijk, ten aanzien van **voorzieningen** voor het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum. Onderzoeksvraag is op welke wijze moet het Rijnlands Voorzieningen Centrum de wasvoorziening, de buurtsuper, het plaza en het restaurant **organiseren en beheren** in de nieuwe situatie, zodat het aansluit op de behoeften van de huidige bewoners van Rijnlands Voorzieningen Centrum, de toekomstige bewoners van het terrein en inwoners en bezoekers van Katwijk. Achterliggende doelstelling is inzicht krijgen in de wensen en behoeften van de huidige bewoners van het RVC, de toekomstige bewoners van het terrein en de inwoners en bezoekers van Katwijk ten aanzien van de voorzieningen. Aan de hand van deze informatie kan bekeken worden welke voorzieningen op het terrein gebouwd kunnen gaan worden en hoe deze voorzieningen georganiseerd en beheerd kunnen gaan worden. Belangrijkste conclusies zijn dat er geen behoefte is aan een wasserette op het terrein, dat er wel behoefte is aan supermarkt en dat er behoefte is aan een plaza met restaurant. Aanbevelingen zijn geen **wasserette** bouwen op het terrein, maar een contract afsluiten met een wasserette uit de omgeving. Er is behoefte aan een **supermarkt** op het terrein. Wanneer het uitbesteden van de supermarkt, net als het in eigen beheer nemen, niet rendabel blijkt, kan er vervoer naar een supermarkt in het dorp geregeld worden. Een **plaza** realiseren met de voorzieningen waar aan de grootste behoefte bestaat, zoals een pinautomaat, een brievenbus en een terras. Het restaurant kan het beste worden ingericht als een **eetcafé**, in combinatie met een afhaalrestaurant en een snackbar. Door de voorzieningen zo aantrekkelijk mogelijk te maken qua prijs en kwaliteit, zullen er meer mensen op af komen en zal het **rendabeler** zijn. De voorzieningen en de woningen voor derden zullen tevens bijdragen aan de **omgekeerde integratie**. In de bijlagen: enquêtes, interviews gehouden bij benchmark organisaties en de planning en plattegrond van de nieuwbouw van het terrein.

Managementsamenvatting

Het Rijnlands Voorzieningen Centrum is een woonvorm voor mensen met een lichamelijke handicap. Binnen de organisatie vinden verschillende ontwikkelingen plaats. De belangrijkste ontwikkelingen zijn de terreinontwikkelingen en de fusie met Stichting Bollenstreek.

De reden van de terreinontwikkelingen is, dat de organisatie wil blijven voldoen aan de wensen en eisen van de huidige bewoners van het RVC en toekomstige bewoners van het terrein. Tijdens de bouw zullen er naast woningen voor de huidige bewoners en voor de toekomstige bewoners, ook voorzieningen op het terrein gebouwd gaan worden. De voorzieningen die in aanmerking komen gebouwd te gaan worden, zijn een wasserette, een supermarkt en een plaza met restaurant. Door middel van een behoeftenonderzoek moet de grootte van de behoefte van verschillende doelgroepen worden vastgesteld. De doelgroepen die centraal staan tijdens het onderzoek, zijn de huidige bewoners van het RVC, de senioren die in de toekomst mogelijk op het terrein komen te wonen en de inwoners en bezoekers van Katwijk.

De doelstelling van het onderzoek is inzicht krijgen in de wensen en behoeften van de huidige bewoners van het RVC, de toekomstige bewoners van het terrein en de inwoners en bezoekers van Katwijk, ten aanzien van de voorzieningen die mogelijk op het terrein gebouwd gaan worden. Aan de hand van deze informatie kan bekeken worden welke voorzieningen op het terrein gebouwd kunnen gaan worden en hoe deze voorzieningen georganiseerd en beheerd kunnen gaan worden.

De probleemstelling van het behoeftenonderzoek die geformuleerd is naar aanleiding van de doelstelling, luidt als volgt:

Op welke wijze moet het Rijnlands Voorzieningen Centrum de wasvoorziening, de buurtsuper, het plaza en het restaurant organiseren en beheren in de nieuwe situatie, zodat het aansluit op de behoeften van de huidige bewoners van Rijnlands Voorzieningen Centrum, de toekomstige bewoners van het terrein en de inwoners en bezoekers van Katwijk?

Door het houden van een benchmarkonderzoek kon een beeld gevormd worden van de manier waarop de voorzieningen bij andere instellingen zijn georganiseerd. Aan de hand van de informatie verkregen uit het benchmarkonderzoek en uit de literatuur zijn er enquêtes opgesteld. Uit de drie doelgroepen is een representatieve steekproef opgesteld. De enquêtes zijn verspreid onder de personen die binnen deze steekproef vallen.

Door de uitkomsten van de enquêtes uit te werken, konden er conclusies worden getrokken waarin de totale grootte van de behoefte aan de voorzieningen naar voren komt. De belangrijkste conclusies zijn:

- Het totale aantal personen dat aangeeft behoefte te hebben aan een wasserette op het terrein is slechts 34%. Een veel groter aantal mensen heeft geen behoefte aan een wasserette op het terrein. De behoefte om gebruik te maken van extra diensten als stomen en strijken van de was is ook erg klein;
- Het totale aantal personen dat aangeeft vaak of altijd gebruik te willen maken van de supermarkt is 193. Dit aantal is iets kleiner dan het aantal personen dat aangeeft niet of nauwelijks gebruik te willen gaan maken van de supermarkt, namelijk 230. Daarnaast is er een nog groter aantal van 584 personen dat soms of regelmatig gebruik wil maken van de voorziening;

- De voorzieningen die men graag terug wil zien in het plaza zijn een brievenbus, een pinautomaat en een gezondheidscentrum. De voorzieningen waar men geen behoefte aan heeft, zijn een kinderopvang en een telefooncel;
- De voorkeur voor de invulling van het restaurant op het terrein gaat uit naar een eetcafé. Daarnaast is er behoefte aan een afhaalrestaurant of een luxe restaurant.

Aan de hand van een aantal berekeningen ontstaat er een overzicht in de kosten en baten wanneer de voorzieningen worden uitbesteed of in eigen beheer worden gehouden.

- Het is niet rendabel een wasserette op het terrein te bouwen;
- De behoefte aan de supermarkt is te klein om de voorziening rendabel te maken op het terrein. Een andere mogelijkheid is om een transport op te zetten naar een supermarkt in het dorp;
- De voorzieningen die in en om te plaza gerealiseerd gaan worden, komen niet in aanmerking om uitbesteed te worden, deze zullen dus in eigen beheer genomen worden;
- Het eetcafé kan het beste uitbesteed worden.

De aanbevelingen zijn gebaseerd op de conclusies en de uitkomsten van de berekeningen. De organisatie kan de aanbevelingen gebruiken wanneer zij een besluit neemt over welke voorzieningen op het terrein gebouwd gaan worden en hoe de voorzieningen georganiseerd en beheerd kunnen gaan worden.

De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- Geen wasserette bouwen op het terrein, maar een contract afsluiten met een wasserette uit de omgeving;
- Contact opnemen met diverse leveranciers om vast te kunnen stellen of het mogelijk is de supermarkt uit te besteden. Wanneer blijkt dat dit niet rendabel zal zijn een transport opzetten voor de bewoners naar een supermarkt in het dorp;
- Het plaza moet sfeervol ingericht worden en er moet rekening worden gehouden met ruimte voor rolstoelen. De voorzieningen die in en om het plaza georganiseerd moet worden zijn die waaraan de meeste behoefte bestaat, zoals een brievenbus, een pinautomaat en een ontmoetingsruimte. Deze voorzieningen moeten in eigen beheer genomen worden;
- Door voor de invulling van het restaurant te kiezen voor een eetcafé in combinatie met een afhaalrestaurant en een snackbar, wordt voldaan aan de grootste behoeften.

Voorwoord

Na vier jaar Facility Management te hebben gestudeerd aan de Haagse Hogeschool, wordt tijdens het vierde en laatste jaar de opleiding afgesloten door een afstudeeropdracht bij een stageorganisatie.

Mijn afstudeeropdracht bestond uit het uitvoeren van een behoeftenonderzoek en heeft plaatsgevonden in opdracht van het Rijnlands Voorzieningen Centrum, te Katwijk aan Zee. De scriptie die nu voor u ligt, is het resultaat van een vier maanden durend behoeftenonderzoek.

Dit adviesrapport zou niet tot stand zijn gekomen zonder de hulp van een groep mensen tijdens mijn afstudeerperiode. Graag wil ik deze mensen bedanken voor hun hulp en vertrouwen. Leo Bellekom, opdrachtgever en begeleider bij het Rijnlands Voorzieningen Centrum. De medewerkers van het Facilitair Bedrijf, Wim, Teun en Jan. Annemarie, voor je hulp bij het gereedmaken en versturen van de enquêtes. Aggie van de Hoek, hartelijk dank voor je hulp bij het uitwerken van de enquêtes.

Ook wil ik mijn docent begeleider de heer Bouter en medebeoordelaar de heer de Waal bedanken voor hun hulp en begeleiding tijdens het afstudeerproces. Daarnaast dank aan de heer Veloo en de heer Genet, voor hun hulp en tijd.

Tot slot wil ik de mensen bedanken die mij niet alleen tijdens mijn afstudeerperiode en gedurende de opleiding hebben geholpen, maar die altijd voor mij klaarstaan: mijn ouders, Mario en mijn broers Frank en Ries en Fede.

Ook Chantal bedankt, voor je hulp en gezelligheid vanaf dag één van de studie.

Inhoudsopgave

	<u>Blz.</u>
Inleiding	1
1 Organisatie analyse	3
1.1 Historie	3
1.2 Het Rijnlands Voorzieningen Centrum (RVC)	4
1.3 De visie	6
1.4 Antwoord op subvraag 1: Wat is de huidige situatie van het Rijnlands Voorzieningen Centrum?	6
1.5 Samenvatting	6
2 Ontwikkelingen binnen het Rijnlands Voorzieningen Centrum	7
2.1 De ontwikkelingen	7
2.2 De gewenste, toekomstige situatie	10
2.3 Antwoord op subvraag 2 Welke ontwikkelingen spelen zich op dit moment af bij het Rijnlands Voorzieningen Centrum?	11
2.4 Antwoord op subvraag 3 Wat is de gewenste, toekomstige situatie van het Rijnlands Voorzieningen Centrum?	11
2.5 Samenvatting	12
3 Onderzoeksopzet	13
3.1 Onderzoeksopdracht	13
3.2 Probleemstelling en subvragen	13
3.3 Samenvatting	17
4 Theoretisch kader	18
4.1 Uitkomsten bestaande onderzoeken	18
4.2 Het plaza	19
4.3 Omgekeerde integratie	20
4.4 Levensloopbestendig wonen	20
4.5 Wijksteunpunt	21
4.6 Gezondheidscentrum	21
4.7 Brancheontwikkelingen	22
4.8 Antwoord op subvraag 4 Wat zegt de theorie over zaken met betrekking tot het onderzoek?	23
4.9 Samenvatting	23
5 Onderzoek naar de wensen en behoeften van de doelgroepen	24
5.1 Verantwoording empirisch onderzoek	24
5.2 Uitkomsten benchmarkonderzoek	24
5.3 Uitwerking enquêtes	26
5.4 Antwoord op subvraag 5 Hoe zijn de voorzieningen bij andere organisaties georganiseerd?	31
5.5 Samenvatting	32

6	Conclusies	33
6.1	De wasserette	33
6.2	De supermarkt	34
6.3	Het plaza	35
6.4	Het restaurant	35
6.5	De schoonmaak	36
6.6	De integratie	36
6.7	Het bezoek	36
6.8	Samenvatting	37
7	Financiële consequenties	38
7.1	De financiële consequenties	38
7.2	De personele en organisatorische consequenties	43
7.3	Antwoord op subvraag 7 Hoe kunnen de vier voorzieningen het beste beheerd worden?	44
7.4	Antwoord op subvraag 9 Wat zijn de financiële, personele en organisatorische consequenties van de te nemen maatregelen voor het realiseren van de voorzieningen?	45
7.5	Samenvatting	45
8	Aanbevelingen	46
8.1	De wasserette	46
8.2	De supermarkt	46
8.3	Het plaza	47
8.4	Het restaurant	48
8.5	Overige aanbevelingen	48
8.6	Antwoord op subvraag 6 Hoe kunnen de vier voorzieningen zo georganiseerd worden, dat de voorzieningen aansluiten op de wensen en behoeften van de doelgroepen?	49
8.7	Antwoord op subvraag 8 Op welke manier kan de (omgekeerde) integratie het beste gerealiseerd worden?	49
8.8	Samenvatting	50
9	Implementatieplan	51
9.1	De implementatie	51
9.2	Samenvatting	52
	Literatuurlijst	53

Bijlagen

1	Organogram Rijnlands Voorzieningen Centrum
2	Organogram Facilitair Bedrijf
3	Enquête bewoners
4	Enquête senioren
5	Enquête inwoners van Katwijk
6	Plattegrond Katwijk
7	Uitwerkingen interviews
8	Uitwerkingen enquêtes SPSS
9	Planning van de bouw
10	Plattegrond nieuwbouw van het terrein
11	Overige bronnen

Inleiding

De opleiding Facility Management van de Haagse Hogeschool wordt afgerond met een afstudeeropdracht, die wordt uitgevoerd in het vierde en laatste jaar. "Tijdens de afstudeeropdracht staat het zelfstandig oplossen van een facilitair beleidsprobleem centraal."¹

Aanleiding

De afstudeeropdracht zal worden uitgevoerd voor het Rijnlands Voorzieningen Centrum (RVC), een instelling voor lichamelijk gehandicapten. Er vindt een aantal ontwikkelingen plaats binnen de organisatie die aanleiding zijn voor de afstudeeropdracht.

Het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum wordt herontwikkeld. De huidige gebouwen worden gesloopt en er worden nieuwe woningen voor de huidige bewoners gebouwd, er worden woningen voor toekomstige bewoners gebouwd en er wordt een aantal voorzieningen op het terrein gebouwd. De reden van deze nieuwbouw is het blijven voldoen aan de eisen en wensen van de bewoners van het Rijnlands Voorzieningen Centrum.

Het RVC denkt eraan om een wasserette, een plaza met restaurant en een supermarkt op het terrein te bouwen. Om achter de behoeften van de toekomstige gebruikers van deze voorzieningen te komen, wordt een behoeftenonderzoek gehouden. Door middel van het afnemen van enquêtes onder de huidige bewoners van het RVC, de toekomstige bewoners van het terrein en inwoners en bezoekers van Katwijk kan de behoefte aan de verschillende voorzieningen vastgesteld worden.

Aan de hand van de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek, die worden opgesteld na het uitwerken van de enquêtes, neemt de organisatie de beslissing welke voorzieningen op het terrein gebouwd gaan worden.

Doelstelling rapport

De doelstelling van het onderzoek is inzicht krijgen in de wensen en behoeften van de huidige bewoners van het RVC, de toekomstige bewoners van het terrein en de inwoners en bezoekers van Katwijk ten aanzien van de voorzieningen die mogelijk op het terrein gebouwd gaan worden. Met deze informatie kunnen conclusies worden getrokken en aanbevelingen worden gedaan. Het Rijnlands Voorzieningen Centrum kan aan de hand van de conclusies en aanbevelingen besluiten welke voorzieningen op het terrein gebouwd kunnen gaan worden.

De probleemstelling die is geformuleerd naar aanleiding van de doelstelling luidt als volgt:

Op welke wijze moet het Rijnlands Voorzieningen Centrum de wasvoorziening, de buurtsuper, het plaza en het restaurant organiseren en beheren in de nieuwe situatie, zodat het aansluit op de behoeften van de huidige bewoners van Rijnlands Voorzieningen Centrum, de toekomstige bewoners van het terrein en de inwoners en bezoekers van Katwijk?

¹ Bouter, 2003, p. 8

FM-relevantie

De FM-relevantie van het behoeftenonderzoek, ligt in het gegeven dat de voorzieningen die centraal staan in het onderzoek, faciliteiten zijn die de organisatie aanbiedt. De wasserette, het plaza met restaurant en de supermarkt zijn faciliteiten die het Rijnlands Voorzieningen Centrum aan de huidige bewoners van het RVC, de toekomstige bewoners van het terrein en de inwoners en bezoekers van Katwijk wil aanbieden, indien men behoefte heeft gebruik te maken van deze voorzieningen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van de historie van het Rijnlands Voorzieningen Centrum en van de huidige situatie van de organisatie en wordt het Facilitair Bedrijf omschreven.

In het tweede hoofdstuk wordt ingegaan op de ontwikkelingen die plaatsvinden en de gevolgen van de ontwikkelingen voor de organisatie en voor het Facilitair Bedrijf. Hierbij zullen tevens de brancheontwikkelingen behandeld worden. Daarnaast wordt een beschrijving gegeven van de gewenste, toekomstige situatie van het RVC en van het Facilitair Bedrijf.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de opdracht, het behoeftenonderzoek. De probleemstelling wordt genoemd, evenals de subvragen. Per subvraag worden de onderzoeksmethoden beschreven.

Hoofdstuk 4 is het theoretisch kader. In dit hoofdstuk is de literatuur verwerkt die relevant is voor het onderzoek.

In hoofdstuk 5 wordt het onderzoek naar de wensen en behoeften van de doelgroepen beschreven. De uitkomsten van het benchmarkonderzoek worden in dit hoofdstuk uitgewerkt, net als de uitkomsten van de enquêtes die zijn gehouden onder de drie doelgroepen. De uitkomsten worden per voorziening weergegeven. Het zesde hoofdstuk bevat de conclusies die zijn opgesteld aan de hand van de uitwerkingen die in hoofdstuk 5 staan. De conclusies geven weer hoe groot de totale behoefte aan de verschillende voorzieningen is.

In hoofdstuk 7 worden naast de financiële consequenties, de personele en de organisatorische consequenties behandeld. Door middel van een berekening kan worden vastgesteld of de voorzieningen beter in eigen beheer genomen kunnen worden, dan wel beter kunnen worden uitbesteed. Aan de hand van deze keuze kunnen de consequenties voor het personeel en voor de organisatie worden vastgesteld.

In hoofdstuk 8 staan de aanbevelingen. De aanbevelingen zijn gebaseerd op de conclusies uit hoofdstuk 6 en de financiële berekeningen uit hoofdstuk 7.

Tot slot hoofdstuk 9, waarin het implementatieplan is opgenomen. Welke maatregelen moeten er genomen gaan worden en in welk tijdpad gaat dit plaatsvinden.

Na dit laatste hoofdstuk volgen de literatuurlijst en de bijlagen.

1 Organisatieanalyse

Om een beeld te kunnen vormen van de organisatie waarvoor het behoeftenonderzoek wordt uitgevoerd, wordt in dit eerste hoofdstuk een beschrijving gegeven van het ontstaan van de organisatie en van de huidige situatie.

1.1 Historie

Vanaf begin dit jaar bestaat het Rijnlands Zeehospitium (RZH) niet meer. Het is gesplitst en sinds 1 januari 2004 zijn het Rijnlands Revalidatie Centrum en het Rijnlands Voorzieningen Centrum zelfstandig. Hieronder wordt een beschrijving gegeven van het ontstaan van het huidige Rijnlands Voorzieningen Centrum.

“Stichting Het Rijnlands Zeehospitium is opgericht in 1908. Het is begonnen als een centrum voor de behandeling van stadskinderen met tuberculose. Het centrum werd geleid vanuit Rotterdam en droeg daarom de naam ‘Rotterdamsch Zeehospitium’. Men had in die tijd nog het idee dat de behandeling van tuberculosepatiënten het meest zou slagen als zij dicht bij zee waren in een zogenaamd “sanatorium”. Rond 1950 werden er ook volwassenen behandeld en omdat de terugloop van tuberculosepatiënten vrij groot was, zijn er later ook polio- en longpatiënten opgenomen.

Aangezien de ziekten steeds meer onder controle kwamen, werd de terugloop van patiënten steeds groter. Men kwam op het idee een revalidatiecentrum te starten, omdat het contact met gehandicapte mensen er op dat moment al was.

Omdat Rotterdam in de jaren zeventig eigenlijk geen inbreng meer in het Zeehospitium had, is ‘Rotterdamsch’ veranderd in ‘Rijnlands’. Sinds die tijd zijn er steeds meer accommodaties en vooral specialisaties bijgekomen voor lichamelijk en meervoudig gehandicapte mensen. Het betreft hier vooral regionale en functionele uitbreidingen.”²

Het Rijnlands Zeehospitium bestond uit het Rijnlands Revalidatie Centrum en het Rijnlands Voorzieningen Centrum en een aantal staf- en ondersteunende diensten. “In april 2003 zijn enkele delen van het RZH, namelijk het Rijnlands Revalidatie Centrum, de Hart- en Longrevalidatie en de Vroegbehandeling verhuisd naar een nieuwbouw locatie in Leiden, omdat de contacten met het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC) vrij nauw zijn en men er baat bij heeft om daar dichterbij gehuisvest te zijn. Daarnaast voldeed de accommodatie niet meer aan de eisen en wensen van de gebruikers.”³

De woonvorm en het voorzieningencentrum blijven wel gehuisvest in Katwijk, maar het terrein wordt helemaal nieuw ontwikkeld. Alles gaat gesloopt worden, op twee gebouwen na die behouden blijven als monument. De reden van de nieuwbouw is dat de gebouwen moeten blijven voldoen aan alle eisen en wensen van bewoners en medewerkers.

Het Rijnlands Voorzieningen Centrum is op dit moment druk bezig met de fusie met Stichting Bollenstreek. Hoewel de fusie nog niet officieel rond is, wordt er wel al als zodanig gewerkt. Vanaf 30 juni is het de bedoeling dat het ook juridisch geregeld is. Verderop zal de fusie nader toegelicht worden.

² Duivenvoorde, 2003, p. 1

³ Duivenvoorde, 2003, p. 2

1.2 Het Rijnlands Voorzieningen Centrum (RVC)

“Het Rijnlands Voorzieningen Centrum⁴ is een woonvorm voor mensen met een lichamelijke handicap. Sommige bewoners hebben daarbij ook te maken met een aangeboren of niet aangeboren verstandelijke handicap, dat ontstaan kan zijn door bijvoorbeeld een hersenbloeding of een ernstig ongeluk. Het RVC is één van de vier grote woonvormen voor lichamelijk of meervoudig gehandicapte mensen die in Nederland te vinden zijn. Een grote woonvorm is te vergelijken met een klein, zelfstandig dorpje. Op het terrein van de woonvorm zijn alle faciliteiten aanwezig die de bewoners nodig hebben om zelfstandig te kunnen functioneren in hun levensonderhoud. Voor deze mensen is het nodig dat zij 24 uur per dag begeleiding krijgen en dat is in het Rijnlands Voorzieningen Centrum gerealiseerd. Het biedt op dit moment plaats aan 122 bewoners en daarnaast zijn er ook twee logeerplaatsen.

Het Rijnlands Voorzieningen Centrum biedt de bewoners een bestaan, waarbij gestreefd wordt naar het optimaal bereikbare niveau. Men wil ervoor zorgen dat de bewoners zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren.

Het RVC biedt echter meer dan alleen het “wonen”. De verschillende therapieën die nodig zijn, zijn op het terrein van het Voorzieningen Centrum te vinden. Ook zijn er dagbestedings- en recreatiemogelijkheden en kan iedere bewoner werken tegen een kleine vergoeding. Dit werk is tevens toegankelijk voor gehandicapte mensen van buitenaf. Het werk varieert van het inpakken van sponzen tot het meewerken aan de repro van het RVC.”⁵

1.2.1 Het Woon- en Trainings Centrum te Oegstgeest (WTO)

Sinds oktober 2002 heeft het Rijnlands Voorzieningen Centrum een bijzondere vorm van wonen in haar pakket, te weten het Woon- en Trainings Centrum te Oegstgeest. Dit is een verbouwde villa in het centrum van Oegstgeest waar acht jonge mensen tussen de 15 en 20 jaar onder begeleiding kunnen wonen en hen wordt geleerd om zelfstandig te functioneren in het dagelijkse leven.

1.2.2 Het Facilitair Bedrijf

Het Facilitair Bedrijf⁶ is centraal gepositioneerd bij het Rijnlands Voorzieningen centrum.

Organisatie Facilitair Bedrijf

Nagenoeg alle facilitaire taken worden aangestuurd vanuit het Facilitair Bedrijf.

“Het primaire proces van het Facilitair Bedrijf kan omschreven worden als “het op een klantvriendelijke manier alle door de klanten gevraagde facilitaire diensten te verlenen, binnen de gemaakte afspraken, procedures en wettelijke verplichtingen”. Het Facilitair Bedrijf wordt aangestuurd door manager Facilitair en Bouw. Er zijn vier verschillende facilitaire diensten, te weten Voedingsdienst, Technische Dienst, Interne Dienst en Inkoop.”⁷

⁴ In bijlage 1 is een organogram opgenomen van het Rijnlands Voorzieningen Centrum

⁵ Duivenvoorde, 2003, p. 4

⁶ In bijlage 2 is een organogram van het Facilitair bedrijf opgenomen

⁷ Bellekom, 2003, p. 4

Afdelingen Facilitair Bedrijf

“In het Rijnlands Voorzieningen Centrum worden de facilitaire producten geleverd aan bewoners, bezoekers en medewerkers van de organisatie. Vanuit de historie is gekozen om de verschillende producten vanuit het werkproces te bundelen.

De Voedingsdienst levert verschillende voedingsproducten aan het personeelsrestaurant ten behoeve van de medewerkers en bezoekers. Daarnaast levert de Voedingsdienst broodmaaltijden, warme maaltijden en tussendoor verstrekkingen aan de bewoners op de verschillende afdelingen.

De afdeling Technisch Beheer is verantwoordelijk voor het instandhouden en onderhouden van de gebouwen, installaties en apparatuur.

De Interne Diensten zijn verantwoordelijk voor een juiste hygiëne binnen de gehele organisatie. Vanuit dit werkproces vallen de diensten schoonmaak, wasserij, transport en magazijn onder deze dienst.

De afdeling Inkoop is verantwoordelijk voor het afsluiten van alle contracten binnen de gehele organisatie van het Rijnlands Voorzieningen Centrum, inclusief de contracten van facilitaire aard. Inkoop werkt nauw samen met het magazijn.

De facilitaire producten veiligheid, beveiliging, milieu en bouw zijn de verantwoordelijkheid van stafmedewerkers en het management van het Facilitair Bedrijf.”⁸

Structuur Facilitair Bedrijf

“De huidige structuur van het Facilitair Bedrijf van het Rijnlands Voorzieningen Centrum heeft het meeste weg van een divisiestructuur. Als divisies zijn aan te merken: Voeding, Technische Diensten, Interne Diensten en Inkoop. De leidinggevende van iedere dienst heeft een vergaande verantwoordelijkheid en een eigen budgetbevoegdheid. De verschillende diensten hebben ieder hun eigen output en een geheel eigen werkproces. Binnen deze diensten is sterk sprake van machinebureaucratie. Er is weinig training, veel formalisatie van gedrag, functioneel ingerichte eenheden en veel horizontale en verticale specialisatie.”⁹

Ondersteuning Facilitair Bedrijf

“De verschillende diensten van het Facilitair Bedrijf worden door andere disciplines van de organisatie ondersteund. De afdeling P&O verstrekt gegevens op het gebied van ziekteverzuim, houdt exitgesprekken, organiseert introductiedagen voor nieuwe medewerkers en ondersteunt bij de werving- en selectieprocedure. De financiële afdeling verstrekt budgetoverzichten en ondersteunt bij het samenstellen van de jaarlijkse begroting. Tevens ondersteunt en controleert de financiële afdeling bij het bewaken van de verschillende deelbudgetten van de afdelingen van het Facilitair Bedrijf. Automatisering geeft ondersteuning door implementatie en onderhoud van hardware en software.”¹⁰

⁸ Bellekom, 2003, p. 6

⁹ Bellekom, 2003, p. 8

¹⁰ Bellekom, 2003, p. 4

1.3 De visie

Het Rijnlands Voorzieningen Centrum gaat werken volgens de visie die is opgesteld voor de nieuwe organisatie. De basis van deze visie is de oude visie van Stichting Bollenstreek en de uitgangspunten van het Rijnlands Voorzieningen Centrum.

De nieuwe visie luidt als volgt:

“Mensen met beperkingen leven hun eigen leven ‘gewoon’ met hulp van flexibele, individuele ondersteuning bij het dagelijks functioneren. ‘Gewoon’ betekent zélf de regie hebben over je leven, zélf keuzes maken, rechten en plichten hebben, autonoom zijn, vrienden hebben, je kunnen ontplooien, naar vermogen bijdragen aan de samenleving, een zinvol leven leiden. Dit is wat de nieuwe organisatie onder ‘kwaliteit van leven’ verstaat. Zonder de beperkingen uit het oog te verliezen draagt het professionele handelen van alle medewerkers bij aan deze kwaliteit van leven van mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. Het gaat om support in de eigen keuzes, uitgaande van algemeen aanvaardbare basisprincipes die voor iedereen gelden. Gewoon waar mogelijk en speciaal waar nodig.”¹¹

1.4 Antwoord op subvraag 1¹² Wat is de huidige situatie van het Rijnlands Voorzieningen Centrum?

Het Rijnlands Zeehospitium bestaat niet meer. Sinds januari 2004 zijn het Rijnlands Revalidatie Centrum en het Rijnlands Voorzieningen Centrum zelfstandig.

De huidige situatie van het Rijnlands Voorzieningen Centrum kenmerkt zich door de verschillende ontwikkelingen die zich op dit moment binnen de organisatie afspelen. Zo is er de fusie met Stichting Bollenstreek en is men bezig met de ontwikkelingen van het terrein.

1.5 Samenvatting

Het huidige Rijnlands Voorzieningen Centrum heeft sinds de oprichting in 1908 al diverse veranderingen ondergaan. Vooral de ontwikkelingen van de laatste tijd zijn kenmerkend voor wat het Rijnlands Voorzieningen Centrum nu is.

¹¹ Bellekom, 2004, p. 2

¹² Zie hoofdstuk 3 voor uitwerking subvraag

2 Ontwikkelingen binnen het Rijnlands Voorzieningen Centrum

Op dit moment vinden er veel veranderingen plaats binnen het Rijnlands Voorzieningen Centrum. Ten eerste zijn er de voorbereidingen voor de fusie met Stichting Bollenstreek. Daarnaast is men druk bezig met de herontwikkelingen van het terrein.

Wat deze veranderingen betekenen voor het Rijnlands Voorzieningen Centrum, en dan voornamelijk voor het Facilitair Bedrijf, wordt in dit hoofdstuk besproken.

2.1 De ontwikkelingen

In deze paragraaf worden de ontwikkelingen besproken. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen de uitwerkingen van de ontwikkelingen voor de organisatie en de uitwerkingen voor het Facilitair Bedrijf. Tevens wordt er gekeken naar de ontwikkelingen binnen de branche.

2.1.1 Ontwikkelingen binnen het Rijnlands Voorzieningen Centrum

De ontwikkelingen die plaatsvinden zorgen voor verschillende veranderingen binnen de organisatie.

Fusie met Stichting Bollenstreek

“Omdat het voor het Rijnlands Voorzieningen Centrum moeilijk was om zelfstandig door te gaan na de splitsing van het Rijnlands Revalidatie Centrum, mede door alle ontwikkelingen, is besloten om een samenwerkingspartner te zoeken in de regio. Uiteindelijk is ervoor gekozen om te fuseren met Stichting de Bollenstreek.”¹³

“De Bollenstreek is een organisatie voor mensen met een verstandelijke handicap. De organisatie is in 1995 ontstaan uit een fusie tussen de intramurale Stichting de Hafakker en de semi-murale Stichting Bollenstreek. Stichting Bollenstreek heeft een intramurale capaciteit van 100 plaatsen en een semi-murale capaciteit van 150 plaatsen.”¹⁴

“Door de fusie kan de nieuwe organisatie een kwalitatief hoogwaardig en breed aanbod aan ondersteuningsvormen bieden aan mensen met een verstandelijke, lichamelijke of meervoudige handicap.”¹⁵

Terreinontwikkelingen

Het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum bestaat al ongeveer 20 jaar in de huidige vorm. Om de voorzieningen en de woningen op het terrein te optimaliseren is besloten om “voor de huidige en toekomstige cliënten van het Rijnlands Voorzieningen Centrum nieuwbouw te realiseren. Belangrijke uitgangspunten bij de nieuwbouw zijn een grotere toegankelijkheid van het terrein en behoud van het duinlandschap.”¹⁶

¹³ Bellekom, 2003, p. 3

¹⁴ Lange Termijn HuisvestingsPlan, 1999, Stichting Bollenstreek

¹⁵ <http://www.rzh.nl/site/index2.cfm?act=teksten.tonen&menu=175¤t=138>

¹⁶ <http://www.rzh.nl/site/index2.cfm?act=teksten.tonen&menu=175¤t=138>

De huidige situatie op het terrein van het RVC in Katwijk zal compleet gaan veranderen. Bijna alle gebouwen gaan gesloopt worden, op twee gebouwen na, die behouden blijven als monument. Naast de ongeveer 100 nieuwe woningen die gebouwd gaan worden voor de bewoners van het RVC, zullen er ongeveer 200 particuliere woningen gebouwd gaan worden. In eerste instantie zijn deze woningen bedoeld voor senioren, maar om de omgekeerde integratie nog beter te laten slagen, komen er waarschijnlijk ook starters op het terrein te wonen. "Op deze manier is er een goede balans tussen jong en oud. Dit sluit weer aan op het streven naar een gevarieerde woonwijk."¹⁷

Het is de bedoeling dat er naast de woningen een aantal voorzieningen op het terrein gebouwd gaan worden. Uit het behoeftenonderzoek moet naar voren komen aan welke voorzieningen er behoefte is en dus in aanmerking komen om op het terrein gebouwd te gaan worden. Ook moet duidelijk worden hoe de voorzieningen georganiseerd en beheerd kunnen gaan worden.

2.1.2 Ontwikkelingen binnen het Facilitair Bedrijf

De fusie met de Stichting Bollenstreek en de terreinontwikkelingen brengen ook voor het Facilitair Bedrijf de nodige gevolgen met zich mee.

Fusie met Stichting Bollenstreek

"Na de fusie met Stichting Bollenstreek zullen de facilitaire diensten van beide organisaties invlechten. Het is de bedoeling dat de losse facilitaire diensten van Stichting Bollenstreek zullen worden samengevoegd met het Facilitair Bedrijf van het RVC. Deze invlechting zal in de eerste helft van 2004 plaatsvinden."¹⁸

"Omdat het Facilitair Bedrijf geldt als ondersteunende afdeling binnen de organisatie, is het bij het Rijnlands Voorzieningen Centrum centraal georganiseerd. Binnen het facilitaire proces wordt de kwaliteit, de prijs en de levering van producten en diensten door inzet van de aanwezige kennis centraal bewaakt. Bij Stichting Bollenstreek is het integraal management verantwoordelijk voor het facilitaire proces en organiseert naar eigen inzicht de verschillende facilitaire producten. Hierbij is er geen duidelijk inzicht in de geleverde kwaliteit en de daarbij behorende prijs van de verschillende facilitaire producten en diensten."¹⁹

Terreinontwikkelingen

Het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum in Katwijk wordt geheel nieuw ontwikkeld. Naast de woningen voor bewoners en de woningen voor senioren, zal er een aantal voorzieningen gebouwd gaan worden. Hierbij valt te denken aan een wasserette, een supermarkt, een plaza met bijvoorbeeld een kapper, een bar en een restaurant. De terreinontwikkelingen vallen onder de verantwoordelijkheid van manager Facilitair en Bouw.

¹⁷ Inbreng van de "woningzoekenden", eindverslag van de klankbordgroep

Zeehospitiumterrein

¹⁸ Bellekom, 2003, p. 11

¹⁹ Bellekom, 2003, p. 10

2.1.3 Ontwikkelingen binnen de branche

Het Rijnlands Voorzieningen Centrum valt onder de gezondheidszorg. Binnen deze branche vinden er voortdurend veranderingen plaats. Ook het Rijnlands Voorzieningen Centrum is in beweging, bezig om de zorg- en dienstverlening aan haar cliënten te verbeteren.

Er zijn diverse invloeden uit de omgeving waar te nemen. Deze invloeden leiden tot veranderingen binnen de organisatie en tevens binnen het Facilitair Bedrijf. Hieronder worden de veranderingen genoemd die direct van invloed zijn op de organisatie.

- *“Modernisering van de AWBZ*
Zowel het Rijnlands Voorzieningen Centrum als Stichting Bollenstreek wordt bekostigd uit de AWBZ. De bedoeling van de gemoderniseerde AWBZ is om de keuze van de cliënt centraal te stellen en daarvoor een ruimer en meer divers zorgaanbod te laten ontwikkelen. De maatregelen zijn bedoeld om aanbieders in de gehandicaptenzorg maatwerk aan cliënten te laten leveren. De overheid stelt de cliënt door middel van het persoonsgebonden budget in de gelegenheid zijn eigen zorg in te kopen. De cliënt zal de komende jaren zelf gaan bepalen wat hij inkoopt bij welke organisatie.
- *Kleinschalig wonen*
Er is een verandering waarneembaar waaruit blijkt dat grootschalig wonen op een instellingsterrein afneemt ten opzichte van het kleinschalig wonen in een woonwijk. De grootste verandering voor het Facilitair Bedrijf is het feit dat bij kleinschalig wonen in een woonwijk het aanwezige personeel en/of de bewoners verantwoordelijk zijn voor alle faciliteiten die met huisvesting, voeding en beheer van de woning te maken hebben. Bij grootschalig wonen op een instellingsterrein gelden de intramurale regels en wetgevingen waarvoor kennis van het Facilitair Bedrijf noodzakelijk is. Daarnaast kan het Facilitair Bedrijf in uitvoerende zin gebruik maken van de efficiency in het kader van het grootschalig toeleveren van bepaalde diensten en producten.
- *Scheiden van Wonen en Zorg*
Vanuit de visie ‘de cliënt huurt zelf’ is er een ontwikkeling gaande dat het vastgoed van instellingen verkocht wordt aan woningbouwcorporaties. Het facilitaire beheer van de verschillende woningen en gebouwen gaat dan over naar de woningbouwcorporatie. De instellingen leveren het zorgproduct en de corporaties leveren het woonproduct.
- *Integratie van bewoners in de maatschappij en omgekeerde integratie*
Omdat het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum aan de rand van een woonwijk ligt, is (omgekeerde) integratie een belangrijk aspect voor de toekomstige situatie. Door alle voorzieningen op het terrein toegankelijk te maken voor senioren die op het terrein komen te wonen en voor derden (bezoekers, inwoners van Katwijk, toeristen etc.) kan omgekeerde integratie gerealiseerd worden.”²⁰

²⁰ Bellekom, 2003, p. 9

2.2 De gewenste, toekomstige situatie

De ontwikkelingen die op dit moment plaatsvinden binnen de organisatie, zijn niet zonder reden. In deze paragraaf wordt beschreven wat de uiteindelijke gewenste, toekomstige situatie is van het Rijnlands Voorzieningen Centrum en van het Facilitair Bedrijf.

2.2.1 Gewenste situatie van het Rijnlands Voorzieningen Centrum

“In de toekomst willen het Rijnlands Voorzieningen Centrum en Stichting Bollenstreek hun krachten bundelen, om in de regio Duin- en Bollenstreek een kwalitatief hoogwaardig en breed aanbod aan ondersteuningsvormen te bieden aan mensen met een verstandelijke, lichamelijke of meervoudige beperking. In het kader van deze voorgenomen fusie is een aantal uitgangspunten in een intentieverklaring vastgelegd.

De uitgangspunten luiden als volgt:

1. Cliënten wonen in het werkgebied van de organisatie (regio Duin- en Bollenstreek)
2. De vraag van de cliënt moet centraal staan, niet het aanbod
3. Er moet een goede balans zijn tussen prijs en kwaliteit
4. De producten moeten voor de cliënt transparant zijn met kwaliteitsgaranties
5. De nieuwe organisatie streeft naar een diversiteit in aanbiedingswijzen, die zoveel mogelijk past bij de wens van de cliënt
6. Continuïteit, goed werkgeverschap en een goede financiële soliditeit zijn vereist.”²¹

2.2.2 Gewenste situatie van het Facilitair Bedrijf

Omdat alle ontwikkelingen ook van invloed zijn op het Facilitair Bedrijf is het belangrijk dat ook het Facilitair Bedrijf zich aan de nieuwe situatie zal aanpassen.

Visie van het Facilitair Bedrijf

“Het Facilitair Bedrijf wil ondernemend zijn en een inspirerende rol spelen binnen de gehele organisatie. Door een klantvriendelijke houding, servicegerichte benadering, hoge kwaliteit van adviezen en dienstverlening zullen “wooncomfort voor cliënten” en “werkplezier voor medewerkers van de gehele organisatie” een vanzelfsprekendheid zijn.

Het Facilitair Bedrijf gaat relaties opbouwen met de klant. De wensen en eisen van de klant worden onderzocht. Afspraken over kwaliteit, prijs en hoeveelheid worden in een contract vastgelegd. Jaarlijks wordt met de klant geëvalueerd en contracten worden hierna naar wens van de klant aangepast. Er komt een juiste scheiding tussen adviesfunctie, ondersteunende functie en controlerende functie.

De facilitaire afdelingen dienen de overstap te maken van een aanbodgerichte naar een vraaggestuurde organisatie, die de dienstverlening hoog in het vaandel heeft staan en zo ook door de klanten wordt gezien en ervaren.”²²

²¹ Bellekom, 2004, p. 2

²² Bellekom, 2004, p. 3

Missie van het Facilitair Bedrijf

De missie van het Facilitair Bedrijf luidt als volgt:

“Het als onderneming ontwikkelen, aanbieden en leveren van de door de klant gevraagde producten en diensten.”²³

“Hoofddoelstellingen van het Facilitair Bedrijf

1. Ontwikkeling naar een zelfstandige onderneming binnen de organisatie
 - Ontwikkeling van dienstverleningscontracten
 - Invoeren van integrale kostprijs per product en/of dienst
 - Implementatie van kwaliteitsmanagement
 - Ontwikkelen van managementinformatie
2. Marktgericht werken
 - Ontwikkeling van nieuwe producten en diensten
 - Afstoten en/of uitbesteden van niet rendabele onderdelen
 - Werken aan efficiencyprojecten
3. Profileren van het Facilitair Bedrijf
 - Opstellen van een intern en extern communicatieplan”²⁴

2.3 Antwoord op subvraag 2²⁵ Welke ontwikkelingen spelen zich op dit moment af bij het Rijnlands Voorzieningen Centrum?

In hoofdstuk 1 werd al duidelijk dat zich een aantal ontwikkelingen afspeelt bij het Rijnlands Voorzieningen Centrum. In hoofdstuk 2 worden deze ontwikkelingen uitgewerkt.

De twee grootste veranderingen die momenteel plaatsvinden bij het RVC zijn de fusie met Stichting Bollenstreek en de voorbereidingen op de nieuwbouw van het terrein. Deze ontwikkelingen zorgen ook voor veranderingen binnen het Facilitair Bedrijf. Door de fusie worden de facilitaire onderdelen van Stichting Bollenstreek bij het Facilitair Bedrijf van het RVC gevoegd.

Naast de fusie en de terreinontwikkelingen, is er ook een aantal brancheontwikkelingen, die van invloed zijn op het RVC. Voorbeelden hiervan zijn:

- Modernisering van de AWBZ
- Het scheiden van wonen en zorg
- Het kleinschalig wonen.

2.4 Antwoord op subvraag 3²⁶ Wat is de gewenste, toekomstige situatie van Rijnlands Voorzieningen Centrum?

De ontwikkelingen die plaatsvinden, hebben het doel zo optimaal mogelijk aan de wensen en de eisen van de bewoners van het Rijnlands Voorzieningen Centrum te blijven voldoen. In samenwerking met de fusiepartner is er een nieuw beleid opgesteld voor de nieuwe organisatie, wat naar voren komt in de nieuwe visie.

²³ Bellekom, 2004, p. 3

²⁴ Bellekom, 2004, p. 3

²⁵ Zie hoofdstuk 3 voor uitwerking subvraag

²⁶ Zie hoofdstuk 3 voor uitwerking subvraag

2.5 Samenvatting

De belangrijkste ontwikkelingen die op dit moment bij het Rijnlands Voorzieningen Centrum plaatsvinden, zijn de terreinontwikkelingen en de fusie met Stichting Bollenstreek. Naast deze twee belangrijke ontwikkelingen is er ook een aantal brancheontwikkelingen die van invloed zijn op de organisatie, als het scheiden van wonen en zorg en het kleinschalig wonen.

3 Onderzoeksopzet

In hoofdstuk 3 wordt de opzet van het onderzoek beschreven. De probleemstelling zal worden genoemd en per subvraag zullen de onderzoeksactiviteiten beschreven worden.

3.1 Onderzoeksopdracht

Binnen de gezondheidszorg vinden continu ontwikkelingen plaats. Zo ook binnen het Rijnlands Voorzieningen Centrum. Op dit moment zijn de belangrijkste ontwikkelingen de fusie en de terreinontwikkelingen in Katwijk.

De nieuwbouw van het terrein wordt gecoördineerd door manager Facilitair en Bouw. Naast de woningen is het de bedoeling dat er een aantal voorzieningen op het terrein gebouwd gaan worden. Welke voorzieningen dit worden, hangt af van de behoefte van de huidige bewoners van het RVC, van de toekomstige bewoners van het terrein en van de inwoners en bezoekers van Katwijk.

In samenwerking met de opdrachtgever is de opdracht geformuleerd tot:
Advies geven hoe de voorzieningen in de toekomst het beste georganiseerd en beheerd kunnen worden, om niet alleen te voldoen aan de wensen en de behoeften van de huidige bewoners van het RVC, maar ook aan de wensen en de behoeften van de toekomstige bewoners van het terrein en de inwoners en bezoekers van Katwijk, om zo omgekeerde integratie te kunnen realiseren.

3.2 Probleemstelling en subvragen

De doelstelling van het onderzoek is inzicht krijgen in de wensen en behoeften van de huidige bewoners van het RVC, de toekomstige bewoners van het terrein en de inwoners en bezoekers van Katwijk ten aanzien van de voorzieningen die mogelijk op het terrein gebouwd gaan worden. Aan de hand van deze informatie kan bekeken worden welke voorzieningen op het terrein gebouwd kunnen gaan worden en hoe deze voorzieningen georganiseerd en beheerd kunnen gaan worden.

Naar aanleiding van de doelstelling van dit onderzoek is de volgende probleemstelling opgesteld:

Op welke wijze moet het Rijnlands Voorzieningen Centrum de wasvoorziening, de buurtsuper, het plaza en het restaurant organiseren en beheren in de nieuwe situatie, zodat het aansluit op de behoeften van de huidige bewoners van Rijnlands Voorzieningen Centrum, de toekomstige bewoners van het terrein en de inwoners en bezoekers van Katwijk?

Om een antwoord te kunnen geven op de probleemstelling is een aantal subvragen geformuleerd. Hieronder worden de subvragen genoemd en tevens worden per subvraag de onderzoeksactiviteiten beschreven.

1. Wat is de huidige situatie van het Rijnlands Zeehospitium?

De onderzoeksmethode die centraal staat bij het beantwoorden van de eerste subvraag is het 'gebruik maken van bestaande gegevens'. Er is gebruik gemaakt van scripties, de internetsite van het Rijnlands Voorzieningen Centrum en beleidsrapporten van de organisatie. Daarnaast hebben er oriënterende interviews plaatsgevonden met medewerkers van de organisatie. Deze oriënterende interviews hadden als doel een beeld te kunnen vormen van de huidige situatie van de organisatie.

Tevens kon geïnventariseerd worden wat men verwacht van de veranderingen die plaats vinden binnen de organisatie.

2. Welke ontwikkelingen spelen zich op dit moment af bij het Rijnlands Voorzieningen Centrum?

Om de tweede subvraag te kunnen beantwoorden is opnieuw gebruik gemaakt van de onderzoeksmethode 'gebruik maken van bestaande gegevens'. Om de ontwikkelingen binnen de organisatie weer te kunnen geven, is er literatuuronderzoek uitgevoerd. Er was veel informatie te vinden in beleidsrapporten die recent geschreven zijn. Daarnaast is er gebruik gemaakt van internet, vooral bij het uitwerken van de brancheontwikkelingen.

3. Wat is de gewenste, toekomstige situatie van Rijnlands Voorzieningen Centrum?

Ook de derde subvraag is beantwoord met informatie die is verkregen door middel van literatuuronderzoek. Subvraag 2 en 3 hebben veel met elkaar te maken, daarom worden ze weergegeven in hetzelfde hoofdstuk. Voor het beantwoorden van deze subvraag is gebruik gemaakt van dezelfde literatuur als voor het beantwoorden van de tweede subvraag.

4. Wat zegt de theorie over zaken met betrekking tot het onderzoek?

Zoals in de vraag al naar voren komt, is voor deze subvraag de literatuur van belang. Om een zo volledig mogelijk beeld te kunnen vormen van relevante gegevens die beschikbaar zijn, is er gebruik gemaakt van verschillende soorten bronnen, te weten internet, beleidsrapporten, scripties, informatiefolders van andere instellingen, vakliteratuur en boeken. Tijdens het literatuuronderzoek is geprobeerd informatie te gebruiken die zo recent mogelijk is.

5. Hoe zijn de voorzieningen bij andere organisaties georganiseerd?

Subvraag vijf is beantwoord aan de hand van een zogenoemd 'benchmarkonderzoek'. Dit houdt in dat er een aantal organisaties zijn geselecteerd die overeenkomen met het Rijnlands Voorzieningen Centrum. De overeenkomsten die voor dit onderzoek in aanmerking komen zijn het primaire proces, de doelgroep, de branche of de voorzieningen die in de organisatie aanwezig zijn.

Er zijn interviews afgenomen bij de benchmarkorganisaties. Omdat de voorzieningen die het RVC wil gaan realiseren al bij andere organisaties bestaan, is besloten om aan de hand van een vragenlijst informatie over die voorzieningen te krijgen, die in dit behoeftenonderzoek centraal staan. Door bij de verschillende benchmarkorganisaties gebruik te maken van dezelfde vragen, kon er uiteindelijk een eenduidig beeld gevormd worden over de voorzieningen in de praktijk.

Tijdens het benchmarkonderzoek is naast het interviewen ook gebruik gemaakt van de dataverzamelmethode 'observeren'. Omdat de voorzieningen bij andere organisaties al sinds enige tijd in gebruik zijn, kon door middel van observatie vastgesteld worden hoe de voorzieningen ingericht zijn en kon een beeld gevormd worden van de gebruikers van de voorzieningen.

6. Hoe kunnen de vier voorzieningen: wasvoorziening, buurtsuper, plaza en restaurant, zo georganiseerd worden, dat de voorzieningen aansluiten op de wensen en behoeften van de doelgroepen: de bewoners, senioren en derden?

Om vast te kunnen stellen wat de wensen en de behoeften van de drie doelgroepen zijn ten aanzien van de verschillende voorzieningen, is besloten om gebruik te maken van enquêtes. Hier is voor gekozen omdat op deze manier in een relatief korte tijd veel mensen te bereiken zijn.

De enquêtes zijn opgesteld aan de hand van informatie die is verkregen door interviews en observatie bij benchmarkorganisaties, informatie verkregen uit bestaande gegevens en theorie over het opstellen en afnemen van enquêtes, aangevuld met specifieke vragen die voor dit onderzoek van belang zijn. Tijdens het opstellen van de enquêtes is rekening gehouden met de manier van uitwerken. Omdat de enquêtes in SPSS zijn uitgewerkt, is er zoveel mogelijk gebruik gemaakt van gesloten vragen met vastgestelde antwoordmogelijkheden en zijn open vragen zoveel mogelijk vermeden.

Er heeft een pilot²⁷ plaatsgevonden met de enquêtes onder twee van de drie doelgroepen. Hier is voor gekozen om de vragen uit de enquêtes nog beter te laten aansluiten op de doelgroep en de respons te verhogen.

De eerste doelgroep waaronder de pilot heeft plaatsgevonden, zijn de huidige bewoners van het RVC. Binnen het RVC bestaat een cliëntenraad die de belangen behartigt van alle bewoners. De enquête²⁸ is met de cliëntenraad besproken en aan de hand van dit gesprek zijn de vragen aangepast. Het bleek dat de vragen te moeilijk geformuleerd waren, dus is de vraagstelling vereenvoudigd. Na aanpassing zijn de vragen opnieuw met de cliëntenraad besproken en na dit gesprek is de definitieve enquête opgesteld.

Ook de enquête²⁹ voor de senioren is getoetst. In Katwijk is de senioren Stichting Woonvoorziening Katwijk actief. De enquête voor de senioren is door de Stichting beoordeeld en nadat bleek dat de Stichting het eens was met de vraagstelling is deze enquête ook omgezet van concept naar definitieve versie.

Het afnemen van de enquêtes is als volgt verlopen.

Doelgroep 1: de huidige bewoners van het Rijnlands Voorzieningen Centrum

Omdat een groot deel van de bewoners van het RVC niet goed verbaal kan communiceren, was het noodzakelijk dat de begeleiders hielpen bij het afnemen van de enquêtes. Daarnaast zijn veel van de bewoners overdag weg of nemen deel aan de dagbesteding. Er is daarom besloten om per afdeling de enquêtes af te leveren en te laten afnemen door de begeleiders. Om een goed beeld te krijgen van wat de bewoners van het RVC willen ten aanzien van de voorzieningen is besloten alle bewoners een enquête te laten invullen. Het aantal bewoners is 126 en er zijn dus 126 enquêtes uitgedeeld.

Doelgroep 2: de senioren

De seniorendoelgroep bestaat uit senioren die lid zijn van de Stichting Woonvoorziening Katwijk en in eerdere enquêtes hebben aangegeven interesse te hebben om op het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum te komen wonen. Via de Stichting Woonvoorziening zijn de gegevens van de senioren achterhaald en konden de enquêtes over de post verstuurd worden. Om de drempel van het terugsturen zo laag mogelijk te houden is een antwoordbrief met antwoordnummer bijgesloten.

²⁷ Pilot is een proef

²⁸ Zie bijlage 3 voor enquête voor bewoners

²⁹ Zie bijlage 4 voor enquête voor senioren

Omdat deze doelgroep al goed afgebakend was, is naar alle senioren van wie de gegevens beschikbaar waren een enquête gestuurd. Dit aantal is 230.

Doelgroep 3: de inwoners en bezoekers van Katwijk

De inwoners van Katwijk is de grootste doelgroep. Deze doelgroep is vastgesteld aan de hand van het telefoonboek en een plattegrond van Katwijk. Er is een wijk afgebakend die grenst aan het RVC. In die wijk is een aantal straten geselecteerd en in die straten zijn enquêtes bezorgd. In bijlage 6 is een plattegrond opgenomen waarop staat aangegeven in welke straten de enquêtes zijn uitgedeeld. Het aantal enquêtes³⁰ dat uitgedeeld is in de wijk, is 650.

De bezoekers van Katwijk waren niet te bereiken voor het afnemen van een enquête, daarom is besloten om op een andere manier achter de wensen en behoeften van de bezoekers van Katwijk te komen. Er is besloten om een korte vragenlijst op te stellen en interviews te houden met instellingen als de gemeente Katwijk en het VVV kantoor in Katwijk. Daarnaast is de vragenlijst telefonisch afgenomen bij enkele hotels en campings in Katwijk. Ook is er gebruik gemaakt van diverse beleidsrapporten. Deze gegevens tezamen geven een beeld van de wensen en behoeften van de bezoekers van Katwijk.

Het totale aantal enquêtes dat is verspreid komt neer op 1000. Voor het onderzoek is er gebruik gemaakt van een steekproef, de gestratificeerde aselechte steekproef. "Eerst worden de relevante deelpopulaties onderscheiden en vervolgens wordt dan in elke deelpopulatie afzonderlijk een aantal onderzoekseenheden aselekt gekozen."³¹

De onderscheiden deelpopulaties zijn de drie doelgroepen: de bewoners van het RVC, de senioren en de inwoners van Katwijk. Per doelgroep is uiteindelijk bepaald hoeveel mensen een enquête zouden krijgen. De mensen zijn aselekt gekozen, wat inhoudt dat "elk element van de populatie een even grote kans heeft om in de steekproef te komen."³²

Om ervoor te zorgen dat de uitkomsten representatief zijn, moet er een minimale respons van 27,23% op de enquêtes komen.³³ Wanneer er van de 1000 enquêtes 273 of meer terugkomen, is de uitkomst van de enquêtes representatief.

7. Hoe kunnen de vier voorzieningen: wasvoorziening, buurtsuper, plaza en restaurant, het beste beheerd worden?

Om deze subvraag te kunnen beantwoorden, moet eerst gekeken worden naar de uitkomsten van subvraag 6. Uit subvraag 6 komt naar voren aan welke voorzieningen de doelgroepen behoefte hebben. Voor de voorzieningen waaraan voldoende behoefte bestaat en dus mogelijk op het terrein gebouwd gaan worden moet bepaald worden hoe ze beheerd moeten gaan worden: worden ze uitbesteed of worden ze in eigen beheer genomen?

Er wordt een financieel plaatje opgesteld, waarin de kosten en de baten worden weergegeven van beide vormen van beheer. Aan de hand van de uitkomsten hiervan wordt bepaald of de voorziening uitbesteedt wordt of in eigen beheer gehouden wordt.

³⁰ In bijlage 5 is een enquête voor derden opgenomen

³¹ Genet, 2000, p. 43

³² Genet, 2000, p. 43

³³ <http://www.mans.nl/opinienet/website/home.htm>

8. Op welke manier kan de (omgekeerde) integratie het beste gerealiseerd worden?

In de enquêtes is een vraag opgenomen over de omgekeerde integratie. Hieruit kan worden opgemaakt hoe men denkt over de omgekeerde integratie. Hoe de omgekeerde integratie het beste gerealiseerd kan worden, wordt bepaald door de wensen en behoeften ten aanzien van de voorzieningen. Des te beter de voorzieningen die gebouwd gaan worden aansluiten op de wensen en behoeften van de senioren en de inwoners en bezoekers van Katwijk, des te vaker zullen ze gebruik maken van deze voorzieningen en dus op het terrein van het RVC zijn. Het antwoord op deze subvraag wordt bepaald aan de hand van de uitkomsten van de enquêtes.

9. Wat zijn de financiële, personele en organisatorische consequenties van de te nemen maatregelen voor het beheren van de voorzieningen?

Alle veranderingen binnen een organisatie hebben financiële, personele en organisatorische consequenties.

Er wordt een financieel plaatje opgesteld voor het in eigen beheer houden en uitbesteden van de voorzieningen. Aan de hand van de financiële consequenties wordt de beslissing genomen of de voorzieningen uitbesteed gaan worden of in eigen beheer worden gehouden. (zie subvraag 7) Het besluit om de voorzieningen uit te besteden of in eigen beheer te houden, bepaald tevens de personele en organisatorische consequenties.

3.3 Samenvatting

Tijdens dit behoeftenonderzoek wordt gebruik gemaakt van verschillende soorten dataverzamelmethode, bijvoorbeeld interviewen, enquêtes afnemen en gebruik maken van bestaande gegevens. Per subvraag wordt bepaald welke dataverzamelmethode gebruikt moeten worden om zo volledig mogelijk antwoord te kunnen geven op de subvraag. Aan de hand van het beantwoorden van de verschillende subvragen, zal uiteindelijk de probleemstelling beantwoord kunnen worden.

4 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zal een samenvatting worden gegeven van de theorie die gebruikt is tijdens het behoeftenonderzoek. Deze theorie is hoofdzakelijk afkomstig uit rapporten. Het doel van deze theorie is het kunnen onderbouwen van het antwoord op de probleemstelling.

4.1 Uitkomsten bestaande onderzoeken

Tijdens het behoeftenonderzoek is er onder andere gebruik gemaakt van verschillende onderzoeken en die in meer of mindere mate betrekking hebben op het behoeftenonderzoek dat voor het Rijnlands Voorzieningen Centrum wordt uitgevoerd. Belangrijke uitkomsten van de onderzoeken worden hieronder weergegeven.

Stichting Woonzorgvoorziening Senioren Katwijk, Rijnsburg en Valkenburg heeft een enquête gehouden onder de senioren van die gemeenten om de behoefte aan levensloopbestendige woningen vast te kunnen stellen. De doelgroep die voor dit onderzoek van de Stichting Woonzorgvoorziening is benaderd, komt overeen met één van de drie doelgroepen die centraal staan in het behoeftenonderzoek van het RVC, namelijk de toekomstige bewoners van het terrein: de senioren.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat 85% van de geënquêteerden interesse heeft in een levensloopbestendige woning, waarvan ongeveer 70% op het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum.

De respondenten geven ook aan gebruik te willen maken van thuiszorg (35%) en maaltijdvoorzieningen (25%). Daarnaast zou men graag gebruik willen maken van verschillende voorzieningen, zoals:

- Een ontmoetingsruimte (55%)
- Recreatieruimte (50%)
- Een restaurant (45%)
- Een winkeltje (60%)
- Medische zorg (75%).

De gemeente heeft in samenwerking met het VVV een gastenenquête afgenomen onder bezoekers van Katwijk. Uit de enquête komt naar voren dat de meeste bezoekers, ongeveer 90%, naar Katwijk komt om vakantie te houden.

Over het algemeen zijn de bezoekers tevreden over de voorzieningen en accommodaties die in Katwijk aanwezig zijn. Maar ze geven wel aan dat meer café's en/of restaurants gewenst zijn. Daarnaast geven mensen aan dat ze behoefte hebben aan een extra pinautomaat, aan extra parkeerplaatsen en aan extra activiteiten voor jongeren.

Het Toeristisch recreatief actieplan Katwijk 2002-2007 geeft de sterke en zwakke kanten van Katwijk weer ten aanzien van de wensen van de bezoekers en toeristen. Als zwak punt komt naar voren dat er weinig voorzieningen zijn voor de toeristen. Vooral voor kinderen en minder validen is weinig te doen. Hier ligt dus een grote kans voor het RVC. Omdat het terrein direct grenst aan het strand, kan het door diverse voorzieningen voor kinderen, meer bezoekers trekken. Hierbij valt te denken aan een speeltuin, een boerderij en een ijsalon.

Daarnaast is het terrein van het RVC natuurlijk uitermate geschikt voor minder validen. Wanneer de nieuwe voorzieningen op het terrein gebouwd zijn, is de kans groot dat ook minder validen die niet op het terrein of in Katwijk wonen gebruik van de voorzieningen zullen maken.

Uit het “Woonwensenonderzoek” van het Rijnlands Zeehospitium uit januari 2003, komt naar voren dat bewoners behoefte hebben aan voorzieningen op het terrein waar ook bewoners van Katwijk gebruik van kunnen maken. Als voorzieningen worden een kapsalon en een supermarkt genoemd.

Naast eerder genoemde rapporten is nog een aantal rapporten bestudeerd.³⁴ In deze rapporten stond echter geen informatie die relevant genoeg was om verder uit te werken.

4.2 Het plaza

Een plaza wordt ook wel een dienstencentrum genoemd. “Het dienstencentrum is bedoeld voor vormgeving van de functies ontmoeting, maaltijdvoorziening, sociaal cultureel werk, voorlichting en advies. Deze functies worden aan alle buurtbewoners aangeboden. Daarmee wordt op dit punt ook normalisering, integratie en vermenging bevorderd.”³⁵

“De dienstencentra kunnen ook met andere functies gecombineerd gaan worden, bijvoorbeeld met een kapsalon, dagopvang, dagactiviteiten, een restaurant, kaartclub, sportzaal etc.”³⁶

De betekenis die het plaza voor het Rijnlands Voorzieningen Centrum heeft, kan omschreven worden als een grote, open ruimte (ontmoetingsruimte) waar in en omheen enkele voorzieningen te vinden zijn. Om de voorzieningen zo optimaal mogelijk aan te laten sluiten op de wensen en behoeften van de doelgroep, wordt er onderzoek gedaan naar die wensen en behoeften. Het is de bedoeling dat uit het onderzoek naar voren komt aan welke voorzieningen de grootste behoefte bestaat. Mede aan de hand van de uitkomsten zal besloten worden welke voorzieningen gerealiseerd zullen gaan worden in het plaza.

Om de ruimte zo optimaal mogelijk te benutten, bestaat het idee om enkele voorzieningen samen te voegen. Een voorbeeld hiervan is om de kapsalon en de beautysalon gebruik te laten maken van dezelfde ruimte. Deze diensten hoeven niet elke dag aangeboden te worden en kunnen dus gecombineerd worden. Een ander voorbeeld is om in de ontmoetingsruimte een koffiehoeke te maken en een TV-hoeke, omdat deze voorzieningen goed op elkaar aansluiten.

Een ander voordeel van het combineren van voorzieningen is dat ook het personeel flexibel ingezet kan worden. Wanneer de bar grenst aan het restaurant, hoeft er geen vaste barmedewerker te zijn, maar kunnen de barwerkzaamheden opgevangen worden door het personeel van het restaurant.

³⁴ Coom-Koning, C.: eindverslag Vraagpeiling Dagbesteding, maart 2003
Laaglandadvies: Analyse woningmarkt Katwijk, Rijnsburg en Valkenburg (2000), april 2001
Cliëntenraad RVC: Klant in beeld, bewoners raadpleging Rijnlands Voorzieningencentrum, november 1997

³⁵ Zorgvriendelijke wijken, serie concepten van CareWest, 2002

³⁶ Bouw en exploitatie van dienstencentra en zorgsteunpunten in opdracht van CareWest, 2002

4.3 Omgekeerde integratie

Het is de bedoeling dat in de toekomst het terrein en de voorzieningen naast de bewoners ook voor zogeheten derden toegankelijk zijn.

Doordat er in de toekomst valide mensen op het terrein komen wonen en van de voorzieningen gebruik zullen maken, zal omgekeerde integratie plaatsvinden. Omgekeerde integratie kan gedefinieerd worden als: “Het realiseren van een wijk waar mensen met en zonder handicap samenleven”.³⁷

Omgekeerde integratie verschilt van ‘gewone’ integratie in die zin, dat bij integratie sprake is van mensen met een handicap die zich in een ‘normale’ woonwijk vestigen, terwijl bij omgekeerde integratie het instellingsterrein wordt opengesteld voor niet gehandicapten.

De reden dat het RVC omgekeerde integratie wil realiseren, is dat het niet binnen de muren van de instellingen wil blijven. Daarnaast vindt er een kanteling plaats binnen de organisatie van aanbodgerichte naar vraaggestuurde zorg. De bewoners van het RVC krijgen een persoonsgebonden budget (PGB) waarmee zij zelf die zorg kunnen inkopen waar zij behoefte aan hebben. Kortom; het doel is dat de bewoners in de toekomst zo ‘gewoon’ mogelijk leven in een ‘gewone’ woonwijk, met hulp van flexibele, individuele ondersteuning bij het dagelijks functioneren.

4.4 Levensloopbestendig wonen

Tijdens de nieuwbouw van het terrein zullen er ongeveer 200 levensloopbestendige woningen gebouwd gaan worden. Deze woningen zijn in eerste instantie bedoeld voor senioren, maar om een goede balans tussen jong en oud te kunnen realiseren, komen er waarschijnlijk ook starters op het terrein wonen.

“Levensloopbestendige woningen zijn zogenoemde ‘appartementen voor het leven’ en vormen de basis voor alle vormen van zorg: van eenvoudige service tot intensieve verpleeghuiszorg en kortdurende ziekenhuiszorg.”³⁸

“Het totaalconcept kenmerkt zich door comfortabele, zelfstandige woonruimten, dichtbij voorzieningen en middenin de gemeenschap. Het complex waarvan de levensloopbestendige woningen deel uitmaken, heeft ruimten waar ook mensen van buiten het complex terechtkunnen en zich thuis kunnen voelen. Een atrium met marktplein bijvoorbeeld, een restaurant, een lounge en een servicecentrum met dagbehandelingplaatsen en ruimten voor een fysiotherapiepraktijk en praktijken voor logopedie, tandarts en huisarts.”³⁹

³⁷ <http://www.tragel.nl/integratie/doel.html>

³⁸ Grootkeuken, voedingsblad voor zorg & instellingen, 2004

³⁹ <http://www.woonzinnig.nl/>

Het doel van levensloopbestendige woningen is om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. “Een levensloopbestendige woning is een type huisvesting waarin de zelfstandigheid van de bewoners zoveel mogelijk wordt bevorderd en zo passend mogelijk hulp wordt geboden in de vorm van verzorging of verpleging ‘op maat’.”⁴⁰ “Levensloopbestendigheid houdt in dat tal van maatregelen zijn getroffen om veranderingen die in de loop der jaren kunnen optreden op te vangen. Bij veranderingen kan gedacht worden aan bijvoorbeeld veranderende woonwensen, het willen of moeten gebruiken van hulpmiddelen, ziekte of zorgafhankelijkheid. Een levensloopbestendige woning kan continu een adequate en passende oplossing bieden voor vroeger of later optredende problemen. Zonder gedwongen verhuizing, maar ook zonder grote hak- of breekwerkzaamheden.”⁴¹ De woning kan dus aangepast worden aan de individuele persoon.

4.5 Wijksteunpunt

Wijksteunpunt, zorgsteunpunt, zorgkruispunt: verschillende namen voor hetzelfde. “Een wijksteunpunt is een loket voor alle vragen over zorg en hulp dat zich centraal op een terrein bevindt. Het wijksteunpunt biedt alle soorten hulp en zorg en beschikt over alle deskundigheden. Door de centrale ligging kan een medewerker van het wijksteunpunt binnen zeer korte tijd bij iemand aanwezig zijn om zorg of hulp te bieden.”⁴²

Het plan om een wijksteunpunt te realiseren op het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum is nog in ontwikkeling.

4.6 Gezondheidscentrum

Het gezondheidscentrum is een centrum waarin artsen, apothekers en fysiotherapeuten verzameld zijn om zorg te verlenen aan een groep mensen die in de buurt van het gezondheidscentrum wonen. Het team van zorgverleners kan samenwerken en kennis combineren om optimale ondersteuning en advies te geven.

Het Rijnlands Voorzieningen Centrum heeft verschillende redenen om een gezondheidscentrum op het terrein te plaatsen. Ten eerste zou het, vooral in de toekomst, goed aansluiten op de doelgroep. De huidige bewoners hebben behoefte aan medische zorg en de toekomstige bewoners zullen naarmate ze ouder worden ook meer behoefte hebben aan zorg. Een gezondheidscentrum biedt dan een optimale uitkomst, omdat de zorg waar mensen gebruik van zouden willen maken zich centraal op het terrein bevindt.

Ten tweede is het een onderdeel van het realiseren van omgekeerde integratie. Naast de bewoners van het terrein kunnen ook inwoners van Katwijk gebruik maken van het gezondheidscentrum.

Bovendien is er een bestaande behoefte aan een gezondheidscentrum in Katwijk, waardoor de gemeente de ontwikkeling hiervan in het kader van de gehele terreinontwikkeling ondersteunt.

⁴⁰ Steenks, 2001, p. 1

⁴¹ Steenks, 2001, p. 17

⁴² CareWest: Met zorg vernieuwen: gewoon doen! 2003

4.7 Brancheontwikkelingen

De gezondheidszorg is een branche waarin regelmatig nieuwe ontwikkelingen plaatsvinden. Deze ontwikkelingen zijn terug te vinden in vakliteratuur, de media en op internet. Hieronder worden enkele ontwikkelingen beschreven die belangrijk zijn voor het Rijnlands Voorzieningen Centrum.

De genoemde ontwikkelingen, en dan vooral het scheiden van wonen en zorg en de AWBZ wordt PGB, hebben te maken met de terreinontwikkelingen en hebben dus betrekking op het behoeftenonderzoek.

Scheiden van wonen en zorg

Het scheiden van wonen en zorg houdt in dat de cliënten van een zorginstelling niet langer de woning huren van de instelling, maar van een woningbouwcorporatie. De AWBZ richt zich alleen nog op het primaire proces en biedt alleen nog de zorg aan, maar heeft het wonen uit het pakket gehaald.

Intramurale zorg wordt extramurale zorg

Intramurale zorg wordt vervangen door lichte extramurale zorg. Senioren blijven langer zelfstandig wonen, extramuraal. Dit in tegenstelling tot vroeger, toen gingen senioren in een zorginstelling wonen, dus intramuraal. Levensloopbestendige woningen zijn de oplossing voor senioren die zelfstandig blijven wonen maar toch gebruik willen maken van medische zorg. Het terrein van het RVC is zeer geschikt voor levensloopbestendige woningen.

“Wetsvoorstel over toegankelijkheid en bereikbaarheid voor minder validen

Het is de bedoeling dat de Wet Gelijke Behandeling uitgebreid wordt met een wetsvoorstel waarin de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de samenleving voor mensen met een beperking geregeld wordt, in het bijzonder op de terreinen vervoer, publieke ruimten, publieke dienstverlening en wonen.”⁴³

“Wet ziekenhuisvoorzieningen is niet meer van toepassing op kleinschalige woonvoorzieningen voor gehandicapten

Instellingen in de gehandicaptenzorg kunnen beter tegemoetkomen aan de wensen van de cliënten. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport wil dat gehandicapten zelf kunnen kiezen of zij alleen of in een kleine groep willen wonen.”⁴⁴

Wonen, zorg en welzijn; kwantitatieve opgave

“Nederland staat aan de vooravond van een vergrijzinggolf. In 2015 bestaat tweevijfde van de Nederlandse huishoudens (drie miljoen huishoudens) uit mensen van 55 jaar of ouder. De meeste van hen willen, zolang het nog kan, zelfstandig blijven wonen. Dat geldt trouwens niet alleen voor ouderen, maar ook voor mensen met een handicap.

De ministeries van VROM en VWS willen op het gebied van wonen, zorg en welzijn zodanige voorwaarden creëren, dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en zichzelf zo goed mogelijk kunnen redden. Voorwaarde hiervoor is echter wel, dat de woningvoorraad, de woonomgeving en het aanbod van zorg en diensten hierop is ingesteld.”⁴⁵

⁴³ Wet- en regelgeving Welzijn en Zorg; huidige situatie en ontwikkelingen.
www.kenniscentrumwonenzorg.nl januari 2003

⁴⁴ Regels kleinschalig wonen gehandicapten vereenvoudigd.
www.kenniscentrumwonenzorg.nl maart 2002

⁴⁵ <http://www.vrom.nl/pagina.html?id=11597>

AWBZ wordt PGB

In de toekomst zal de AWBZ zeer waarschijnlijk vervangen worden door een Persoons Gebonden Budget (PGB). Een PGB houdt in dat mensen zelf kunnen beslissen waar zij zorg inkopen, bij een instelling zoals het Rijnlands Voorzieningen Centrum, bij de thuiszorg of ergens anders. Het doel van het PGB is mensen zelf te laten beslissen waar zij zorg inkopen en welke zorg zij inkopen.

4.8 Antwoord op subvraag 4 Wat zegt de theorie over zaken met betrekking tot het onderzoek?

De ontwikkelingen die momenteel plaatsvinden bij het RVC, vinden ook bij andere organisaties plaats. Zo zijn voorzieningen als een plaza en een supermarkt op het terrein in opkomst. Ook de omgekeerde integratie ziet men terug bij andere organisaties. In de theorie is informatie te vinden over verschillende onderwerpen die op het behoeftenonderzoek van toepassing zijn, zoals de omgekeerde integratie, het plaza en de levensloopbestendige woningen.

4.9 Samenvatting

In de theorie kan men informatie vinden over de ontwikkelingen die op dit moment plaatsvinden in de branche. Sommige van deze ontwikkelingen zijn ook op het Rijnlands Voorzieningen Centrum van toepassing, zoals de omgekeerde integratie, de vergrijzingsgolf en de behoefte aan levensloopbestendige woningen. In dit hoofdstuk wordt een aantal relevante brancheontwikkelingen beschreven. Daarnaast worden uitkomsten van bestaande onderzoeken genoemd.

5 Onderzoek naar de wensen en behoeften van de doelgroepen

Naast het theoretisch onderzoek dat in het vorige hoofdstuk is beschreven, heeft er ook empirisch onderzoek plaatsgevonden. Bij empirisch onderzoek worden gegevens verworven, door middel van zelf te verrichten onderzoek. In dit geval wordt onderzoek verricht naar de wensen en behoeften van de doelgroepen.

5.1 Verantwoording empirisch onderzoek

Om te weten welke voorzieningen gebouwd moeten gaan worden in de toekomst, is het noodzakelijk vast te stellen aan welke voorzieningen de doelgroepen behoeften hebben. Uiteindelijk moeten zij van de voorzieningen gebruik gaan maken.

Om achter de wensen en behoeften van de doelgroepen te komen zijn enquêtes afgenomen en interviews gehouden. Er zijn drie verschillende enquêtes opgesteld: één voor de huidige bewoners van het RVC, één voor de toekomstige bewoners van het terrein (de senioren) en één voor de inwoners van Katwijk (de omwonenden van het RVC). Er is besloten om drie verschillende enquêtes op te stellen in plaats van één algemene, omdat er te grote verschillen bestaan tussen de doelgroepen. Zo moet voor de huidige bewoners van het RVC rekening worden gehouden met het taalgebruik. Dit moet zo eenvoudig mogelijk zijn, omdat de vragen anders te moeilijk zijn voor het grootste aantal bewoners.

Ook is er een verschil in het aanbieden van diensten aan de verschillende doelgroepen. Zo kan het RVC alleen de huidige en toekomstige bewoners van het terrein een haal- en brengservice aanbieden.

Voordat begonnen is met het opstellen en afnemen van enquêtes, is er een benchmarkonderzoek gehouden. Tijdens dit benchmarkonderzoek is er een aantal soortgelijke instellingen benaderd om een interview af te nemen en te observeren. Het doel van dit benchmarkonderzoek was een beeld te kunnen vormen van de manier waarop de voorzieningen bij andere instellingen georganiseerd zijn en of dit eventueel ook in de toekomst voor het RVC van toepassing zijn. Het benchmarkonderzoek heeft tevens bijgedragen aan het opstellen van de enquêtes.

Naast interviews met medewerkers van andere instellingen, zijn er ook interviews gehouden met medewerkers van het Rijnlands Voorzieningen Centrum, medewerkers van de gemeente Katwijk, medewerkers van het VVV Katwijk, en medewerkers van enkele hotels en campings in Katwijk. De interviews met de medewerkers van het RVC hebben plaatsgevonden tijdens de oriëntatiefase en hadden als doel een beeld te vormen van de huidige situatie van de organisatie.

De interviews met de gemeente, het VVV, de hotels en campings hadden als doel de behoeften van de bezoekers van Katwijk vast te stellen. Er is geprobeerd om op deze manier de behoeften van de bezoekers van Katwijk te achterhalen, omdat zij tijdens het behoeftenonderzoek niet te bereiken waren.

5.2 Uitkomsten benchmarkonderzoek

Om vast te stellen hoe voorzieningen in de toekomstige situatie georganiseerd kunnen gaan worden, is het eerder genoemde benchmarkonderzoek bij andere instellingen gehouden. Bij het benchmarkonderzoek is rekening gehouden met het verschil in cliënten, wat dus vraagt om een verschillende organisatie van de voorzieningen.

Om een beeld te krijgen van hoe de verschillende doelgroepen over de toekomstige situatie denken en om ideeën op te doen voor het opstellen van de enquêtes, zijn er ook interviews en gesprekken gehouden met de doelgroepen.

Naast het observeren van de gebruikers van de voorzieningen en het interviewen van leidinggevendenden, is er informatie verkregen uit folders over de instellingen en internetsites.

Hieronder wordt op schematische wijze per voorziening een overzicht gegeven van de belangrijkste zaken die uit het benchmarkonderzoek naar voren zijn gekomen. In bijlage 7 zijn alle uitwerkingen van de interviews opgenomen.

Wasserette	• Centrale wasserette op het terrein komt bijna niet meer voor • Behoeft aan een centrale wasserette is klein • Veel cliënten hebben een eigen wasmachine • Er is een ruimte waar wasmachines staan, waarvoor muntjes en wasmiddelen gekocht kunnen worden • Het wassen van het platlennengoed is uitbesteed • Er wordt veel gewerkt met een haal- en brengservice
Plaza	• Bedoeld voor cliënten, voor personeel en voor derden • Wordt in sommige gevallen reclame voor gemaakt, dmv tv, radio en flyers om activiteiten binnen het plaza onder de aandacht van derden te brengen • Bij de inrichting moet worden gelet op gezelligheid, verlichting, meubilair op wieltjes (is de ruimte flexibel in te delen), ruimte voor rolstoelen • Opbrengsten moeten vooral komen van derden (verhuren van ruimtes) • Tip: laat het personeel van de verschillende voorzieningen elkaar aanvullen
Restaurant	• Restaurant meestal in eigen beheer • Korting voor cliënten en personeel • Ook toegankelijk voor derden • Gebruik is wisselend per organisatie • Wordt in sommige gevallen gewerkt met menucyclus, keuze uit een aantal menu's per dag • Er wordt veel gewerkt met een brengservice voor de maaltijden • Om rendabel te zijn: zorgen voor goede kwaliteit, organiseren van recepties, derden aantrekken (derden maken het rendabel)
Supermarkt	• Reden van eigen beheer: om rendabel te zijn, lage prijzen te kunnen hanteren • Reden van uitbesteden: om rendabel te zijn, te concentreren op primaire proces • In een geval was er sprake van verplichte winkelnering, om rendabel te kunnen zijn • Meestal sprake van één vaste, grote leverancier • Gebruik door derden is wisselend, maar over het algemeen matig • Twee magazijnen: één voor voedingsmiddelen en één voor steriele medische producten

	• De prijzen liggen over het algemeen wat hoger dan in andere supermarkten • Cliënten en personeel krijgen vaak een bepaalde korting • Behoeft aan een brengservice • Moeilijk om rendabel te zijn • Letten op: goede verlichting, goed kassasysteem, inrichting, ruimte voor rolstoelen, openingstijden, wat wil de klant in het assortiment, uitstraling • Wanneer er een supermarkt in de buurt is, is het moeilijk hiermee te concurreren
Andere winkels en voorzieningen	• Kledingwinkel, kapper, postkantoor, pinautomaat, hulpdienst (timmeren, tuinieren), servicecentrum (advies over handicap), cadeauwinkel, naaiatelier, bibliotheek, kerk, sporthal, wijksteunpunt (wordt zorg aangeboden), bar, biljart, ruimte die wordt verhuurd, internetruimte, filmzaal, beautysalon, telefooncel, activiteitencentrum, recreatieruimte met podium
Integratie	• Verschillende soorten integratie: • In de ene situatie wonen de cliënten nog op een instellingsterrein en zijn aan de rand van het terrein particuliere huizen gebouwd. • Of er zijn particuliere huizen op het instellingsterrein gebouwd. Dan is er dus duidelijk sprake van omgekeerde integratie • In de andere situatie wonen de cliënten in een echte woonwijk. Meestal is dit een speciaal project. Cliënten wonen dan zelfstandig in een aangepast huis in een gewone woonwijk.

5.3 Uitwerking enquêtes

Om de behoeften ten aanzien van de voorzieningen vast te kunnen stellen, is besloten enquêtes af te nemen onder de drie doelgroepen.

5.3.1 Het verwerken van de enquêtes

De uitkomsten van de enquêtes moeten verwerkt worden om conclusies te kunnen trekken. Voordat de enquêtes zijn opgesteld, is besloten om de enquêtes uit te werken in SPSS. Met dit programma kan goed worden weergegeven hoeveel procent wel behoefte heeft aan bijvoorbeeld een wasvoorziening en hoeveel procent niet. Wanneer de uitkomsten van de drie verschillende doelgroepen naast elkaar worden gelegd, kan een totaal beeld gevormd worden van de totale behoefte en kan een advies opgesteld worden hoe de voorzieningen het beste georganiseerd kunnen gaan worden in de toekomst.

Met het opstellen van de enquêtes is rekening gehouden met de manier van uitwerken. Dit betekent dat er zo min mogelijk open vragen in de enquête staan en dat er zoveel mogelijk gewerkt is met keuze antwoordmogelijkheden.

5.3.2 De uitkomsten van de enquêtes

Na de enquêtes te hebben ingevoerd zijn aan de hand van hetzelfde computerprogramma de uitkomsten verwerkt. Hieronder worden schematisch de belangrijkste uitkomsten weergegeven, in bijlage 8 zijn alle percentages van de uitkomsten van het behoeftenonderzoek verwerkt.

De wasserette

De eerste voorziening waarvoor de uitkomsten worden verwerkt is de wasserette. Hieronder wordt schematisch weergegeven hoe groot de behoefte is om de was te laten doen of het zelf te doen.

Wasserette			
Was laten doen in de wasserette			
	Bewoners (100% = 126)	Senioren (100% = 230)	Derden (100% = 650)
Wel behoefte	85% = 107 personen	3% = 7 personen	0% = 0 personen
Soms behoefte		43% = 99 personen	18% = 117 personen
Geen behoefte	15% = 19 personen	54% = 124 personen	82% = 533 personen

Wasserette			
Was zelf doen in de wasserette			
	Bewoners (100% = 126)	Senioren (100% = 230)	Derden (100% = 650)
Wel behoefte	15% = 19 personen	4% = 9 personen	2% = 13 personen
Soms behoefte		29% = 67 personen	17% = 111 personen
Geen behoefte	85% = 107 personen	68% = 156 personen	81% = 526 personen

Naast het (laten) doen van de was, kon men ook aangeven hoe groot de behoefte is aan extra diensten die bij de wasserette aangeboden kunnen worden. Hieronder wordt in een schema per doelgroep aangegeven hoe groot de behoefte is per extra dienst.

Behoefte aan extra diensten			
Behoefte aan extra dienst	Bewoners (100% = 126)	Senioren (100% = 230)	Derden (100% = 650)
Ophalen was	14% = 18 personen	11% = 25 personen	
Terugbrengen was	14% = 18 personen	11% = 25 personen	
Vouwen	17% = 21 personen	4% = 9 personen	2% = 13 personen
Herstellen	18% = 23 personen	10% = 23 personen	19% = 124 personen
Strijken	18% = 23 personen	11% = 25 personen	7% = 46 personen
Stomen	15% = 19 personen	26% = 60 personen	26% = 169 personen
Geen	3% = 4 personen	28% = 64 personen	47% = 306 personen

De supermarkt

De supermarkt is de volgende voorziening waarvoor de uitkomsten van de enquêtes worden verwerkt. Ook hier worden de uitkomsten schematisch weergegeven.

Supermarkt			
Wil men boodschappen doen in de supermarkt op het terrein van het RVC?			
	Bewoners (100% = 126)	Senioren (100% = 230)	Derden (100% = 650)
Vaak/ altijd	76% = 96 personen	25% = 58 personen	6% = 39 personen
Soms/ regelmatig	16% = 20 personen	70% = 161 personen	62% = 403 personen
Niet/ nauwelijks	8% = 10 personen	5% = 12 personen	32% = 208 personen

Van het lijstje artikelen dat gegeven is, scoren de dagelijkse benodigdheden als eten en drinken en persoonlijke verzorging hoog.

De producten waar minder behoefte aan is, zijn sigaretten, batterijen en kantoorartikelen.

Voor de huidige en toekomstige bewoners van het terrein bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van een brengservice van de boodschappen. Ook de behoefte aan deze dienst wordt schematisch weergegeven.

Brengservice voor de boodschappen		
Wil men gebruik maken van een de brengservice?		
	Bewoners (100% = 126)	Senioren (100% = 230)
Vaak/ altijd	15% = 19 personen	4% = 9 personen
Soms/ regelmatig	29% = 36 personen	52% = 120 personen
Niet/ nauwelijks	56% = 71 personen	44% = 101 personen

Het plaza

Voor het plaza kon men kiezen uit een aantal voorzieningen die in en om het plaza georganiseerd kunnen worden. In een schema wordt weergegeven aan welke voorzieningen men de voorkeur geeft.

Het plaza				
Van welke voorzieningen wil men gebruik maken in en om het plaza?				
	Bewoners (100% = 126)	Senioren (100% = 230)	Derden (100% = 650)	Totaal
Ontmoetingsruimte	85% = 107 personen	74% = 170 personen	48% = 312 personen	589 personen
Plek om te kaarten	36% = 45 personen	33% = 76 personen	14% = 91 personen	212 personen
Tv hoek	58% = 73 personen	9% = 21 personen	11% = 72 personen	166 personen
Leestafel	33% = 42 personen	45% = 104 personen	29% = 189 personen	335 personen
Rookgedeelte	32% = 40 personen	9% = 21 personen	15% = 98 personen	159 personen
Koffiehoek	87% = 110 personen	59% = 136 personen	42% = 273 personen	519 personen

Podium	69% = 87 personen	38% = 87 personen	30% = 195 personen	369 personen
Biljarttafel	24% = 30 personen	25% = 58 personen	20% = 130 personen	218 personen
Dartbord	32% = 40 personen	3% = 7 personen	19% = 124 personen	171 personen
Bibliotheek	48% = 60 personen	71% = 163 personen	28% = 182 personen	405 personen
Internethoek	46% = 58 personen	18% = 41 personen	20% = 130 personen	229 personen
Bar	78% = 98 personen	13% = 30 personen	20% = 130 personen	258 personen
Kapper	75% = 95 personen	68% = 156 personen	30% = 195 personen	446 personen
Beautysalon	54% = 68 personen	15% = 35 personen	7% = 46 personen	149 personen
Kledingwinkel	62% = 78 personen	17% = 39 personen	19% = 124 personen	241 personen
Bloemenwinkel	70% = 88 personen	43% = 99 personen	29% = 189 personen	376 personen
Pinautomaat	68% = 86 personen	89% = 205 personen	62% = 403 personen	694 personen
Brievenbus	84% = 106 personen	93% = 214 personen	54% = 351 personen	671 personen
Broodjes	76% = 96 personen	20% = 46 personen	27% = 176 personen	318 personen
Automaten	70% = 88 personen	11% = 25 personen	16% = 104 personen	217 personen
IJssalon	70% = 88 personen	11% = 25 personen	31% = 202 personen	315 personen
Telefooncel	35% = 44 personen	6% = 14 personen	11% = 72 personen	130 personen
Filmzaal	72% = 91 personen	20% = 46 personen	35% = 228 personen	365 personen
Sportzaal	51% = 64 personen	32% = 74 personen	31% = 202 personen	340 personen
Zaal om te huren (verjaardag)	78% = 98 personen	61% = 140 personen	51% = 332 personen	570 personen
Zaal om te huren (vereniging)		8% = 18 personen	24% = 156 personen	174 personen
Gezondheidscentrum	81% = 102 personen	87% = 200 personen	51% = 332 personen	634 personen
Kinderopvang		3% = 7 personen	16% = 104 personen	111 personen
Boerderij	56% = 71 personen	11% = 25 personen	42% = 273 personen	369 personen
Tuin	78% = 98 personen	52% = 120 personen	41% = 267 personen	485 personen
Speeltuin	30% = 38 personen	13% = 30 personen	49% = 319 personen	387 personen
Terras	94% = 118 personen	68% = 156 personen	57% = 371 personen	645 personen

Het restaurant

De doelgroepen konden een keuze maken uit zes verschillende opties om een invulling te geven aan de eetgelegenheid op het terrein. Hieronder wordt schematisch weergegeven aan welk soort eetgelegenheid men de voorkeur geeft.

Het restaurant			
Aan welk soort eetgelegenheid geeft men de voorkeur voor op het terrein van het RVC?			
	Bewoners (100% = 126)	Senioren (100% = 230)	Derden (100% = 650)
Luxe restaurant	15% = 19 personen	16% = 37 personen	13% = 85 personen
Vegetarisch restaurant	2% = 3 personen	4% = 9 personen	2% = 13 personen
Pizzeria	22% = 28 personen		9% = 59 personen
Snackbar	19% = 24 personen	7% = 16 personen	11% = 72 personen
Afhaalrestaurant	13% = 16 personen	21% = 48 personen	19% = 124 personen
Eetcafé	29% = 37 personen	52% = 120 personen	46% = 299 personen

Naast de voorkeur voor de invulling van de eetgelegenheid, is ook gevraagd naar het verwachte aantal bezoeken dat men aan de eetgelegenheid denkt te gaan brengen.

Het restaurant			
Aantal keer dat men denkt ongeveer gebruik te gaan maken van de eetgelegenheid op het terrein van het RVC			
	Bewoners (100% = 126)	Senioren (100% = 230)	Derden (100% = 650)
1 keer per week	51% = 64 personen	56% = 129 personen	27% = 176 personen
1 keer per maand	37% = 47 personen	30% = 69 personen	29% = 189 personen
1 keer per half jaar	10% = 13 personen	6% = 14 personen	27% = 176 personen
1 keer per jaar	1% = 1 persoon	1% = 2 personen	10% = 65 personen
nooit	1% = 1 persoon	7% = 16 personen	8% = 52 personen

Ook bij het restaurant kregen de senioren en de bewoners de mogelijkheid aan te geven of zij behoefte hebben aan een brengservice van de maaltijden. Hieronder wordt schematisch weergegeven hoe groot deze behoefte is onder de twee doelgroepen.

Het restaurant		
Wil men gebruik maken van een de brengservice?		
	Bewoners (100% = 126)	Senioren (100% = 230)
Vaak/ altijd	19% = 24 personen	3% = 7 personen
Soms/ regelmatig	41% = 52 personen	41% = 94 personen
Niet/ nauwelijks	40% = 50 personen	56% = 129 personen

De schoonmaak

De huidige en toekomstige bewoners hebben de mogelijkheid om in de toekomst gebruik te maken van de schoonmaakdienst. Het aantal mensen dat aangeeft hiervan gebruik te willen maken, wordt hieronder aangegeven.

De schoonmaak		
Wil men gebruik maken van de schoonmaakdienst van het RVC?		
	Bewoners (100% = 126)	Senioren (100% = 230)
Vaak/ altijd	60% = 76 personen	10% = 23 personen
Soms/ regelmatig	7% = 9 personen	50% = 115 personen
Niet/ nauwelijks	33% = 42 personen	40% = 92 personen

De omgekeerde integratie

In de toekomst komen er naast de huidige bewoners ook senioren op het terrein te wonen. Om een beeld te kunnen vormen hoe men tegenover deze omgekeerde integratie staat, is gevraagd naar de mening over samenwonen op één terrein.

De omgekeerde integratie		
Hoe denken de huidige en toekomstige bewoners over het samenwonen op één terrein?		
	Bewoners (100% = 126)	Senioren (100% = 230)
Positief	88% = 111 personen	97% = 223 personen
Negatief	12% = 15 personen	3% = 7 personen

Het bezoek

De huidige en toekomstige bewoners van het RVC terrein is tevens gevraagd naar hun verwachtingen van het gebruik van de voorzieningen door hun bezoek. In onderstaand schema is af te lezen van welke voorzieningen het bezoek gebruik zou kunnen gaan maken volgens de huidige en toekomstige bewoners.

Het bezoek		
Van welke voorzieningen zou het bezoek gebruik kunnen gaan maken?		
	Bewoners	Senioren
Wasserette	2%	3%
Supermarkt	48%	25%
Plaza	89%	32%
Restaurant	84%	41%

5.4 Antwoord op subvraag 5 Hoe zijn de voorzieningen bij andere organisaties georganiseerd?

Door middel van het benchmarkonderzoek kon worden vastgesteld hoe de verschillende voorzieningen bij andere instellingen zijn georganiseerd. De belangrijkste conclusies hiervan zijn, dat een centrale waterette op een terrein nauwelijks meer voorkomt. Dat naast de voorzieningen, ook de inrichting en de gezelligheid van het plaza erg belangrijk zijn. Het restaurant is vaak in eigen beheer en door het aantrekken van derden wordt het restaurant rendabel. De supermarkt is in eigen beheer of uitbesteed, in beide gevallen met de reden de voorziening rendabel te laten zijn. De integratie bij andere instellingen is op verschillende manieren gerealiseerd.

5.5 Samenvatting

Om een beeld te kunnen vormen hoe de voorzieningen in de toekomst op het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum georganiseerd kunnen gaan worden, is een benchmarkonderzoek gehouden bij andere instellingen. Mede aan de hand van de informatie die is verkregen tijdens het benchmarkonderzoek, worden de enquêtes opgesteld. Door de informatie uit de enquêtes uit te werken, kan de grootte van de behoeften vastgesteld worden en kunnen conclusies en aanbevelingen opgesteld worden.

6 Conclusies

Aan de hand van de uitwerkingen van alle enquêtes, kunnen er conclusies getrokken worden. Voor het vaststellen van de conclusies worden deze gegevens samengevoegd, waardoor er een beeld ontstaat van de totale behoefte aan de voorziening. Per voorziening wordt er een korte analyse gemaakt van de gegevens en een conclusie getrokken.

6.1 De wasserette

De vraag naar de grootte van de behoefte aan een wasserette op het terrein van het RVC, is gesplitst in de was laten doen in de wasserette en de was zelf doen in de wasserette. Deze gegevens worden samengevoegd waarna er per doelgroep een gemiddelde score wordt berekend. De uitkomsten worden samengevoegd en tot een totale score verwerkt. Deze score geeft de grootte van de behoefte aan een wasserette op het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum weer.

Gemiddelde score van de behoefte om gebruik te maken van de wasserette op het terrein van het RVC				
	Bewoners	Senioren	Derden	Totaal
Vaak/ altijd	126 personen	9 personen	7 personen	142 personen
Soms/ regelmatig		83 personen	117 personen	200 personen
Niet/ nauwelijks		140 personen	527 personen	667 personen

Per doelgroep is er een duidelijk verschil in de grootte van de behoefte aan de wasserette. De bewoners willen allemaal gebruik maken van de wasserette, terwijl dit aantal bij de senioren en de derden erg laag is. Het aantal personen dat aangeeft gebruik te willen gaan maken van een wasserette komt neer op een totaal van 142. Naast de personen die aangeven vaak of altijd gebruik te willen maken van de wasserette, is er ook een groep personen die zegt soms gebruik te willen maken van de voorziening. Dit aantal komt neer op totaal 200 personen. Het aantal personen dat aangeeft geen gebruik te willen maken van de wasserette, is 667.

Conclusie

Het totale aantal personen dat aangeeft behoefte te hebben aan een wasserette op het terrein is 342. Dit is slechts 34%. Een veel groter aantal mensen zegt geen behoefte te hebben aan een wasserette op het terrein.

Aangezien de behoefte zo klein is, kan men aannemen dat het opzetten van een wasserette op het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum meer zal gaan kosten dan het zal gaan opleveren en dus niet rendabel zal zijn. De behoefte van bezoekers van Katwijk aan een wasserette, is niet groot. Als de bezoekers gebruik willen maken van een wasmachine, kan dit ook vaak in de voorzieningen waar de bezoekers verblijven.

Naast de grootte van de behoefte aan de wasserette, kon men ook aangeven hoe groot de behoefte is aan extra diensten die aangeboden worden bij de wasserette. Per extra dienst kan de grootte van de behoefte vastgesteld worden, door het aantal personen op te tellen, dat aangegeven heeft gebruik te willen maken van die dienst.

Hieronder wordt schematisch weergegeven hoeveel mensen er in totaal behoefte hebben aan de extra dienst.

Extra dienst	Totaal aantal personen dat gebruik wil maken van de extra dienst
Ophalen van de was	43 personen
Terugbrengen van de was	43 personen
Vouwen van de kleding	43 personen
Herstellen van de kleding	170 personen
Strijken van de kleding	94 personen
Stomen van de kleding	248 personen

Conclusie

Het aantal personen dat aangeeft geen gebruik te willen maken van de aangeboden extra diensten is 306. Dit aantal ligt aanzienlijk hoger dan het aantal personen dat per dienst aangeeft er wel gebruik van te willen maken. Ook hier kan men aannemen dat het opzetten van een dienst meer geld zal gaan kosten dan het zal gaan opleveren. Bezoekers van Katwijk zullen zelden gebruik maken van extra diensten, de behoefte is erg klein.

6.2 De supermarkt

De volgende voorziening waar de conclusie voor opgesteld wordt, is de supermarkt. Ook in dit geval zal de grootte van de behoefte vastgesteld worden aan de hand van de optelsom van personen die aangeven gebruik te willen maken van de supermarkt op het terrein van het RVC.

Het totale aantal mensen dat aangeeft gebruik te willen maken van de supermarkt op het terrein van het RVC				
	Bewoners	Senioren	Derden	Totaal
Vaak/ altijd	96 personen	58 personen	39 personen	193 personen
Soms/ regelmatig	20 personen	161 personen	403 personen	584 personen
Niet/ nauwelijks	10 personen	12 personen	208 personen	230 personen

Conclusie

Het totale aantal personen dat aangeeft vaak of altijd gebruik te willen maken van de supermarkt is 193. Dit aantal is iets kleiner dan het aantal personen dat aangeeft niet of nauwelijks gebruik te willen gaan maken van de supermarkt, namelijk 230. Daarnaast is er een nog groter aantal van 584 personen dat soms of regelmatig gebruik wil maken van de voorziening. Door de gedwongen winkelenring is het personeel verplicht de kantoorartikelen, medische artikelen en voeding voor de bewoners in de supermarkt op het terrein te kopen. Bezoekers van Katwijk zullen niet zo snel gebruik maken van de supermarkt op het terrein. Dit komt omdat zij gebruik maken van de supermarkten die aanwezig zijn in het dorp. Door een financieel plaatje op te stellen, kan vastgesteld worden of het rendabel is een supermarkt op het terrein op te zetten.

6.3 Het plaza

Door middel van een berekening aan de hand van de uitkomsten van de enquêtes, kan worden vastgesteld aan welke voorzieningen de grootste behoefte bestaat. Aan de hand van de uitkomsten die in hoofdstuk 5 zijn weergegeven, volgt hieronder een overzicht van de meest gekozen voorzieningen.

Meest gekozen voorzieningen	Minst gekozen voorzieningen
1. Pinautomaat (694)	1. Kinderopvang (111)
2. Brievenbus (671)	2. Telefooncel (130)
3. Terras (645)	3. Beautysalon (149)
4. Gezondheidscentrum (634)	4. Rookgedeelte (159)
5. Ontmoetingsruimte (589)	5. TV-hoek (166)
6. Zaal om te huren (verjaardag) (570)	6. Dartbord (171)
7. Koffiehoek (519)	7. Zaal om te huren (vereniging) (174)
8. Tuin (485)	8. Plek om te kaarten (212)
9. Kapper (446)	9. Automaten (217)
10. Bibliotheek (405)	10. Biljart (218)

Conclusie

Uit het bovenstaande schema is goed af te lezen van welke voorzieningen men gebruik zou willen gaan maken in het plaza. Tevens is te zien aan welke voorzieningen men weinig behoefte heeft. Het aantal personen dat aangeeft gebruik te willen maken van de meest gekozen voorzieningen is dermate groot, dat vastgesteld kan worden dat de behoefte aan een plaza groot genoeg is om deze op het terrein te bouwen. Uit verschillende interviews kwam naar voren dat bezoekers van Katwijk behoefte hebben aan voorzieningen voor kinderen, omdat die nauwelijks in Katwijk te vinden zijn.

6.4 Het restaurant

De laatste voorziening waarvan de grootte van de behoefte wordt vastgesteld is het restaurant. De behoefte wordt bepaald door de voorkeur voor de invulling van het restaurant. Hieronder wordt in een schema de voorkeur aangegeven.

Voorkeur voor de invulling van het restaurant op het terrein van het RVC				
	Bewoners	Senioren	Derden	Totaal
Luxe restaurant	19 personen	37 personen	85 personen	141 personen
Vegetarisch restaurant	3 personen	9 personen	13 personen	25 personen
Pizzeria	28 personen		59 personen	87 personen
Snackbar	24 personen	16 personen	72 personen	112 personen
Afhaal restaurant	16 personen	48 personen	124 personen	188 personen
Eetcafé	37 personen	120 personen	299 personen	456 personen

Conclusie

De voorkeur voor de invulling van het restaurant gaat duidelijk uit naar een eetcafé. In hoofdstuk 5 is terug te vinden dat 176 personen aangeven ongeveer één keer per week gebruik te willen maken van het restaurant op het terrein van het RVC. Daarnaast is er een groep van 189 personen die zegt ongeveer één keer maand gebruik te willen maken van het restaurant. Of bezoekers van Katwijk ook gebruik gaan maken van het restaurant op het terrein, is moeilijk in te schatten.

Door een financiële berekening kan worden vastgesteld of een eetcafé op het terrein van het RVC rendabel zal zijn.

6.5 De schoonmaak

De huidige bewoners van het RVC en de toekomstige bewoners van het terrein hebben de mogelijkheid in de toekomst gebruik te gaan maken van de schoonmaakdienst van het RVC. Hieronder is schematisch weergegeven hoe groot de totale behoefte is.

Willen de huidige en toekomstige bewoners gebruik maken van de schoonmaakdienst van het RVC?			
	Bewoners	Senioren	Totaal
Vaak/ altijd	76 personen	23 personen	99 personen
Soms/ regelmatig	9 personen	115 personen	124 personen
Niet/ nauwelijks	42 personen	92 personen	134 personen

Conclusie

Er is een redelijke behoefte om gebruik te maken van de schoonmaakdienst. Er zijn in totaal 223 mensen die aangeven gebruik te willen maken van de schoonmaakdienst van het RVC, 99 vaak tot altijd en 124 soms tot regelmatig.

6.6 De integratie

In de toekomst komen er naast de huidige bewoners van het RVC ook derden op het terrein te wonen. In onderstaand schema is af te lezen hoe zij tegenover het samenwonen op één terrein staan.

Hoe staan de huidige en toekomstige bewoners tegenover het samenwonen op één terrein?			
	Bewoners	Senioren	Totaal
Positief	111 personen	223 personen	334 personen
Negatief	15 personen	7 personen	22 personen

Conclusie

De huidige en toekomstige bewoners staan positief tegenover de omgekeerde integratie. 88% van de bewoners van het RVC zegt positief te zijn en maar liefst 97% van de senioren staat positief tegenover het samenwonen op één terrein in de toekomst.

6.7 Het bezoek

Men vond het moeilijk aan te geven of bezoek in de toekomst ook gebruik zal gaan maken van de voorzieningen. Toch denken veel bewoners dat hun bezoek gebruik zal gaan maken van het plaza en het restaurant en in mindere mate van de supermarkt. De senioren verwachten dat het gebruik van de voorzieningen door hun bezoek aanzienlijk minder zal zijn. Zij verwachten dat minder dan de helft van hun bezoek gebruik zal gaan maken van het restaurant.

6.8 Samenvatting

De grootte van de behoefte aan de voorzieningen verschilt per doelgroep. Om overzicht te krijgen hoeveel mensen gebruik willen maken van de voorzieningen, zijn de percentages omgezet in cijfers. Door het aantal personen bij elkaar op te tellen, is per voorziening de conclusie getrokken hoe groot de totale behoefte is.

De conclusies zijn dat er zeer weinig behoefte is aan een wasserette op het terrein. Er is wel behoefte is aan een supermarkt op het terrein. Er is behoefte aan een plaza op het terrein. De voorzieningen die men in het plaza terug wil zien, zijn een bus, een pinautomaat en een gezondheidscentrum. De voorkeur voor de invulling van het restaurant gaat uit naar een eetcafé.

7 Financiële consequenties

In dit hoofdstuk wordt het financiële plaatje opgesteld. Per voorzieningen worden de kosten en baten berekend en daarnaast worden de personele en organisatorische consequenties beschreven.

7.1 De financiële consequenties

Uit de conclusie komt naar voren hoe groot de behoefte aan de verschillende voorzieningen is. Om vast te kunnen stellen of het rendabel is om de voorzieningen op het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum te organiseren, wordt er naar de financiële consequenties gekeken van de verschillende opties. Zo wordt uitgewerkt wat de kosten en baten zijn wanneer de voorziening in eigen beheer genomen wordt en wat de kosten en baten zijn wanneer de voorziening wordt uitbesteed. Aan de hand van de uitkomsten hiervan kan besloten worden of het rendabel is de voorziening op het terrein te bouwen en hoe de voorziening het beste beheerd kan gaan worden. Wanneer blijkt dat het bouwen van de voorziening op het terrein niet rendabel is, wordt er gekeken naar een andere oplossing.

De financiële consequenties voor de wasserette en het restaurant zijn gebaseerd op een schatting van de verwachte kosten en baten. De financiële consequenties voor de supermarkt zijn verder uitgewerkt. Door informatie verkregen uit het benchmarkonderzoek, kon voor deze voorzieningen een reële invulling worden gegeven aan de getallen.

De getallen en bedragen die in de uitwerkingen van de wasserette en het restaurant gebruikt zijn, zijn fictief en gebaseerd op een schatting van de verwachte kosten en opbrengsten van de voorzieningen in de toekomst. De redenen hiervoor zijn:

- De voorzieningen zijn nog niet gebouwd, er zijn dus geen kosten bekend over de huisvesting.
- Het aantal personeelsleden dat in de voorzieningen werkzaam zal zijn is nog niet bekend, dus ook de personeelskosten kunnen niet berekend worden.
- Het aantal personen dat gebruik wil maken van de voorzieningen is gebaseerd op het aantal personen dat in de enquête aangeeft behoefte te hebben aan de voorzieningen. Omdat het nog een aantal jaar duurt voordat de voorzieningen gebouwd zijn, kan het gebruikersaantal nog gaan veranderen.
- De kosten van contracten die afgesloten worden in geval van het uitbesteden van voorzieningen, kunnen in de loop der jaren nog toenemen of afnemen.

7.1.1 De wasserette

De eerste voorziening waar het financiële plaatje voor opgesteld wordt, is de wasserette.

Kosten

Eerst worden de kosten berekend voor het in eigen beheer hebben van de wasserette.

Constante kosten:	€200.000
<i>Personeel</i> €100.000,-	
<i>Huisvesting</i> €100.000,-	
Variabele kosten:	€ <u>20.000+</u>
<i>Aanschaf apparatuur</i> € 7.000	
<i>Overige kosten</i> €15.000	
Totaal	€220.000

De kosten wanneer de wasserette wordt uitbesteed.

Constante kosten:	€ <u>300.000+</u>
Huisvesting €100.000	
Contract €200.000	
Totaal	€300.000

Qua kosten zou het beter zijn de wasserette in eigen beheer te hebben.

Baten

De wasserette zal geld opleveren doordat mensen er gebruik van maken. In dit geval worden de opbrengsten berekend in de meest optimistische situatie.

Aantal personen dat per week gebruik zal maken van de wasserette: 342

Aantal keer per week dat men gebruik zal maken van de wasserette: 2

Kosten per wasbeurt per persoon: €5

Aantal weken per jaar: 52

$$342 \times 2 = 684$$

$$684 \times €5 = €3420$$

$$€3420 \times 52 = €177.840$$

De opbrengsten van de wasserette per jaar komen in de meest optimistische situatie neer op €177.840. Wanneer de opbrengsten worden vergeleken met de kosten per jaar, komt het erop neer, dat een wasserette op het terrein zelfs in de meest optimistische situatie, meer zal gaan kosten dan dat het zal gaan opleveren.

Een andere oplossing om toch te voldoen aan de wensen van de bewoners op het gebied van het wassen van de kleding, is een contract afsluiten met een wasserette in Katwijk of omgeving.

Wanneer de kosten van dit contract niet meer zijn dan de opbrengsten van het gebruik door de bewoners in de meest negatieve situatie, is dit de beste oplossing.

Opbrengsten van het gebruik van bewoners in meest negatieve situatie
 Aantal personen dat per week gebruik zal maken van de wasserette: 171
 Aantal keer per week dat men gebruik zal maken van de wasserette: 1
 Kosten per wasbeurt per persoon: €5
 Aantal weken per jaar: 52

$$171 \times 1 = 171$$

$$171 \times €5 = €855$$

$$€855 \times 52 = €44.460$$

De totale opbrengsten per jaar zijn €44.460,- De kosten van het contract met een wasserette mogen dus niet boven de €44.460,- uitkomen.

7.1.2 De supermarkt

Ook voor de supermarkt zullen de financiële consequenties berekend worden, voor het in eigen beheer houden en het uitbesteden van de voorziening.

Eerst worden de kosten en baten berekend wanneer de supermarkt in eigen beheer is.

De kosten

<i>Openingstijden</i>	ma-vrij 12.00 – 19.00 zat 13.00 – 17.00
Totaal	39 uur per week 2028 uur per jaar
<i>Personeel</i>	FTE 1600 uur per jaar 2028 / 1600 = 1,27
Totaal FTE	1,27
Kosten per FTE per jaar	€ 30.000,- € 30.000,- x 1,27 = 38,100,-
Totale kosten personeel	€ 38,100,-
<i>Huisvesting</i>	
Totale kosten per jaar	€ 300.000,-
<i>Inkoop</i>	
Totale kosten per jaar	<u>€ 500.000,- +</u>
Totale kosten per jaar	€ 838.100,-

Baten

In deze berekening wordt uitgegaan van de meest optimistische situatie, wat inhoudt dat er wordt uitgegaan van het hoogst mogelijke aantal klanten per week.

Aantal klanten per week	777
Gemiddelde uitgave per klant per week	€25,-
Omzet per week	€19.425,-
Omzet per jaar	€19.425,- x 52 = €1.010.100,-
Totale omzet per jaar	<u>€1.010.100,- +</u>
Totale opbrengst per jaar	€1.010.100,-

Deze berekening laat zien dat in de meest positieve situatie de opbrengsten een stuk hoger zijn dan de kosten.

In onderstaande berekening worden de totale opbrengsten per jaar berekent in een pessimistische situatie.

Aantal klanten per week	339
Gemiddelde uitgave per klant per week	€15,-
Omzet per week	€5.085,-
Omzet per jaar	€5.085,- x 52 = €264.420,-
Totale omzet per jaar	<u>€264.420,- +</u>
Totale opbrengst per jaar	€264.420,-

Uit deze berekening komt naar voren dat het bouwen van een supermarkt niet rendabel is. De voorziening zal bijna € 600.000,- per jaar meer kosten dan het zal opbrengen.

Tot slot worden de totale opbrengsten per jaar berekent in de meest realistische situatie.

Aantal klanten per week	485
Gemiddelde uitgave per klant per week	€20,-
Omzet per week	€9.700,-
Omzet per jaar	€9.700,- x 52 = €504.400,-
Totale omzet per jaar	<u>€504.400,- +</u>
Totale opbrengst per jaar	€504.400,-

In de meest realistische situatie zullen de opbrengsten per jaar ongeveer €300.000,- minder zijn dan de kosten. Het zal in de meest realistische situatie dus niet rendabel zijn een supermarkt op het terrein te bouwen.

Omdat een supermarkt in eigen beheer niet rendabel is, is het een optie voor het RVC om de supermarkt uit te besteden. Uit het benchmarkonderzoek is naar voren gekomen dat supermarkten bij andere instellingen via de Spar formule worden uitbesteed. De Spar gaat een samenwerkingsovereenkomst aan met een ondernemer. Dit houdt in dat beide partijen rechten en plichten hebben ten opzichte van elkaar. Na onderzoek te hebben gedaan komen de volgende belangrijke punten naar voren.

Ten eerste de rechten en plichten van de Spar ten opzichte van de ondernemer:

- De Spar levert de goederen, de formule en de knowhow aan de organisatie
- De Spar ondersteunt de ondernemer met advies en op financieel gebied. Het kan zijn dat de Spar zelf een financiële bijdrage levert, het kan ook zijn dat de Spar de ondernemer bijstaat en adviseert wanneer deze bij de bank financiële ondersteuning vraagt.
- De Spar wil het vestigingspunt verhuren, zodat het vestigingspunt in bezit in van de Spar.
- De Spar werkt met bonussen op grote afnamen van goederen.

Daarnaast heeft de ondernemer bepaalde rechten en plichten ten opzichte van de Spar:

- De ondernemer werkt zelfstandig en zet zich in om winst te maken
- De ondernemer levert een kleine bijdrage aan de Spar. Deze bijdrage bestaat uit een organisatiebijdrage, een mediabijdrage en een overheadbijdrage. De hoogte van de bijdrage is gebaseerd op de omzet.
- Het contract dat met de Spar wordt afgesloten geldt voor langere perioden, men kan hierbij denken aan 5 tot 10 jaar.

Het is niet zeker dat het Rijnlands Voorzieningen Centrum een samenwerkingsoverkomst zou kunnen sluiten met de Spar voor de supermarkt. Omdat de verwachte omzet van de supermarkt per jaar relatief laag is, kan dit betekenen dat het voor de Spar niet aantrekkelijk is een overeenkomst aan te gaan omdat er niet genoeg te verdienen is. Ook voor de ondernemer houdt de lage omzet in dat het hard werken is om de supermarkt rendabel te laten zijn.

Wanneer ook het uitbesteden van de supermarkt niet rendabel blijkt, is het opzetten van een transport een andere mogelijke oplossing. De kosten zullen dan neerkomen op het aanschaffen van een vervoermiddel, waarmee de bewoners en senioren naar een supermarkt in het dorp vervoerd kunnen worden. Daarnaast zullen er personeelskosten zijn, van het personeel dat meegaat als begeleiding. Door de bewoners en senioren een kleine vergoeding te laten betalen kunnen de kosten terugverdiend worden.

7.1.3 Het restaurant

De kosten

De kosten van een eetcafé in eigen beheer.

Constance kosten:	€440.000
<i>Personeel</i> €300.000	
<i>Huisvesting</i> €150.000	
Variabele kosten:	€ <u>200.000+</u>
<i>Inkoop van producten</i>	
<i>Overige kosten</i>	
Totaal	€650.000

De kosten wanneer het eetcafé wordt uitbesteed.

Constance kosten:	€500.000+
Huisvesting	€150.000
Contract	€350.000

Totaal	€500.000
--------	----------

Wanneer er een eetcafé op het terrein gebouwd wordt, kan dat beter uitbesteed worden.

De baten

Ook voor het eetcafé wordt berekend hoeveel men gemiddeld per bezoek moet uitgeven in de meest positieve situatie om rendabel te zijn.

Totale kosten zijn €500.000 per jaar
Aantal mensen dat het eetcafé bezoekt: 456
Aantal keer per week dat men het eetcafé bezoekt: 2
Aantal weken per jaar: 52

$€500.000 / 52 = €9615$ per week

$€9615 / 456 = €21$

In de meest positieve situatie zou een eetcafé op het terrein dus rendabel kunnen zijn, wanneer het eetcafé uitbesteed wordt en iedere bezoeker minimaal €21 per week uitgeeft.

7.1.4 Het plaza

De voorzieningen die in en om het plaza gebouwd kunnen gaan worden zullen waarschijnlijk in eigen beheer genomen worden. De voorzieningen waarvan men gebruik wil gaan maken in het plaza, zijn onder andere een ontmoetingsruimte, een terras en een koffiehoeck. Dit zijn voorzieningen die niet direct in aanmerking komen om uit te besteden.

Om een pinautomaat en een brievenbus te kunnen plaatsen in het plaza zal het RVC wel moeten samenwerken met de TPG Post en een bank. Ook voor de kapsalon zullen zij een contract moeten afsluiten.

7.2 De personele en organisatorische consequenties

Naast de financiële consequenties, heeft een verandering ook personele en organisatorische consequenties. Hieronder worden de personele en organisatorische consequenties besproken van het in eigen beheer hebben of uitbesteden van de voorzieningen. Omdat door het ontbreken van bepaalde gegevens, nu nog niet met zekerheid kan worden vastgesteld of de voorzieningen beter in eigen beheer of beter uitbesteed kunnen worden, worden van beide opties de consequenties besproken. Omdat de financiële consequenties voor de supermarkt verder uitgewerkt zijn dan de andere voorzieningen, worden hier aanvullende personele en organisatorische consequenties voor beschreven.

7.2.1 Personele consequenties

Wanneer de voorzieningen worden uitbesteed, betekent dit dat de organisatie waaraan de voorzieningen zijn uitbesteed, verantwoordelijk is voor alle personele maatregelen. De personeelskosten, vervanging van personeel in geval van ziekte en het aantal personeelsleden dat ingezet wordt, zijn voorbeelden van zaken die de leverancier voor zijn rekening neemt.

Wanneer de voorzieningen in eigen beheer worden genomen, zijn de personeelsleden die in de voorzieningen werkzaam zijn, in dienst van de organisatie. Dit houdt in dat alle zaken die komen kijken bij het in dienst hebben van werknemers, ook op dit personeel van toepassing is. De organisatie zal bijvoorbeeld zelf vervanging moeten regelen in geval van ziekte. Daarnaast kan men het personeel zelf aansturen en is de motivatie onder werknemers die in dienst zijn van de organisatie vaak groter.

7.2.2 Organisatorische consequenties

Ook de consequenties voor de organisatie zijn verschillend wanneer de voorziening in eigen beheer is of wordt uitbesteed.

Het grote voordeel van het uitbesteden van een dienst, is dat een organisatie zich kan richten op de core business. Het in huis halen van specialistische kennis, zal vaak leiden tot een verbetering van de kwaliteit van de dienst. De kosten zijn een belangrijk punt bij het nemen van een besluit om een dienst uit te besteden. Door een goedkope leverancier in dienst te nemen, kan er een kostenbesparing ontstaan. Tevens wordt hierdoor het bedrijfsrisico afgewenteld, de verantwoordelijkheden voor de voorziening worden uit handen gegeven en vallen nu onder de leverancier.

Het grootste voordeel van het in eigen beheer nemen van de voorzieningen, is dat de organisatie de activiteiten kan blijven beheersen. Dit houdt in dat de activiteiten op die manier georganiseerd worden, dat ze het beste binnen de cultuur van de organisatie passen. Daarnaast blijft de knowhow binnen de organisatie behouden, al zal de specialistische kennis van mindere mate zijn. De nadelen zijn, dat de organisatie zelf de administratie moet bijhouden en zelf moet opdraaien voor alle extra kosten.

7.3 Antwoord op subvraag 7 Hoe kunnen de vier voorzieningen: wasvoorziening, buurtsuper, plaza en restaurant, het beste beheerd worden?

In beide situaties is het bouwen van een wasserette op het terrein niet rendabel. Het in eigen beheer nemen van de supermarkt is niet rendabel. Door contact op te nemen met verschillende leveranciers kan vastgesteld worden of het rendabel is de supermarkt uit te besteden.

De voorzieningen die in en om het plaza gebouwd gaan worden, komen niet in aanmerking om uit te besteden. Deze voorzieningen moeten dus in eigen beheer worden genomen.

Uit de berekening kwam naar voren dat het restaurant in de vorm van een eetcafé beter uitbesteed kan worden.

7.4 Antwoord op subvraag 9 Wat zijn de financiële, personele en organisatorische consequenties van de te nemen maatregelen voor het realiseren van de voorzieningen?

Het in eigen beheer hebben of het uitbesteden van de voorzieningen zal verschillende personele en organisatorische consequenties hebben. Zo vallen alle personele maatregelen onder de leverancier, wanneer de voorziening wordt uitbesteed. Als de voorziening in eigen beheer wordt gehouden, is het personeel in dienst van het RVC.

Het grote voordeel van het uitbesteden van een voorziening, is dat het RVC zich kan richten op het primaire proces; het aanbieden van zorg aan lichamelijk gehandicapten. Maar wanneer de voorziening in eigen beheer wordt gehouden, kan de organisatie de activiteiten blijven beheersen.

7.5 Samenvatting

Uiteindelijk zijn de kosten en baten meestal doorslaggevend voor het in eigen beheer hebben of uitbesteden van diensten of producten. Per voorziening is een financieel plaatje gemaakt waarin de kosten en baten van het uitbesteden worden weergegeven en de kosten en baten van het in eigen beheer hebben worden weergegeven. Daarnaast zijn personele en organisatorische consequenties vastgesteld voor beide situaties.

8 Aanbevelingen

Aan de hand van de conclusies en financiële consequenties, kunnen aanbevelingen gedaan worden over het organiseren en beheren van de verschillende voorzieningen. Per voorziening zullen kort de uitkomsten van de conclusies en de financiële consequenties herhaald worden, waarna er een passende aanbeveling wordt gedaan.

8.1 De wasserette

Uit de conclusie komt naar voren dat de behoefte aan een wasserette op het terrein niet groot is. Van de bewoners gaf echter het overgrote deel aan gebruik te willen maken van de wasserette.

Uit het benchmarkonderzoek blijkt dat een centrale wasserette op het terrein nauwelijks meer voorkomt. Ten eerste is de behoefte aan een centrale wasserette erg klein, daarnaast beschikken de meeste mensen over een eigen wasmachine. Doordat de behoefte aan een wasserette zo klein is, kan men aannemen dat het bouwen van een wasserette op het terrein meer zal gaan kosten dan het zal gaan opleveren. Dit komt tevens uit de financiële paragraaf naar voren.

Om toch te kunnen voldoen aan de wensen van de bewoners van het RVC, is er gekeken naar een andere oplossing. Deze oplossing wordt gevonden in het afsluiten van een contract met een wasserette in Katwijk of omgeving. In de financiële paragraaf zijn de verwachte opbrengsten berekend. Wanneer er een contract afgesloten wordt waarbij de kosten niet hoger zijn dan deze opbrengsten, zal dit de beste oplossing voor het RVC zijn.

Naast het gebruik van de wasserette, kon men ook aangeven of men behoefte heeft gebruik te maken van extra diensten die aangeboden kunnen worden bij de wasserette. De behoefte aan deze diensten is klein, in sommige gevallen zegt slechts 5% gebruik te willen gaan maken van een dienst. Aangezien het niet rendabel is om een wasserette op het terrein te bouwen, kan er ook voor de extra diensten gezocht worden naar een andere oplossing.

Aanbeveling

Vraag offertes aan bij wasserettes in Katwijk en omgeving en sluit een contract af met de wasserette die het beste beoordeeld wordt en aan alle randvoorwaarden voldoet. Indien gewenst kunnen er ook afspraken in het contract opgenomen worden over het gebruik van extra diensten.

Wanneer de organisatie besluit om de wasvoorziening in eigen beheer te houden, kan dit het beste worden voortgezet in de vorm van een linnenkamer. Naast het personeel kunnen er ook bewoners van het RVC of van Stichting de Bollenstreek in de linnenkamer werken, als onderdeel van de dagbesteding. De bewoners met een goede handfunctie kunnen bijvoorbeeld was in de wasmachine doen en de kleding vouwen. De extra diensten kunnen ook aangeboden worden door het RVC.

8.2 De supermarkt

De conclusie laat zien dat het aantal mensen dat gebruik zou willen maken van de supermarkt op het terrein redelijk groot is.

Uit het benchmarkonderzoek komt naar voren dat een supermarkt op het terrein veel voorkomt. De supermarkt is niet alleen bedoeld voor de bewoners, maar ook voor het personeel en voor derden. De zogenoemde derden, de mensen van buiten het terrein, moeten de supermarkt rendabel maken.

Het is erg moeilijk om de supermarkt rendabel te maken. De supermarkt is ongeveer net zo vaak uitbesteed als in eigen beheer.

Uit het financiële plaatje komt naar voren wat de kosten zijn wanneer de supermarkt in eigen beheer is en wat de kosten zijn wanneer de supermarkt uitbesteed is. Ook zijn de opbrengsten berekend. Uit dit financiële overzicht blijkt dat wanneer men uitgaat van de meest realistische situatie, de opbrengsten een stuk lager zullen zijn dan de kosten. Het zal dus niet rendabel zijn een supermarkt in eigen beheer te nemen.

Een andere optie is de supermarkt uit te besteden. Er moet dan contact opgenomen worden met verschillende leveranciers om vast te stellen of het uitbesteden rendabel zal zijn. Gezien de verwachte lage omzet zal het moeilijk zijn de supermarkt rendabel te maken.

Wanneer de organisatie uiteindelijk besluit geen supermarkt op het terrein te bouwen, kan men verder werken met het magazijn. De bewoners kunnen het producten bestellen en het RVC bezorgd de producten per afdeling.

Er kan ook worden gezocht naar een andere oplossing. Deze oplossing zou kunnen bestaan uit het opzetten van een transport tussen het RVC terrein en een supermarkt in Katwijk. De kosten bestaan dan uit de aanschaf van een transportmiddel, waarschijnlijk een bus, de benzinekosten en kosten voor het personeel dat meegaat als begeleiding.

Aanbeveling

De supermarkt niet in eigen beheer nemen. Aangezien de meest realistische situatie weergeeft dat de opbrengsten een stuk lager zullen zijn dan de kosten, is het niet rendabel om een supermarkt in eigen beheer te nemen.

Of het uitbesteden van de supermarkt rendabel zal zijn, kan worden vastgesteld nadat contact is opgenomen met verschillende leveranciers.

Indien ook het uitbesteden van de supermarkt niet rendabel is, moet de organisatie beslissen of zij verder werken via het magazijn of dat er een transport wordt opgezet naar een supermarkt in het dorp.

8.3 Het plaza

Uit de conclusie komt naar voren dat een groot aantal mensen gebruik wil gaan maken van een aantal voorzieningen in en om het plaza. Door de hoogte van het aantal mensen dat gebruik wil maken van de voorzieningen in en om het plaza, kan de conclusie getrokken worden dat men behoefte heeft aan een plaza op het terrein. Zo scoren een ontmoetingsplaats, een brievenbus en een terras erg hoog. Er zijn ook voorzieningen waar men weinig tot geen behoefte aan heeft, zoals een kinderopvang, een telefooncel en een beautysalon.

Uit het benchmarkonderzoek komt naar voren dat de meeste instellingen beschikken over een plaza. Een plaza wordt meestal vormgegeven als een ontmoetingsruimte met daar omheen een aantal voorzieningen, als een restaurant of een kapper. Ook voor het plaza geldt dat het gebruik van derden de verschillende voorzieningen rendabel maken. Om zoveel mogelijk mensen naar het plaza te trekken is het belangrijk dat er een gezellige sfeer gecreëerd wordt, dat er aandacht wordt besteed aan de inrichting en de verlichting. Daarnaast is het belangrijk de ruimte flexibel in te delen, zodat het voor verschillende doeleinden gebruikt kan worden.

Aanbevelingen

Gezien de grootte van de behoefte is het een goed idee om een plaza te bouwen op het terrein. De voorzieningen die het beste in en om het plaza gerealiseerd kunnen worden, kunnen worden vastgesteld aan de hand van de voorzieningen waar de meeste behoefte aan is.

Tijdens het bouwen en inrichten van het plaza, moet rekening worden gehouden met de verlichting, ruimte voor rolstoelen en de sfeer. Door de ruimte flexibel in te delen, kan het voor meerdere doeleinden gebruikt worden. Op deze manier kunnen ook de voorzieningen gecombineerd worden. Een voorbeeld is een verplaatsbare wand te plaatsen, zodat er een ruimte kan worden afgescheiden die verhuurd kan worden. Wanneer deze ruimte niet verhuurd is, kan hij bij de rest van het plaza betrokken worden. Door het meubilair op wielen te plaatsen, kan er eenvoudig worden gewisseld van opstelling.

Door de voorzieningen die met elkaar in verband staan, bijvoorbeeld het restaurant en de bar, naast elkaar te plaatsen, kan tevens het personeel flexibel worden ingezet.

8.4 Het restaurant

Uit de conclusies blijkt dat het overgrote deel van de mensen de voorkeur geeft aan een eetcafé op het terrein. Een afhaalrestaurant en een snackbar scoren ook vrij hoog. De beste invulling van het restaurant op het terrein van het RVC zou een eetcafé zijn, waar mensen ook maaltijden kunnen afhalen en waar snacks te koop zijn. Er is ook een redelijk aantal mensen dat de voorkeur geeft aan een luxe restaurant. Omdat dit moeilijk te combineren is met een eetcafé, kunnen deze mensen gebruik maken van een van de aanwezige restaurants in Katwijk. Uit het benchmarkonderzoek blijkt dat de meeste restaurants in eigen beheer zijn. Naast bewoners en personeel kunnen ook derden van het restaurant gebruik maken. Het gebruik van derden maakt de voorziening rendabel. In veel gevallen beschikken de bewoners en het personeel over een pas waarmee zij korting krijgen in het restaurant.

Aanbeveling

Creëer in het restaurant op het terrein van het RVC een soort eetcafé, waarin ook elementen terug te vinden zijn van een afhaalrestaurant en een snackbar. Door die combinatie wordt voldaan aan de behoefte van een nog groter deel van de mensen dan wanneer er alleen een eetcafé op het terrein komt. Probeer zoveel mogelijk derden te trekken, daardoor wordt het restaurant rendabel. Door het eetcafé, de bar en de koffiehoeke naast elkaar te plaatsen, hoeft er niet bij elke voorziening constant personeel te staan. Het personeel kan op die manier elkaar aanvullen. Daarnaast is het mogelijk om bewoners mee te laten werken in het restaurant.

8.5 Overige aanbevelingen

Naast de aanbevelingen over de voorzieningen die centraal staan in het behoeftenonderzoek, zijn er ook een aantal aanbevelingen die geen betrekking hebben op de voorzieningen.

- Uit de enquêtes is naar voren gekomen dat de huidige en toekomstige bewoners gebruik zouden willen maken van de schoonmaakdienst van het RVC. Aangezien het materiaal aanwezig is hoeven er geen nieuwe investeringen te worden gedaan om de dienst aan te kunnen bieden. Door de dienst tegen een bepaalde vergoeding aan te bieden worden ook de personeelskosten terugverdiend. Het is dus een goede optie om de schoonmaakdienst in de toekomst aan de bewoners aan te bieden.

- Indien de bewoners hiertoe in staat zijn, kunnen zij meewerken in de voorzieningen. Dit geldt voor de bewoners als dagbesteding en voor het RVC heeft het als voordeel dat het kosten op het personeel bespaard.
- Om de omgekeerde integratie zo optimaal mogelijk te laten slagen is het een goed idee om naast senioren ook starters op het terrein te laten wonen in de toekomst. Op deze manier ontstaat er een gevarieerde woonwijk, wat aansluit op het streven van het Rijnlands Voorzieningen Centrum.
- Start een vervolgonderzoek waarin de behoeften van het personeel van het RVC worden vastgesteld ten aanzien van de voorzieningen die op het terrein gebouwd kunnen gaan worden.

8.6 Antwoord op subvraag 6 Hoe kunnen de vier voorzieningen: wasvoorziening, buurtsuper, plaza en restaurant, zo georganiseerd worden, dat de voorzieningen aansluiten op de wensen en behoeften van de doelgroepen, de bewoners, senioren en derden?

Door de conclusies en de berekeningen uit de financiële paragraaf naast elkaar te leggen, kan besloten worden hoe de voorzieningen het beste georganiseerd kunnen gaan worden.

Omdat de behoefte aan een wasserette op het terrein beperkt is, zal het bouwen van een wasserette meer gaan kosten dan het zal gaan opleveren. Door een andere oplossing te zoeken, bijvoorbeeld het afsluiten van een contract met een wasserette uit de omgeving, kan toch worden voldaan aan de wensen en de behoeften van met name de bewoners.

Het in eigen beheer nemen van de supermarkt is niet rendabel. Door contact op te nemen met verschillende leveranciers kan vastgesteld worden of het rendabel is de supermarkt uit te besteden. Wanneer blijkt dat ook het uitbesteden van de supermarkt niet rendabel is, kan het RVC verder werken via het magazijn of een transport opzetten naar een supermarkt in het dorp.

Door in en om het plaza de voorzieningen te realiseren waar de meeste behoefte aan bestaat en tevens bij de inrichting rekening te houden met de verlichting, de sfeer en ruimte voor rolstoelen, zal er zeker gebruik worden gemaakt van het plaza. Qua restaurant geeft men de voorkeur aan een eetcafé. Door het eetcafé te combineren met een afhaalrestaurant en een snackbar, wordt er voldaan aan de behoefte van nog meer mensen en zal het gebruik ook groter zijn.

8.7 Antwoord op subvraag 8 Op welke manier kan de (omgekeerde) integratie het beste gerealiseerd worden?

In de eerste plaats zal er omgekeerde integratie plaatsvinden doordat er in de toekomst senioren op het terrein komen wonen.

Daarnaast dragen de voorzieningen bij aan de omgekeerde integratie. De keuze voor de voorzieningen die op het terrein gebouwd gaan worden, is gebaseerd op de totale behoefte van de bewoners van het RVC, van senioren en van inwoners van Katwijk. Tevens is geprobeerd de behoefte van de bezoekers van Katwijk mee te nemen in het onderzoek. De voorzieningen waaraan de grootste behoefte bestaat, worden uiteindelijk op het terrein gebouwd. Omdat op deze manier ook aan de behoefte van mensen die niet op het terrein wonen wordt voldaan, zal er in de toekomst omgekeerde integratie plaats gaan vinden wanneer zij gebruik maken van de voorzieningen op het terrein.

8.8 Samenvatting

Aan de hand van de conclusies en de financiële paragraaf, zijn de aanbevelingen gedaan. Net als bij de conclusies is bij de aanbevelingen ook gekeken naar de grootte van de totale behoefte aan de verschillende voorzieningen is. De aanbevelingen luiden als volgt:

- Geen wasserette bouwen op het terrein, maar een contract afsluiten met een wasserette uit de omgeving;
- Contact opnemen met diverse leveranciers om vast te kunnen stellen of het mogelijk is de supermarkt uit te besteden. Wanneer blijkt dat dit niet rendabel zal zijn een transport opzetten voor de bewoners naar een supermarkt in het dorp;
- Het plaza moet sfeervol ingericht worden en er moet rekening worden gehouden met ruimte voor rolstoelen. De voorzieningen die in en om het plaza georganiseerd moet worden zijn die waaraan de meeste behoefte bestaat, zoals een brievenbus, een pinautomaat en een ontmoetingsruimte. Deze voorzieningen moeten in eigen beheer genomen worden;
- Door voor de invulling van het restaurant te kiezen voor een eetcafé in combinatie met een afhaalrestaurant en een snackbar, wordt voldaan aan de grootste behoeften.

9 Implementatieplan

De aanbevelingen die zijn geschreven naar aanleiding van de conclusie, worden meegenomen in de planning voor de bouw. Dit behoeftenonderzoek heeft plaatsgevonden in het eerste stadium van de bouw, als oriëntatie om vast te kunnen stellen aan welke voorzieningen behoefte is. Aan de hand van de conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek kan bepaald worden welke voorzieningen tijdens de nieuwbouw van het terrein gebouwd gaan worden.

9.1 De implementatie

De nieuwbouw van het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum in Katwijk, bestaat uit drie fases, namelijk fase 1A, fase 1B en fase 2. Hieronder volgen de belangrijkste stappen van de planning van de bouw, waarin ook de bouw van de voorzieningen is weergegeven. In bijlage 9 is de complete versie van de planning van de nieuwbouw van het terrein opgenomen.

Fase 1A	
Fase 1A start op 08-09-2003 en eindigt op 17-04-2006. In totaal duurt deze fase ongeveer 136 weken.	
Actie	Tijdpad
Sloop van gebouw 1, 2, 3 en 4	Januari 2004 tot en met december 2004
Bouwrijp maken van de grond	Oktober 2003 tot en met april 2005
Bouw van zorgwoningen en dagbesteding	Start april 2005, in april 2006 worden de woningen en de dagbesteding opgeleverd

Fase 1B	
Fase 1B begint 12-01-2004 en duurt tot en met 19-11-2007. Deze fase duurt ongeveer 201 weken. De fases 1A en 1B overlappen elkaar deels, omdat de activiteiten die plaatsvinden in deze fases direct met elkaar in verband staan.	
Actie	Tijdpad
Verhuizing bewoners en personeel	April en mei 2006
Sloop gebouw 6, 7 en 9	Februari 2006 tot en met juni 2006
Bouwrijp maken	November 2005 tot en met augustus 2006
Bouw 124 appartementen	Augustus 2006 tot en met oktober 2007
Bouw parkeergarage en Voorzieningen	Augustus 2006 tot en met oktober 2007
Renovatie monument	Oktober 2007 tot en met mei 2008

Fase 2	
Fase 2 begint 12-02-2007 en duurt tot en met 15-06-2009. Fase 2 zal in totaal ongeveer 122 weken duren.	
Actie	Tijdpad
Verhuizing bewoners	Oktober 2007 tot en met december 2007
Sloop van gebouwen 5 en 8	Juli 2007 tot en met december 2007
Bouwrijp maken	Augustus 2007 tot en met februari 2008
Bouw 36 appartementen	Februari 2008 tot en met april 2009
Bouw 24 eengezinswoningen	Februari 2008 tot en met april 2009

De bouw van de voorzieningen zal plaatsvinden in fase 1B. De bouw van de voorzieningen zal samen vallen met de bouw van de 124 appartementen en de bouw van de parkeergarage. De parkeergarage zal onder het plaza gebouwd gaan worden.

Waar de voorzieningen op het terrein geplaatst gaan worden is al bekend. Er is besloten de voorzieningen in het centrum aan het plein te plaatsen. Hier is bewust voor gekozen, omdat de voorzieningen op deze manier een centrale plaats innemen op het terrein van het RVC. Door de voorzieningen aantrekkelijk te maken, zullen mensen sneller het terrein betreden, wat weer bijdraagt aan de omgekeerde integratie.

In bijlage 10 is een plattegrond opgenomen van de nieuwe situatie van het terrein.

9.2 Samenvatting

Uit het implementatieplan komt duidelijk naar voren dat de bouw van de voorzieningen nog een aantal jaren op zich zal laten wachten. Het is echter belangrijk om in een vroeg stadium te bepalen welke voorzieningen er over een aantal jaar gebouwd gaan worden. Voorafgaande aan het bouwen, moeten eerst het programma van eisen, het ontwerp, het bestek en de aanbesteding plaatsvinden. Dit traject beslaat ongeveer 15 maanden.

Literatuurlijst

Boeken

Baarda, D.B. en Goede, M.P.M. de: *Statistiek met SPSS voor Windows*. Groningen: Wolters-Noordhoff bv, 1999. ISBN 90 207 3093 2.

Bartelds, J.F. e.a.: *Enquêteadviesboek: een handleiding voor het verzorgen van schriftelijke enquêtes*. Groningen: Wolters-Noordhoff bv, 1978. ISBN 90 01 05101 4.

Bartelds, J.F. e.a.: *Enquêteren: het opstellen en gebruiken van vragenlijsten*. Groningen: Wolters-Noordhoff bv, 1989. ISBN 90 01 05102 2.

Bouter, R.F.: *Handleiding voor de afstudeeropdracht 2003- 2004*. 9^e hr druk. Zoetermeer: drukkerij Ribberink van der Gang, 2003. ISBN 90 73077 09 5.

Kempen, P.M. en Keizer, J.A.: *Advieskunde voor praktijkstages*. 2^e druk. Groningen: Wolters-Noordhoff bv, 2000. ISBN 90 01 46822 5.

Syllabi

Genet, C.M.: *MVO en de Markt*. Den Haag: Opleiding Facility Management, Haagse Hogeschool, Sector Economie en Management, 2000. Code 2384.

Mante, Y.A.: *Handleiding Schriftelijke rapportage*. Opleiding Facility Management, Haagse Hogeschool, Sector Economie en Management, 2003. Code 2318.

Rapporten

AAG adviesgroep: *Lange Termijn Huisvestings Plan*. Noordwijkerhout: Stichting Bollenstreek, 1999.

Bellekom, L.: *Strategisch beleidsplan 2004- 2006*. Katwijk: Rijnlands Voorzieningen Centrum en Stichting Bollenstreek, 2004.

Bellekom, L.: *Structuur van het Facilitair Bedrijf van het Rijnlands Zeehospitium*. Katwijk: Rijnlands Voorzieningen Centrum, 2003.

Clëntenraad Rijnlands Voorzieningen Centrum: *Bewonersraadpleging Rijnlands Voorzieningen Centrum*. Katwijk: Rijnlands Voorzieningen Centrum, 1997.

Duivenvoorde, F.: *Stichting Sportexploitatie: "Sterk in beweging". Het exploiteren van sportfaciliteiten vanuit een zorgfunctie*. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2003.

Gemeente Katwijk: *Gastenenquête VVV Katwijk 2002*. Katwijk: de gemeente, 2002.

Gemeente Katwijk: *Toeristisch recreatief actieplan Katwijk 2002- 2007*. Katwijk: de gemeente, 2001.

Klankbordgroep Zeehospitiumterrein: *Inbreng van de "woningzoekenden"*. Katwijk: Klankbordgroep Zeehospitiumterrein, 2004.

Laaglandadvies: *Analyse woningmarkt Katwijk, Rijnsburg en Valkenburg (2000)*. Amersfoort: Laaglandadvies, 2001.

Leeuwen, F. van: *Een Facilitair Dienstenarrangement: Een behoeftepeiling onder ouderen*. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2002.

Lith, M. van: *Zorg en woningcorporaties: Een mogelijkheid tot samenwerking*. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2003.

Snel, P. en Laat, P. de,: *Ondernemingsplan van Het Raamwerk, ontstaan na fusie van Stichting Bollenstreek en Rijnlands Voorzieningen Centrum*. Katwijk/ Noordwijkerhout: het Raamwerk, 2004.

Steenks, W.: *De levensloopbestendige woning nu en in de toekomst. Een onderzoek naar de woonbehoeften en –wensen van de gebruikers*. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2001.

Internet

<http://www.audicon.nl/downloads/Stkprvn.pdf>

www.kenniscentrumwonenenzorg.nl

<http://www.ggznederland.nl/producten/persberichten/index.html>

http://www.minvws.nl/dossiers/zorg_in_2004/default.asp

<http://www.vrom.nl/pagina.html?id=12165>

<http://www.vrom.nl/pagina.html?id=11597>

www.factomedia.nl

www.vvvkatwijk.nl

www.gemeentekatwijk.nl

Artikelen

CareWest: Zorgvriendelijke wijken, serie concepten van CareWest. In: Met zorg vernieuwen. E-mail nieuwsbrief nr. 4 t/m 7. (2002) p. 1- 8.

DIA Advisering en Management B.V.: Bouw en exploitatie van dienstencentra en zorgsteunpunten, in opdracht van CareWest. (apr. 2002) p. 1- 3.

Harkes, D. *Het STAGG- model*. <http://www.kenniscentrumwonenenzorg.nl>

Singelenberg, J. *Woonzorgzones: Tips voor het inrichten van de woonomgeving*. <http://www.kenniscentrumwonenenzorg.nl>

Folders

Amstelrade: *Op eigen benen in een rolstoel.*

Amstelrade: *Op gewijde grond, Het samenwerkings- en zorgvernieuwingsproject Park de Meer.* Amstelveen, nov. 2001.

Amstelrade: *Paramedisch diensten- en kenniscentrum.* Apr. 2002.

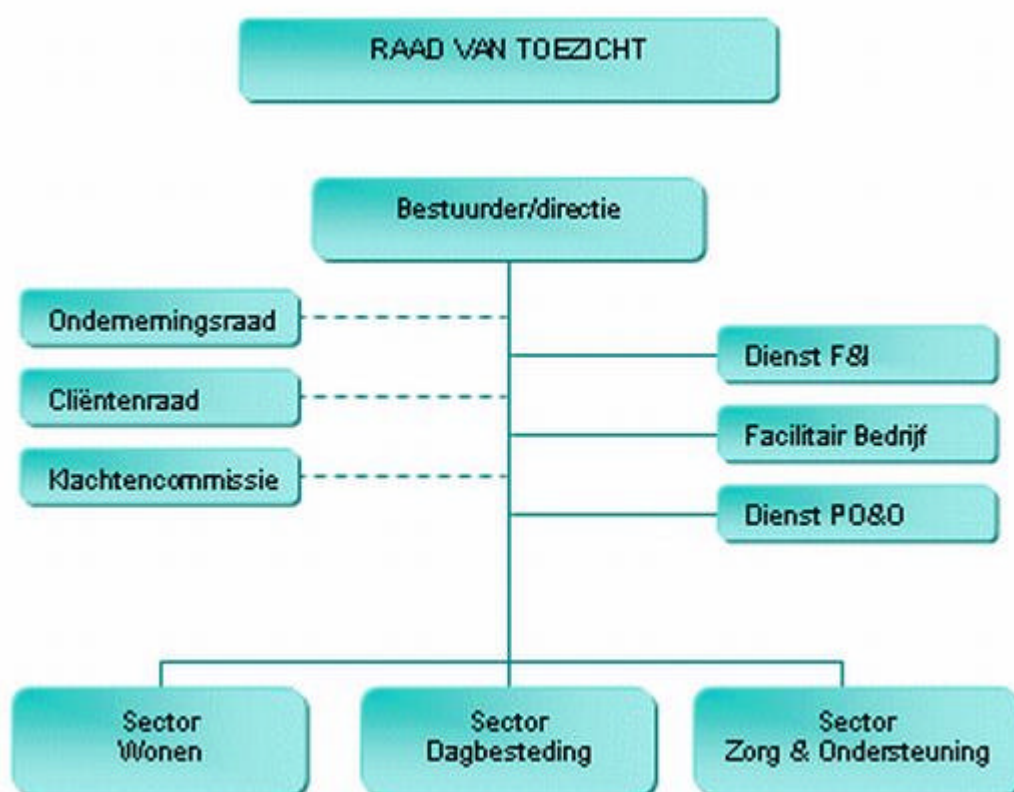
CareWest: *Met zorg vernieuwen: gewoon doen!* Amsterdam, 2003.

Voor overige bronnen zie bijlage 11.

Bijlage 1

Organogram Rijnlands Voorzieningen Centrum

Organogram



Bijlage 3

Enquête bewoners

Katwijk aan Zee, 5 maart 2004

Rijnlands Voorzieningen Centrum

Geachte bewoners van het Zeehos,

Mijn naam is Joyce Straver. Voor mijn school loop ik nu stage bij het Zeehos.

Leo Bellekom heeft mij gevraagd een onderzoek te doen. Ik heb een vragenlijst opgesteld en wil die graag door de bewoners van het Zeehos laten invullen. In de vragenlijst staan vragen over een wasserette, een plaza met restaurant en een supermarkt. De vragenlijst heb ik opgesteld in samenspraak met de cliëntenraad. De antwoorden die jullie geven op de vragen zullen worden verwerkt in een advies over de nieuwbouw van het terrein van het Zeehos.

Van alle onderdelen die in de vragenlijst genoemd worden, is het NIET zeker dat ze er komen in de nieuwbouw.

Ik hoop dat jullie willen meewerken aan de vragenlijst.

Alvast hartelijk bedankt voor jullie medewerking.

Met vriendelijke groet,
Joyce Straver.
Stagiaire RVC, Facilitair Bedrijf.
Telefoonnummer: 071-4060169
Mail: jst@rzh.nl

Behoeftenonderzoek onder bewoners van het Zeehos naar de voorzieningen die mogelijk op het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum (verder RVC genoemd), voorheen Rijnlands Zeehospitium, gebouwd gaan worden

Het is de bedoeling dat u na elke vraag één van de gegeven antwoordmogelijkheden aankruist. Waar aangegeven kunt u meerdere antwoordmogelijkheden aankruisen.

Wasserette	
Wil jij je was zelf doen of je was laten doen door het Zeehos?	☐ Zelf doen ☐ Laten doen door het Zeehos
ZELF DOEN: Zou je zelf je was in de wasmachine willen en kunnen doen?	☐ Ja ☐ Ja, maar alleen met hulp ☐ Soms ☐ Nee
Indien er een wasserette komt waar je zelf zou moeten wassen, zou je hulp dan willen krijgen met bijvoorbeeld strijken, vouwen of knopen aanzetten, maar waar je wel voor moet betalen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Geen hulp ☐ Je was wordt bij jouw woning opgehaald ☐ Je was wordt bij jouw woning teruggebracht ☐ Maken van jouw kleding, bijvoorbeeld knopen aanzetten ☐ Strijken van jouw kleding ☐ Vouwen van jouw kleding ☐ Stomen van jouw kleding
Op welke tijden zou je gebruik gaan maken van de wasserette? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Tussen 8 en 11 uur 's ochtends ☐ Tussen 11 en 2 uur 's middags ☐ Tussen 2 en 5 uur 's middags ☐ Tussen 5 en 8 uur 's avonds ☐ Tussen 8 en 11 uur 's avonds
Supermarkt	
Zou je boodschappen willen doen in een winkel op het terrein van het Zeehos?	☐ Ja ☐ Ja, alleen met hulp ☐ Soms ☐ Nee
Welke boodschappen moeten er in de winkel komen te staan? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Groente & fruit ☐ Brood ☐ Beleg, bijvoorbeeld kaas of hagelslag ☐ Zuivel, bijvoorbeeld melk, yoghurt ☐ Licht alcoholische drank, bijvoorbeeld bier of wijn ☐ Drinken, bijvoorbeeld cola of sinaasappelsap ☐ Snoep ☐ Huishoudelijke artikelen, bijvoorbeeld afwasmiddel ☐ Verbandmiddelen, bijvoorbeeld pleisters ☐ Persoonlijke verzorging, bijvoorbeeld deodorant, tandpasta of shampoo ☐ Kantoorartikelen, bijvoorbeeld blocnote of pen ☐ Cadeauartikelen, bijvoorbeeld zeep ☐ Batterijen

	☐ Sigaretten ☐ Tijdschriften
Heb je nog andere ideeën voor de supermarkt?	
Hoe belangrijk vind jij de kwaliteit (kun je het lang bewaren, smaakt het lekker) van boodschappen?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Hoe belangrijk vind jij de prijs (hoeveel je moet betalen) van boodschappen?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Zou je willen dat jouw boodschappen tegen betaling bij jouw woning gebracht worden?	☐ Ja ☐ Soms ☐ Nee
Op welke tijden zou je gebruik gaan maken van de supermarkt? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Tussen 8 en 11 uur 's ochtends ☐ Tussen 11 en 2 uur 's middags ☐ Tussen 2 en 5 uur 's middags ☐ Tussen 5 en 8 uur 's avonds ☐ Tussen 8 en 11 uur 's avonds

Plaza

Wat zou jij in het plaza willen?
 Een plaza is een open ruimte (een soort plein) waar mensen elkaar kunnen ontmoeten.
 Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Ontmoetingsruimte: een ruimte waar mensen elkaar kunnen ontmoeten
- ☐ Plek om te kaarten
- ☐ Tv hoek
- ☐ Leestafel
- ☐ Rookgedeelte
- ☐ Koffiehoek
- ☐ Podium voor optredens
- ☐ Biljarttafel
- ☐ Dartbord
- ☐ Bibliotheek
- ☐ Internethoek
- ☐ Bar
- ☐ Kapper
- ☐ Beautysalon
- ☐ Kledingwinkel
- ☐ Bloemenwinkel
- ☐ Pinautomaat, een plek waar je geld kan halen
- ☐ Brievenbus
- ☐ Warme broodjes
- ☐ Automaten met snacks, bijvoorbeeld kroketten, gehaktballen of snoep
- ☐ IJssalon
- ☐ Telefooncel
- ☐ Filmzaal/ bioscoop
- ☐ Sportzaal
- ☐ Zaal waar je voor moet betalen, bijvoorbeeld verjaardag of andere feestjes

	☐ Gezondheidscentrum (een dokter, fysiotherapeut) ☐ Boerderij ☐ Tuin ☐ Speeltuin ☐ Terras
Heb je nog andere ideeën voor de plaza?	
Op welke tijden zou je gebruik gaan maken van de plaza? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Tussen 8 en 11 uur 's ochtends ☐ Tussen 11 en 2 uur 's middags ☐ Tussen 2 en 5 uur 's middags ☐ Tussen 5 en 8 uur 's avonds ☐ Tussen 8 en 11 uur 's avonds

Restaurant

Hoe zou jij je eten willen regelen?	☐ Zelf regelen ☐ Zoals het nu gaat, door het Zeehos ☐ Koken op de afdeling ☐ In het restaurant op het terrein
Waar in zou je willen eten op het terrein van het Zeehos? Kun je 2 voorkeuren aankruisen?	☐ Luxe restaurant ☐ Vegetarisch restaurant ☐ Pizzeria ☐ Snackbar ☐ Alleen afhaalrestaurant ☐ Eetcafé
Hoe vaak denk je gebruik te gaan maken van de eetgelegenheid?	☐ 1 keer per week ☐ 1 keer per maand ☐ 1 keer per half jaar ☐ 1 keer per jaar ☐ Nooit
Hoe belangrijk vind jij de kwaliteit (of het lekker smaakt) van een restaurant?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Hoe belangrijk vind jij de prijs (wat je moet betalen) van een restaurant?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Hoe belangrijk vind jij de service (hoe goed je wordt geholpen) in een restaurant?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Wil jij je maaltijd in het restaurant of de snackbar opeten?	☐ Ja ☐ Ja, alleen met hulp ☐ Soms ☐ Nee
Wil je dat jouw maaltijd tegen betaling	☐ Ja

op jouw woning wordt gebracht?	☐ Soms ☐ Nee
Op welke tijden zou je gebruik gaan maken van het restaurant? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Tussen 8 en 11 uur 's ochtends ☐ Tussen 11 en 2 uur 's middags ☐ Tussen 2 en 5 uur 's middags ☐ Tussen 5 en 8 uur 's avonds ☐ Tussen 8 en 11 uur 's avonds

Schoonmaak

Wil je jouw woning laten schoonmaken?	☐ Ja ☐ Soms ☐ Nee
Zo ja, wil je jouw woning tegen betaling door het Zeehos laten schoonmaken?	☐ Ja ☐ Soms ☐ Nee

Integratie

Hoe vind je het dat er andere mensen op het terrein van het Zeehos komen wonen?	☐ Leuk ☐ Niet leuk
---	---

Bezoek

Kun je aangeven van welke voorzieningen jouw bezoek (bijvoorbeeld familie) gebruik zou willen gaan maken?	☐ Wasserette ☐ Supermarkt ☐ Plaza ☐ Restaurant ☐ Geen
Wanneer je plaza hebt ingevuld, kun je dan aangeven welke voorzieningen uit de plaza?	
Hoe vaak denkt u dat uw bezoek gebruik gaat maken van de voorzieningen?	☐ 1 keer per week ☐ 1 keer per maand ☐ 1 keer per half jaar ☐ 1 keer per jaar ☐ Nooit

Bijlage 4

Enquête senioren

Katwijk aan Zee, 5 maart 2004

Rijnlands Voorzieningen Centrum

Geachte heer/mevrouw,

Mijn naam is Joyce Straver. Ik ben vierdejaars studente Facility Management aan de Haagse Hogeschool. Om mijn studie succesvol af te kunnen ronden, ben ik sinds 19 januari bezig met een afstudeeropdracht bij het Rijnlands Voorzieningen Centrum (RVC), voorheen het Zeehospitium.

Momenteel vinden er een aantal ontwikkelingen plaats bij het RVC. Eén daarvan is de nieuwbouw op het terrein.

Manager Facilitair en Bouw van het Rijnlands Voorzieningen Centrum, de heer Bellekom, heeft mij gevraagd een behoefteonderzoek uit te voeren onder drie doelgroepen:

De cliënten van het RVC, senioren en derden: bewoners/ bezoekers van Katwijk.

Het behoefteonderzoek zal plaatsvinden door middel van het afnemen van enquêtes onder de drie doelgroepen en zal betrekking hebben op een aantal voorzieningen die mogelijk op het terrein gebouwd gaan worden. In het onderzoek zullen vooral de wasserette, de plaza met restaurant en de supermarkt centraal staan.

De enquêtes zullen zo worden opgesteld, dat de uitkomsten ervan zullen weergeven wat precies de behoeften van de verschillende doelgroepen zijn. Aan de hand van de uitkomsten zal ik een advies opstellen voor het RVC. Dit advies bevat een aanbeveling op welke manier het RVC de voorzieningen het beste kan organiseren in de nieuwe situatie, om aan de wensen van de verschillende doelgroepen te voldoen. Van de onderdelen die in de enquête genoemd worden, staat NIET vast dat ze in de nieuwe situatie ook werkelijk gerealiseerd gaan worden. De enquête is voor het RVC bedoeld om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften die onder de doelgroepen bestaan.

In verband met uw privacy kunt u de enquête anoniem invullen. Het invullen van de enquête zal ongeveer 10 minuten duren. De enquêtes zullen niet opgenomen worden in het eindrapport, de gegevens zullen verwerkt worden om tot een goed advies te komen. Het advies dat ik het RVC aan het einde van mijn onderzoek zal geven, is niet bindend. Het RVC zal het advies meenemen in hun plannen ten aanzien van de nieuwbouw.

In de bijgevoegde enquête staan vragen over uw behoeften en wensen ten aanzien van de voorzieningen, die tijdens de nieuwbouw van het terrein van het RVC mogelijk gerealiseerd kunnen gaan worden. Omdat u deel uitmaakt van één van de drie doelgroepen van het onderzoek, verzoek ik u om de enquête zo volledig mogelijk in te vullen en zo spoedig mogelijk te retourneren in bijgevoegde envelop. U kunt de enquête tot uiterlijk 19 maart terugsturen. U hoeft de envelop niet te frankeren.

Ik heb vernomen dat u onlangs nog een enquête hebt ingevuld. Invullen van deze enquête is uiteraard vrijblijvend, maar in het kader van mijn afstudeeronderzoek, verzoek ik u vriendelijk deze enquête in te vullen. Deze enquête is het initiatief van het RVC en heeft geen enkel verband met de stichting woonvoorziening Katwijk.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,
Joyce Straver.
Stagiaire RVC, Facilitair Bedrijf.

Behoeftenonderzoek onder senioren naar de voorzieningen die mogelijk op het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum (verder RVC genoemd), voorheen Rijnlands Zeehospitium, gebouwd gaan worden

Het is de bedoeling dat u na elke vraag één van de gegeven antwoordmogelijkheden aankruist. Waar aangegeven kunt u meerdere antwoordmogelijkheden aankruisen.

Wasserette	
Zou u uw was willen laten doen in de wasserette van het RVC?	☐ Niet/ nauwelijks ☐ Soms/ regelmatig ☐ Vaak/ altijd
Zou u zelf gebruik willen gaan maken van een centrale wasserette op het terrein van het RVC?	☐ Niet/ nauwelijks ☐ Soms/ regelmatig ☐ Vaak/ altijd
Zou u tegen betaling gebruik willen maken van extra diensten met betrekking tot de wasserette? Zo ja, kruis hiernaast de gewenste diensten aan. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Geen ☐ Haalservice: uw was wordt thuis opgehaald ☐ Brengservice: uw was wordt thuis teruggebracht ☐ Herstellen van kleding ☐ Strijken van kleding ☐ Vouwen van kleding ☐ Stomen van kleding

Supermarkt	
Zou u gebruik maken van een supermarkt op het terrein van het RVC?	☐ Niet/ nauwelijks ☐ Soms/ regelmatig ☐ Vaak/ altijd
Indien u gebruik wilt gaan maken van de supermarkt, wilt u dan aankruisen welke producten u daar wenst te gaan kopen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Groente & fruit ☐ Brood ☐ Beleg ☐ Zuivel: melk/ yoghurt ☐ Alcoholische drank ☐ Drinken ☐ Snoep ☐ Huishoudelijke artikelen ☐ Medische artikelen (verband, pleisters) ☐ Persoonlijke verzorging (deodorant, tandenborstel, shampoo) ☐ Kantoorartikelen (bloccnote, pen) ☐ Cadeauartikelen ☐ Batterijen ☐ Sigaretten ☐ Tijdschriften/ krant
Hoe belangrijk vindt u de kwaliteit van de producten?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk

Hoe belangrijk vindt u de prijs van de producten?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Zou u tegen betaling uw boodschappen thuis willen laten bezorgen?	☐ Niet/ nauwelijks ☐ Soms/ regelmatig ☐ Vaak/ altijd

Plaza

Wilt u in de kolom hiernaast aangeven aan welke voorzieningen u behoefte zou hebben in en om de plaza? Onder plaza kunt u een grote, open ruimte (een soort plein) verstaan, waar verschillende winkels en voorzieningen te vinden zijn. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Ontmoetingsruimte ☐ Plek om te kaarten ☐ Tv hoek ☐ Leestafel ☐ Rookgedeelte ☐ Koffiehoek ☐ Podium voor optredens ☐ Biljarttafel ☐ Dartbord ☐ Bibliotheek ☐ Internethoek ☐ Bar ☐ Kapper ☐ Beautysalon ☐ Kledingwinkel ☐ Bloemenwinkel ☐ Pinautomaat ☐ Brievenbus ☐ Warme broodjes ☐ Automaten met snacks ☐ IJssalon ☐ Telefooncel ☐ Filmzaal/ bioscoop ☐ Sportzaal ☐ Zaal om te huren, bijvoorbeeld voor feestjes, recepties ☐ Zaal om te huren door bijvoorbeeld (buurt)vereniging ☐ Gezondheidscentrum (arts, fysiotherapeut) ☐ Kinderopvang ☐ Boerderij ☐ Tuin ☐ Speeltuin ☐ Terras
Heeft u naast de genoemde voorzieningen nog andere ideeën voor de plaza?	

Restaurant	
Wat voor soort maaltijdvoorziening zou u verwelkomen op het terrein van het RVC?	☐ Luxe restaurant ☐ Vegetarisch restaurant ☐ Snackbar ☐ Alleen afhaalrestaurant ☐ Eetcafé
Hoe vaak denkt u gebruik te gaan maken van de maaltijdvoorziening?	☐ 1 keer per week ☐ 1 keer per maand ☐ 1 keer per half jaar ☐ 1 keer per jaar ☐ Nooit
Hoe belangrijk vindt u de kwaliteit van een restaurant?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Hoe belangrijk vindt u de prijs van een restaurant?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Hoe belangrijk vindt u de service van een restaurant?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Hebt u behoefte aan het thuisbrengen van uw maaltijden?	☐ Niet/ nauwelijks ☐ Soms/ regelmatig ☐ Vaak/ altijd

Schoonmaak	
Zou u tegen betaling gebruik willen gaan maken van de schoonmaakdienst van het RVC?	☐ Niet/ nauwelijks ☐ Soms/ regelmatig ☐ Vaak/ altijd

Integratie	
Hoe staat u tegenover het samenwonen met de bewoners van het RVC op één terrein?	☐ Positief ☐ Negatief
Hoe staat u tegenover het samen ondernemen van activiteiten met cliënten van het RVC?	☐ Positief ☐ Negatief

Bezoekers	
Kunt u aangeven van welke voorzieningen uw bezoek gebruik zou willen gaan maken?	☐ Wasserette ☐ Supermarkt ☐ Plaza ☐ Restaurant
Wanneer u plaza heeft ingevuld, kunt u dan aangeven welke voorzieningen uit de plaza?	
Hoe vaak denkt u dat uw bezoek gebruik gaat maken van de voorzieningen?	☐ 1 keer per week ☐ 1 keer per maand ☐ 1 keer per half jaar ☐ 1 keer per jaar ☐ Nooit

Bijlage 5

Enquête inwoners van Katwijk

Katwijk aan Zee, 5 maart 2004

Rijnlands Voorzieningen Centrum

Geachte heer/mevrouw,

Mijn naam is Joyce Straver. Ik ben vierdejaars studente Facility Management aan de Haagse Hogeschool. Om mijn studie succesvol af te kunnen ronden, ben ik sinds 19 januari bezig met een afstudeeropdracht bij het Rijnlands Voorzieningen Centrum (RVC), voorheen het Zeehospitium.

Momenteel vinden er een aantal ontwikkelingen plaats bij het RVC. Eén daarvan is de nieuwbouw op het terrein.

Manager Facilitair en Bouw van het Rijnlands Voorzieningen Centrum, de heer Bellekom, heeft mij gevraagd een behoefteonderzoek uit te voeren onder drie doelgroepen: de cliënten van het RVC, senioren en derden: bewoners/ bezoekers van Katwijk.

Het behoefteonderzoek zal plaatsvinden door middel van het afnemen van enquêtes onder de drie doelgroepen en zal betrekking hebben op een aantal voorzieningen die mogelijk op het terrein gebouwd gaan worden. In het onderzoek zullen vooral de wasserette, de plaza met restaurant en de supermarkt centraal staan.

De enquêtes zullen zo worden opgesteld, dat de uitkomsten ervan zullen weergeven wat precies de behoeften van de verschillende doelgroepen zijn. Aan de hand van de uitkomsten zal ik een advies opstellen voor het RVC. Dit advies bevat een aanbeveling op welke manier het RVC de voorzieningen het beste kan organiseren in de nieuwe situatie, om aan de wensen van de verschillende doelgroepen te voldoen. Van de onderdelen die in de enquête genoemd worden, staat NIET vast dat ze in de nieuwe situatie ook werkelijk gerealiseerd gaan worden. De enquête is voor het RVC bedoeld om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften die onder de doelgroepen bestaan.

In verband met uw privacy kunt u de enquête anoniem invullen. Het invullen van de enquête zal ongeveer 10 minuten duren. De enquêtes zullen niet opgenomen worden in het eindrapport, de gegevens zullen verwerkt worden om tot een goed advies te komen. Het advies dat ik het RVC aan het einde van mijn onderzoek zal geven, is niet bindend. Het RVC zal het advies meenemen in hun plannen ten aanzien van de nieuwbouw.

In de bijgevoegde enquête staan vragen over uw behoeften en wensen ten aanzien van de voorzieningen, die tijdens de nieuwbouw van het terrein van het RVC mogelijk gerealiseerd kunnen gaan worden. Omdat u deel uitmaakt van één van de drie doelgroepen van het onderzoek, verzoek ik u om de enquête zo volledig mogelijk in te vullen en zo spoedig mogelijk te retourneren in bijgevoegde envelop. U kunt de enquête tot uiterlijk 19 maart terugsturen. U hoeft de envelop niet te frankeren.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,
Joyce Straver.
Stagiaire RVC, Facilitair Bedrijf.

Behoeftenonderzoek onder bewoners van Katwijk naar de voorzieningen die mogelijk op het terrein van het Rijnlands Voorzieningen Centrum (verder RVC genoemd), voorheen Rijnlands Zeehospitium, gebouwd gaan worden

Het is de bedoeling dat u na elke vraag één van de gegeven antwoordmogelijkheden aankruist. Waar aangegeven kunt u meerdere antwoordmogelijkheden aankruisen.

Wasserette	
Zou u uw was door het RVC willen laten doen in de wasserette van het RVC?	☐ Niet/ nauwelijks ☐ Soms/ regelmatig ☐ Vaak/ altijd
Zou u zelf gebruik willen gaan maken van een centrale wasserette op het terrein van het RVC?	☐ Niet/ nauwelijks ☐ Soms/ regelmatig ☐ Vaak/ altijd
Zou u tegen betaling gebruik willen maken van extra diensten met betrekking tot de centrale wasserette? Zo ja, kruis hiernaast de gewenste diensten aan. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Geen ☐ Herstellen van kleding ☐ Strijken van kleding ☐ Vouwen van kleding ☐ Stomen van kleding

Supermarkt	
Zou u gebruik maken van een supermarkt op het terrein van het RVC?	☐ Niet/ nauwelijks ☐ Soms/ regelmatig ☐ Vaak/ altijd
Indien u gebruik wilt gaan maken van de supermarkt, wilt u dan aankruisen welke producten u daar wenst te gaan kopen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Groente & fruit ☐ Brood ☐ Beleg ☐ Zuivel: melk/ yoghurt ☐ Licht alcoholische drank ☐ Drinken ☐ Snoep ☐ Huishoudelijke artikelen ☐ Medische artikelen (verband, pleisters) ☐ Persoonlijke verzorging (deodorant, tandenborstel, shampoo) ☐ Kantoorartikelen (blocnote, pen) ☐ Kadoartikelen ☐ Batterijen ☐ Sigaretten ☐ Tijdschriften/ krant
Hoe belangrijk vindt u de kwaliteit van producten?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Hoe belangrijk vindt u de prijs van producten?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk

Plaza	
Wilt u in de kolom hiernaast aangeven aan welke voorzieningen u behoefte zou hebben in en om de plaza? Onder plaza kunt u een grote, open ruimte (een soort plein) verstaan, waar verschillende winkels en voorzieningen te vinden zijn. Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.	☐ Ontmoetingsruimte ☐ Plek om te kaarten ☐ Tv hoek ☐ Leestafel ☐ Rookgedeelte ☐ Koffiehoek ☐ Podium voor optredens ☐ Biljarttafel ☐ Dartbord ☐ Bibliotheek ☐ Internethoek ☐ Bar ☐ Kapper ☐ Beautysalon ☐ Kledingwinkel ☐ Bloemenwinkel ☐ Pinautomaat ☐ Brievenbus ☐ Warme broodjes ☐ Automaten met snacks ☐ IJssalon ☐ Telefooncel ☐ Filmzaal/ bioscoop ☐ Sportzaal ☐ Zaal om te huren, bijvoorbeeld voor feestjes, recepties ☐ Zaal om te huren door bijvoorbeeld (buurt)vereniging ☐ Gezondheidscentrum (arts, fysiotherapeut) ☐ Kinderopvang ☐ Boerderij ☐ Tuin ☐ Speeltuin ☐ Terras
Heeft u naast de genoemde voorzieningen nog andere ideeën voor de plaza?	

Restaurant	
Wat voor soort maaltijdvoorziening zou u verwelkomen op het terrein van het RVC?	☐ Luxe restaurant ☐ Vegetarisch restaurant ☐ Pizzeria ☐ Snackbar ☐ Alleen afhaalrestaurant ☐ Eetcafé
Hoe vaak denkt u gebruik te gaan maken van de maaltijdvoorziening?	☐ 1 keer per week ☐ 1 keer per maand ☐ 1 keer per half jaar ☐ 1 keer per jaar ☐ Nooit
Hoe belangrijk vindt u de kwaliteit van een restaurant?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Hoe belangrijk vindt u de prijs van een restaurant?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk
Hoe belangrijk vindt u de service van een restaurant?	☐ Zeer belangrijk ☐ Belangrijk ☐ Onbelangrijk ☐ Zeer onbelangrijk

Bijlage 7

Uitwerkingen interviews

Vragenlijst Integratie

1. Hoe is de situatie?
2. Geven cliënten zelf aan of ze zelfstandig willen wonen?
3. Hoe worden cliënten voorbereid op het zelfstandig wonen?
4. Hoe vind je de integratie?
5. Zou je de integratie nog verder kunnen uitbreiden? Zo ja, hoe?
6. Hoe wordt de persoonsgebonden was (kleding) gewassen?
7. Zou er behoefte zijn voor een centrale wasserij om zelf te wassen? Of liever zelf in eigen woning?
8. Is er behoefte aan een breng- en haal service voor de was?
9. Is er een eigen supermarkt op het terrein?
10. Zijn er andere winkels op het terrein? Zo ja, welke?
11. Is er een eigen restaurant op het terrein? (prijs, kwaliteit, keuzemogelijkheden)
12. Is er een ontmoetingsruimte?
13. Welke activiteiten worden georganiseerd?
14. Welke activiteiten zou je graag nog meer doen?
15. Welke voorzieningen zijn er?
16. Zijn er andere voorzieningen die je graag op het terrein zou zien?
17. Maken derden gebruik van de voorzieningen?
18. Worden er activiteiten samen met mensen uit de buurt ondernomen?
19. Hoe vind je dat?
20. Zijn de behoeften onderzocht?

Interviewvragen winkel

1. Waarom is ervoor gekozen om het magazijn om te zetten naar een winkel?
2. Voor wie is de winkel bedoeld? Alleen cliënten of ook derden?
3. Hoe worden derden naar de winkel getrokken?
4. Hebben jullie van tevoren onderzoek gedaan naar de behoeften van de cliënten ten aanzien van de winkel?
5. Waar hebben jullie op gelet bij het inrichten van de winkel?
6. Maken veel cliënten gebruik van de winkel?
7. Maken veel derden gebruik van de winkel?
8. Is het gebruik van de winkel afgenomen, toegenomen of gelijk gebleven naar verloop van tijd?
9. Hoe zijn de prijzen vastgesteld?
10. Zijn de prijzen hoger of lager dan gemiddeld?
11. Hoe is het assortiment vastgesteld?
12. Welke soort producten (categorieën) zijn er in uw winkel opgenomen?
13. Hoe worden de verschillende soorten producten opgeslagen? (voedsel/ medisch)
14. Hoe komen jullie aan de producten?
15. Hebben jullie één vaste leverancier? Of meerdere?
16. Hebben jullie een brengservice?
17. Wat zijn de voordelen van de winkel t.o.v. het magazijn?
18. Wat zijn de nadelen van de winkel t.o.v. het magazijn?
19. In eigen beheer of uitbesteden?
20. Waar moet je op letten tijdens het proces van het omzetten van magazijn naar winkel?
21. Zijn er nog meer winkels?
22. Hebben jullie last van concurrentie?
23. Wat zouden jullie anders doen in het vervolg?
24. Hebben jullie tips waar op gelet moet worden bij het opzetten van winkel?
25. Hoe wordt ervoor gezorgd dat de winkel rendabel is?
26. Hebben jullie een financieel overzicht? Of alleen een indicatie van de kosten van het omzetten van een magazijn in een winkel?
27. Zijn er nog andere voorzieningen?

Interview plaza

1. Voor wie is de plaza bedoeld? Alleen cliënten en medewerkers of ook voor derden?
2. Hoe worden derden naar de plaza getrokken?
3. Hebben jullie van te voren onderzoek gedaan waar de cliënten behoefte aan hadden?
4. Waar hebben jullie op gelet bij het inrichten van de plaza?
5. Maken cliënten veel gebruik van de plaza?
6. Maken derden veel gebruik van de plaza?
7. Worden er activiteiten georganiseerd?
8. Vinden er ook activiteiten plaats die cliënten en derden samen ondernemen?
9. Is er ook een restaurant?
10. Hoe zijn de prijzen in het restaurant?
11. Is het restaurant in eigen beheer of uitbesteed?
12. Hoe worden de maaltijden bepaald? Zijn die vastgesteld per dag? Componentenkeuze? Menu waaruit gekozen kan worden?
13. Maken cliënten veel gebruik van het restaurant?
14. Maken derden veel gebruik van het restaurant?
15. Welke voorzieningen zijn er in de plaza?
16. Maken de cliënten veel gebruik van de voorzieningen?
17. Maken derden veel gebruik van deze voorzieningen?
18. Welke winkels zijn er in de plaza?
19. Zijn de winkels in eigen beheer of uitbesteed?
20. Hoe zijn de prijzen in de winkels?
21. Maken cliënten veel gebruik van de winkels?
22. Maken derden veel gebruik van deze winkels?
23. Hoe wordt ervoor gezorgd dat de voorzieningen rendabel zijn?
24. Wordt er ruimte verhuurd aan derden?
25. Kunnen cliënten ruimte huren?
26. Hoe is de wasvoorziening geregeld? Is er een centrale waar gewassen wordt of doen cliënten zelf de was?
27. Is de wasserij in eigen beheer of uitbesteed?
28. Hebben jullie tips waar ik op moet letten bij het inrichten van de plaza?
29. Wat zouden jullie anders doen?
30. Hoe is de omgekeerde integratie tussen cliënten en derden?
31. Financiële overzichten?

Amstelrade

Gesprek met Gea Oosterom, ambulant woonbegeleidster.

In Amstelrade wonen 106 bewoners in bungalows. Daarnaast zijn er nog 45 bewoners die zelfstandig wonen, 15 daarvan in een echte woonwijk, de andere 30 in woonprojecten, die zijn opgezet door Amstelrade.

Voor de zelfstandige bewoners zijn er 7 begeleiders.

Voor de bewoners die op het terrein van Amstelrade wonen, is er geen sprake van integratie in de maatschappij. Amstelrade ligt midden op een industrie terrein. Er is onderzoek gedaan onder de bewoners of er sprake was van behoefte aan integratie in de maatschappij. Uit het onderzoek kwam naar voren dat dit niet het geval was, de bewoners voelen zich veilig op het terrein van Amstelrade.

Het streven van Amstelrade is om de huidige woonsituatie over 5 jaar op te heffen en woongroepen te creëren in een woonwijk voor ongeveer 4 mensen.

In een project zijn de woningen voor de cliënten tegen een verzorgingstehuis aangebouwd. De cliënten van Amstelrade kunnen gebruik maken van de verzorging van het verzorgingstehuis. Tevens kunnen zij gebruik maken van de maaltijden die het verzorgingstehuis biedt.

In een ander project kunnen die cliënten hulp krijgen van de thuiszorg. Die hebben 2 a4tjes keuzemogelijkheden waarop de cliënten aan kunnen geven wat ze willen eten. Het is hetzelfde soort principe als tafeltje dekje, maar dan luxer. Ze kunnen kiezen om een warme maaltijd te krijgen per avond of 6 diepvriesmaaltijden voor de hele week, die ze zelf kunnen verwarmen.

Uiteraard kunnen de cliënten die zelfstandig wonen er ook voor kiezen om zelf te koken.

De cliënten die op het terrein wonen kunnen aan de hand van een keuzemenu aangeven wat ze willen eten. Dit wordt in de centrale keuken klaargemaakt en naar de afdelingen gebracht.

De woningen van de zelfstandigen zijn allemaal aangepast aan een rolstoel.

Cliënten die zelfstandig willen wonen, kunnen dit aangeven. Er is een bungalow op het terrein van Amstelrade waar cliënten voorbereid worden op het zelfstandig wonen. Ze krijgen trainingen op het gebied van sociale vaardigheden, spraakles. De cliënten worden dus goed voorbereid op het zelfstandig wonen.

Amstelrade heeft ook cliënten die al zelfstandig woonden, voorat ze cliënt werden. Deze mensen hadden op een gegeven moment hulp nodig.

Op het terrein van Amstelrade wordt de persoonsgebonden was gewassen van de bewoners. Dit gebeurt in een centrale wasruimte.

De cliënten die zelfstandig wonen, wassen zelf hun kleding.

Er werkt ook een jobcoach op Amstelrade. Hier kunnen die cliënten terecht die willen werken. Aan de hand van een gesprek wordt gekeken wat een cliënt kan en de jobcoach helpt de cliënt dan bij het vinden van een passende baan. Bij werk kan gedacht worden aan oud papier ophalen, in het magazijn werken, administratie verzorgen en in een kas.

Op het terrein van Amstelrade zijn geen voorzieningen. Er is dus geen sprake van integratie in de vorm die RVC voor ogen heeft.

Er is wel dagbesteding. Het activiteiten programma bestaat uit:

- Studie en ontwikkeling
- Creativiteit
- Dans, muziek en beweging
- Computergebruik
- Ambacht en werk
- Sport en ontspanning
- Vormen van (vrijwilligers)werk

De activiteiten die Amstelrade aanbiedt zijn vaak ook gericht op het zelfstandig zijn.

Bij het project waar de woningen van de cliënten van Amstelrade aan het verzorgingstehuis vastzitten, helpen de cliënten de senioren met bijvoorbeeld het omgaan met computers.

Amstelrade heeft ook een wijksteunpunt.

Uitwerking interview Antonius verpleeghuis

Antonius is een combi verpleegtehuis. Er wonen 180 psycho geriatrische patiënten (geestelijke stoornis) en 120 somatische patiënten (lichamelijke stoornis).

Vier jaar geleden is gekozen om het magazijn om te bouwen als een winkel. De reden hiervoor was het invullen van zorg op basis van leefstijlen. Dit houdt in dat de leefomgeving zoveel mogelijk wordt ingericht zoals de patiënten dat van vroeger gewend zijn. Het korte termijn geheugen bij psychiatrische patiënten is vaak niet goed, het lange termijn geheugen beter, dus om activiteiten te ondernemen die men vroeger al deed is een soort herkenningfactor, een rustpunt.

De winkel is in de eerste instantie bedoeld voor de patiënten, maar een enkele keer maken ook derden gebruik van de winkel. Vooral het personeel. Er wordt ook geen actie ondernomen om derden naar de winkel te trekken.

Er is van tevoren geen onderzoek gedaan naar wat de patiënten in de winkel zouden willen zien.

Bij het inrichten van de winkel is gelet op de ruimte voor rolstoelen, de schappen zijn niet te hoog, de uitstraling, het gebruik van goed licht, spiegels in de winkel, mooie nette vloer en het assortiment is vastgesteld aan de hand van de wensen van de patiënten. Het is belangrijk goed te luisteren wat een cliënt wil. Door middel van een briefje kunnen cliënten een product dat zij graag in de winkel zouden zien aanvragen. Dat wordt dan in het assortiment opgenomen. Als na evaluatie blijkt dat het helemaal niet loopt, wordt het weer uit de winkel gehaald.

De patiënten maken veel gebruik van de winkel. Derden een stuk minder. Het gebruik (de omzet) is ongeveer beetje hetzelfde gebleven sinds de opening.

De prijzen in de winkel zijn iets hoger dan in een gewone supermarkt. De prijzen worden vastgesteld door de nettowaarde inclusief BTW te berekenen. Er is weinig breuk/ verlies. Producten tegen de datum worden in het restaurant gebruikt.

Het assortiment van de winkel bestaat uit:

- Huishoudelijk
- Medisch
- Persoonlijke verzorging
- Snoep
- Kantoor
- Drank (alcohol, fris, sap)
- Dagvers (groente, fruit)
- Servies
- Dieet
- Diepvries (gebak, pizza)
- Brood
- Eieren
- Beleg
- Melk/ toetjes
- Batterijen
- Sigaretten
- Cadeauartikelen

Er zijn 2 aparte magazijnen. Een voor de gewone producten en een voor de steriele medische producten. De steriele medische producten worden ook alleen via het magazijn verkocht.

Er is ook een tussenopslag met het incontinentiemateriaal en een koelkast om het vers bij te vullen.

Er is een vaste leverancier, Deli XL.

Er is alleen voor het incontinentiemateriaal een brengservice. Dit is ook niet in de winkel opgenomen. De rest moet gewoon worden gehaald. Producten die alleen per bestelling te verkrijgen zijn, worden ook gebracht.

Voordelen van de winkel t.o.v. het magazijn:

Alle artikelen zijn geprijsd, er wordt nu verantwoordelijker met geld omgegaan want men is kostenbewust.

Nadelen:

De winkel is langer open dan het magazijn, dus meer personeel

De winkel moet netjes worden gehouden, worden schoongemaakt

Er moet een kassasysteem worden aangeschaft

Moet geld worden uitgegeven aan inrichting

Prijsniveau kan niet altijd gelijk worden gehouden met andere winkels

De winkel is net als het magazijn in eigen beheer.

Goed letten op de verlichting, dat je luistert naar wat cliënten willen in het assortiment, mooie inrichting.

Bepaal van tevoren ook wat je in de koeling wil, zodat je genoeg ruimte inkoopt.

Naast de supermarkt ook een kapper, een filmzaal, een beautysalon, een telefooncel, etalages, een activiteitscentrum, een recreatieruimte met podium, een restaurant (met apart a la carte gedeelte).

Geen last van concurrentie. De winkel is in de eerste instantie voor de cliënten en die maken er ook gebruik van.

Het doel van de winkel is niet zozeer rendabel zijn, het is meer op kwaliteit gericht. De kosten worden doorbelast.

Voorwaarden winkel:

Men moet zelf boodschappen doen

De voedingverstrekking kan plaatsvinden via de keuken, op de afdeling of via het restaurant.

De winkel is helemaal doorgevoerd, het magazijn is helemaal weg

6 dagen per week open

kassasysteem moet goed zijn, aansluiten op voorraadsysteem

er kan worden betaald met pasjes en contant

Uitwerking interview Het Dorp

Het Dorp is opgebouwd als een echt dorp, met allemaal straten. Elke straat is een aparte afdeling waar cliënten van Siza Dorp Groep wonen. Elke straat heeft een eigen ontmoetingsruimte, waar men een kopje koffie kan drinken of tv kan kijken.

Alle cliënten hebben een bepaalde mate van zelfstandigheid. Cliënten kunnen zelf aangeven wanneer ze hulp of begeleiding nodig hebben. Sommige hebben alleen 's ochtends hulp nodig, andere op meerdere momenten van de dag.

De integratie is nu al vrij goed. Er staat koopflats op het terrein waar particulieren wonen. Daarnaast is er een gebouw waarin de 3 bovenste verdiepingen worden verhuurd aan studenten. Door verschillende voorzieningen erbij te bouwen, bijvoorbeeld een buurthuis of een kroeg zullen mensen sneller met elkaar in contact komen. Nu gebeurt dit alleen via het restaurant. Ook samen activiteiten ondernemen zal bijdragen aan de omgekeerde integratie.

Wasserij: elke straat heeft een eigen wasmachine. Kan men zelf de persoonsgebonden was wassen of met hulp. Nu hoeft met er niet apart voor te betalen, de kosten zijn inbegrepen bij AWBZ. Het is de bedoeling dat er straks via een muntsysteem gewassen gaat worden.

Er is ook een centrale wasserij waar gewassen wordt voor mensen die het niet zelf kunnen. Deze was wordt per straat verzameld en dan opgehaald en weer weggebracht. Hier wordt ook het platinnen gewassen. De centrale wasserij is uitbested.

Sommige woningen hebben zelf een wasmachine.

Er is een supermarkt op het terrein. Hier kunnen cliënten en derden gebruik van maken. De supermarkt is in eigen beheer. De prijzen zijn vrij hoog, waarschijnlijk om toch rendabel te zijn.

Er is ook een restaurant op het terrein. Keuze uit drie menu's en een weekmenu. Ook toegankelijk voor derden. Voor bewoners en verpleging is het goedkoper dan voor derden. Men kan ook via een formulier maaltijden bestellen, dat wordt dan in de centrale keuken klaargemaakt en per straat afgeleverd.

Andere winkels en voorzieningen op het terrein:

Depot van Unicef

Mikado: giftshop van activiteitencentra van Siza Dorp Groep. Van de opbrengsten wordt nieuw materiaal gekocht.

Kapper: ook voor derden

Postkantoor: ook voor derden

Pinautomaat: ook voor derden

Arts

Servicecentrum: kopieën gemaakt, kan men informatie opvragen over ziekte, advies over handicap

Hulpdienst Sara: tuinieren, timmeren

Kas: worden financiën geregeld

Voorzieningenkantoor: voor aanpassingen en nieuwe rolstoelen, vrijwilligerswerk, PR

Straatactivering: activiteiten in de straat; hulp bij koken, lezen, naar de stad gaan

Naai atelier

Houtbewerking & keramiek

Web: voor gestructureerde dagactiviteiten

Bibliotheek: ook voor derden

Kerk: ook voor derden

Jongerensoos: ook voor derden
Sporthal: moet verbouwd/ vervangen worden

Activiteiten die nog gewenst zijn:
Internet café (tegen betaling)
Activiteitencentrum ook in het weekend geopend

Er wordt gewerkt met een zorgplan: daarop kunnen cliënten behoeften aangeven,
kan men medicijnen bestellen.

Het is geen goed idee om medicijnen ook via een soort winkel te verkopen. Ten eerste schamen mensen zich voor bepaalde medicijnen. Ten tweede zijn er mensen die dit niet zelfstandig kunnen, de verantwoordelijkheid niet aankunnen.

Uitwerking interview Westerhonk

De kledingwinkel, de kapper en de supermarkt zijn voor cliënten en ook voor derden. Er komen niet veel derden op af. Er wordt alleen mond tot mond reclame voor gemaakt.

Er maken weinig derden gebruik van de winkel, dichtbij is een erg goedkope supermarkt. Op die manier is er dus sprake van concurrentie. Cliënten maken redelijk gebruik van de winkel.

Eerste werd er in de winkel met pasjes betaald, na het afschaffen van deze pasjes in het gebruik van de winkel afgenomen.

De winkel is uitbesteed (spar). De prijzen worden door de leverancier vastgesteld. 20% van de verkoop is voor Westerhonk. De prijzen liggen wat hoger dan in gewone supermarkten.

Er is een grote leverancier en meerdere kleine.

Er is 1 magazijn, waar ook de steriele medische producten zijn opgenomen.

Er is geen brengservice, maar hier is wel vraag naar.

Alle winkels zijn in eigen beheer, behalve de supermarkt.

Voordelen van de winkel t.o.v. het magazijn: de bewoners kunnen zelf hun producten komen inkopen, er is een breder assortiment dan in het magazijn

Nadelen van de winkel:

Het rendabel krijgen (de supermarkt en de kledingwinkel waren beide niet echt rendabel)

Er is geen sprake van verplichte winkelnering.

Er is een groot restaurant. Het vervoer en de wasserij zijn uitbesteed.

Uitwerking Parnassia

Opletten: is het wel omgekeerde integratie hier bij RVC? Omdat het al zo dicht tegen een woonwijk aanligt, kan het ook gewone integratie zijn. Dus het in elkaar overgaan van woningen en voorzieningen.

Er is een wijksteunpunt: een punt waar zorg wordt aangeboden. Mensen kunnen er naartoe komen om zorg te halen of ze kunnen naar de mensen toe gaan.

Het terrein is in verschillende schillen ingedeeld. In de schil die het dichtst tegen de woonwijk wonen patiënten die het best tussen gewone mensen kunnen wonen. Verder op het terrein wonen mensen die meer overlast veroorzaken.

Er komt een project omgekeerde integratie. Er wordt centraal een dagactiviteitencentrum gebouwd, met daar omheen 3 woongebouwen voor psychiatrie en voor de vrije markt. Deze laatste woningen zijn bestemd voor verhuur.

De maaltijdvoorziening is uitbesteed aan all food. Ongeveer alle voorzieningen zijn uitbesteed. Ze willen zich concentreren op het primaire proces. De verschillende diensten worden door verschillende organisaties aangeboden.

Hoe meer zorg men nodig heeft, des te dichter men in de buurt van voorzieningen wil wonen.

Uitwerking interview Humanitas Bergweg Rotterdam

De doelgroep van Humanitas zijn 55+ers.

De plaza is bedoelt voor iedereen: cliënten, personeel en derden. Derden worden vooral door mond-tot-mond reclame naar de plaza getrokken. Daarnaast wordt er op Humanitas tv reclame gemaakt voor activiteiten die er plaatsvinden. Er worden ook advertenties in de kabelkrant geplaatst, er worden flyers uitgedeeld bij winkeliers in de buurt

Bij het inrichten van de plaza is vooral gelet op de gezelligheid. Daarnaast op de loopruimtes: veel cliënten rijden in een rolstoel. Om de ruimte zo flexibel mogelijk in te delen, is het meubilair op wieltjes geplaatst, zodat alles verplaatsbaar is.

Cliënten maken veel gebruik van de plaza, de derden ook.

Er worden ook activiteiten georganiseerd, bijvoorbeeld een rommelmarkt, optredens, bingo, Lagerhuis, culturele middag, modeshows, lentemarkt. Deze activiteiten zijn ook voor iedereen en worden dus ondernomen door zowel de cliënten als derden.

Er is ook een restaurant in de plaza. Het restaurant is in eigen beheer. Dit is gedaan omdat men lage prijzen wil hanteren en dat is niet mogelijk wanneer het wordt uitbesteed. Daarnaast zou het niet rendabel zijn om het uit te besteden, weer door de prijs. De cliënten krijgen dmv een pas 25% korting in het restaurant. Bezoekers kunnen voor €2,50 een pas kopen en daarmee krijgen ze 10% korting. Deze pas is in elke vestiging van Humanitas geldig. Om het restaurant zo rendabel mogelijk te laten zijn, wordt gezorgd voor goede kwaliteit, organiseren van recepties e.d. en het aantrekken van derden.

Het menu wordt bepaald door een menucyclus. Men kan kiezen uit 2 menu's per dag.

Het gebruik van het restaurant is wisselend. De cliënten wonen zelfstandig, dus koken meestal ook zelfstandig. Ongeveer 10% maakt dagelijks gebruik van het restaurant. Daarnaast maakt 30% gebruik van tafeltje dekje, wat ook door Humanitas zelf wordt georganiseerd. Dan kunnen cliënten per week kiezen uit componenten. Dit wordt in de hoofdvestiging klaargemaakt en per woning afgeleverd. Men kan kiezen uit twee tijdstippen, 12 uur 's middags of 5, 6 uur 's avonds. Derden maken vrij veel gebruik van het restaurant. Dit komt door de lage prijzen. Zij zijn ook degene die het restaurant rendabel moeten maken.

Voorzieningen in de plaza:

Receptie, bar, restaurant, dagopvang voor 55+ers, internetruimte, kapsalon, logopedie, fysiotherapie, verpleeghuisarts, ruimte die wordt verhuurd aan gehandicapten, kiosk waar zelfgemaakte dingen worden verkocht (van gehandicapten), biljart.

Cliënten en derden maken veel gebruik van deze voorzieningen.

Er zijn geen winkels in de plaza. In de buurt is een supermarkt, een groenteboer en een bakker. Om in de plaza zelf ook nog winkels te bouwen, zou dus niet rendabel zijn.

Derden kunnen ruimte huren van de plaza. Dit zorgt ook voor opbrengsten omdat ze verplicht worden gebruik te maken van consumpties.

De meeste cliënten wassen zelf. Zij hebben een eigen woning met wasmachine. Daarnaast is er een wasserette in eigen beheer, waarvoor cliënten muntjes en zeep kunnen kopen. De wasserette wordt af en toe schoongemaakt, maar de rest moeten de cliënten zelf regelen. Ook is er contact met een wasserij. Hier is meer sprake van een haal- en brengservice. Er is een soort abonnement op deze wasserij, zodat mensen hier voordeliger kunnen wassen.

Tips voor het inrichten van een plaza:

Stel duidelijk de doelgroep vast.

De inrichting aan de doelgroep aanpassen.

Let op de loopruimtes i.v.m rolstoelen.

Moet de ruimte flexibel zijn: meubilair op wieltjes.

Verlichting: ook sfeerlicht.

Plaats voor een mededelingenbord waar de activiteiten op worden aangegeven.

Leestafel goed inrichten voor doelgroep.

Bar en restaurant naast elkaar: personeel kan elkaar aanvullen.

Budget.

Goed gekwalificeerd personeel.

Keuken beneden is geen goed idee. Liften, men moet op elkaar wachten, eten koelt af in de lift als het er niet gelijk uit wordt gehaald, ventilatie, communicatie verloopt slecht: alles moet via telefoon, kost veel tijd. Voor een keuken beneden moet er sprake zijn van een open verbinding.

Gijsbrecht Brouwer gaat over het inrichten van levensloopbestendige woningen.

Uitwerking interview VVV Katwijk

In juli en augustus heeft Katwijk de meeste bezoekers. Hoeveel bezoekers Katwijk per jaar heeft is niet bekend, het VVV houdt geen bezoekersaantallen bij.

Bezoekers hebben wel behoefte aan een wasserette. Er wordt altijd gevraagd of er een wasmachine bij de logeeraccommodatie aanwezig is. Wanneer dit niet zo is, willen ze toch ergens anders hun was kunnen doen. Als er een centrale wasserette op het terrein van het RVC staat, zullen ze daar waarschijnlijk liever zelf hun was doen dan dat ze het door het RVC laten doen.

Er zal waarschijnlijk niet veel behoefte zijn aan extra diensten als herstellen, strijken, vouwen of stomen van kleding.

Bezoekers van Katwijk zullen niet veel behoefte hebben aan een supermarkt op het terrein. Omdat de supermarkt waarschijnlijk de vorm zal krijgen van een buurtsuper en iets duurder zal zijn dan andere supermarkten, zal de concurrentie met andere supermarkten in Katwijk moeilijk zijn. Er is al genoeg aanbod van supermarkten in Katwijk.

Bezoekers van Katwijk zullen erg geïnteresseerd zijn in een plaza met verschillende voorzieningen. Des te meer voorzieningen in de plaza, des te beter. Er zijn weinig voorzieningen in Katwijk, dus er is zeker vraag naar. Bezoekers hebben al aangegeven behoefte te hebben aan een sauna, zonnebank, zwembad en terras. Daarnaast zijn er helemaal geen voorzieningen voor kinderen, maar daar is wel veel vraag naar. Dus een speeltuin of boerderij is ook gewenst.

Als er een eetgelegenheid op het terrein gebouwd gaat worden, moet dit anders zijn dan wat er al in Katwijk te vinden is. Als het zich kan onderscheiden zal het meer bezoekers trekken. Een snackbar is bijvoorbeeld niet aantrekkelijk, daar zijn er al genoeg van. Er is wel vraag naar een Griek, een bistro of een eetcafé.

Er is al eens een onderzoek gedaan onder bezoekers van Katwijk naar de tevredenheid over de aanwezige voorzieningen. Er werd aangegeven dat men tevreden was over de voorzieningen. Er is toen niet gevraagd naar wensen voor andere voorzieningen.

Een zorghotel zou ook gewenst zijn op het terrein. In Katwijk is er maar één hotel dat een lift heeft en dus toegankelijk is voor rolstoelgebruikers. Restauranten zijn ook erg slecht toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Waarschijnlijk zal er wel gebruik worden gemaakt van een rolstoelaccommodatie. Het terrein is zeer geschikt, omdat hier al rekening wordt gehouden met rolstoelen.

De voorzieningen die gebouwd gaan worden zullen allemaal aangepast moeten worden aan rolstoelgebruikers.

Het terrein van het RVC is een erg geschikte plek om voorzieningen op te bouwen. Het ligt direct aan het strand. Daarnaast is het eenvoudig te bereiken.

De integratie van bezoekers van Katwijk met bewoners van het RVC zal waarschijnlijk goed verlopen.

Uitwerking interview gemeente

Het toeristenseizoen loopt van 1 april tot 1 oktober. De meeste bezoekers zijn er tussen half juni en half augustus. Maar ook in het voorjaar en het najaar zijn er toeristen in Katwijk.

Het aantal bezoekers van Katwijk per jaar is moeilijk te bepalen. Het is wel bekend dat er hotels en pensions per jaar ongeveer 40.000 gasten hebben. Campings hebben per jaar ongeveer 150.000 gasten en per jaar heeft de jachthaven ongeveer 25.000 gasten. Deze gasten zijn mensen die in ieder geval één nacht in Katwijk blijven. Daarnaast heeft Katwijk veel dagtoeristen, dus het totale aantal ligt veel hoger.

Volgens de gemeente hebben bezoekers van Katwijk weinig tot geen behoefte aan een wasvoorziening. In ieder geval zullen de dagtoeristen geen behoefte hebben hun was hier te doen en mensen die in een accommodatie verblijven doen daar hun was wanneer ze daar behoefte aan hebben.

Aan extra diensten als herstellen, strijken, vouwen of stomen kleding zal ook geen behoefte zijn.

Bezoekers van Katwijk zullen waarschijnlijk geen gebruik gaan maken van een buurtsuper op het terrein van het RVC. Er zijn genoeg andere supermarkten in Katwijk. Heel af en toe zal er een keer iemand komen die iets vergeten is te kopen, maar het gebruik zal heel minimaal zijn.

Ook het gebruik van de plaza zal minimaal zijn. Bezoekers zullen eerder naar voorzieningen in het centrum gaan.

Wanneer er voorzieningen komen voor kinderen, zal hier waarschijnlijk wel gebruik van worden gemaakt.

Het is niet bekend aan welke voorzieningen bezoekers van Katwijk behoefte hebben.

Er is op dit moment weinig horeca aanwezig in Katwijk. Wanneer er dus een restaurant op het terrein komt dat zal dat wel bezoekers aantrekken.

Er wordt in samenwerking met het VVV één keer per jaar een gastenenquête gehouden in Katwijk.

Er is waarschijnlijk wel behoefte aan een zorghotel op het terrein. Er is medische zorg aanwezig, dus dit is zeer aantrekkelijk. Wanneer er een zorghotel komt, zullen die gasten ook wel behoefte hebben aan bepaalde voorzieningen als een supermarkt, restaurant en dergelijke.

Het terrein van het RVC is niet echt geschikt om bezoekers aan te trekken. Mensen zullen niet snel de moeite nemen om gebruik te maken van de voorzieningen die op het terrein aanwezig zijn.

Uitwerking interview hotel Noordzee

Bezoekers van het hotel hebben aangegeven behoefte te hebben aan een wasvoorziening. Zij zouden wel gebruik kunnen gaan maken van een wasserette op het terrein van het RVC.

Er is wel eens gevraagd naar extra diensten als strijken of stomen van kleding, maar dit is maar een zeer enkele keer geweest.

Bezoekers hebben behoefte aan een supermarkt. Nu gaan ze naar supermarkten in het dorp.

Een plaza met diverse voorzieningen zou ook zeker gewenst zijn. Er is vooral vraag naar een kapper, een beautysalon en een bioscoop/ filmzaal. Mensen moeten nu voor een bioscoop naar een andere stad. Er zou dus wel gebruik van gemaakt gaan worden.

Bezoekers hebben wel behoefte aan een restaurant, maar er zit een restaurant bij het hotel. Soms wordt er wel gevraagd naar een specifiek restaurant, bijvoorbeeld Grieks. Dus wanneer er een restaurant op het terrein komt dat nog niet in Katwijk voorkomt, is er meer kans dat bezoekers er gebruik van zullen maken.

Het terrein van het RVC zal wel geschikt zijn om bezoekers te trekken. Ook het samenzijn met de bewoners van het RVC zal geen problemen opleveren.

Uitwerking interview camping de Noordduinen

Er is wel behoefte aan een wasvoorziening, een supermarkt, een restaurant en andere voorzieningen. Op dit moment wordt de camping verbouwd en aangepast aan de wensen en de behoeften van de bezoekers. Dus alle belangrijke voorzieningen zijn aanwezig en voor andere voorzieningen worden de bezoekers doorverwezen naar het dorp.

Bijlage 8

Uitwerkingen enquêtes SPSS

Uitwerken van de enquêtes bewoners.

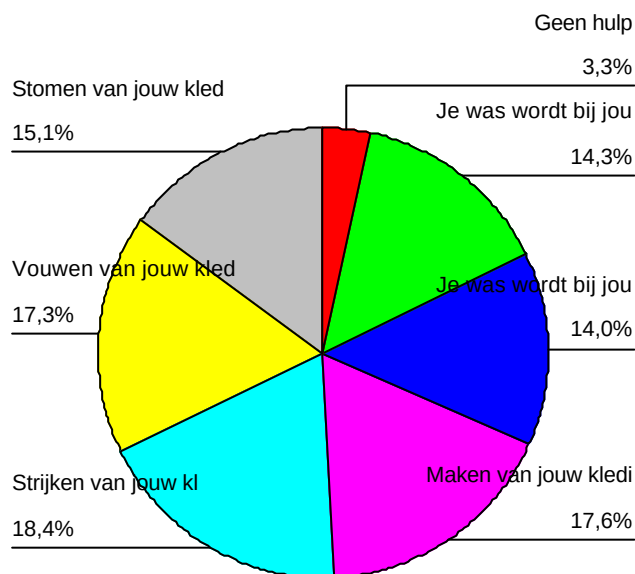
100% is 87 bewoners.

Wasserette

Van de 100% zegt 15% zijn was zelf te willen doen, tegenover 85% die zijn was wil laten doen. Het overgrote deel van de bewoners, bijna 75% geeft tevens aan zijn was niet zelf te kunnen of willen doen.

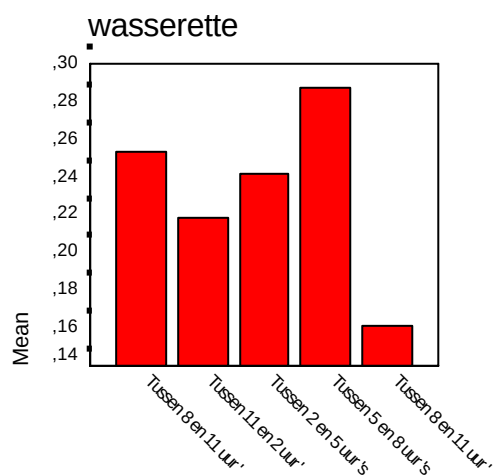
Hieronder wordt in een grafiek weergegeven wat de behoeften zijn aan extra diensten.

Behoefte aan extra diensten



Openingstijden:

Gewenste openingstijden



Supermarkt

76% van de 100% geeft aan boodschappen te willen doen in de supermarkt op het terrein, waarvan 40% hulp nodig heeft bij het boodschappen doen.
16% zegt soms boodschappen te willen doen op het terrein en 8% wil geen gebruik maken van een supermarkt op het terrein.

Deze producten willen de bewoners graag in de supermarkt kunnen kopen:

Groente & fruit: 76%

Brood: 75%

Beleg, bijvoorbeeld kaas of hagelslag: 78%

Zuivel, bijvoorbeeld melk, yoghurt: 76%

Alcoholische drank, bijvoorbeeld bier of wijn: 71%

Drinken, bijvoorbeeld cola of sinaasappelsap: 84%

Snoep: 75%

Huishoudelijke artikelen, bijvoorbeeld afwasmiddel: 68%

Verbandmiddelen, bijvoorbeeld pleisters: 60%

Persoonlijke verzorging, bijvoorbeeld deodorant, tandpasta of shampoo: 90%

Kantoorartikelen, bijvoorbeeld blocnote of pen: 52%

Cadeauartikelen, bijvoorbeeld zeep: 81%

Batterijen: 72%

Sigaretten: 23%

Tijdschriften: 48%

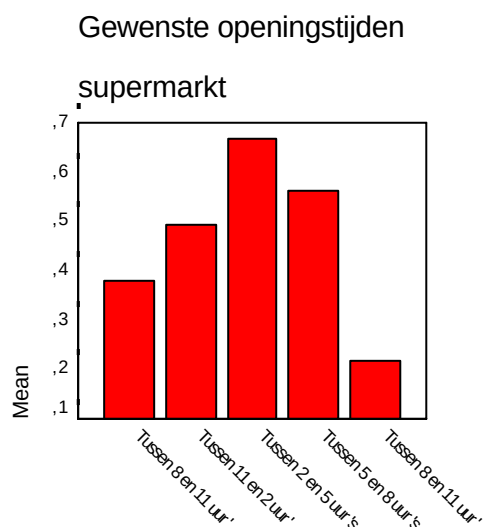
Ten opzichte van neutraal vindt men de kwaliteit van boodschappen belangrijk tot zeer belangrijk.

Ten opzichte van neutraal vindt men de prijs van boodschappen belangrijk tot zeer belangrijk. De prijs vindt men echter belangrijker dan de kwaliteit.

Brengservice:

Van de 100% zegt 56% geen gebruik te willen maken van een brengservice voor boodschappen. 15% wil vaak tot altijd gebruik maken van de service en 29% geeft aan soms gebruik te willen maken van de brengservice.

Gewenste openingstijden van de supermarkt:



Plaza

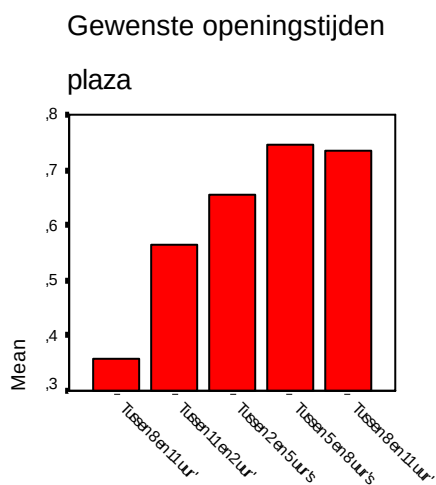
Ontmoetingsruimte: 85%

Plek om te kaarten: 36%

Tv hoek: 58%

Leestafel: 33%
 Rookgedeelte: 32%
 Koffiehoek: 87%
 Podium voor optredens: 69%
 Biljarttafel: 24%
 Dartbord: 32%
 Bibliotheek: 48%
 Internethoek: 46%
 Bar: 78%
 Kapper: 75%
 Beautysalon: 54%
 Kledingwinkel: 62%
 Bloemenwinkel: 70%
 Pinautomaat: 68%
 Brievenbus: 84%
 Warme broodjes: 76%
 Automaten met snacks: 70%
 IJssalon: 70%
 Telefooncel: 35%
 Filmzaal/ bioscoop: 72%
 Sportzaal: 51%
 Zaal waar je voor moet betalen, bijvoorbeeld verjaardag of andere feestjes: 78%
 Gezondheidscentrum (een dokter, fysiotherapeut): 81%
 Boerderij: 56%
 Tuin: 78%
 Speeltuin: 30%
 Terras: 94%

Gewenste openingstijden voor de plaza:



Restaurant

De bewoners willen als volgt hun eten regelen

Zelf regelen: 9%

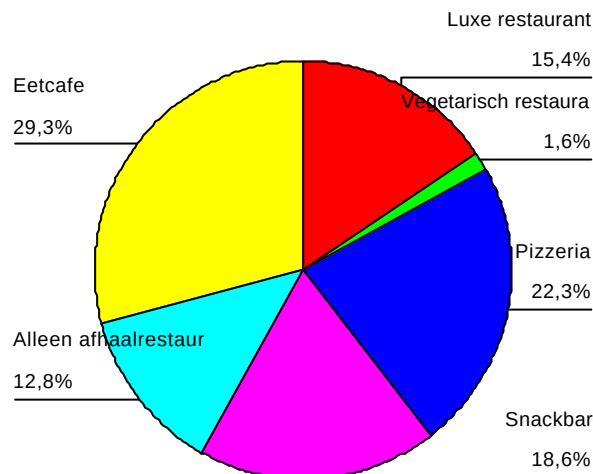
Zoals het nu gaat, door het Zeehos: 51%

Koken op de afdeling: 21%

In het restaurant op het terrein: 19%

Voorkeur voor soort restaurant wordt in een grafiek weergegeven.

Voorkeur voor soort restaurant



Hoe vaak denken de bewoners gebruik te gaan maken van de eetgelegenheid op het terrein?

1 keer per week: 51%

1 keer per maand: 37%

1 keer per half jaar: 10%

1 keer per jaar: 1%

Nooit: 1%

De bewoners vinden de kwaliteit van in een restaurant belangrijk ten opzichte van neutraal. De prijs in een restaurant vinden de bewoners belangrijker dan de kwaliteit. Ook de service vinden de bewoners belangrijker dan de kwaliteit, maar minder belangrijk dan de prijs.

Het komt er op neer dat de bewoners de prijs het belangrijkste vinden in een restaurant, dit vinden zij echter niet zeer belangrijk.

Willen de bewoners hun maaltijd in de eetgelegenheid op het terrein opeten?

Ja: 54%, waarvan 37% aangeeft hulp nodig te hebben.

Soms: 39%

Nee: 7%

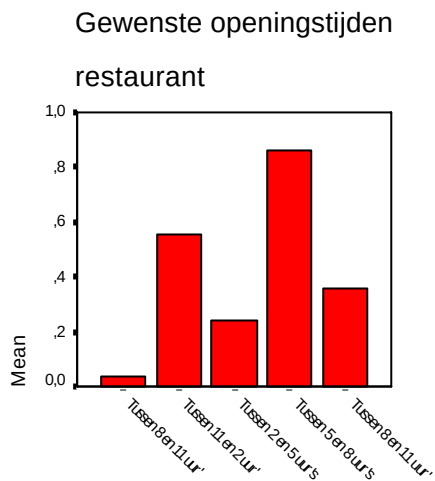
Brengservice van de maaltijd naar de woning. Hebben bewoners behoefte aan een brengservice?

Ja: 19%

Soms: 41%

Nee: 40%

Gewenste openingstijden van een eetgelegenheid op het terrein:



Schoonmaak

Willen bewoners hun woning laten schoonmaken?

Ja: 91%

Soms: 8%

Nee: 1%

Willen bewoners hun woning door het RVC laten schoonmaken?

Ja: 60%

Soms: 7%

Nee: 33%

Integratie

Hoe vinden de bewoners het dat er andere mensen op het terrein komen wonen?

Leuk: 88%

Niet leuk: 12%

Hoe vind je het dat er andere mensen op het terrein van het Zeehos komen wonen?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	leuk	72	82,8	87,8	87,8
	niet leuk	10	11,5	12,2	100,0
	Total	82	94,3	100,0	
Missing	niet / niet juist ingevuld	5	5,7		
Total		87	100,0		

Bezoek

Zal het bezoek van de bewoners ook gebruik gaan maken van de voorzieningen?

Zo ja, van welke?

Wasserette: 2%

Supermarkt: 48%

Plaza: 89%

Restaurant: 84%

Geen: 3%

Hoe vaak zal het bezoek van de bewoners gebruik gaan maken van de voorzieningen?

1 keer per week: 40%

1 keer per maand: 47%

1 keer per half jaar: 8%

1 keer per jaar: 1%

Nooit: 4%

Hoe vaak denk je dat jouw bezoek gebruik gaat maken van de voorzieningen?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 keer per week	32	36,8	40,5	40,5
	1 keer per maand	37	42,5	46,8	87,3
	1 keer per half jaar	6	6,9	7,6	94,9
	1 keer per jaar	1	1,1	1,3	96,2
	nooit	3	3,4	3,8	100,0
	Total	79	90,8	100,0	
Missing	niet / niet juist ingevuld	8	9,2		
Total		87	100,0		

Uitwerking enquêtes senioren

100% is 152 senioren.

Wasserette

Willen senioren hun was laten doen in de wasserette van het RVC?

Niet/ nauwelijks: 54%

Soms/ regelmatig: 43%

Vaak/ altijd: 3%

Willen senioren zelf gebruik maken van de wasserette op het terrein van het RVC?

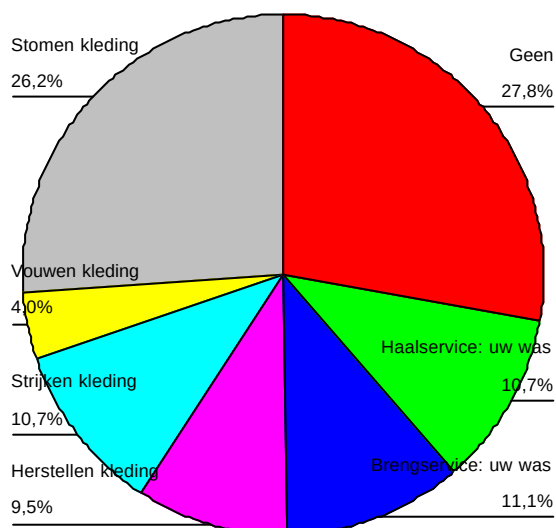
Niet/ nauwelijks: 68%

Soms/ regelmatig: 29%

Vaak/ altijd: 4%

Willen senioren gebruik maken van extra diensten? Zo ja, van welke?

Behoeften aan extra diensten



Supermarkt

Willen senioren gebruik maken van een supermarkt op het terrein van het RVC?

Niet/ nauwelijks: 5%

Soms/ regelmatig: 70%

Vaak/ altijd: 25%

Welke producten willen senioren in de supermarkt kunnen kopen?

Groente & fruit: 91%

Brood: 80%

Beleg: 76%

Zuivel: 90%

Alcoholische drank: 23%

Drinken: 57%

Snoep: 36%

Huishoudelijke artikelen: 50%

Medische artikelen: 41%

Persoonlijke verzorging: 58%

Kantoorartikelen: 24%

Cadeauartikelen: 20%

Batterijen: 37%
Sigaretten: 11%
Tijdschriften/ krant: 51%

Senioren vinden de kwaliteit van producten erg belangrijk. De waarde die de senioren hieraan geven zit tussen belangrijk en zeer belangrijk in ten opzichte van neutraal.

De prijs van producten vinden senioren nog belangrijker dan de kwaliteit. De waarde die zij hieraan geven neigt meer naar zeer belangrijk dan belangrijk ten opzichte van neutraal.

Brengservice voor de boodschappen. Hebben senioren behoefte aan een brengservice?

Niet/ nauwelijks: 44%
Soms/ regelmatig: 52%
Vaak/ altijd: 4%

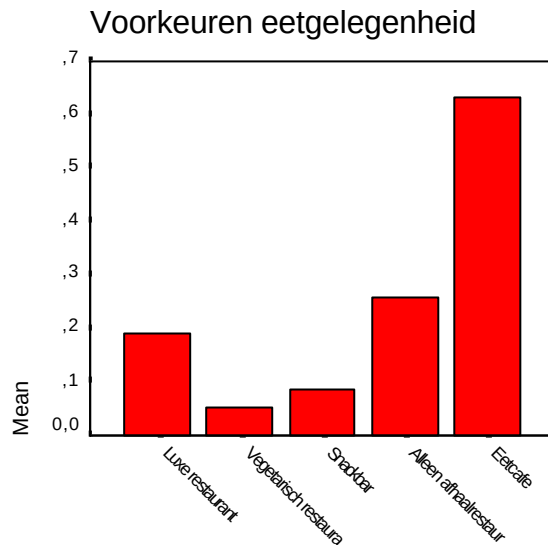
Plaza

Welke voorzieningen willen senioren terugzien in de plaza?

Ontmoetingsruimte: 74%
Plek om te kaarten: 33%
Tv hoek: 9%
Leestafel: 45%
Rookgedeelte: 9%
Koffiehoek: 59%
Podium voor optredens: 38%
Biljarttafel: 25%
Dartbord: 3%
Bibliotheek: 71%
Internethoek: 18%
Bar: 13%
Kapper: 68%
Beautysalon: 15%
Kledingwinkel: 17%
Bloemenwinkel: 43%
Pinautomaat: 89%
Brievenbus: 93%
Warme broodjes: 20%
Automaten met snacks: 11%
IJssalon: 11%
Telefooncel: 6%
Filmzaal/ bioscoop: 20%
Sportzaal: 32%
Zaal om te huren, bijvoorbeeld voor feestjes, recepties: 61%
Zaal om te huren door bijvoorbeeld (buurt)vereniging: 8%
Gezondheidscentrum (arts, fysiotherapeut): 87%
Kinderopvang: 3%
Boerderij: 11%
Tuin: 52%
Speeltuin: 13%
Terras: 68%

Restaurant

Wat voor soort eetgelegenheid zouden senioren op het terrein van het RVC verwelkomen?



Hoe vaak denken senioren gebruik te gaan maken van de eetgelegenheden op het terrein van het RVC?

1 keer per week: 56%
 1 keer per maand: 30%
 1 keer per half jaar: 6%
 1 keer per jaar: 0,5%
 Nooit: 7%

Senioren vinden de kwaliteit in een restaurant belangrijk tot zeer belangrijk ten opzichte van neutraal. De prijs in een restaurant vinden senioren bijna zeer belangrijk ten opzichte van neutraal. De service in een restaurant vinden senioren ongeveer even belangrijk als de kwaliteit, dus tussen belangrijk en zeer belangrijk in ten opzichte van neutraal.

Hebben senioren behoefte aan een brengservice voor de maaltijden?

Niet/ nauwelijks: 56%
 Soms/ regelmatig: 41%
 Vaak/ altijd: 3%

Schoonmaak

Willen senioren gebruik gaan maken van de schoonmaakdienst van het RVC?

Niet/ nauwelijks: 40%
 Soms/ regelmatig: 50%
 Vaak/ altijd: 10%

Zou u tegen betaling gebruik willen gaan maken van de schoonmaakdienst van het RVC?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	niet / nauwelijks	58	38,2	40,0	40,0
	soms / regelmatig	72	47,4	49,7	89,7
	vaak / altijd	15	9,9	10,3	100,0
	Total	145	95,4	100,0	
Missing	niet / niet juist ingevuld	7	4,6		
Total		152	100,0		

Integratie

Hoe staan senioren tegenover het samenwonen met bewoners van het RVC op één terrein?

Positief: 97%

Negatief: 3%

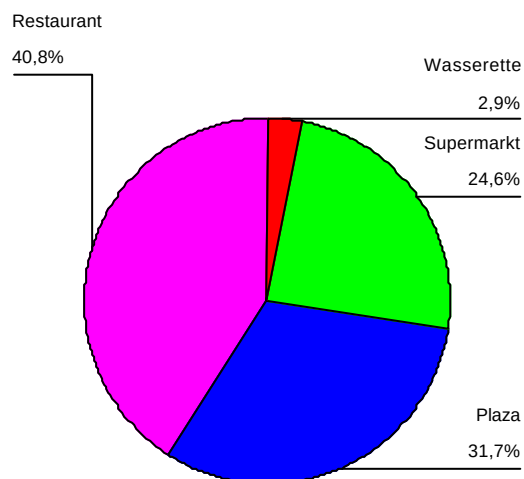
Hoe staan senioren tegenover het samen ondernemen van activiteiten met bewoners van het RVC?

Positief: 75%

Negatief: 25%

Bezoek

Zullen bezoekers van senioren gebruik gaan maken van de voorzieningen op het terrein van het RVC? Zo ja, van welke?

Gebruik door bezoek

Hoe vaak zullen de bezoekers van de senioren gebruik gaan maken van de voorzieningen?

1 keer per week: 37%

1 keer per maand: 49%

1 keer per half jaar: 15%

1 keer per jaar: 3%

Nooit: 5%

Uitwerkingen enquêtes inwoners van Katwijk

100% is 129 inwoners

Wasserette

Willen derden hun was laten doen in de wasserette op het terrein van het RVC?

Niet/ nauwelijks: 82%

Soms/ regelmatig: 18%

Vaak/ altijd: 0%

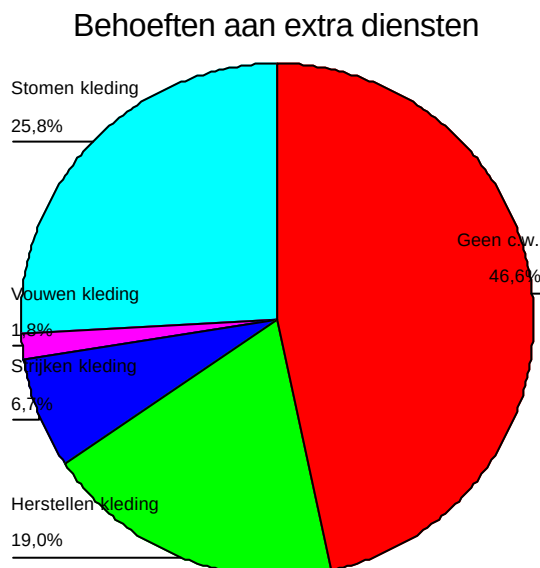
Willen derden zelf gebruik gaan maken van de wasserette op het terrein van het RVC?

Niet/ nauwelijks: 81%

Soms/ regelmatig: 17%

Vaak/ altijd: 2%

Willen derden gebruik maken van extra diensten? Zo ja, van welke?



Supermarkt

Willen derden gebruik gaan maken van een supermarkt op het terrein van het RVC?

Niet/ nauwelijks: 32%

Soms/ regelmatig: 62%

Vaak/ altijd: 6%

Welke producten willen derden kunnen kopen in de winkel?

Groente & fruit: 61%

Brood: 59%

Beleg: 55%

Zuivel: 67%

Licht alcoholische drank: 17%

Drinken: 40%

Snoep: 34%

Huishoudelijke artikelen: 36%

Medische artikelen: 28%
Persoonlijke verzorging: 33%
Kantoorartikelen: 14%
Cadeauartikelen: 19%
Batterijen: 16%
Sigaretten: 10%
Tijdschriften/ krant: 28%

Derden vinden de kwaliteit van producten wel erg belangrijk ten opzichte van neutraal, maar niet zeer belangrijk. De prijs vinden derden ook wel belangrijk ten opzichte van neutraal, maar minder belangrijk dan de kwaliteit.

Plaza

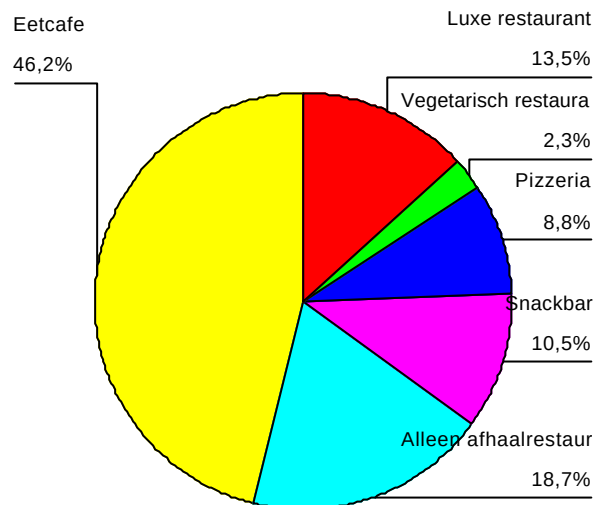
Welke voorzieningen willen derden terugzien in de plaza?

Ontmoetingsruimte: 48%
Plek om te kaarten: 14%
Tv hoek: 11%
Leestafel: 29%
Rookgedeelte: 15%
Koffiehoek: 42%
Podium voor optredens: 30%
Biljarttafel: 20%
Dartbord: 19%
Bibliotheek: 28%
Internethoek: 20%
Bar: 20%
Kapper: 30%
Beautysalon: 7%
Kledingwinkel: 19%
Bloemenwinkel: 29%
Pinautomaat: 62%
Brievenbus: 54%
Warme broodjes: 27%
Automaten met snacks: 16%
IJssalon: 31%
Telefooncel: 11%
Filmzaal/ bioscoop: 35%
Sportzaal: 31%
Zaal om te huren, bijvoorbeeld voor feestjes, recepties: 51%
Zaal om te huren door bijvoorbeeld (buurt)vereniging: 24%
Gezondheidscentrum (arts, fysiotherapeut): 51%
Kinderopvang: 16%
Boerderij: 42%
Tuin: 41%
Speeltuin: 49%
Terras: 57%

Restaurant

Wat voor soort maaltijdvoorziening zouden derden verwelkomen op het terrein van het RVC?

Voorkeuren eetgelegenheden



Hoe vaak denken derden gebruik te gaan maken van de eetgelegenheden op het terrein van het RVC?

- 1 keer per week: 27%
- 1 keer per maand: 29%
- 1 keer per half jaar: 27%
- 1 keer per jaar: 10%
- Nooit: 8%

Hoe vaak denkt u gebruik te gaan maken van de maaltijdvoorziening?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 keer per week	31	24,0	26,5	26,5
	1 keer per maand	34	26,4	29,1	55,6
	1 keer per half jaar	31	24,0	26,5	82,1
	1 keer per jaar	12	9,3	10,3	92,3
	nooit	9	7,0	7,7	100,0
	Total	117	90,7	100,0	
Missing	niet / niet juist ingevuld	12	9,3		
Total		129	100,0		

Derden vinden de kwaliteit in een restaurant belangrijk tot zeer belangrijk ten opzichte van neutraal. De prijs in een restaurant vinden derden ongeveer net zo belangrijk. De service in een restaurant vinden derden echter belangrijker dan de kwaliteit en de prijs. De waarde die zij hieraan geven neigt meer naar zeer belangrijk dan naar belangrijk.

Bijlage 11

Overige bronnen

Overige bronnen

Instellingen

Amstelrade
Laan van Kronenburg 12
1183 AS Amstelveen

Antonius verpleeghuis
Nieuwe binnenweg 33
3014 GC Rotterdam

Het Dorp (Siza Dorp Groep)
Kemperbergerweg 139
6816 RP Arnhem

Gemeente Katwijk
Zeeweg 127
2224 CD Katwijk

Humanitas Bergweg
Bergwegplantsoen 10
3037 SK Rotterdam

Parnassia
Bep Bakhuijsweg 135
2553 RE Den Haag

VVV Katwijk
Vuurbaakplein 11
Katwijk aan Zee

Westerhonk
Binnenhof 3
2681 JH Monster

Senioren Stichting Woonzorgvoorziening
Katwijk