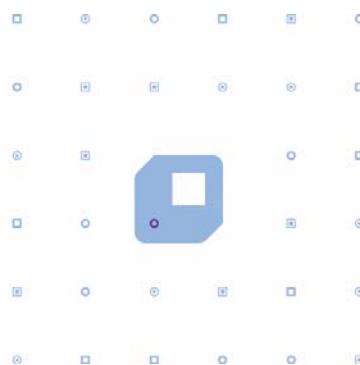


HET/RAAMWERK



Op weg naar het Raamwerk hotel

Mariska Melissen
Mei 2006



Op weg naar het Raamwerk hotel

Mariska Melissen
Mei 2006

Haagse Hogeschool
Afdeling Facility Management
Johanna Westerdijkplein
2521 EN Den Haag

Afstudeerprofiel:	FM & Services
Docentbegeleider:	Mevr. L.C.P. Rijnja
Medebeoordelaar:	Dhr. E.H. Constant
Opdrachtgever:	Het Raamwerk Drieplassenweg 17 2225 JJ Katwijk
Mentor:	Dhr. L.J.P. Bellekom
Periode onderzoek:	Januari 2006 - mei 2006



Auteursreferaat

Dit onderzoek richt zich op de ontwikkeling van een **vakantiehôtel** specifiek voor gasten met een lichamelijke beperking. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de probleemstelling: ‘Hoe en tegen welke kosten kan de dienstverlening van het nieuwe vakantiehôtel van **Stichting Het Raamwerk** zo efficiënt mogelijk worden opgezet, rekening houdend met de eisen en wensen van de potentiële klant?’ De doelstelling van dit rapport is het geven van een advies voor de **facilitaire dienstverlening** in het Raamwerk hôtel. Aan de hand van deze facilitaire dienstverlening worden **efficiëncymogelijkheden** gezocht bij samenwerking met Het Raamwerk. Belangrijkste conclusie is dat door dubbel gebruik van ruimtes en diensten efficiëncyvoordelen worden behaald. Voornamelijk door dubbel gebruik van ruimtes, zoals het restaurant en de keuken in het naastgelegen gezondheidscentrum en door dubbelgebruik van facilitaire diensten, zoals voeding en schoonmaak worden kostenvoordelen behaald. Daarnaast staat de **mentaliteitsverandering** van het hotelpersoneel centraal. In het onderzoek is gebruik gemaakt van interviews, enquêtes, bedrijfsvergelijking en literatuuronderzoek.

Indexreferaat

Facility Management, gezondheidszorg, hotel, hospitality, efficiency, Facilitair Bedrijf, lichamenlijk gehandicapten, vakantie.



Managementsamenvatting

In opdracht van Stichting Het Raamwerk te Katwijk is onderzoek gedaan naar de gewenste wijze van dienstverlening voor een nieuw op te zetten Raamwerk hotel. De belangrijkste uitgangspunten daarbij betreffen de mogelijke efficiencyvoordelen door samenwerking met Het Raamwerk.

De aanleiding voor dit onderzoek is een verzoek van de gemeente Katwijk om in het stedenbouwkundig plan van Het Raamwerk een hotelfunctie op te nemen. Gemeente Katwijk heeft dit verzoek vastgesteld in het bestemmingsplan voor Het Raamwerk. Dit verzoek komt vanuit de middenstand die meer faciliteiten voor toeristen wil aan de kust. Het Raamwerk vertaalt deze functie in een vakantiehôtel voor lichamelijk gehandicapten.

Voor dit onderzoek is de volgende probleemstelling geformuleerd:

“Hoe en tegen welke kosten kan de dienstverlening van het nieuwe vakantiehôtel van Stichting Het Raamwerk zo efficiënt mogelijk worden opgezet, rekening houdend met de eisen en wensen van de potentiële klant?”

Het verwachte eindproduct is een advies over de facilitaire dienstverlening in het Raamwerk hotel. Aan de hand van deze facilitaire dienstverlening worden efficiëncymogelijkheden gezocht bij samenwerking met Het Raamwerk. In het onderzoek is gebruik gemaakt van interviews, enquêtes, bedrijfsvergelijking en literatuuronderzoek.

Belangrijke conclusies die uit dit onderzoek naar voren komen, zijn:

- De potentiële klant bestaat uit lichamelijk gehandicapten, vakantieaanbieders en vrijwilligers. De vakantieaanbieder, waarmee Het Raamwerk contracten afsluit, wordt door Het Raamwerk als belangrijkste klant beschouwd;
- De potentiële klant acht de volgende voorzieningen noodzakelijk: lift, brede deuropeningen, geen drempels, hoog/laag bed, aangepast toilet, aangepaste douche en beugels aan de muur. Tevens acht de doelgroep de volgende services noodzakelijk: restaurant, bar, receptie en ontmoetingsruimte;
- De ontwikkeling bij het Facilitair Bedrijf van aanbodgestuurde naar vraaggestuurde dienstverlening sluit aan bij de wijze van dienstverlening in een hotel;
- De omslag naar vraaggestuurde dienstverlening wordt zichtbaar op het Raamwerk terrein door services zoals een gezondheidscentrum, een restaurant, winkels en een wasserette;
- Zowel de gasten van het Raamwerk hotel als de cliënten van Het Raamwerk hebben een lichamelijk handicap, waardoor de dienstverlening en de voorzieningen voor een groot deel op elkaar zijn af te stemmen;
- Het Raamwerk hotel kan nauw samenwerken met Stichting Het Raamwerk op verschillende gebieden, namelijk dubbelgebruik van ruimtes, faciliteiten, kwaliteit, PR&Marketing, personeel en Inkoop;
- De totaalkosten van de exploitatie van het hotel bedragen per jaar € 816.907. Bij een samenwerkingsverband met Het Raamwerk bedragen de exploitatiekosten € 700.808;
- Hoewel de dienstverlening bij Het Raamwerk overeenstemt met het Raamwerk hotel vereist het hotel een andere mentaliteit van de dienstverlener;
- De combinatie van aanwezige kennis, aanwezige faciliteiten en een goede ligging is een succesfactor voor het hotel.



Vanuit de conclusies zijn de volgende aanbevelingen gegeven:

- De organisatie achter het Raamwerk hotel moet voldoende aandacht besteden aan het serviceconcept. Door een goede inventarisatie van de wensen en de eisen van de potentiële klant en te trachten deze zo optimaal mogelijk in te passen in het concept van het hotel, worden de kansen van het hotel gemaximaliseerd;
- Een projectteam moet worden opgesteld om de facilitaire dienst in het Raamwerk hotel professioneel op te zetten. Door de afdelingen te betrekken in de ontwikkelingen van het Raamwerk hotel wordt draagvlak gecreëerd;
- Bij een samenwerking tussen Het Raamwerk en het Raamwerk hotel kunnen kostenvoordelen worden behaald. Door een aantal aspecten in ogenschouw te nemen, zoals voorkomen van doublures door integratie van dienstverlening en efficiënter en effectiever ruimtegebruik, kan de facilitaire dienstverlening zo efficiënt mogelijk verlopen;
- Leveranciersmanagement kan een bijdrage leveren aan een goede kwaliteit en een kostenreductie van de inkoopproducten. De producten en diensten van het Facilitair Bedrijf voor Het Raamwerk en het Raamwerk hotel moeten eerst gecategoriseerd worden om vervolgens inkoopvoordelen te realiseren bij leveranciers;
- Een mentaliteitsverandering kan gerealiseerd worden door cursussen en trainingen op het gebied van gastvrijheid en communicatie. Bij vraaggestuurde dienstverlening krijgt de klant een vorm van dienstverlening die hem op het lijf geschreven is, er wordt rekening gehouden met zijn specifieke situatie en wensen;
- Om een optimaal personeelsbeleid te voeren is het verstandig om personeelsleden aan te stellen die toezicht houden op de wijze van dienstverlening in het Raamwerk hotel. Deze personeelsleden moeten de wijze van klantgericht werken beoordelen en vertalen in instructies.

Voorwoord

In het laatste jaar van de opleiding Facility Management staat het begrip afstuderen centraal. Na enige organisaties te hebben benaderd, kreeg ik bij Het Raamwerk te Katwijk de kans om mijn opleiding met een afstudeerstage af te ronden.

Langs deze weg wil ik mijn dank uitbrengen aan verschillende mensen. Allereerst bedank ik mijn bedrijfsmentor, Leo Bellekom, voor zijn begeleiding gedurende de afstudeerperiode. Daarbij wil ik graag alle andere medewerkers van Het Raamwerk bedanken die op een of andere manier hun bijdrage hebben geleverd aan mijn onderzoek en dienstverband. Ook de externe partijen, van cliënten tot vakantieaanbieders, die ik gesproken heb gedurende mijn onderzoek, wil ik graag bedanken.

Hiernaast wil ik mijn docentbegeleider Laura Rijnja bedanken voor haar begeleiding vanuit school.

Tot slot bedank ik Marcel Achterhof, al mijn vrienden en familie die mij tijdens het afstuderen op een of andere manier hebben gesteund.

Mariska Melissen
Katwijk, 23 mei 2006

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	9
 1. STICHTING HET RAAMWERK	10
1.1 HET RAAMWERK	10
1.1.1 MISSIE	10
1.1.2 PERSONEEL	10
1.2 ACTUELE ONTWIKKELINGEN	10
1.3 BRANCHEONTWIKKELINGEN	12
 2. ONDERZOEK	14
2.1 HOOFD- EN SUBPROBLEEMSTELLING(EN)	14
2.2 ONDERZOEKSTECHNIEKEN	15
 3. FACILITAIR BEDRIJF	17
3.1 HUIDIGE SITUATIE	17
3.1.1 ORGANISATIE	17
3.1.2 STRUCTUUR	18
3.1.3 TOEKOMST	19
3.2 GEWENSTE SITUATIE	20
3.2.1 ORGANISATIE	20
3.2.2 STRUCTUUR	21
 4. HET RAAMWERK HOTEL	22
4.1 DOELGROEPEN	22
4.1.1 LICHAMELIJK GEHANDICAPTEN	22
4.1.2 VAKANTIEAANBIEDERS	23
4.1.3 VRIJWILLIGERS	23
4.2 HOTEL VOOR GEHANDICAPTEN	23
4.2.1 ORGANISATIE	23
4.2.2 AANPASSINGEN VOOR GEHANDICAPTEN	24
4.3 DIENSTVERLENING	25
4.3.1 GASTVRIJHEID	25
4.3.2 SERVICE	26
4.3.3 HOTELCLASSIFICATIE	28
4.4 BEDRIJFSVERGELIJKING	29
4.4.1 HOTEL 'T SLOTHUYS	29
4.4.2 HOTEL DE VALKENBERG	29
4.4.3 HERSTELHOTEL DE KIM	30
4.5 BEHOEFTE DOELGROEP	30
4.5.1 LICHAMELIJK GEHANDICAPTEN	30
4.5.2 VAKANTIEAANBIEDERS	31
4.5.3 VRIJWILLIGERS	32
4.5.4 TOTALE DOELGROEP	33

5. HOTEL VS. FACILITAIR BEDRIJF HET RAAMWERK.....	34
5.1 FACILITAIRE DIENST RAAMWERK HOTEL	34
5.2 FINANCIËLE CONSEQUENTIES.....	36
5.2.1 HUISVESTINGGEBONDEN KOSTEN	36
5.2.2 ORGANISATIEGEBONDEN KOSTEN	36
5.2.3 KOSTEN EN OPBRENGSTEN	37
5.3 EFFICIENCYMOGELIJKHEDEN	38
5.3.1 KOSTENVOORDELEN.....	38
5.3.2 ALGEMENE VOORDELEN.....	39
5.3.3 ALGEMENE NADELEN	41
 CONCLUSIES	 42
 AANBEVELINGEN	 45
 LITERATUUR.....	 47
 BIJLAGEN.....	 50
BIJLAGE 1 PERSONEEL & ORGANISATIE HET RAAMWERK.....	51
BIJLAGE 2 IMPRESSIES NIEUWBOUW	52
BIJLAGE 3 VRAGENLIJST HOTELS	53
BIJLAGE 4 ENQUÊTES.....	55
BIJLAGE 5 RESULTATEN ENQUÊTES	71
BIJLAGE 6 LICHAMELIJK GEHANDICAPTEN WONEN 2003.....	83
BIJLAGE 7 AANGEPASTE VOORZIENINGEN	84
BIJLAGE 8 CLASSIFICATIE HOTELS OP TOEGANKELIJKHEID.....	86
BIJLAGE 9 GASTVRIJHEIDMODEL.....	87
BIJLAGE 10 BEDRIJFSVERGELIJKING HOTELS.....	88
BIJLAGE 11 UITWERKING ENQUÊTES VAKANTIEAANBIEDERS.....	92
BIJLAGE 12 ORGANISATIEVORM RAAMWERK HOTEL	102
BIJLAGE 13 HUISVESTING- EN ORGANISATIEGEBONDEN KOSTEN	103
BIJLAGE 14 PERSONEELSKOSTEN ONTVANGST, VEILIGHEID EN VOEDING	105



INLEIDING

De opleiding Facility Management van de Haagse Hogeschool wordt afgerond met een afstudeeropdracht die wordt uitgevoerd in het vierde en laatste jaar. Daarbij staat het zelfstandig onderzoeken en oplossen van een facilitair beleidsprobleem centraal. De opdrachtgever voor het onderzoek is Stichting Het Raamwerk in Katwijk en het beleidsprobleem betreft het opzetten van de dienstverlening van een nieuw hotel. Voor de opdrachtgever is dit een adviesrapport gericht op het oplossen van het probleem. Voor de opleiding vormt het product de neerslag van het onderzoek en biedt het de basis om het doorlopen traject te beoordelen.

In Katwijk is een stedenbouwkundig plan ontwikkeld, waarbij de scheiding tussen dorp en instelling wordt opgeheven. Om de voorzieningen en de woningen op het terrein te optimaliseren is besloten voor de huidige en toekomstige cliënten van Het Raamwerk nieuwbouw te realiseren. De ontwikkelingen die plaatsvinden, hebben het doel zo optimaal mogelijk aan de wensen en de eisen van de bewoners van Het Raamwerk te blijven voldoen. Gemeente Katwijk heeft vastgesteld dat in het bestemmingsplan voor Het Raamwerk een hotelfunctie aanwezig moet zijn. Dit vanwege de middenstand die meer hotelaccommodatie wil aan de kust. Het Raamwerk vertaalt deze functie in een vakantiehôtel voor zwaar lichamelijk gehandicapten.

Naar aanleiding van bovenstaande is de volgende probleemstelling geformuleerd:
“Hoe en tegen welke kosten kan de dienstverlening van het nieuwe vakantiehôtel van Stichting Het Raamwerk zo efficiënt mogelijk worden opgezet, rekening houdend met de eisen en wensen van de potentiële klant?”

De hoofdprobleemstelling is opgedeeld in de volgende subprobleemstellingen:

- Wat houdt het huidige Facilitair Bedrijf in?
- Wat houdt de doelgroep (zwaar lichamelijk gehandicapten) in?
- Wat houdt een hotel voor lichamelijk gehandicapten in, qua voorzieningen en dienstverlening?
- Waaruit bestaat de dienstverlening rekening houdend met de behoeften van de klant?
- Welke soorten dienstverlening kunnen worden aangeboden in het vakantiehôtel?
- Waar zijn efficiencyvoordelen te behalen in de dienstverlening van het vakantiehôtel?

De doelstelling van dit rapport is het geven van een advies voor het aanbod van de facilitaire dienst in het Raamwerk hotel. Aan de hand van het aanbod worden efficiëncymogelijkheden gezocht bij een samenwerking met Het Raamwerk.

In hoofdstuk 1 wordt Het Raamwerk beschreven inclusief de actuele ontwikkelingen en de brancheontwikkelingen. Hoofdstuk 2 gaat in op de onderzoekswijze van het rapport waar de (sub)probleemstellingen en de onderzoekstechnieken aan bod komen. In hoofdstuk 3 wordt de huidige en de nieuwe situatie van het Facilitair Bedrijf behandeld. Hoofdstuk 4 beschrijft het hotel voor gehandicapten, waar de behoeften van de doelgroep worden benoemd. Tevens wordt ingegaan op soorten dienstverlening in een hotel. In hoofdstuk 5 worden efficiencyvoordelen benoemd na overeenkomsten tussen het Raamwerk hotel en de ontwikkelingen van Het Raamwerk te hebben aangegeven. Waar mogelijk worden de efficiencyvoordelen financieel onderbouwd. Tot slot volgen er conclusies en aanbevelingen.



1. STICHTING HET RAAMWERK

In dit hoofdstuk wordt in het kort de organisatie van Stichting Het Raamwerk beschreven. De actuele ontwikkelingen van Het Raamwerk worden besproken waarbij het onderzoek van Het Raamwerk naar de mogelijkheden voor het hotel worden uitgelicht. Tevens worden de brancheontwikkelingen behandeld.

1.1 HET RAAMWERK

“Het Raamwerk is op 1 januari 2005 ontstaan uit een fusie tussen Stichting Bollenstreek in Noordwijkerhout en het Rijnlands Voorzieningen Centrum in Katwijk. Het werkgebied van Het Raamwerk is de regio Zuid-Holland Noord, het Centraal Bureau is gevestigd in Noordwijkerhout. Het Raamwerk heeft de zorg voor circa 240 mensen intramuraal en 160 semimuraal, waarvan een aantal gerealiseerd door een omgekeerde integratie op de locatie Hafakker in Noordwijkerhout. Daarnaast zijn er ongeveer 330 plaatsen dagbesteding, zowel intramuraal als extramuraal. Het Raamwerk heeft woonvoorzieningen in Hillegom, Katwijk, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Sassenheim en Voorhout.”¹

1.1.1 MISSIE

“Het Raamwerk ondersteunt mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking opdat zij gewoon hun eigen leven kunnen leiden. Gewoon betekent zélf regie hebben over je leven, zélf keuzes maken, rechten en plichten hebben, autonoom zijn, vrienden hebben, je kunnen ontplooiën, naar vermogen bijdragen aan de samenleving, een zinvol leven leiden.”²

1.1.2 PERSONEEL

“Circa 800 medewerkers bieden een grote diversiteit aan ondersteuning en begeleiding op het gebied van wonen, dagbesteding en (para) medische zorg aan ruim 700 cliënten.³ Zij vormen de bepalende factor voor het realiseren van de organisatiedoelstellingen. Doorslaggevend hierbij zijn: motivatie, kwaliteit en flexibiliteit.”⁴

1.2 ACTUELE ONTWIKKELINGEN

Op dit moment wordt nieuwbouw gerealiseerd voor huidige en toekomstige cliënten van Het Raamwerk in Noordwijkerhout, Hillegom, Sassenheim en Katwijk.

In Noordwijkerhout, op het Hafakkerterrein, is een wooneenheid gebouwd voor mensen met een verstandelijke beperking en met de ziekte van Alzheimer. Daarnaast is in januari 2006 een appartementencomplex, voor mensen die redelijk zelfstandig kunnen wonen, gerealiseerd. Er is een samenwerkingsproject met een verzorgingshuis in Noordwijkerhout om in de nabije toekomst aan ouder wordende cliënten met en zonder verstandelijke beperking in gezamenlijkheid zorg te bieden. Ook in Hillegom wordt een appartementencomplex gebouwd,

¹ <http://www.hetraamwerk.nl/>

² <http://www.hetraamwerk.nl/>

³ Zie bijlage 1

⁴ Informatieboekje Het Raamwerk



waarvan een aantal appartementen bestemd is voor cliënten van Het Raamwerk. In Sassenheim gaat Het Raamwerk in eigen beheer 24 appartementen voor haar cliënten bouwen. In Katwijk is een stedenbouwkundig plan⁵ ontwikkeld, waarbij de scheiding tussen dorp en instelling wordt opgeheven. “Het plan voorziet in het herinrichten van het gehele terrein waarbij ‘omgekeerde integratie’ centraal staat. Het institutionele karakter zal verdwijnen. Door een menging van functies wordt de scheiding tussen “dorp” en het instituut opgeheven. Het stedenbouwkundige ontwerp omvat een integraal ruimtelijk plan waarin wonen, zorg, omgekeerde integratie en landschappelijke inpassing op een innovatieve manier samenkomen.”⁶ Op het terrein in Katwijk worden naast de huisvesting voor 126 mensen met een lichamelijke of meervoudige beperking, 220 marktwoningen gebouwd op het terrein van het voormalige Zeehospitium. Voor een deel zijn dit koopwoningen en voor een deel huurwoningen.

“Met de ontwikkeling van het ‘Zeehosterrein’ is er in 1999 een overleg opgestart met de gemeente Katwijk. In het totale ontwikkelingsproces heeft de gemeente vastgehouden aan het behouden van het voormalige hoofdgebouw als gemeentelijk monument en aan het realiseren van een (zorg)hotel. In het begin hield de gemeente vooral vast aan een hotelfunctie met ongeveer 80 kamers, bij voorkeur gelegen aan de boulevard. Dit komt voort uit het recreatieplan dat een paar jaar geleden is gemaakt en waarin ondernemend Katwijk aanstuurt op een dergelijk hotel. Voor het ontwikkelen van een hotel heeft de gemeente een aantal adressen aangereikt aan Het Raamwerk en met deze partijen heeft Manager Facilitair en Bouw uitvoerig contact gehad. Het bleek dat deze partijen alleen geïnteresseerd waren in het exploiteren van een hotel, mits zij ook de grond daaronder kunnen verwerven.”⁷

Dit was niet de doelstelling van Het Raamwerk, waarna ze de volgende uitgangspunten hebben geformuleerd:

- Het hotel wordt gepositioneerd in gebouw 8A⁸ op de eerste en tweede verdieping. In totaal is hier ongeveer 1800 m² beschikbaar;
- De faciliteiten van het hotel worden gerealiseerd in gebouw 8B. Gebouw 8B is het gezondheidscentrum welke eigendom wordt van Het Raamwerk. De faciliteiten worden gecombineerd met wensen en eisen uit het gezondheidscentrum;
- Het hotel wordt door een overdekte doorgang verbonden aan het gezondheidscentrum;
- Waar de mogelijkheid zich voordoet, wordt gezocht naar efficiency voor Het Raamwerk. Mogelijk kunnen verschillende producten en diensten van Het Raamwerk worden geleverd in het hotel;
- De grond onder het hotel blijft eigendom van Het Raamwerk;
- Op de begane grond komen zorgwoningen;
- Het hotel neemt parkeerplaatsen af in de daaronder liggende parkeergarage voor het personeel, de bezoekers en de gasten.

Na onderzoek door Het Raamwerk is gebleken dat vakantiemogelijkheden voor gehandicapten het meest aansprekende product lijkt te zijn voor het hotel. Een aantal partijen is benaderd om de belangstelling te peilen voor dit vakantiehôtel voor gehandicapten. De Zonnebloem heeft aangegeven zeer geïnteresseerd te zijn met groepen gehandicapten naar het

⁵ Zie bijlage 2

⁶ <http://www.katwijk.nl/>

⁷ Notitie (zorg)hotel op het Zeehosterrein, L. Bellekom

⁸ Zie bijlage 2



hotel te komen en zegt minimaal 10 weken per jaar geheel vol te kunnen krijgen. In dat kader heeft de Zonnebloem de voorkeur aangegeven voor 40 kamers voor gehandicapten en 40 kamers voor vrijwilligers, maar in het geval er 20 om 20 kamers worden gerealiseerd zal er nog steeds sprake zijn van afname. Het Rode kruis heeft aangegeven op dit moment zich te bezinnen op het vakantieproduct voor gehandicapten. De manager van Het Rode Kruis heeft aangegeven meer én andere vakantieproducten op de markt te willen brengen namens Het Rode Kruis en haar deelnemers. In die lijn vindt deze manager de optie van een vakantiehôtel in Katwijk zeer interessant.

Het Raamwerk trekt de volgende conclusies uit haar onderzoek:

- Het product vakantiemogelijkheden voor zwaar lichamelijk gehandicapten is het meest aantrekkelijk, omdat de vakantiemogelijkheden voor verstandelijk gehandicapten en licht gehandicapten volop mogelijk zijn in heel veel vakantieparken in en buiten Nederland;
- Zowel in het binnen- en buitenland is een stijgende vraag naar vakantiemogelijkheden voor zwaarder gehandicapten;
- Een aantrekkelijk product kan geleverd worden tegen een betaalbare prijs op een prachtige locatie. Katwijk is goed bereikbaar en toegankelijk voor zwaarder gehandicapten;
- Een hotel voor zwaar lichamelijk gehandicapten biedt uitstekende mogelijkheden voor Het Raamwerk om efficiency te realiseren betreffende een aantal producten en diensten van Het Raamwerk.

Aan de hand van een behoefteonderzoek onder potentiële klanten, wil Het Raamwerk uitvinden wat lichamelijk gehandicapten, vrijwilligers en vakantieaanbieders wensen ten opzichte van het Raamwerk hotel. Aan de hand van onderzoeksresultaten, wil Het Raamwerk de facilitaire dienst in het hotel opzetten. Uit het onderzoek moet duidelijk worden hoe de facilitaire dienst, zorg en activiteiten aangeboden moeten worden. Aan de hand van het aanbod moeten efficiencymogelijkheden gezocht worden bij een samenwerking met Het Raamwerk.

1.3 BRANCHEONTWIKKELINGEN

“De gehandicaptenzorg kenmerkt zich door een toenemende vraag naar op de individu toegesneden dienstverlening waarbij een zo goed mogelijke integratie in de maatschappij een belangrijke wens is. Als reactie op deze ontwikkeling is de sector al geruime tijd bezig om vernieuwingen door te voeren.”⁹ Er vindt een verschuiving plaats van voorzieninggericht denken naar vraaggericht denken. Het aanbod wordt steeds meer afgestemd op de individuele wensen en behoeften van de cliënt. Een zo goed mogelijke integratie in de samenleving is daarbij een belangrijke wens. Het streven is gericht op het realiseren van 'community care'. Dat wil zeggen dat mensen met beperkingen met behulp van gepaste ondersteuning kunnen wonen, werken, recreëren en verzorgd worden in de lokale samenleving.

⁹ http://www.brancherapporten.minvws.nl/object_document/o359n432.html



“De zorgaanbieders spelen op de bovenstaande ontwikkelingen in:

- er vindt schaalvergroting plaats door fusies, zowel tussen intramurale organisaties onderling als tussen intra- en semimurale instellingen, en soms met een sociaal pedagogische dienst (SPD);
- er vindt schaalverkleining plaats in de feitelijke vormgeving van het zorgaanbod;
- er ontstaan nieuwe organisatievormen zoals consultantenteams en expertisecentra. Deze organisaties richten zich vooral op het geven van adviezen met betrekking tot de ondersteuning van cliënten met een speciale problematiek;
- er vindt een 'ambulantisering' van het aanbod plaats. Dit als gevolg van het streven naar 'leven in de samenleving', met waar nodig hulp aan huis.”¹⁰

Deze ontwikkelingen hebben invloed op het primaire proces van zorginstellingen. De primaire organisatie zal zich moeten aanpassen aan deze ontwikkelingen en de facilitaire organisatie zal zich aan het primaire proces moeten aanpassen.

¹⁰ <http://www.rivm.nl/>



2. ONDERZOEK

De beantwoording van de probleemstelling vereist nader onderzoek. Dit hoofdstuk behandelt de verantwoording van de subprobleemstellingen. Bij de beantwoording van de subprobleemstellingen zijn verschillende onderzoekstechnieken gebruikt die in dit hoofdstuk worden besproken.

2.1 HOOFD- EN SUBPROBLEEMSTELLING(EN)

In deze paragraaf worden de hoofd- en subprobleemstelling(en) genoemd. Tevens worden een aantal begrippen toegelicht.

Voor dit onderzoek is de volgende hoofdprobleemstelling geformuleerd:

“Hoe en tegen welke kosten kan de dienstverlening van het nieuwe vakantiehôtel van Stichting Het Raamwerk zo efficiënt mogelijk worden opgezet, rekening houdend met de eisen en wensen van de potentiële klant?”

De hoofdprobleemstelling is opgedeeld in de volgende subprobleemstellingen:

- Wat houdt het huidige Facilitair Bedrijf in?
- Wat houdt de doelgroep (zwaar lichamelijk gehandicapten) in?
- Wat houdt een hotel voor lichamelijk gehandicapten in, qua voorzieningen en dienstverlening?
- Waaruit bestaat de dienstverlening rekening houdend met de behoeften van de klant?
- Welke soorten dienstverlening kunnen er worden aangeboden in het vakantiehôtel?
- Waar zijn efficiencyvoordelen te behalen in de dienstverlening van het vakantiehôtel?

Uitleg begrippen:

Dienstverlening

“Zorg dragen voor dusdanige ondersteuning aan de organisatie en haar medewerkers, cliënten en patiënten, dat deze, gegeven vooraf gestelde condities, optimaal kunnen functioneren. Vervullen van (individuele) wensen binnen (bedrijfeconomische) grenzen.”¹¹

Efficiënt

“De betekenis van efficiënt is met zo min mogelijk middelen of bronnen (verspilling) een actie op gang houden of krijgen. Een ander woord is ook wel doelmatig.”¹²

Klant

Onder het begrip klant wordt in dit onderzoek de groep vakantieaanbieders voor lichamelijk gehandicapten verstaan.

Gast

Onder het begrip gast wordt in dit onderzoek de groepen lichamelijk gehandicapten en vrijwilligers verstaan.

¹¹ Facility Management, 2003, p. 325

¹² <http://www.effektiveworld.nl/terminologie.htm#Efficiency>



2.2 ONDERZOEKSTECHNIEKEN

Het beantwoorden van een probleemstelling behoeft onderzoek. Bij het beantwoorden van de probleemstelling kan gekozen worden tussen een of meerdere onderzoekstypen, namelijk beschrijvend, exploratief en toetsend onderzoek. “Bij beschrijvend onderzoek gaat het om de ‘wat is er aan de hand’- vraag. Het gaat om een beschrijving en catalogisering van (afzonderlijke) kenmerken van onderzoekseenheden aan de hand van een vooraf beschreven systematiek. Bij exploratief onderzoek gaat het om de ‘waarom’- vraag. Het accent valt op de relaties tussen kenmerken van de onderzoeksobjecten (verschillen of samenhangen). Bij toetsend onderzoek gaat het om de ‘klopt-het’-vraag. Hierbij heeft men reeds een theorie en valt het accent op de analyse van verschillen of samenhangen.”¹³

Bij het beantwoorden van de probleemstelling van dit rapport is gebruik gemaakt van beschrijvend onderzoek, omdat er niet genoeg theorie te vinden is om te toetsen of te exploreren. Om de data te verzamelen, is gebruik gemaakt van reeds bestaande gegevens en vragen c.q. interviews. In het verlengde van de keuze voor de methoden van gegevensverzameling, moet men ook een keuze maken voor de vorm van gegevensverzameling. Er is gebruik gemaakt van bureauonderzoek en de survey. Bij het bureauonderzoek wordt systematisch gebruik gemaakt van bestaande informatie en bij de survey worden bij een groot aantal onderzoekseenheden over veel kenmerken onderzoeksgegevens verzameld. De gegevens voor het survey-onderzoek zijn verzameld door bronnenonderzoek en enquêtes. Hieronder worden de verschillende vormen van gegevensverzameling per subprobleemstelling besproken.

Het huidige Facilitair Bedrijf wordt beschreven aan de hand van de subprobleemstelling: ‘*Wat houdt het huidige Facilitair Bedrijf in?*’ Er is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek in de vorm van boeken, beleidsplannen, scripties en Internet. Door mondelinge interviews af te nemen is de benodigde informatie verzameld. In de mondelinge interviews is gebruik gemaakt van vooraf opgestelde open vragen.

De doelgroepen die voor het onderzoek benaderd zijn, worden beschreven aan de hand van de subprobleemstelling: ‘*Wat houdt de doelgroep (zwaar lichamelijk gehandicapten) in?*’ Er is gebruik gemaakt van literatuur in de vorm van een rapportage, een vakantieids en Internet.

Aan de hand van de probleemstelling: ‘*Wat houdt een hotel voor lichamelijk gehandicapten in, qua voorzieningen en dienstverlening?*’ wordt het hotel voor lichamelijk gehandicapten besproken. Er is gebruik gemaakt van literatuur in de vorm van boeken, checklists en Internet. Door mondelinge interviews af te nemen is de benodigde informatie verzameld. In de mondelinge interviews¹⁴ is gebruik gemaakt van vooraf opgestelde open vragen. De interviews duurden één à twee uur. Bij de volgende hotels is een interview afgenomen: Hotel ‘t Slothuys, Hotel de Valkenberg en herstelhotel de Kim.

De probleemstelling: ‘*Waaruit bestaat de dienstverlening rekening houdend met de behoeften van de klant?*’ behandelt de gewenste dienstverlening in het Raamwerk hotel aan de hand van de enquêteresultaten. Door mondelinge en schriftelijke enquêtes af te nemen is de benodigde informatie verzameld. In de enquête¹⁵ is gebruik gemaakt van open en meerkeuzevragen. Mondelinge enquêtes zijn afgenomen bij de vier grote woonvormen: Het Raamwerk,

¹³ Methoden van onderzoek, 2003, p. 26

¹⁴ Zie bijlage 3

¹⁵ Zie bijlage 4



Amstelveen, Nieuw Umicore en Het Dorp. De mondelinge enquêtes afnemen duurde gemiddeld twintig minuten. In totaal zijn 40 lichamelijk gehandicapten en 12 vrijwilligers benaderd. Schriftelijke enquêtes¹⁶ zijn afgenomen bij de volgende 8 vakantieaanbieders: Rode Kruis, Stichting Recreatie Gehandicapten (SRG), Stichting de Wielewaal, De Zonnebloem, Mensen voor Mensen, Holiday Care, Set- reizen en Landstede buitengewoon reizen. Bij het samenvoegen van de resultaten is gebruik gemaakt van een wegingsfactor voor de verschillende groepen:

- *Vakantieaanbieders: 3*
Omdat deze groep de belangrijkste klant is voor Het Raamwerk. Veel gasten boeken via een vakantieaanbieder. De vakantieaanbieder vertegenwoordigt de behoeften van de gast. Het Raamwerk sluit contracten af met de vakantieaanbieder om gasten binnen te halen;
- *Lichamelijk gehandicapten: 2*
Omdat deze groep de uiteindelijke gast is. Maar de groep die rechtstreeks boekt bij een hotel is klein. De lichamelijk gehandicapten zijn vaak aangewezen op een vakantieaanbieder;
- *Vrijwilligers: 1*
Omdat deze groep minder representatief is, maar toch te maken krijgt met de behoeften van de lichamelijk gehandicapten op vakantie.

In samenspraak met Manager Facilitair, Leo Bellekom, is besloten dat bij het vertalen van de resultaten van de enquête naar het aanbod in de dienstverlening rekening gehouden wordt met de resultaten van gelijk of hoger dan 70% of de hoogste percentage per onderwerp.

Aan de hand van bedrijfsvergelijkingen worden soorten dienstverlening behandeld in de volgende probleemstelling: *‘Welke soorten dienstverlening kunnen er worden aangeboden in het Raamwerk hotel?’* Er is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek in de vorm van boeken. Tevens door mondelinge interviews af te nemen is de benodigde informatie verzameld. In de mondelinge interviews is gebruik gemaakt van vooraf opgestelde open vragen. Bij de volgende hotels is een interview afgenomen: Hotel ’t Slothuys, Hotel de Valkenberg en herstelhotel de Kim.

De facilitaire dienst van een op zichzelfstaand hotel wordt behandeld. Daaropvolgend wordt gekeken waar efficiencyvoordelen te behalen zijn als het Raamwerk hotel gaat samenwerken met de aanwezige faciliteiten van Het Raamwerk aan de hand van de probleemstelling: *‘Waar zijn efficiencyvoordelen te behalen in de dienstverlening van het vakantiehotel?’* Er is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek in de vorm van boeken, scripties en Internet. Tevens door mondelinge interviews af te nemen is de benodigde informatie verzameld. In de mondelinge interviews is gebruik gemaakt van vooraf opgestelde open vragen. De volgende personen zijn geïnterviewd: Manager Facilitair Leo Bellekom en Hoofd Interne Dienst Wim van der Plas. Bij de volgende hotels is een interview afgenomen: Hotel ’t Slothuys, herstelhotel de Kim en Groot Stokkert. Voor de financiële onderbouwing is gebruik gemaakt van facilitaire kengetallen. Deze facilitaire kengetallen zijn afkomstig van Twijnstra en Gudde en uitgebreid besproken met Manager Facilitair Leo Bellekom.

¹⁶ Zie bijlage 4



3. FACILITAIR BEDRIJF

In dit hoofdstuk wordt duidelijk wat de huidige situatie van het Facilitair Bedrijf is. De verschillende afdelingen worden beschreven met de bijbehorende dienstverlening en serviceniveau.

3.1 HUIDIGE SITUATIE

In deze paragraaf wordt de huidige situatie van het Facilitair Bedrijf beschreven, waarin zowel de organisatie als de structuur wordt behandeld. Tevens wordt een blik geworpen op de toekomst.

3.1.1 ORGANISATIE

Het Facilitair Bedrijf is centraal gepositioneerd bij Het Raamwerk in Katwijk. 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.”¹⁷ Het Facilitair Bedrijf wordt aangestuurd door de Manager Facilitair en Bouw, die verantwoordelijk is voor de veiligheid van personen, gebouwen en apparatuur, coördinatie van verdeling en indeling van m² werk- en opslagruimten, algehele coördinatie nieuwbouwprojecten en de veiligheidsfunctionaris (BHV-plan).

Bij Het Raamwerk 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. Er zijn vier verschillende facilitaire diensten, namelijk Interne Diensten, Technische Dienst, Voedingsdienst en Inkoop.

De Interne Diensten omvat meerdere diensten, namelijk schoonmaak, linnen, receptie, transport, magazijn en de algemene dienst. De dienst schoonmaak is verantwoordelijk voor het systematisch schoonmaken van gebouwen, terreinen en inventarissen. De linnendienst is verantwoordelijk voor de bewassing van persoonsgebonden kleding. De handdoeken en beddengoed worden geleverd en gewassen door Clean lease. De dienst transport is verantwoordelijk voor het vervoer van huishoudelijk- en bedrijfsafval, textiel, voeding en goederen, maar ze zijn ook verantwoordelijk voor het vervoeren van bewoners op het terrein. De dienst magazijn is verantwoordelijk voor de ontvangst, opslag en verstrekking van goederen uit de magazijnen, bestellen van voorraadartikelen en verbruiksgoederen en de controle van opslag van steriele middelen. De algemene dienst is verantwoordelijk voor de inrichting van vergader-, feest- en werkruimtes, interne verhuizingen, beheer van audiovisuele middelen, beheer van archiefruimtes en verzorging van groen binnen en buiten.

De Technische Dienst is verantwoordelijk voor het in stand houden en onderhouden van de gebouwen, installaties, apparatuur en terreinvoorzieningen. Tevens draagt men zorg voor de bewaking van de levering van energie en water in diverse gebouwen, coördinatie van vervanging-, onderhoud- en verbouwprojecten, coördinatie storingsmeldingen, sleutelbeheer, onderhoud zorgondersteunende apparatuur en storingsmeldingen van alle apparatuur, uitgezonderd computerapparatuur en crashkarren.

¹⁷ Bellekom, 2003, p.4



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. Men draagt ook zorg voor de pantry en bar, catering en feesten, recepties en cursus- of congresdagen, koffie, thee en lunches ten behoeve van vergaderingen en men is verantwoordelijk voor de hygiëne van alle voedingsproducten in Het Raamwerk volgens de wetgeving.

De dienst Inkoop is verantwoordelijk voor het afsluiten van alle contracten binnen de gehele organisatie van Het Raamwerk, inclusief de contracten van facilitaire aard. Inkoop werkt nauw samen met het magazijn.

3.1.2 STRUCTUUR

“De huidige structuur van het Facilitair Bedrijf van Het Raamwerk heeft het meeste weg van een divisiestructuur. Als divisies zijn aan te merken: Interne Diensten, Technische Dienst, Voedingsdienst 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.”¹⁸

“De verschillende diensten van het Facilitair Bedrijf worden door andere disciplines van de organisatie ondersteund bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. 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 en ondersteunt en controleert 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. De verschillende afdelingen van het Facilitair Bedrijf ondersteunen elkaar ook onderling. Te denken hierbij valt aan het in stand houden en onderhouden van de verschillende gebouwen, installaties en apparatuur, het verzorgen van de restaurantfunctie, het verstrekken van dienstkleding en de organisatie rondom ruimtebeheer en werkplekinrichting. Ook de afdeling Inkoop ondersteunt indirect alle afdelingen van het Facilitair Bedrijf door het sluiten van raamcontracten, waarbinnen de verschillende afdelingen hun bestellingen kunnen plegen.”¹⁹

“Omdat het Facilitair Bedrijf geldt als ondersteunende afdeling binnen de organisatie, is het bij Het Raamwerk te Katwijk 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.”²⁰

¹⁸ Bellekom, 2003, p.8

¹⁹ Bellekom, 2003, p.4

²⁰ Bellekom, 2003, p.10



3.1.3 TOEKOMST

Voor het Facilitair Bedrijf zijn verschillende veranderingen in zowel de interne als de externe omgeving waar te nemen. De belangrijkste veranderingen zijn de omslag van aanbodgerichte naar vraaggestuurde dienstverlening, de samenvoeging van twee facilitaire organisaties in het kader van de fusie en de nieuwbouw op het terrein te Katwijk. Met deze nieuwbouw worden de oude gebouwen, waarin ook alle facilitaire voorzieningen zijn gehuisvest, gesloopt. Nieuwe facilitaire voorzieningen worden in de gezondheidszorg slechts dan gefinancierd, als hier een aanwijsbare vraag met een gemotiveerde onderbouwing voor aanwezig is. Deze veranderingen zijn van grote invloed op de organisatie van het Facilitair Bedrijf.

Tegelijk met deze veranderingen in de omgeving, doen zich voor het Facilitair Bedrijf ook kansen voor, voornamelijk door de ontwikkelingen op het terrein te Katwijk. De kansen en bedreigingen worden hieronder in het kort in een SWOT-analyse²¹ weergegeven.

Sterke punten	Zwakke punten
• Goed (geborgde) kwaliteit van producten en dienstverlening; • Goed ontwikkelde kostenbeheersing en efficiency; • Er is veel facilitaire kennis aanwezig; op aanvraag worden adviezen verstrekt.	• Klantgericht werken en het leveren van maatwerk aan de klant moet beter; • Vraaggestuurde dienstverlening is onvoldoende ontwikkeld; • Het Facilitair Bedrijf dient zich sterker te profileren.
Kansen	Bedreigingen
• De fusie biedt veel mogelijkheden, waaronder uitbreiding van de markt; • Hotel, gezondheidscentrum en senioren op het terrein te Katwijk; • Werken door cliënten in het Facilitair Bedrijf geeft een win/win situatie voor het Facilitair Bedrijf en Het Raamwerk.	• Scheiden van wonen en zorg leidt tot concurrentie met woningcorporaties; • Wonen op het instellingsterrein neemt af, zelfstandig wonen neemt toe; • Indien cliënt beschikt over Persoonsgebonden Budget, bepaalt de cliënt zelf wat, bij wie en waar hij koopt.

²¹ Bellekom, Het Facilitair Bedrijf van Het Raamwerk, 2004, p. 8



3.2 GEWENSTE SITUATIE

De cliënten, bezoekers, medewerkers en het bestuur van Het Raamwerk vormen samen de interne klanten van het Facilitair Bedrijf. Het Facilitair Bedrijf levert aan de organisatie van Het Raamwerk specifieke kennis op het gebied van gebouwbeheer, inrichting, inkoop en wettelijke verplichtingen. De cliënten, bezoekers en medewerkers hebben vooral behoefte aan de levering van producten en diensten op het gebied van huisvesting, voeding, hygiëne, transport en veiligheid. De opzet van het Facilitair Bedrijf is echter nog aanbodgericht en er is geen inzicht in de integrale kostprijs van de verschillende producten en diensten. Het Facilitair Bedrijf dient te veranderen van aanbodgericht naar vraaggestuurd. Een onomkeerbare stap wordt gemaakt door een drietal aanbodgerichte afdelingen in het kader van de terreinontwikkeling te veranderen naar vraaggestuurde afdelingen:

1. Van grootkeuken naar restaurant
De huidige centrale keuken wordt gesloten, waar een satellietkeuken voor in de plaats komt die zal fungeren als een restaurantkeuken. Het restaurant zal gebruikt worden voor de lunch en avondeten door cliënten, maar ook voor de lunch van het personeel. Daarnaast kan het restaurant dienen als restaurant voor het nieuw te bouwen hotel.
2. Van magazijn naar winkel
Het huidige centrale magazijn kent een aanbodgerichte functie. Er is voorgesteld om over te gaan naar een winkel, waar alle woonafdelingen vraaggestuurd hun boodschappen kunnen doen.
3. Van linnenkamer naar wasserette
De huidige linnenkamer/ wasserij in Katwijk is aanbodgericht. Er wordt onderzocht in hoeverre persoonsgebonden kleding, vouwen en andere handelingen in eigen beheer dienen plaats te vinden of uitbesteed gaan worden.

De externe markt waarop het Facilitair Bedrijf zich gaat richten is bekend terrein met een bekende doelmarkt. Het betreft de markt die zich voordoet op het terrein te Katwijk. De facilitaire behoeften van senioren komen grotendeels overeen met die van de cliënten van Het Raamwerk. De facilitaire behoeften binnen de organisatie van een gezondheidscentrum, hotel en parkeergarage zijn van dezelfde orde als de behoeften en wensen van de eigen interne organisatie van Het Raamwerk. Door de verschillende diensten van het Facilitair Bedrijf om te vormen zoals hierboven beschreven, kunnen aan de nieuwe klanten, die op het terrein te Katwijk komen wonen of werken, verschillende producten en diensten worden verkocht. Het betreden van de externe markt door het Facilitair Bedrijf, heeft voor Het Raamwerk diverse voordelen, zoals efficiency, kostenbesparing en verbetering van de kwaliteit.

3.2.1 ORGANISATIE

“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

controleerende functie.”²² 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 Tevens zijn er ook hoofddoelstellingen opgesteld:

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. Profilering van het Facilitair Bedrijf:

- Opstellen van een intern en extern communicatieplan”.²⁴

3.2.2 STRUCTUUR

De medewerkers die nu in het Facilitair Bedrijf werken, zijn opgeleid en getraind om de huidige producten op een efficiënte en klantvriendelijke wijze te leveren. Deze werkwijze vormt voorlopig het vertrekpunt voor het veranderproces, dat de komende jaren zal plaatsvinden. In dit veranderproces krijgt het maken van een marketingplan volop de aandacht. Het marketingplan zal de basis vormen voor de nieuwe werkwijze. Het Facilitair Bedrijf gaat relaties opbouwen met de klant. De wensen en eisen van de klant worden onderzocht. Er wordt een producten/dienstencatalogus opgesteld, met daarin opgenomen alle producten en diensten, de te leveren service en kwaliteit en de integrale kostprijs per product en dienst. 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 scheiding tussen enerzijds de adviserende en controleerende taken en anderzijds de ondersteunende en uitvoerende taken.

²² Bellekom, 2004, p.3

²³ Bellekom, 2004, p.3

²⁴ Bellekom, 2004, p.3



4. HET RAAMWERK HOTEL

In dit hoofdstuk worden de doelgroepen van het hotel beschreven. Vervolgens wordt het begrip ‘hotel’, toegespitst op lichamelijk gehandicapten, behandeld. Daarnaast worden de behoeften van de doelgroepen beschreven. Tevens wordt er gesproken over serviceniveaus, mede aan de hand van bedrijfsvergelijkingen.

4.1 DOELGROEPEN

Om erachter te komen wat de behoeften zijn van de klanten en gasten van het hotel zijn een drietal groepen benaderd, namelijk lichamelijk gehandicapten, vakantieaanbieders en vrijwilligers. De lichamelijk gehandicapten en de vrijwilligers zijn de gasten van het Raamwerk hotel en de vakantieaanbieders zijn de klanten van het Raamwerk hotel. De vakantieaanbieders worden door Het Raamwerk als de belangrijkste groep gezien, omdat Het Raamwerk hiermee contracten afsluit en gasten binnenhaalt. De groepen worden per paragraaf besproken.

4.1.1 LICHAAMELIJK GEHANDICAPTEN

Binnen de definitie lichamelijk gehandicapten bestaan meerdere omschrijvingen, namelijk:

- “Een lichamelijk of motorisch gehandicapt persoon is iemand die door een probleem aan zijn ledematen gehinderd wordt in zijn handelingen en/of bewegingen.”²⁵
- “Lichamelijk gehandicapt is als er iets met je lichaam, je lijf niet goed is. Bijvoorbeeld: je spieren werken niet zo als het hoort, blind en doofheid, hart problemen, en het missen van ledematen.”²⁶
- “Lichamelijk gehandicapten zijn van alle leeftijden, met een ernstige, blijvende dan wel langdurige, al dan niet aangeboren lichamelijke of meervoudige (primair lichamelijke) handicap, die niet primair het gevolg is van verouderingsprocessen. Zij hebben behoefte aan verschillende vormen van zorg of assistentie. Dat hangt samen met persoonlijke wensen, de problematiek en de mate waarin zij in staat zijn de regie over hun eigen leven te voeren.”²⁷

In dit rapport wordt de laatste definitie van lichamelijk gehandicapten gebruikt. Lichamelijk gehandicapten die verzorging nodig hebben verblijven vaak in een woonvorm. Deze groep is voor een vakantiereis aangewezen op vakantieaanbieders, omdat het te ingewikkeld is om zelf een reis te organiseren. Voor Het Raamwerk is het interessant waar de lichamelijk gehandicapten vandaan komen die bij een vakantieaanbieder boeken. Er is een concentratie van woonvormen in Gelderland, Noord- en Zuid-Holland.²⁸ “Veel locaties zijn geconcentreerd rond Arnhem en Nijmegen, rond Den Haag en in de omgeving Amsterdam. Hier zijn ook de grotere instellingen te vinden (tot 400 plaatsen). Deze concentraties zijn te verklaren door de Grote Woonvormen die daar gelegen zijn. Het noorden en zuiden van Nederland hebben minder locaties. Deze instellingen hebben doorgaans ook minder plaatsen (rond de 50). In 2003 zijn er in Nederland in totaal 3.715 plaatsen.”²⁹

²⁵ http://nl.wikipedia.org/wiki/Lichamelijke_handicap

²⁶ <http://www.spreekbeurten.info/gehandicapt.html>

²⁷ <http://www.bouwcollege.nl/smartsite.shtml?id=477>

²⁸ Zie bijlage 6

²⁹ <http://www.rivm.nl/>



4.1.2 VAKANTIEAANBIEDERS

Er zijn meerdere organisaties die aangepaste vakantieaccommodaties aanbieden in Nederland voor lichamelijk gehandicapten, zoals het Rode Kruis, Stichting Recreatie Gehandicapten (SRG), Stichting de Wielewaal, De Zonnebloem, Mensen voor Mensen, Holiday Care, Set-reizen, Landstede buitengewoon reizen. Deze organisaties organiseren groepsreizen voor mensen met een lichamelijke handicap. Behalve de organisatie bieden de organisaties vaak ook persoonlijke Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL)-hulp en begeleiding.

4.1.3 VRIJWILLIGERS

Lichamelijk gehandicapten zijn vaak voor praktische aangelegenheden afhankelijk van anderen, o.a. tijdens vakanties. “Een oplossing hiervoor is gebruik te maken van een van de gespecialiseerde reisorganisaties die proberen om gehandicapten een leuke vakantie te bezorgen. Ze drijven deels op vrijwilligers, deels op betaalde verpleging.”³⁰

Vrijwilligers die meegaan met lichamelijk gehandicapten op vakantie zorgen o.a. voor hulp bij toiletgang, wassen, aankleden, eten. Daarnaast alles wat de cliënt wenst die dag; dat kunnen uitjes zijn, excursies, uit eten, dagje strand, winkelen, wandelen, zwemmen, maar ook een praatje maken, spelletjes doen en vooral het gezelschap houden. Het is de bedoeling om vooral veel gezelligheid te creëren. De vrijwilliger zorgt met andere woorden voor alle ADL-zorg en ze willen de gehandicapten een leuke vakantie bezorgen, waarbij het realiseren van de behoeften van de personen voorop staat.³¹

4.2 HOTEL VOOR GEHANDICAPTEN

“Een hotel kan zonder enige twijfel als een bijzonder bedrijf worden omschreven. Het levert producten en diensten en dat 24 uur per dag en 365 dagen per jaar. De klanten heten er gasten en zij bezoeken het bedrijf zowel uit zakelijke motieven als voor hun privé genoeg. Aan het personeel worden hoge eisen gesteld; veel werkzaamheden worden immers uitgevoerd in direct contact met de gast. De voldoening van degenen die in hotels werkzaam zijn ligt in de waardering van de gasten voor het in alle opzichten prettige verblijf. Maar het bieden van een prettig verblijf aan de gasten zal, hoe belangrijk ook, niet het enige zijn. Een goed financieel resultaat van alle inspanningen zal vanzelfsprekend noodzakelijk zijn.”³²

4.2.1 ORGANISATIE

Bij de organisatie van een hotel komt er meer kijken dan alleen maar het op papier zetten van het aantal beschikbare kamers, de hoeveelheid aanwezige gasten en de inhoud van een menukaart. Een hotelorganisatie houdt o.a. ook in op welke wijze het hotel zijn promotie verzorgd, de huishouding wordt gevoerd, wie de in- en verkoop doet, het personeelsbeleid opzet, de veiligheid bepaalt en het technisch onderhoud pleegt.

De organisatie van een hotel kan gedefinieerd worden op basis van operationele en niet-operationele afdelingen. Onder de operationele afdelingen worden die hoofdafdelingen verstaan die zich bezig houden met het primaire proces van het hotel, namelijk het produceren van goederen en diensten en het verkopen ervan aan de gast. Met andere woorden de hotelafdeling en de afdeling catering. De niet-operationele afdelingen, o.a. in- en verkoop,

³⁰ Met medelijden kom je nergens, Spaans, V.

³¹ Zie bijlage 5

³² Hotelmanagement, 1995



PR, personeelszaken, administratie en veiligheidszaken, ondersteunen de hoofdafdelingen en maken het mogelijk dat deze hun werk kunnen verrichten.

4.2.2 AANPASSINGEN VOOR GEHANDICAPTEN

Wanneer een hotel zich richt op lichamelijk gehandicapten, moet bij de inrichting rekening gehouden worden met verschillende voorzieningen en aanpassingen. Een aangepast hotel betekent een hotel voorzien van benodigde aanpassingen voor mensen met een lichamelijke beperking. Minimale aanpassingen moeten in het hotel aanwezig zijn, voornamelijk een lift bij meerdere verdiepingen, makkelijk te openen of automatische deuren, brede deuropeningen en geen drempels. Op elke hotelkamer moeten ook minimale aanpassingen aanwezig zijn, namelijk een hoog/laag bed, een aangepast toilet en aangepaste douche.³³ Een tillift, beugels aan de muur, een kraan met hendel en een oproepsysteem is ook vaak aanwezig in een aangepast hotel.

Bij het bouwen van een toegankelijk hotel moet rekening gehouden worden met de beperkingen van de gast. Om te voldoen aan de optimale aanpassingen voor de gast is een classificatiesysteem³⁴ van één tot vijf sterren ontwikkeld. Bij één ster is het hotel toegankelijk voor licht lichamelijk gehandicapten en bij vijf sterren is het toegankelijk voor zwaar lichamelijk gehandicapten.³⁵ In de volgende tabel worden normen in een hotel bij een toegankelijkheidsclassificatie van vijf sterren omschreven.

Categorie	Omschrijving
Omgeving hotel	De verharde bestrating van het toegangspad is minimaal 1800 mm breed en antislip (r-waarde:9).
	Niveauverschillen zijn niet hoger dan 20 mm en bij voorkeur afgerond.
Algemene ruimtes hotel	De vloeren zijn antislip met slipwaarde 9.
	Niveauverschillen zijn niet hoger dan 20 mm en bij voorkeur afgerond.
	Voor en na een deur is een vrij vloeroppervlak van ten minste 2000 x 2000 mm of 1500 x 2000 mm met 500 mm naast de slotzijde van een toedraaiende deur.
	Alle deuren hebben een doorgangsbreedte van minimaal 900 mm, (dagmaat van 950 mm).
	Een lift heeft een schuifdeur, waarbij de inwendige liftkooi minimaal 1100 x 2100 mm is.
Hotelkamer	De hotelkamer is $\geq 25 \text{ m}^2$ bij een minimale breedte van 3200 mm. Er is plaatsingsruimte voor een bed met aan één zijde 750 mm in/uitstap ruimte en aan de andere zijde een draaicirkel van 1750 mm.
Badkamer	De badkamer heeft een minimale oppervlakte van $\geq 7 \text{ m}^2$ (voorkeur voor 2250 x 3250 mm). Er is plaatsingsruimte voor een toilet, douche met douchestretcher of grote douchestoel en wastafel. Een draaicirkel van 1750 mm ten behoeve van een tillift of complexe rolstoel is mogelijk voor zorgverlening aan weerszijde van het toilet (900 mm).

Bij een hotel gericht op mensen met een functiebeperking bestaat ook het Internationaal Toegankelijkheids Symbool (ITS- symbool). “Het Internationaal Toegankelijkheids Symbool

³³ Zie bijlage 7

³⁴ RAVG Ergonomisch adviseurs

³⁵ Zie bijlage 8



wordt gebruikt om aan te geven dat een gebouw bereikbaar, toegankelijk en bruikbaar is voor iedereen en voornamelijk voor mensen met een functiebeperking.”³⁶

4.3 DIENSTVERLENING

Gastvrijheid is een erg belangrijk element in de dienstverlening die wordt bepaald door meerdere elementen. In deze paragraaf wordt ingegaan op de begrippen gastvrijheid, serviceconcept en hotelclassificatie.

4.3.1 GASTVRIJHEID

Gastvrijheid is een centraal begrip in de hotelwereld. Gesteld kan worden dat hotels zaken doen met het tegen betaling verschaffen, ofwel verkopen, van gastvrijheid. Het product van een hotel is dus ‘gastvrijheid’ en de vraag die hierbij gesteld kan worden is wat dit product eigenlijk inhoudt. Hoewel er natuurlijk aan een hotelbezoek vele tastbare zaken te onderkennen zijn, zoals het bed en het ontbijt, zal het duidelijk zijn dat naast de genoemde tastbare zaken nog meer zaken een rol spelen die bepalen of een gast een hotel als gastvrij beschouwt. Bijvoorbeeld de manier waarop men als gast tegemoet wordt getreden of de stijl waarin het hotel is ingericht.

De omgeving waarin gastvrijheid verleend wordt, heeft een sterke invloed op de belevenis van de gast. Gasten kijken voordat zij gebruik maken van een bepaalde dienstverlening eerst naar de kwaliteit en de capaciteit van het dienstverlenend bedrijf. Dienstverlening zelf heeft iets ongrijpbaars en dus bepaalt de fysieke uitstraling van een bedrijf voor een groot deel de verwachtingen van de gast. Sterker nog, de omgeving maakt zelf deel uit van het product en draagt bij aan de manier waarop de dienstverlening ervaren wordt. Zolang de gast zich in de gastvrijheidomgeving bevindt, bespeelt de dienstverlener die gast niet alleen via de specifieke behoefte waarvoor de gast komt maar via al zijn/haar behoeften en zintuigen.

“Gastvrijheid is het vertonen van bepaald gedrag in de omgang met andere mensen. Hoe komt dit naar buiten in concreet waarneembaar gedrag: draagt bij aan een klimaat (sfeer, inrichting en omgangscultuur) binnen een organisatie, waarin men aan de behoefte en wensen van de gasten tegemoet komt.”³⁷

Wanneer een gast in contact komt met een aanbieder van gastvrijheid, kunnen 3 invalshoeken worden onderscheiden.³⁸ Bij de 1^e invalshoek gaat het om de aanbieder, het hotel ofwel degene die namens het bedrijf het contact onderhoudt met de gast. Deze invalshoek wordt niet alleen bepaald door de richtlijnen die deze voor het uitvoeren van zijn taak heeft gekregen, maar ook door zijn eigen normen, waarden en stemming op dat moment. Bij de 2^e invalshoek gaat het om de ontvanger van de gastvrijheid, waarbij de ontvanger ook zijn eigen normen, waarden en stemming heeft. Vanuit de 3^e invalshoek gezien vindt de gastvrijheidoverdracht plaats. Hieruit valt op te merken dat beiden, zowel aanbieder als ontvanger, een verantwoordelijkheid hebben voor de gastvrijheids situatie. De kern van het gastvrijheidmodel is waarin gastvrijheid wordt aangeboden en geconsumeerd.

³⁶ <http://www.lbt.nl/>

³⁷ <http://www.horeto.nl/>

³⁸ Zie bijlage 9



Het aanbod van gastvrijheid bestaat altijd uit een mix van drie elementen: Product, Gedrag en Omgeving.³⁹ Onder product wordt het tastbare product verstaan, het bed of het ontbijt. De houding, de opstelling en het gedrag van het personeel dat in contact komt met de gast valt onder het gedrag. En het element omgeving wordt gevormd door het gebouw, de verlichting en de entourage. De formule van een hotel is gebaseerd op een mix van deze drie elementen. De ontvangst van gastvrijheid wordt door de gast ervaren als een beleving. Een gast die een hotel betreedt, doet dit met een bepaald verwachtingspatroon. Op grond van wat hij ziet, hoort of leest verwacht de gast een bepaald soort gastvrijheidsaanbod. De gast hoopt dat het te verwachten gastvrijheidsaanbod in staat zal zijn om zijn specifieke behoeften te bevredigen en zijn doelstellingen realiseren. Indien de verwachtingen van de gast in overeenstemming zijn met het geboden, ontstaat een gevoel van gastvrijheid.

4.3.2 SERVICE

Ooit werd een dienst gedefinieerd als een ‘product in de maak’. Nu wordt gesproken van een ontastbaarheid van een dienst en niet meer als een product. Het resultaat hiervan is dat een product moet worden vertaald naar de behoeften van de gast. Bij tastbare producten worden deze behoeften vertaald in specifieke technische eigenschappen en productspecificaties. Bij een dienst is het belangrijk de dienst te verklaren door middel van het opstellen van een serviceconcept.

Het serviceconcept speelt een grote rol bij de mate van direct contact met de gast ten opzichte van de dienst. In de dienstverlening vervullen de medewerkers een belangrijke rol. Hun gedrag en houding hebben invloed op de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de behoeften van de gast. Het is belangrijk om de medewerkers van het hotel eigen verantwoordelijkheden te geven, zodat men flexibeler kan inspringen op de vraag van de gast. Daarnaast moet het hotel duidelijkheid creëren over de te leveren service zowel tegenover zijn gasten als tegenover zijn medewerkers.

Om het serviceconcept te definiëren moet het voldoen aan de drie vragen⁴⁰:

- Wat zijn de belangrijke elementen van de aan te bieden dienst? (aan te geven in resultaten van de gast, de medewerker en het bedrijf);
- Hoe moeten deze elementen gezien worden in het beoogde marktsegment? (door de markt in zijn geheel, de medewerkers of door anderen?);
- Welke inspanning heeft dit nodig ten aanzien van het ontwerp, de levering en op de markt brengen van de dienst?

De medewerkers staan uiteindelijk in de dienstverlening voor het serviceconcept dat zij uitdragen naar de gast. Belangrijk voor een organisatie is dat de medewerkers zelfrespect en voldoening hebben met het werk. Hierdoor hebben de medewerkers eerder respect voor de gast. Bij het definiëren van het serviceconcept moet gedacht worden aan de persoonlijke elementen van de servicedriehoek:

- Vaardigheden;
- Persoonlijke eigenschappen;
- Fysieke procescomponenten.

³⁹ Hotelmanagement, p. 26

⁴⁰ Services Management, 2003.



Bij het definiëren van het serviceconcept, moet een dienstenorganisatie zorgen voor een goede samenhang tussen front- en backoffice. Werktijden, diensten, kwaliteitbeheersingsystemen, sociale vaardigheden van de werknemers en de fysieke omgeving zijn voorbeelden van elementen waarbij een nauwe band tussen front- en backoffice een rol speelt. Het serviceconcept, eenmaal gedefinieerd, wordt een blauwdruk voor de manier waarop de medewerkers service moeten verlenen aan de gasten en tevens welke service de gast kan verwachten.

Het hotel kan in eerste instantie zelf bepalen welke dienstverlening zij wil verlenen en uitstralen. Bij de keuze van de doelgroep lichamelijk gehandicapten kiest men voor de benodigdheden en behoeften van deze doelgroep. Er moet bijvoorbeeld rekening gehouden worden met de aanpassingen en faciliteiten in het hotel. In de volgende tabel worden een aantal onderwerpen met keuzemogelijkheid weergegeven.

Onderwerp	Keuzemogelijkheid
Verblijfsduur	Weekend, midweek, week, twee weken.
Aanpassingen	Lift, automatische deuren, brede deuropeningen, geen drempels hoog/laag bed, tillift, aangepast toilet, aangepaste douche, onderrijdbaar aanrecht, beugels aan de muur, kraan met hendel, persoonlijk oproepsysteem, ITS- symbool, invalidenparkeerplaats.
Type vloerbedekking	Linoleum, laminaat, rolvast tapijt, keramiek tegels.
Faciliteiten	Restaurant, bar, receptie, ontmoetingsruimte, zwembad, sauna, beautysalon, fitnessruimte, fysiotherapie, stomerij- en wasservice, roomservice, Internetcafé, winkels.
Hotelkamer	Radio, televisie, telefoon, Internetaansluiting, koelkast, bureau, balkon.
Maaltijden	Ontbijt, lunch, diner.
Aanbod maaltijden	Buffetvorm, keuzemenu's, á la carte, (lunch)pakket.
Schoonmaak	1 tot 7 keer per week.
Linnen	1 tot 7 keer per week.
Zorg	Verpleegkundige, arts, fysiotherapeut.
Activiteiten	Fietsen, zwemmen, paardrijden, creatieve workshops, varen of zeilen, dagattracties, museumbezoek, bezoek aan duin en bos of strand, evenementen bezoeken, stad bezichtigen of een busexcursie.
Extra service	Rolstoelservice, die eventuele onderhoud kan plegen, of busvervoer in de regio, of de aanwezigheid van een rolstoelfiets, scootermobiel of strandjutter.

Een hotel voor lichamelijk gehandicapten betekent niet alleen de aanwezigheid van aanpassingen, maar vooral van zorg. Vaak vindt bij vakanties voor lichamelijk gehandicapten 1-op-1 begeleiding plaats door vrijwilligers, van wie het merendeel een verpleegkundige opleiding heeft gevolgd. Maar er wordt niet altijd voldoende expertise meegeleverd, waardoor de vraag 'welke zorg kunnen we aanbieden in het hotel?' centraal staat.

De reden waarom lichamelijk gehandicapten op vakantie gaan, is vaak het weg zijn uit de sleur en omgeving en het ondernemen van leuke activiteiten. Naast het aanbod van een hotelovernachting kan het hotel een aantal activiteiten aanbieden of organiseren. Omdat de groep lichamelijk gehandicapten te maken heeft met beperkingen vaak gepaard gaande met



het gebruik van een rolstoel is het handig als voorzieningen worden aangeboden die het verblijf vergemakkelijken. Men kan zich classificeren tot een bepaalde ster als de wijze van dienstverlening en het serviceniveau voor het hotel zijn bepaald.

4.3.3 HOTELCLASSIFICATIE

Om een onderscheid te maken tussen soorten dienstverlening in de hotelwereld, kan gebruik worden gemaakt van een classificatiesysteem. Een classificatiesysteem geeft de gast een goed inzicht in het hotelaanbod, waarbij de volgende doelstellingen⁴¹ gelden:

- Een keuzecriterium bieden aan de consument;
- Hotels een marketingstool aanreiken;
- Kwaliteitsverbetering in de hotellerie realiseren.

De classificatie is te onderscheiden van één tot vijf sterren, waar een hotel met één ster een basispakket aanbiedt en een hotel met vijf sterren een basispakket met verschillende extra voorzieningen.⁴² De hotelier kan naast het basispakket kiezen voor extra voorzieningen, om zo in een gewenste categorie ingedeeld te kunnen worden. In de volgende tabel worden de voorzieningen bij het aantal sterren vermeld.

Aantal sterren	Voorzieningen
*	Basisvoorzieningen: een raam, bed met beddengoed, tafel, stoel, kast, wastafel met warm en koud stromend water en verwarming.
**	Naast de basisvoorzieningen een gemeenschappelijke ruimte, verkrijgbaarheid van consumpties, bedverlichting. Minstens 25% van de kamers heeft bovendien een eigen bad en toilet. Als het hotel meer dan drie étages telt, is er een lift.
***	Naast de voorzieningen die gelden voor een hotel met twee sterren: een passpiegel, bedlampjes, telefoon, bagagerek, centrale verwarming. Verder is er een receptie en heeft minstens 50% van de kamers een eigen bad en toilet. Als het hotel meer dan twee étages telt, is er een lift.
****	Naast de voorzieningen die gelden voor een hotel met drie sterren: een bar, nachtreceptie, ontbijtservice. Minstens 80% van de kamers heeft een eigen bad en toilet. Bovendien zijn alle kamers voorzien van telefoon, schrijf/kaptafel en een comfortabele fauteuil.
*****	Naast de voorzieningen die gelden voor een hotel met vier sterren: 24 uren dienst receptie, luxueuze inrichting van de kamers en gemeenschappelijke ruimten, cadeaushop, bagage-, parkeer- en taxiservice, 24 uren roomservice. Alle kamers hebben bovendien radio, tv en privé-badgelegenheden.

⁴¹ <http://www.hotelsterren.nl/>

⁴² <http://www.hotelresort.nl/nl/sterren.html>



4.4 BEDRIJFSVERGELIJKING

Op het gebied van aangepaste accommodaties zijn meerdere soorten dienstverlening te onderscheiden. Aan de hand van een bedrijfsvergelijking⁴³ worden drie hotels met bijbehorende dienstverlening beschreven.

4.4.1 HOTEL 'T SLOTHUYS

Hotel 't Slothuys vormt samen met de Purmereend en de Rijk een keten van 3 hotels onder de naam 'Stichting Able'. De leeftijdscategorie klanten van hotel 't Slothuys is 17 jaar en ouder. Verschillende organisaties, zoals de SRG en de Zonnebloem boeken hier jaarlijks een vakantie voor lichamelijk gehandicapten. De meeste vakantiegangers komen een week op vakantie. Het hotel beschikt over 20 aangepaste kamers voor één á twee personen en 40 niet-aangepaste kamers voor één persoon.

De dienstverlening in het hotel is erg flexibel. Er wordt veel rekening gehouden met de gast. Als mensen een dieet volgen, wordt daar zonder extra kosten op ingesprongen. Het hotel is het hele jaar geopend. Het seizoen loopt van maart tot en met november. Na het seizoen is er tijd om het hotel op te knappen. Het hotel is in deze tijd vaak bezet met studiegroepen, vergaderingen, feesten en personeelsuitstapjes die gebruik maken van de aanwezige zalen. De kamertarieven gelden voor zowel cliënt als vrijwilliger. Extra voorzieningen worden niet in rekening gebracht. In bijlage 10 wordt het aanbod in de dienstverlening van hotel 't Slothuys in aparte onderwerpen toegelicht. Enkele onderwerpen kunnen een positieve bijdrage leveren aan het Raamwerk hotel, zoals:

- Aandacht besteden aan type vloerbedekking in het hotel;
- Flexibel zijn in openingstijden van het restaurant;
- Een arts en fysiotherapie beschikbaar stellen;
- Een activiteitenruimte open stellen voor optredens, feesten of bijeenkomsten;
- Een standaard tarief aanhouden voor logies/ ontbijt, half- en volpension.

4.4.2 HOTEL DE VALKENBERG

In hotel de Valkenberg komen vooral gasten met een meervoudige beperking. Over het algemeen zijn het ouderen van 60 jaar en ouder die gebruik maken van het hotel. Slechts enkele weken per jaar is het hotel bezet met jongeren. De gasten komen uit het hele land. Er wordt meestal via het Rode Kruis geboekt, hoewel de gasten de laatste tijd steeds vaker rechtstreeks bij het hotel boeken. Het hotel is beschikbaar voor verschillende groepen. Er verblijven o.a. drie weken per jaar demente mensen in het hotel en drie weken per jaar meervoudig gehandicapten. Vakanties worden bij dit hotel geboekt voornamelijk vanwege de omgeving, de aanwezigheid van een zwembad, goede kok, leuke excursies en de extra zorg. Gasten verblijven doorgaans één week in het hotel. Dit jaar vindt een proef plaats met vakanties voor een midweek en een weekend. Het hotel heeft plaats voor 35 gasten en 23 vrijwilligers. De gastenkamers zijn ingericht voor twee personen en de vrijwilligerskamers voor twee á drie personen. Deze indeling voldoet aan de vraag van de gasten en vrijwilligers, hoewel er soms vraag is naar een eenpersoonskamer.

De dienstverlening in het hotel is standaard, men biedt een totaalpakket aan en wijkt daar niet van af. Het seizoen loopt van eind februari tot en met eind december. Na de kerst is het hotel

⁴³ Zie bijlage 10



gesloten tot eind februari voor het opknappen van het hotel. In bijlage 10 wordt het aanbod in de dienstverlening van hotel de Valkenberg in aparte onderwerpen toegelicht. Enkele onderwerpen kunnen een positieve bijdrage leveren aan het Raamwerk hotel, zoals:

- Het aanbieden van vakanties voor een weekend, midweek en een week;
- Het aanbieden van een bargelegenheid en een zwembad;
- Schoonmaak van de kamers door vrijwilligers laten doen;
- Het aanbieden van busvervoer in de regio;
- Het aanbieden van activiteiten, bijvoorbeeld een spelavond.

4.4.3 HERSTELHOTEL DE KIM

In Herstelhotel de Kim komen vooral herstelgasten en vakantiegasten met een lichamelijke beperking. Over het algemeen zijn het ouderen van 50 jaar en ouder die gebruik maken van het hotel. De gasten komen uit het hele land en er wordt rechtstreeks bij het hotel geboekt. Vakanties worden bij dit hotel geboekt voornamelijk vanwege de ervaren personeelsleden, aanwezige zorg en aangepaste voorzieningen, waarbij de gasten doorgaans één week in het hotel verblijven. Het hotel beschikt over 40 kamers, waarvan 6 tweepersoonskamers en 34 eenpersoonskamers en is het hele jaar geopend.

De dienstverlening is standaard welke aangevuld kan worden op aanvraag. Omtrent verbeteringen qua aanpassingen is Herstelhotel de Kim momenteel bezig met het vinden van een oplossing voor de ‘zware’ deuren. De deuren moeten ten behoeve van de gehandicapten makkelijk te openen zijn. Omtrent verbetering van de dienstverlening is men van plan een balie te plaatsen met een gastvrouw die de gast ontvangst en wegwijst in het hotel. In bijlage 10 wordt het aanbod in de dienstverlening van Herstelhotel de Kim in aparte onderwerpen toegelicht. Enkele onderwerpen kunnen een positieve bijdrage leveren aan het Raamwerk hotel, zoals:

- Het beschikken over volledig aangepaste voorzieningen;
- Het aanbieden van een buitenterras;
- Het beschikbaar stellen van ervaren personeelsleden en zorg;
- Standaard dienstverlening aanbieden en aanvullingen op aanvraag tegen betaling.

4.5 BEHOEFTE DOELGROEP

In deze paragraaf wordt duidelijk hoe de dienstverlening en de voorzieningen georganiseerd moeten worden in het Raamwerk hotel aan de hand van de enquête en interview resultaten.⁴⁴ Onder de doelgroep zijn drie groepen te onderscheiden die centraal staan in het onderzoek, namelijk de lichamelijke gehandicapten, de vakantieaanbieders en de vrijwilligers.

4.5.1 LICHAAMELIJK GEHANDICAPTEN

De meeste ondervraagden zijn in de leeftijd van 40 tot 60 jaar en komen uit de provincies Zuid-Holland, Noord-Holland en Gelderland. Onder de lichamelijke gehandicapten worden veel vakanties geboekt bij de Zonnebloem, de SRG, het Rode Kruis, Stichting de Wielewaal en Mensen voor mensen. Vakanties worden ook geboekt bij Holiday Care en Johanniter Hulpverlening. Een klein deel regelt de vakantie zelf of met een begeleider. Lichamelijk

⁴⁴ Zie bijlage 5



gehandicapten boeken vaak een vakantie bij een bepaalde organisatie vanwege een leuke organisatie, gezellige vrijwilligers, goede accommodaties, 1-op-1 begeleiding en het aanbod van relatief goedkope vakanties. De reisduur van deze groep is meestal één week. In de volgende tabel worden de belangrijkste resultaten van de enquête weergegeven.

Onderwerp	≥ 70% of hoogste percentage	50%-70%
Aanpassingen	Lift, brede deuropening, geen drempels, hoog/laag bed, aangepast toilet en douche en persoonlijk omroepsysteem.	Automatische deuren, beugels aan de muur, kraan met hendel en douchestoel.
Vloerbedekking	Linoleum	Laminaat of gladde vloer.
Faciliteiten	Restaurant, bar, receptie en ontmoetingsruimte.	Roomservice en winkels.
Hotelkamer	Radio, televisie, telefoon en balkon.	Koelkast
Maaltijden	Ontbijt, lunch en diner.	
Aanbod maaltijden	Buffetvorm	Keuzemenu's
Openingstijden restaurant	Ontbijt: 8.00-11.00 uur; Lunch: 12.30-14.30 uur; Diner: 18.00-21.00 uur.	Ontbijt: 7.30-10.30 uur; Lunch: 12.00-14.00 uur; Diner: 17.30-20.30 uur.
Linnen	Handdoeken 7 keer per week vershonon, bedlinnen 1 á 2 keer.	Handdoeken 3 keer per week vershonon, bedlinnen 2 keer.
Zorg	Arts	Fysiotherapeut
Aantal personen per kamer	Eenpersoonskamers voor gehandicapten, tweepersoonskamers voor vrijwilligers.	
Activiteiten	Dagattracties, bezoek aan strand, evenementen bijwonen en stad bezichtigen.	Varen/zeilen, museumbezoek, bezoek aan duin en bos en busexcursie.
Extra service	Rolstoelservice en busvervoer in de regio.	

4.5.2 VAKANTIEAANBIEDERS

De vakantieaanbieders fungeren als een intermediair die de wensen van zijn klanten vertaald. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de vakantieaanbieders⁴⁵ worden benaderd door klanten uit alle provincies in Nederland. Het merendeel van de klanten boekt een vakantie voor een week. In de volgende tabel worden de belangrijkste resultaten van de enquête weergegeven.

Onderwerp	≥ 70% of hoogste percentage	≥ 50% - 70%
Aanpassingen	Lift, brede deuropening, geen drempels, aangepast toilet, aangepaste douche en beugels aan de muur.	Automatische deuren, hoog/laag bed, tillift, kraan met hendel, persoonlijk oproepsysteem en invalidenparkeerplaats.
Faciliteiten	Restaurant en ontmoetingsruimte.	Bar en receptie.

⁴⁵ Zie bijlage 11



Hotelkamer		Televisie en telefoon.
Maaltijden	Ontbijt, lunch en diner.	
Aanbod maaltijden	Buffetvorm	
Openingstijden restaurant	Ontbijt: 7.30-10.30 uur; Lunch: 12.00-14.00 uur; Diner: 17.30-20.30 uur.	Ontbijt: 8.00-11.00 uur; Lunch: 12.30-14.30 uur; Diner: 18.00-21.00 uur.
Linnen	Handdoeken 7 keer per week verschoenen, bedlinnen 2 keer.	
Zorg		ADL-hulp
Aantal personen per kamer	Tweepersoonskamers voor gehandicapten en vrijwilligers.	
Activiteiten	Stad bezichtigen en (bus)excursie.	Zwemmen, varen/zeilen, dagattracties, bezoek aan strand en evenementen.
Extra service		Rolstoelservice en vrijwilliger.

4.5.3 VRIJWILLIGERS

De ondervraagden zijn één of meerdere keren mee geweest op vakantie met lichamelijk gehandicapten en komen uit de provincies Zuid-Holland, Noord-Holland en Gelderland. In de volgende tabel worden de belangrijkste resultaten van de enquête weergegeven.

Onderwerp	≥ 70% of hoogste percentage	50% - 70%
Aanpassingen	Lift, brede deuropening, geen drempels, hoog/laag bed, aangepast toilet en douche en beugels aan de muur.	Automatische deuren, tillift, persoonlijk oproepsysteem, internationaal toegankelijkheidssymbool en invalidenparkeerplaats.
Faciliteiten	Restaurant, bar en receptie.	Ontmoetingsruimte, zwembad en winkels.
Hotelkamer	Radio, televisie en koelkast.	Telefoon en balkon.
Maaltijden	Ontbijt en diner.	
Aanbod maaltijden	Buffetvorm	
Openingstijden restaurant	Ontbijt: 8.00-11.00 uur; Diner: 18.00-21.00 uur.	
Linnen	Handdoeken 7 keer per week verschoenen, bedlinnen 1 á 2 keer.	
Zorg	Arts	
Aantal personen per kamer	Eenpersoonskamers voor gehandicapten, tweepersoonskamers voor vrijwilligers.	
Activiteiten	Bezoek aan strand.	Zwemmen, dagattracties en stad bezichtigen.
Extra service	Rolstoelservice en busvervoer in de regio.	Jutter en vrijwilliger.



4.5.4 TOTALE DOELGROEP

De resultaten van lichamelijk gehandicapten, vakantieaanbieders en vrijwilligers zijn samengevoegd om zicht te krijgen op het totale behoeftepakket. Bij het samenvoegen van de resultaten, is gebruik gemaakt van een wegingsfactor voor de verschillende groepen, respectievelijk 2:3:1.⁴⁶ Het totale behoeftepakket wordt vertaald naar het aanbod van de dienstverlening in het Raamwerk hotel. In de volgende tabel worden de belangrijkste resultaten van de enquête van de totale doelgroep weergegeven.

Onderwerp	≥ 70% of hoogste percentage	50% - 70%
Aanpassingen	Lift, brede deuropeningen, geen drempels, hoog/laag bed, aangepast toilet, aangepaste douche en beugels aan de muur.	Automatische deuren, tillift, kraan met hendel en persoonlijk oproepsysteem.
Faciliteiten	Restaurant, bar, receptie en ontmoetingsruimte.	
Hotelkamer	Televisie	Radio en telefoon.
Maaltijden	Ontbijt, lunch en diner.	
Aanbod maaltijden	Buffetvorm	
Openingstijden restaurant	Ontbijt: 8.00-11.00 uur; Lunch: 12.30-14.30 uur; Diner: 18.00-21.00 uur.	Ontbijt: 7.30-10.30 uur; Lunch: 12.00-14.00 uur; Diner: 17.30-20.30 uur.
Linnen	Handdoeken 7 keer per week verschonen, bedlinnen 1 á 2 keer.	Bedlinnen 1 keer per week verschonen.
Zorg	Geen	Arts en ADL-hulp.
Aantal personen per kamer	Eenpersoonskamers voor gehandicapten, tweepersoonskamers voor vrijwilligers.	
Activiteiten	Stad bezichtigen.	Zwemmen, dagattracties, bezoek aan strand, evenementen en (bus)excursie.
Extra service	Rolstoelservice	Busvervoer in de regio.

Bij het vertalen van het behoeftepakket naar het aanbod in de dienstverlening wordt rekening gehouden met de resultaten van gelijk of hoger dan 70% of de hoogste percentage per onderwerp. Deze resultaten worden meegenomen in de consequenties voor het Raamwerk hotel en de resultaten met een minder hoge percentage worden ter aanvulling vermeld. Dit in het geval het Raamwerk hotel wil inspelen op alle resultaten of uit onderzoek blijkt dat efficiencyvoordelen te behalen zijn wanneer men gaat samenwerken met Het Raamwerk.

⁴⁶ Verantwoording zie p.16



5. HOTEL VS. FACILITAIR BEDRIJF HET RAAMWERK

In dit hoofdstuk wordt de facilitaire dienst van het Raamwerk hotel beschreven. Aan de hand hiervan worden mogelijke efficiencyvoordelen door samenwerking met het gezondheidscentrum en het Facilitair Bedrijf van Het Raamwerk genoemd die, waar mogelijk, financieel worden onderbouwd.

5.1 FACILITAIRE DIENST RAAMWERK HOTEL

De facilitaire dienst in een hotel moet goed worden geregeld, omdat de facilitaire dienstverlening het primaire proces is in de hotelwereld. Aan de hand van het onderzoek worden de resultaten van de enquête, van gelijk of hoger dan 70% of de hoogste percentage per onderwerp, in consequenties per afdeling behandeld. De facilitaire dienst⁴⁷ moet bestaan uit de volgende afdelingen: Huishoudelijke Dienst, Restauratieve Dienst, Technische Dienst en Front Office.

Onder de Huishoudelijke Dienst valt de schoonmaak- en linnenafdeling. Het hoofd van de Huishoudelijke Dienst is verantwoordelijk voor het personeel, het budget, apparatuur, de werkmethoden, materialen en gastenvoorzieningen. Ook is het hoofd verantwoordelijk voor het uitvoeren van de doelstellingen van de directie met de middelen die hiervoor zijn toegewezen. De schoonmaakafdeling is verantwoordelijk voor het opruimen en schoonhouden van de hotelkamers en de algemene ruimtes. Uitgaande van kamerverhuur voor een week dienen de hotelkamers elke dag te worden opgeruimd en 2 keer per week te worden schoongemaakt. De algemene ruimtes dienen elke dag te worden schoongemaakt. De linnenafdeling is verantwoordelijk voor het schoonhouden van het tafel-, bad- en bedlinnen. Op de hotelkamers dient het gebruikte badlinnen elke dag te worden verschoond en het gebruikte bedlinnen 2 keer per week.

Onder de Restauratieve Dienst valt de keuken, het restaurant, de ontmoetingsruimte en de bar. Een Restauratieve Dienst wordt geleid door het hoofd voeding die de verantwoordelijkheid draagt voor de activiteiten binnen de volledige voedingsdienst. Dit betekent dat hij verantwoordelijk is voor een goede en complete maaltijdvoorziening aan de gast, rekening houdend met de eisen en wensen van de verschillende doelgroepen. In het restaurant dient het ontbijt, de lunch en het diner in buffetvorm te worden verzorgd. De openingstijden van het restaurant zijn: ontbijt 8.00-11.00 uur, lunch 12.30-14.30 uur en diner 18.00-21.00 uur.

De belangrijkste taken van de Technische Dienst hebben betrekking op het onderhoud van het hotel. Alle apparaten en machines moeten in perfecte staat verkeren. Tevens moeten de hotelkamers en overige voorzieningen aan de kwaliteitseisen van de gasten blijven voldoen. Het comfort van de gasten moet dag en nacht worden gewaarborgd door een goede werking van alle voorzieningen. Aanwezige apparatuur moet voortdurend goed functioneren, zodat het hotelpersoneel niet gehinderd wordt in het uitvoeren van zijn operationele taken ten behoeve van de gast. Onderhoudscontracten worden afgesloten voor onder meer centrale verwarming, airconditioning, liften en computersystemen. De Technische Dienst is tevens verantwoordelijk voor het onderhoud van hoog/laag bedden, eventuele tilliften, televisies en persoonlijke oproepsystemen. Als extra service dient de Technische Dienst een rolstoel-service aan te bieden.

Het Front Office ofwel de receptie is het centrale punt voor reserveringen, boekingen, informatie, bagage en communicatie. De receptie houdt zich primair bezig met het beheer van

⁴⁷ Zie bijlage 12



de hotelkamers. Dat wil zeggen, het toewijzen daarvan aan aankomende gasten, de vastlegging daarvan en het doorgeven van deze informatie aan andere afdelingen zoals de Huishoudelijke Dienst. Het Front Office is tevens verantwoordelijk voor het aanbieden van informatie over recreatiemogelijkheden in de omgeving.

De verantwoordelijkheid voor een veilig hotel ligt naast het personeel, vooral bij de directie. Veiligheid heeft te maken met de voorzieningen in het hotel, de veiligheidsprocedures voor het personeel en de maatregelen ter bescherming van de bezittingen van het hotel, de gasten en de medewerkers. Hoofd Facilitair en Hoofd Technische Dienst zijn beide verantwoordelijk voor veilige kamers, gezondheid en veiligheid van gasten en personeel en brandpreventie.

In de volgende tabel worden de diensten met bijbehorende taken van de facilitaire dienst behandeld.

Dienst	Taken
Huishoudelijke Dienst	Elke dag bij een weekverblijf: - Schoonhouden van de hotelkamers; - Afstoffen van meubilair. - Badkamer reinigen. - Vloeren reinigen. - Prullenbakken legen. - Bed opmaken. - Schoonhouden van de publieke ruimten; - Restaurant, bar, receptie, ontmoetingsruimte, lift en gangen. - Opslag, beheer en uitgifte bad- en bedlinnen. - Schoon badlinnen. Extra: - Twee keer per week schoon bedlinnen; - Kamer schoonmaken bij vertrek van een gast.
Restauratieve Dienst	- Verzorgen van maaltijden (Ontbijt, lunch en diner in buffetvorm); - Bereiden van maaltijden (Ontbijt, lunch en diner); - Verzorgen van de bar; - Naleven hygiëne eisen.
Technische Dienst	- Onderhoud terrein, gebouw, installaties en apparatuur (Lift, hoog/laag bedden, plafondliften, aangepast toilet, aangepaste douche en televisie); - Controle op naleving brandveiligheidsvoorschriften; - Controle op naleving ARBO- en ITS voorschriften; - Storingsdienst; - Rolstoelservice.
Front Office	- Het ontvangen en wegwijs maken van gasten ; - Reserveringen, rekeningen en betalingen; - Telefooncentrale, post en sleutelbeheer; - De Huishoudelijke Dienst op de hoogte houden van een 'kamerstatus rapport'; - Informatie over recreatiemogelijkheden aanbieden.



5.2 FINANCIËLE CONSEQUENTIES

In deze paragraaf worden de financiële consequenties van het Raamwerk hotel behandeld. Achtereenvolgens komen de huisvesting- en de organisatiegebonden kosten aan bod.

5.2.1 HUISVESTINGGEBONDEN KOSTEN

Om de huisvestingsgebonden kosten⁴⁸ van het Raamwerk hotel te berekenen moet het aantal vierkante meters bepaald worden. In onderstaand tabel is een ruimteverdeelstaat per kamer van een 4-sterren hotel⁴⁹ gebruikt. Het aantal vierkante meters per ruimte wordt bepaald door het aantal kamers.

Ruimtes	Aantal m ² BVO	Hotelkamers	Totaal m ² BVO
Logies	36	40	1440
Dienstruimten	10	40	400
Publieksruimten	10	40	400
Totaal	56	40	2240

Onder de ruimte logies wordt de hotelkamer inclusief badkamer bedoeld. De dienstruimten bestaan uit restaurant, keuken, schoonmaak/ linnen en kantoor. En onder de publieksruimten vallen entreeruimte, gangen, openbare toiletten en lift.

Bij het in gebruik nemen van het hotel zijn de huisvestingsgebonden kosten van toepassing. Huisvestingsgebonden kosten zijn kosten die een directe relatie hebben met het gebouw, zoals kosten die betrekking hebben op huisvesting, schoonmaakonderhoud en kamerinrichting. Hieronder zijn de totaalkosten per faciliteit berekend aan de hand van facilitaire kengetallen.

Faciliteit	Kosten per m ² BVO	Aantal m ² BVO	Totaal
Onderhoud	30,8	2240	68.992
Terreinvoorzieningen	2,7	2240	6.048
Niet-medische inventaris	8,4	2240	18.816
Huishouding	33,1	2240	74.144
Energie	14,7	2240	32.928
Belastingen	5,3	2240	11.872
Verzekeringen	1,4	2240	3.136
Huisvesting	54,3	2240	121.632
Totaal	150,7	2240	337.568

Bedragen in euro's per jaar (incl. BTW, prijspeil 2004)⁵⁰

5.2.2 ORGANISATIEGEBONDEN KOSTEN

Tevens zijn de organisatiegebonden kosten⁵¹ van toepassing bij het in gebruik nemen van het Raamwerk hotel. Organisatiegebonden kosten zijn kosten die een directe relatie hebben met

⁴⁸ Zie bijlage 13

⁴⁹ Hotels, planning en ontwerp, p. 50

⁵⁰ <http://www.facana.nl>

⁵¹ Zie bijlage 13



de organisatie, zoals kosten die betrekking hebben op catering en ondersteuning vanuit het facilitair beheer. Hieronder zijn de totaalkosten per faciliteit berekend aan de hand van facilitaire kengetallen⁵² bij een bezettingsgraad van 70%. De faciliteiten ontvangst en veiligheid en voeding worden aan de hand van FTE's berekend.

Faciliteit	Kosten per gast	Aantal gasten p.j.	Totaal
Facilitair beheer	2,3	10220	23.506
Voeding (excl. personeel)	8,8	10220	89.936
Linnenvoorziening	3,6	10220	36.792
Logistiek	4,0	10220	40.880

Bedragen in euro's per jaar (incl. BTW, prijspeil 2004)

Faciliteit	Aantal FTE	Totaal
Ontvangst en veiligheid	5,5	148.500
Voeding	4,8	139.725

Bedragen in euro's per jaar⁵³

5.2.3 KOSTEN EN OPBRENGSTEN

In het volgende overzicht worden de huisvesting- en de organisatiegebonden kosten bij elkaar opgeteld. Om de kosten van het hotel per jaar te dekken moeten opbrengsten gegenereerd worden. Als men noch verlies noch winst wil draaien moeten de kosten gelijk zijn aan de opbrengsten. Om tot dit break-evenpoint te komen worden de kosten gedeeld door het aantal gasten bij een bezettingsgraad van 70%.

Kostensoort	Kosten	Kosten per gast
Huisvestingsgebonden kosten	€ 337.568	€ 33,00
Organisatiegebonden kosten	€ 479.339	€ 46,90
Totaalkosten per jaar	€ 816.907	€ 79,90

Eerder in dit rapport zijn de huidige ontwikkelingen van Het Raamwerk behandeld waarbij de terreinontwikkeling in Katwijk centraal stond. Bij deze ontwikkeling is gesproken over de ontwikkeling van een gezondheidscentrum. In dit gezondheidscentrum worden verschillende faciliteiten, zoals restaurant, bar, zwembad, sportzaal en fitnessruimte aangeboden voor de bewoners van Het Raamwerk en voor inwoners van Katwijk. De faciliteiten restaurant, bar en ontmoetingsruimte die door de doelgroep van het hotel worden vereist, worden ook in het gezondheidscentrum aangeboden. Als Het Raamwerk deze faciliteiten openstelt voor het Raamwerk hotel worden de kosten voor het gebruik van deze faciliteiten gedeeld. Doordat de kosten voor het hotel bij een samenwerking met Het Raamwerk worden verminderd, kan ook de vraagprijs voor een kamer worden verminderd. Dit wordt duidelijk in de volgende paragraaf. Doordat de kosten dalen voor het hotel wordt de slagingskans van het hotel vergroot.

⁵² <http://www.facana.nl>

⁵³ Zie bijlage 14



5.3 EFFICIENCYMOGELIJKHEDEN

Omdat het hotel niet een opzichzelfstaand bedrijf is, zijn er kansen voor samenwerkingsverbanden met Het Raamwerk. Zowel de gasten van het Raamwerk hotel als de cliënten van Het Raamwerk hebben een lichamelijke handicap waardoor de dienstverlening en de voorzieningen min of meer op elkaar zijn af te stemmen. Ook de diensten van het Facilitair Bedrijf zijn vergelijkbaar met de facilitaire diensten in het hotel. In de volgende paragrafen worden de samenwerkingsverbanden in ruimtes en diensten weergegeven in kostenvoordelen, algemene voor- en nadelen.

5.3.1 KOSTENVOORDELEN

Om de efficiency in kosten uit te drukken wordt het aantal vierkante meters van de gezamenlijke ruimtes bepaald. Het aantal vierkante meters van de gezamenlijke ruimtes, restaurant/ ontmoetingsruimte, bar en entreeruimte worden hieronder weergegeven.

Gezamenlijke ruimtes	Aantal m ²	Prijs per m ²	Huisvestingskosten
Restaurant, keuken, bar	320	150,7	€ 48.224
Entreeruimte	80	150,7	€ 12.056
Totaal	400	150,7	€ 60.280

De *huisvestinggebonden kosten* die gelden voor de gezamenlijke ruimtes worden opgedeeld in kosten voor het gezondheidscentrum en voor het Raamwerk hotel. Beide partijen willen opdraaien voor 50% van de kosten.⁵⁴

Om de efficiency in kosten uit te drukken voor de *organisatiegebonden kosten* worden formatieplaatsen benoemd waar samenwerking met Het Raamwerk kan plaatsvinden:

- Facilitair beheer: een solofunctie facilitaire organisatie is overbodig. Het huidige Facilitair Bedrijf kan deze functie voor 50% op zich nemen. Dit percentage is een aanname;
- Ontvangst en veiligheid: een nachtportier (1,8 FTE) vervalt, omdat de werkzaamheden kunnen worden verzorgd door de nachtdienst van Het Raamwerk;
- Voeding: afdeling voeding is georganiseerd om voor 126 cliënten de voeding te organiseren. Om voor 40 gasten de voeding in buffetvorm erbij te organiseren is voor drukke tijden gemiddeld 8 uur per dag extra nodig. 2 uur voor het ontbijt, 2 uur voor de lunch en 3 uur voor het diner. Hiermee worden de kosten voor een ontbijtmedewerkster (1,5 FTE) en een kok (1,5 FTE) bespaard;
- Logistiek: omdat transport van afval, voeding, dagvers, linnen, emballage en post ook reeds door Het Raamwerk wordt uitgevoerd, kan het Raamwerk hotel voor 50% meeliften. Dit percentage is een aanname.

Hieronder wordt de kostenbesparing per faciliteit weergegeven.

Faciliteit	Verantwoording	Kostenbesparing
Facilitair beheer	50% van € 23.506	€ 11.753
Ontvangst en veiligheid	1,8 FTE	€ 49.275
Voeding	3 FTE	€ 90.450
Logistiek	50% van € 40.880	€ 20.440

⁵⁴ Aanname Manager Facilitair en Bouw



De totale kostenbesparing komt niet geheel ten goede voor het Raamwerk hotel. Het Raamwerk hotel maakt gebruik van faciliteiten van Het Raamwerk, waardoor de kosten voor deze faciliteiten worden gedeeld voor 50%.⁵⁵ Het totale kostenvoordeel dat het Raamwerk hotel en Het Raamwerk hiermee behalen wordt hieronder weergegeven.

Kostensoort	Gezamenlijk voordeel	Voordeel Raamwerk hotel	Voordeel Het Raamwerk
Huisvestingsgebonden kosten	€ 60.280	€ 30.140	€ 30.140
Organisatiegebonden kosten	€ 171.918	€ 85.959	€ 85.959
Kostenvoordeel per jaar	€ 232.198	€ 116.099	€ 116.099

Het totale kostenvoordeel voor het hotel kan worden doorberekend in de prijs voor de gast. Hieronder worden de totale kosten inclusief het voordeel van het hotel per jaar weergegeven waarbij tevens de prijs voor de gast wordt bepaald bij een 70% bezetting.

Kostensoort	Kosten	Kosten per gast
Huisvestingsgebonden kosten	€ 307.428	€ 30,08
Organisatiegebonden kosten	€ 393.380	€ 38,49
Totaalkosten per jaar	€ 700.808	€ 68,57

5.3.2 ALGEMENE VOORDELEN

Naast de kostenvoordelen die worden behaald door samenwerking in ruimtes met Het Raamwerk kunnen ook de resultaten van de enquête, van gelijk of hoger dan 70% of de hoogste percentage per onderwerp, worden gerealiseerd door de aanwezige kennis van Het Raamwerk. Hieronder worden de resultaten weergegeven waarin efficiencyvoordelen zichtbaar worden door de aanwezige kennis en voorzieningen van Het Raamwerk.

Onderwerp	≥ 70% of hoogste percentage	Voordelen
Aanpassingen	Lift, brede deuropeningen, geen drempels, hoog/laag bed, aangepast toilet, aangepaste douche en beugels aan de muur.	De afdeling Facilitair en Bouw is bekend met de bouwvoorschriften. Technische Dienst is bekend met het onderhoud en kan optreden bij storingen.
Faciliteiten	Restaurant, bar, receptie en ontmoetingsruimte.	Deze zijn aanwezig in het naastgelegen gezondheidscentrum.
Hotelkamer	Televisie	Technische Dienst is bekend met het onderhoud.
Maaltijden	Ontbijt, lunch en diner.	Maaltijden worden bereid in de keukens van het gezondheidscentrum.
Aanbod maaltijden	Buffetvorm	Maaltijden kunnen in buffetvorm worden aangeboden.

⁵⁵ Aannamen Manager Facilitair



Openingstijden restaurant	Ontbijt: 8.00-11.00 uur; Lunch: 12.30-14.30 uur; Diner: 18.00-21.00 uur.	De openingstijden kunnen ingepast worden in de openingstijden van het restaurant van het gezondheidscentrum.
Linnen	Handdoeken 7 keer per week verschoenen, bedlinnen 1 á 2 keer.	De afdeling schoonmaak kan deze dienst op zich nemen. De linnenverzorging kan gezamenlijk worden uitbesteed.
Aantal personen per kamer	Eenpersoonskamers voor gehandicapten, tweepersoonskamers voor vrijwilligers.	Afdeling Facilitair en Bouw is bekend met bouwvoorschriften. De kamergrootte van gehandicapten en vrijwilligerskamers is gelijk. Vrijwilligerskamer is gebaseerd op één persoon waar een extra bed bijgeplaatst kan worden.
Activiteiten	Stad bezichtigen.	Steden, zoals Leiden, Den Haag en Delft, zijn in de buurt.
Extra service	Rolstoelservice	Een rolstoeltechnicus is aanwezig.

Naast de efficiencyvoordelen die gelden voor de resultaten van gelijk of hoger dan 70% of de hoogste percentage per onderwerp, gelden ook de efficiencyvoordelen voor de resultaten van de enquête van 50% tot 70%.

Onderwerp	50%-70%	Voordelen
Aanpassingen	Automatische deuren, tillift, kraan met hendel en persoonlijk oproepsysteem.	De afdeling Facilitair en Bouw is bekend met de bouwvoorschriften. Technische Dienst is bekend met het onderhoud en kan optreden bij storingen.
Hotelkamer	Radio en telefoon.	Technische Dienst is bekend met het onderhoud.
Openingstijden restaurant	Ontbijt: 7.30-10.30 uur; Lunch: 12.00-14.00 uur; Diner: 17.30-20.30 uur.	De openingstijden kunnen ingepast worden in de openingstijden van het restaurant van het gezondheidscentrum.
Linnen	Bedlinnen 1 keer per week verschoenen.	De afdeling schoonmaak kan deze dienst op zich nemen. De linnenverzorging kan gezamenlijk worden uitbesteed.
Zorg	Arts en ADL-hulp.	Diverse specialisten zijn aanwezig, zoals arts, diëtist, ergotherapeut, fysiotherapeut en maatschappelijk werker.
Activiteiten	Zwemmen, dagattracties, bezoek aan strand, evenementen en (bus)excursie.	In het gezondheidscentrum is een zwembad aanwezig. Het strand is op korte afstand te vinden en het is rolstoeltoegankelijk door gebruik van een jutter. Dagattracties, zoals Keukenhof en Madurodam zijn in de buurt.
Extra service	Busvervoer in de regio.	Eigen busvervoer is aanwezig.

Door zoveel mogelijk te voldoen aan de eisen en wensen van de doelgroep wordt de slagingskans van het voortbestaan van het hotel vergroot. De combinatie van aanwezige kennis, aanwezige faciliteiten en een goede ligging is een mogelijke succesfactor voor het hotel.

5.3.3 ALGEMENE NADELEN

De ontwikkeling bij Het Raamwerk van aanbodgestuurde naar vraaggestuurde dienstverlening loopt nauw samen met de wijze van dienstverlening in het hotel. In het hotel staat vraaggestuurde dienstverlening centraal, waardoor de ontwikkeling van Het Raamwerk een positieve bijdrage levert aan het hotel. Het enige nadeel is de huidige mentaliteit van de dienstverlener bij Het Raamwerk. Hoewel de dienstverlening bij Het Raamwerk overeenstemt met het Raamwerk hotel vereist het hotel een andere mentaliteit van de dienstverlener. Dit vereist een veranderproces naar een gastvrijheidconcept, waarvan de cliënten van Het Raamwerk ook voordeel uit putten. Bij Het Raamwerk is de ‘gast’ een bewoner en bij het hotel is de ‘gast’ een vakantieganger. Deze twee gasten verwachten een andere manier van dienstverlening. De vakantieganger betaalt voor zijn dienstverlening en verwacht hiervoor een tegenprestatie in de vorm van service. Het gastvrijheidconcept speelt hierbij een rol. De dienstverlener in het hotel zorgt ervoor dat de gast ongestoord een onbezorgde vakantie kan genieten. Het doel van deze service is dat de gast het volgende jaar terugkeert en reclame maakt voor het hotel.



CONCLUSIES

Hieronder volgen de conclusies die getrokken kunnen worden op basis van de resultaten die het onderzoek heeft opgeleverd. De probleemstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

“Hoe en tegen welke kosten kan de dienstverlening van het nieuwe vakantiehotel van Stichting Het Raamwerk zo efficiënt mogelijk worden opgezet, rekening houdend met de eisen en wensen van de potentiële klant?”

Het onderzoek heeft aan het licht gebracht dat de potentiële klant de volgende services noodzakelijk acht:

- De aanwezigheid van de volgende voorzieningen: lift, brede deuropeningen, geen drempels, hoog/laag bed, aangepast toilet, aangepaste douche en beugels aan de muur;
- De aanwezigheid van een restaurant, een bar, een receptie en een ontmoetingsruimte;
- Het aanbod van de volgende maaltijden in buffetvorm: ontbijt, lunch en diner;
- Het verschonen van het badlinnen 7 keer per week en het bedlinnen 2 keer per week;
- De aanwezigheid van een rolstoelservice.

De belangrijkste ontwikkeling bij het Facilitair Bedrijf is de omslag van aanbodgerichte naar vraaggestuurde dienstverlening. Op dit moment is Het Raamwerk bezig met het herinrichten van het terrein in Katwijk waarbij de omslag naar vraaggestuurde dienstverlening duidelijk zichtbaar wordt in de vorm van een gezondheidscentrum, een restaurant, winkels en een wasserette.

De omslag van aanbodgestuurde naar vraaggestuurde dienstverlening sluit aan bij de wijze van dienstverlening in een hotel. Uit literatuuronderzoek blijkt dat gastvrijheid een centraal begrip is in de hotelwereld. De diensten van een hotel moeten duidelijk op de markt gezet worden door middel van een serviceconcept. Dit gegeven volgt de ontwikkeling van het Facilitair Bedrijf van Het Raamwerk. Het Facilitair Bedrijf wil ondernemend zijn en een inspirerende rol spelen binnen de gehele organisatie door o.a. een klantvriendelijke houding en een servicegerichte benadering.

Omdat het Raamwerk hotel geen opzichzelfstaand bedrijf is, zijn er kansen voor samenwerkingsverbanden met overige onderdelen van Het Raamwerk. Zowel de gasten van het Raamwerk hotel als de cliënten van Het Raamwerk hebben een lichamelijke handicap waardoor de dienstverlening en de voorzieningen voor een groot deel op elkaar zijn af te stemmen. Het Raamwerk hotel kan samenwerken met Het Raamwerk op verschillende gebieden, namelijk:

- Samenwerking door dubbel gebruik van m²:
 - Aantal te bouwen m² wordt 400 m² lager door dubbel gebruik van ruimtes, zoals restaurant, keuken en entreeruimte;
 - Aantal m² gerelateerde kosten worden gedeeld, zoals investering, onderhoud, energie, schoonmaak, verzekering en belastingen. Gezamenlijk voordeel: € 60.280.
- Samenwerking door dubbel gebruik van faciliteiten:
 - Het hotel kan gebruik maken van het restaurant, de keuken, de bar, de entreeruimte en het zwembad in het gezondheidscentrum;
 - Het hotel kan gebruik maken van telefonie en automatisering van Het Raamwerk.



- Samenwerking op het gebied van kwaliteit (kennis):
 - Het hotel kan ondersteunende diensten van Het Raamwerk inkopen, zoals Financiën en Informatie, Personeel, Opleiding en Organisatie en het Facilitair Bedrijf;
 - Het hotel kan kennis en advies inkopen van het Facilitair Bedrijf;
 - Het hotel kan meeliften met de procedures Veiligheid, ARBO en wetgeving;
 - Door schaalvergroting mogelijkheid tot opbouw van specialistische kennis.
- Samenwerking op het gebied van PR&Marketing:
 - Het hotel vermeldt in zijn folder de aanwezigheid van een restaurant, een zwembad, een sauna, een sportzaal, een fitnesszaal, faciliteiten en zorg;
 - Het Raamwerk profileert zich door het hotel.
- Samenwerking op het gebied van personeel:
 - Het Raamwerk heeft 24 uur per dag personeel aanwezig, waardoor de kosten van de veiligheidsdienst en sleutelbeheer kunnen worden gedeeld. Gezamenlijk voordeel: € 49.275;
 - De afdeling voeding is zodanig georganiseerd om voor 40 gasten de voeding in buffetvorm erbij te organiseren. Gezamenlijk voordeel € 90.450;
 - Het hotel kan meeliften met de logistiek van Het Raamwerk. Gezamenlijk voordeel: € 20.440;
 - Solofuncties zoals bestuur, directie en management kunnen worden gedeeld; Gezamenlijk voordeel: € 11.753;
 - Door samenwerking ontstaat een grotere span of control.
- Samenwerking op het gebied van Inkoop:
 - Door samenwerking kan op grotere schaal voeding, linnen en andere producten en diensten worden ingekocht;
 - Inkoopvoordelen op materiële voorzieningen, zoals hoog/ laagbedden en tilliften.

Door deze samenwerking ontstaan kostenvoordelen voor beide partijen. In onderstaande tabel worden de kosten voor het Raamwerk hotel per jaar uitgedrukt, bij een bezettingsgraad van 70%, zonder en met samenwerking met Het Raamwerk waarin tevens de kostenvoordelen voor beide partijen bij een samenwerking worden weergegeven.

Kostensoort	Kosten zonder samenwerking	Kosten met samenwerking	Voordeel Raamwerk hotel	Voordeel Het Raamwerk
Huisvestings-gebonden kosten	€ 337.568	€ 307.428	€ 30.140	€ 30.140
Organisatie-gebonden kosten	€ 479.339	€ 393.380	€ 85.959	€ 85.959
Totaal per jaar	€ 816.907	€ 700.808	€ 116.099	€ 116.099

De kosten voor het Raamwerk hotel bedragen in totaal € 816.907 zonder samenwerking en € 700.808 met samenwerking. Het gezamenlijke voordeel bij een samenwerking komt uit op € 232.198, waarvan € 116.099 ten voordele is voor het Raamwerk hotel en € 116.099 voor Het Raamwerk.

Hoewel de dienstverlening bij Het Raamwerk overeenstemt met het Raamwerk hotel is de huidige mentaliteit van de dienstverlener een aandachtspunt. Een veranderproces naar een gastvrijheidconcept is vereist, waarvan de cliënten van Het Raamwerk ook voordeel uit putten.

Door een goede inventarisatie van de wensen en de eisen van de potentiële klant en te trachten deze zo optimaal mogelijk in te passen in het concept van het hotel, worden de kansen van het hotel gemaximaliseerd. De combinatie van aanwezige kennis, aanwezige faciliteiten en een goede ligging is een succesfactor voor het hotel.



AANBEVELINGEN

De aanbevelingen worden gegeven op basis van de resultaten en conclusies van het onderzoek. De aanbevelingen die hieronder gegeven worden, vormen het advies om op een bruikbare manier de facilitaire dienstverlening in het hotel uit te voeren.

Aanbeveling 1: Serviceconcept opstellen.

In het Raamwerk hotel moet voldoende aandacht worden besteed aan het aanbod van diensten en voorzieningen. De volgende aandachtspunten kunnen een positieve bijdrage leveren:

- Het aanbieden van vakanties voor een week;
- Tarieven aanhouden voor logies/ ontbijt, half- en volpension;
- Zorg, zoals een arts en fysiotherapie, aanbieden op aanvraag;
- Het beschikken over volledig aangepaste voorzieningen;
- Flexibel zijn in openingstijden van het restaurant;
- Het aanbieden van een bargelegenheid, buitenterras en een zwembad;
- Het aanbieden van een activiteitenruimte voor optredens, feesten of bijeenkomsten;
- Het aanbieden van busvervoer in de regio;
- Het aanbieden van een rolstoelservice.

Om het aanbod van diensten te verklaren is het noodzaak een serviceconcept op te stellen. Het serviceconcept speelt een grote rol bij de mate van direct contact met de gast ten opzichte van de dienst. In de dienstverlening vervullen de medewerkers een belangrijke rol. Hun gedrag en houding hebben invloed op de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de behoeften van de gast.

Aanbeveling 2: Projectteam opstellen.

Een projectteam moet worden opgesteld om de facilitaire dienst in het Raamwerk hotel professioneel op te zetten. Binnen het projectteam moeten de hoofden van de volgende afdelingen zich bevinden: Facilitair, Bouw, Inkoop, Voeding, Interne Dienst en Technische Dienst. Op dit moment worden de afdelingen niet op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen rondom het hotel. Door de afdelingen te betrekken in de ontwikkelingen wordt draagvlak gecreëerd. Door een samenwerking kan men tot efficiencyvoordelen komen voor de facilitaire dienst.

Aanbeveling 3: Kostenbeheersing.

Bij een samenwerking tussen Het Raamwerk en het Raamwerk hotel kunnen kostenvoordelen worden behaald. Kostenbeheersing heeft in de eerste plaats te maken met de continuïteit van de productiviteit van het primaire proces en ten tweede met de uitgaven die hiermee zijn gemoeid. Indien men de facilitaire dienstverlening zo efficiënt mogelijk wil laten verlopen, moet men de volgende aspecten⁵⁶ in ogenschouw nemen:

- voorkomen van doublures door integratie van dienstverlening;
- snellere en adequate managementinformatie;
- verhoging en verbreding van het kosteninzicht;
- standaardisering en normering van dienstverlening;
- efficiënter en effectiever ruimtegebruik;
- vergroting van het verantwoordelijkheidsgevoel en kostenbewustzijn.

⁵⁶ Facilitair contractmanagement in de zorgsector, 1999.



Aanbeveling 4: Leveranciersmanagement.

Leveranciersmanagement kan een bijdrage leveren aan een goede kwaliteit en een kostenreductie van de inkoopproducten. Omdat de diensten van het Facilitair Bedrijf vergelijkbaar zijn met de facilitaire diensten in het Raamwerk hotel, moet het projectteam de producten en diensten eerst categoriseren om vervolgens inkoopvoordelen te realiseren bij leveranciers. Uit de analyse van huidige en gewenste producten en diensten kan voortkomen dat contracten worden beëindigd omdat een andere leverancier de producten en diensten rendabeler kan aanbieden. De stappen voor leveranciersmanagement bestaan uit selecteren, beoordelen, leveranciersreductie en relatie onderhouden. Het uiteindelijke resultaat daarvan, mits goed uitgevoerd, is dat de onderneming beschikt over een optimaal leveranciersbestand.

Aanbeveling 5: Mentaliteitsverandering door middel van cursussen en trainingen.

Vraaggestuurde dienstverlening betekent dat men moet weten wat de gast wil en daar een passend aanbod op realiseren en zorgen dat de gast tevreden blijft, ook in de toekomst. Dit wordt niet alleen gerealiseerd door het leveren van facilitaire producten en diensten, maar vooral ook de wijze van dienstverlening. Het betekent een andere wijze van de invulling van taken, processen en leidinggeven. Om het hotelpersoneel gastvrij te laten werken is een mentaliteitsverandering in het personeelsbeleid nodig. Dit kan gerealiseerd worden door cursussen en trainingen op het gebied van gastvrijheid en communicatie. Om weerstand te verminderen is het verstandig de medewerkers op tijd in kennis te stellen van de organisatieverandering. Weerstand zal bij iedere verandering ontstaan, maar deze kan verminderen door de medewerkers te overtuigen van het doel en nut van de verandering.

Aanbeveling 6: Personeelsbeleid.

Om een optimaal personeelsbeleid te voeren is het verstandig om personeelsleden aan te stellen die toezicht houden op de wijze van dienstverlening in het Raamwerk hotel. Deze personeelsleden moeten de wijze van klantgericht werken beoordelen en vertalen in instructies. Nieuwe procesbeschrijvingen moeten beschreven worden om de processtromen inzichtelijk te maken voor het personeel. De procesbeschrijvingen moeten ervoor zorgen dat meer aan de eisen en vraag van de klant wordt voldaan. Uit de procesbeschrijvingen vloeien nieuwe functieomschrijvingen voort. De verantwoordelijkheid voor het naleven van de taken uit de functieomschrijvingen ligt bij de hoofden van de desbetreffende afdeling. Dit zijn de leidinggevendenden die dicht bij de uitvoerende kern staan en zo een controlerende rol kunnen hebben. Zij kunnen de medewerkers instructies en aanwijzingen geven over klantgericht werken.

LITERATUUR

Artikelen

Broere-Doornkamp, L. M. en Schmitz J. J. A.: *Facilitair contractmanagement in de zorgsector*. 1999.

Koremans, J.W.M., Sluijs, L.M.: *Checklist voor het meten van bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid van gebouwen en voorzieningen*. 2005.

Spaans, V.: *Met medelijden kom je nergens*. NRC, 2001.

Ditzhuijzen, van J.: *Beperkingen hoeven de vakantiepret niet te drukken*. Trouw, 2006.

Boeken

Daane Boiler, D.G.L.: *Hotelmanagement*. SVH Uitgeverij, Zoetermeer: 5^e oplage, 1995. ISBN 90.70492-90-3.

Jansen, A.M.: *De Facility manager in de hotellerie*. Edu'actief, Meppel: 1996. ISBN 90.5117.327X.

Jong, T. de, Braak, J.J. en Mulken: *Hotels, planning en ontwerp*. Delftse universitaire pers, 1987. ISBN 90-6275-157-1.

Looy, van B., Dierdonck, van R. en Gemmel, P.: *Services Management: an integrated approach*. Harlow: Financial Times Prentice Hall, 2003. ISBN 027367353X.

Maas, G.W.A. en Pleunis, J.W.: *Facility Management*. Kluwer, Alphen aan den Rijn: 2001. ISBN 9014 077947.

Mathôt, P., Hoed, van den R. ea: *Hospitality management, logistiek en kwaliteitszorg voor hotel, restaurant en café*. Edu'actief, Meppel: 2002. ISBN 90 5766 8874.

Wijk, M., Drenth, J. en Ditmarsch, M. van: *Handboek voor Toegankelijkheid*. Elsevier Bedrijfsinformatie, Doetichem: 4^e druk, 2001. ISBN 90-5439-104-9.

Interne informatie

Informatieboekje Het Raamwerk
Facilitair Bedrijf Jaarplan 2006
Stedenbouwkundig plan 2004
Supportmagazine 2006

Bellekom, L.: *Beleidsnotitie 'Hotel op Zeehoosterrein'*

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*. 2003



Internet

CBS	http://cbs.nl/
College bouw zorginstellingen	http://www.bouwcollege.nl/
De Zonnebloem	http://zonnebloem.nl/
Efficiency	http://www.effectiveworld.nl/
Facilitaire kengetallen	http://facana.nl/
Gobnet	http://www.gobnet.nl/
Het Raamwerk	http://www.hetraamwerk.nl/
Horeto (workshops)	http://horeto.nl/
Hotelclassificatie	http://www.hotelresort.nl/nl/sterren.html
Hotelsterren	http://www.hotelsterren.nl/
House of Ceramics	http://tegelvloer.nl/
Johanniter Hulpverlening	http://johanniter.nl/
Katwijk	http://www.katwijk.nl/
Landelijk Bureau Toegankelijkheid	http://www.lbt.nl/
Landstede buitengewoon reizen	http://www.buitengewoonreizen.nl/
Mensen voor mensen	http://mensenvoormensen.nl/
Ministerie VWS	http://www.brancherapporten.minvws.nl/
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu	http://www.rivm.nl/
Rode Kruis	http://www.rodekruis.nl/
Spreekbeurten	http://www.spreekbeurten.info/
Stichting de Wielewaal	http://www.wielewaal.nl/
Stichting Recreatie Gehandicapten	http://www.srg-vakanties.nl/
Wikipedia	http://nl.wikipedia.org/wiki

Interviews

Intern

Bellekom, L.:	Manager Facilitair en Bouw
Borgt, J. van den:	Hoofd Wonen LG
Oostrom, P.:	Hoofd Inkoop
Plas, W. van der:	Hoofd Interne Dienst
Wiegman, M.:	Voorzitter Cliëntenraad

Extern

Hoffmans, T.: Platform gehandicaptenbeleid in de regio.

Vakantieaanbieders

Rode Kruis, Den Haag
 Stichting Recreatie Gehandicapten (SRG), Haarlem
 Stichting de Wielewaal, Utrecht
 De Zonnebloem, Breda
 Mensen voor Mensen, Huizinge
 Holiday Care, Meerssen
 Set- reizen, Rotterdam
 Landstede buitengewoon reizen, Zwolle

Hotel

Hotel de Valkenberg, Rheden
 Hotel 't Slothuys, Spanbroek
 Herstelhotel de Kim, Noordwijk
 Groot- Stokkert, Wapenveld

Cliënten/ vrijwilligers

Cliënten/ vrijwilligers (LG) Het Raamwerk, Katwijk
 Cliënten/ vrijwilligers (LG) in Het Dorp, Arnhem
 Cliënten/ vrijwilligers (LG) Nieuw Unicum, Zandvoort
 Cliënten (LG) Amstelrade, Amstelveen

Scripties

Straver, J.: *Rijnlands Voorzieningen Centrum multifunctioneel*. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2004.

Boer, de T.: *Professionalisering van de facilitaire organisatie*. Den Haag: Haagse Hogeschool, 2003.

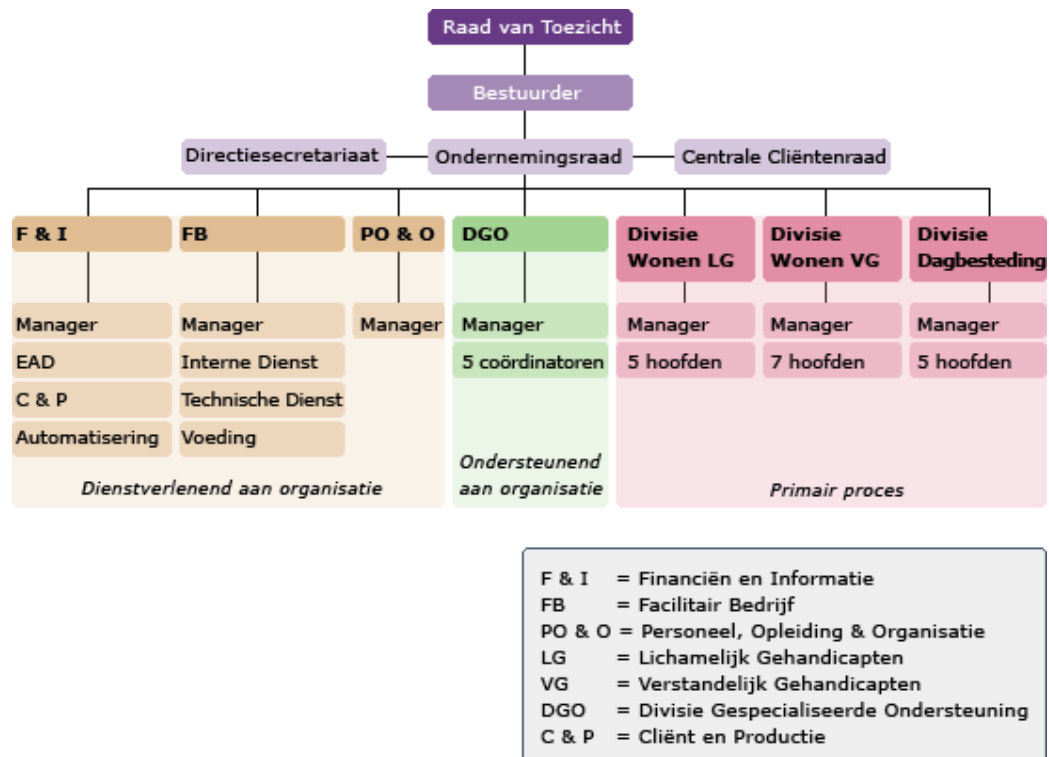
Syllabi

Mante, Y. *Handleiding Schriftelijke Rapportage*. Den Haag: Haagse Hogeschool, opleiding Facility Management. 2002/2003. Nr. 2318.

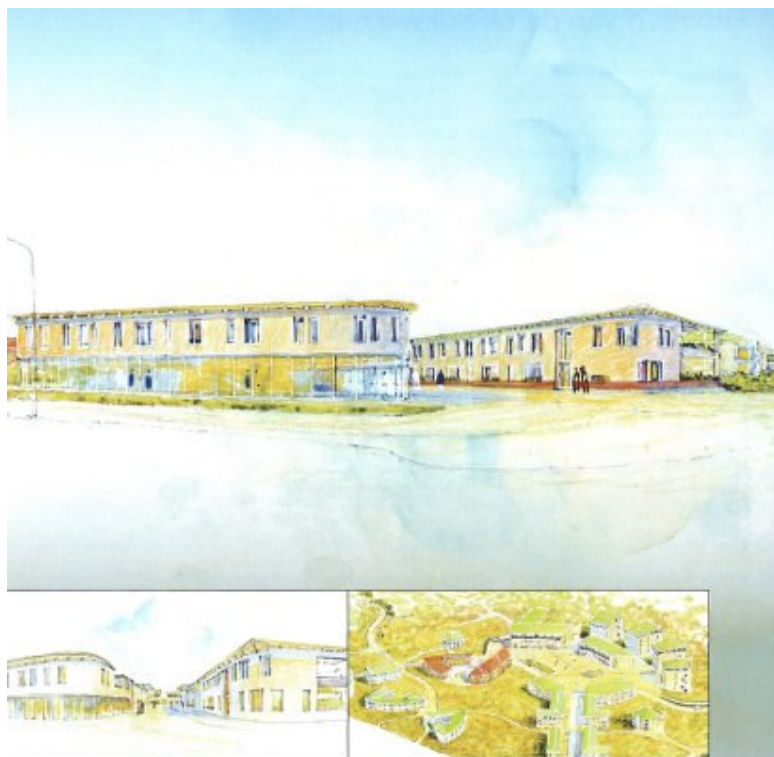
Genet, C.M.: *MVO en de Markt*. Den Haag: Opleiding Facility Management, Haagse Hogeschool, 2000. Code 2384.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 PERSONEEL & ORGANISATIE HET RAAMWERK



BIJLAGE 2 IMPRESSIES NIEUWBOUW



BIJLAGE 3 VRAGENLIJST HOTELS

1. Uit welke leeftijdscategorie komen uw klanten?
 - a. Welke doelgroepen bezoeken uw hotel?
2. In welke provincies zijn de cliënten woonachtig die hier op vakantie komen?
3. Waarom worden vakanties bij uw hotel geboekt? Wat zijn uw successen?
4. Hoe lang komen de meeste vakantiegangers (LG) hier op vakantie?
5. Welke aanpassingen zijn er getroffen in het hotel gericht op mensen met een lichamelijke en/ of meervoudige beperking, zoals lift, automatische deuren, aangepaste douche en toilet?
 - a. Wordt dit door de cliënten als voldoende ervaren of zijn er nog aanpassingen gewenst die nog niet zijn gerealiseerd in de accommodatie?
6. Welke faciliteiten worden er aangeboden in het hotel (zoals restaurant, receptie en zwembad)? En welke faciliteiten worden er aangeboden op de hotelkamer (zoals radio/ televisie/ Internet)?
 - a. Waar wordt veelal gebruik van gemaakt? En welke aanvulling qua faciliteiten is wenselijk?
7. Welke maaltijden worden er vaak genuttigd in het hotel? Ontbijt/ lunch/ diner?
8. In welke vorm worden deze maaltijden aangeboden?
9. Hoe vaak per week worden de kamers schoongemaakt (verschonen van het bedlinnen en het opruimen van de kamer) bij groepparrangementen?
10. Wordt er zorg aangeboden in het hotel, zoals een arts, fysiotherapeut of masseur?

11. Hoe zijn de kamers opgedeeld? Hebben zowel cliënt als vrijwilliger een eigen kamer of slapen ze gezamenlijk?
 - a. Ziet u een verandering komen in de vraag van cliënten en vrijwilligers voor een eigen kamer?
12. Wat zijn de tarieven per overnachting exclusief extra voorzieningen?
13. Welke activiteiten zijn er mogelijk in de omgeving? (Zoals fietsen, sportieve activiteiten, dagattracties, museum)
14. Wordt hier veelal gebruik van gemaakt? Welke activiteit wordt vaak erg op prijs gesteld door de cliënten?
15. Wat mist u in de nabije omgeving aan activiteiten?
16. Wordt er naast de accommodatie extra service geleverd, zoals busvervoer in de regio, rolstoelservice, scootermobiel?
 - a. Zo ja, wordt hier veelal gebruik van gemaakt?
17. Welke vloerafwerkingsmaterialen zijn in dit hotel gebruikt?

BIJLAGE 4 ENQUÊTES

Enquête behoeftebepaling lichamelijk gehandicapten

HET/RAAMWERK

In het kader van mijn afstudeeropdracht voor de Haagse Hogeschool doe ik onderzoek naar de eisen en wensen van de potentiële klant betreffende het Raamwerk Hotel, gericht op mensen met een lichamelijke en/ of meervoudige beperking. Deze enquête zal ongeveer tien á vijftien minuten in beslag nemen en bestaat uit vragen betreffende de behoeften voor een toekomstig Raamwerk Hotel te Katwijk. De uitkomsten van deze enquête worden anoniem verwerkt en enkel gebruikt om een bruikbaar advies, betreffende het behoefteonderzoek van het hotel, te kunnen geven. Ik vertrouw op uw medewerking. Bij voorbaat dank.

1. Wat is uw leeftijd?

.....

2. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

3. In welke provincie bent u woonachtig?

- ☐ Utrecht
- ☐ Zuid-Holland
- ☐ Noord-Holland
- ☐ Groningen
- ☐ Friesland
- ☐ Flevoland
- ☐ Drenthe
- ☐ Overijssel
- ☐ Gelderland
- ☐ Brabant
- ☐ Zeeland
- ☐ Limburg

4. Hoe regelt u uw vakantie?

- ☐ Ik regel mijn vakanties zelf.
- ☐ Ik boek mijn vakanties meestal bij

Wat is de reden dat u bij deze organisatie uw vakantie boekt?

.....

.....

.....

- ☐ Anders, namelijk.....

5. Hoe lang duren uw vakanties doorgaans?

- ☐ Een nacht/twee dagen
- ☐ Een lang weekend
- ☐ Een midweek
- ☐ Een week
- ☐ Tien dagen
- ☐ 2 weken of langer
- ☐ Anders, namelijk.....

6. Aan welke eisen moet uw accommodatie/ hotelkamer minimaal voldoen qua aanpassingen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Lift
- ☐ Automatische deuren
- ☐ Brede deuropening
- ☐ Geen drempels
- ☐ Hoog/laag bed
- ☐ Tillift
- ☐ Aangepast toilet
- ☐ Aangepaste douche
- ☐ Onderrijdbaar aanrecht
- ☐ Beugels aan de muur
- ☐ Kraan met hendel
- ☐ Persoonlijk oproepsysteem
- ☐ Internationaal Toegankelijkheids Symbool (ITS-symbool)
- ☐ Invalidenparkeerplaats
- ☐ Anders, namelijk

7. Wat is uw voorkeur voor soort vloerbedekking in het hotel?

- ☐ Linoleum
- ☐ Laminaat
- ☐ Rolvast tapijt
- ☐ Keramiek tegels
- ☐ Anders, namelijk.....

8. Aan welke eisen moet uw accommodatie/ hotelkamer minimaal voldoen qua faciliteiten? (meerdere antwoorden mogelijk)

Accommodatie:

- ☐ Restaurant
- ☐ Bar
- ☐ Receptie
- ☐ Ontmoetingsruimte
- ☐ Zwembad
- ☐ Sauna
- ☐ Beautysalon
- ☐ Fysiotherapie
- ☐ Fitnessruimte
- ☐ Stomerij- en wasservice
- ☐ Roomservice
- ☐ Internetcafé
- ☐ Winkels
- ☐ Anders, namelijk.....

.....

Hotelkamer:

- ☐ Radio
- ☐ Televisie
- ☐ Telefoon
- ☐ Internetaansluiting
- ☐ Koelkast
- ☐ Bureau
- ☐ Balkon
- ☐ Anders, namelijk.....

.....

9. Indien u, bij vraag 7, hebt gekozen voor een restaurant, van welke maaltijden zou u gebruik willen maken?

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ Alleen ontbijt | ☐ Ontbijt en lunch |
| ☐ Alleen lunch | ☐ Ontbijt en diner |
| ☐ Alleen diner | ☐ Lunch en diner |
| | ☐ Ontbijt, lunch en diner |

10. In welke vorm zou u het ontbijt, lunch en diner gepresenteerd willen zien?
- ☐ Buffetvorm
 - ☐ Keuzemenu's
 - ☐ (Lunch)pakket
 - ☐ Anders, namelijk.....
11. Wat is uw voorkeur voor de openingstijden voor het ontbijt, lunch en diner?
- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Ontbijt 7.00- 10.00 | ☐ Ontbijt 7.30- 10.30 | ☐ Ontbijt 8.00- 11.00 |
| Lunch 11.30- 13.30 | Lunch 12.00- 14.00 | Lunch 12.30- 14.30 |
| Diner 17.00- 20.00 | Diner 17.30 – 20.30 | Diner 18.00- 21.00 |
- ☐ Anders, namelijk

☐ Ontbijt van	tot
☐ Lunch van	tot
☐ Diner van	tot
12. Hoe vaak zou u, per week, de handdoeken verschoond willen zien?
- ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3 keer
 - ☐ 4 keer
 - ☐ Meer, namelijk per week
13. Hoe vaak zou u, per week, het bedlinnen verschoond willen zien?
- ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3 keer
 - ☐ 4 keer
 - ☐ Meer, namelijk per week
14. Van welke zorg zou u graag gebruik willen maken naast uw hotelaccommodatie?
- ☐ Geen
 - ☐ Arts
 - ☐ Fysiotherapeut
 - ☐ Masseur
 - ☐ Anders, namelijk.....

15. Voor hoeveel personen ziet u de kamers graag ingericht?
- Eén cliënt op een kamer
 - Twee cliënten op een kamer
 - Groepsaccommodatie voor (aantal) personen
 - Anders, namelijk.....
-
- Eén vrijwilliger op een kamer
 - Twee vrijwilligers op een kamer
 - Groepsaccommodatie voor (aantal) vrijwilligers
 - Anders, namelijk.....
16. Hoeveel bent u bereid uit te geven voor een hotelovernachting op basis van logies en ontbijt?
- 40 - 60
 - 60 - 80
 - 80 - 100
 - 100 - 120
 - 120 - 140
 - 140 of meer
 - Anders, namelijk.....
17. Wat voor activiteiten zou u bij voorkeur willen ondernemen tijdens uw vakantie? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Fietsen
 - Zwemmen
 - Paardrijden
 - Sportieve activiteiten
 - Creatieve workshops
 - Varen/zeilen
 - Dagattracties (Zoals, Duinrell- 10km, Madurodam- 15km, Keukenhof- 15km)
 - Museumbezoek (Katwijk, Leiden- 10km)
 - Bezoek aan duin en bos
 - Bezoek aan strand
 - Evenementen (braderie, festival)
 - Stad bezichtigen (Leiden, Delft- 15km, Den Haag- 20km)
 - (Bus)excursie
 - Anders namelijk.....
-

18. Van welke extra's zou u eventueel gebruik willen maken tijdens uw vakantie?
(meerdere antwoorden mogelijk)
- ☐ Rolstoelservice (banden plakken, onderhoud)
 - ☐ Busvervoer in de regio
 - ☐ Rolstoelfiets
 - ☐ Scootermobiel
 - ☐ Jutter (speciale rolstoel voor o.a. strand en bosgebied)
 - ☐ Vrijwilliger (een persoon die u een dag of meerdere dagen gezelschap kan houden tijdens uw vakantie)
 - ☐ Anders, namelijk.....
-

Mocht u nog opmerkingen over de enquête hebben of nog graag wat toe willen voegen aan uw eisen met betrekking tot uw vakantie, dan zou ik het erg waarderen als u die hieronder wilt vermelden. Alle suggesties zijn welkom!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wilt u op de hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen die naar aanleiding van deze enquête plaatsvinden, dan kunt u hieronder uw gegevens (naam, adres, postcode, woonplaats en emailadres) invullen. Uw gegevens worden enkel gebruikt om u op de hoogte te houden van de ontwikkelingen rondom het hotel. De antwoorden in de enquête worden volledig anoniem verwerkt.

Naam:

Adres:

Postcode/ Woonplaats:

Email:

Enquête behoeftebepaling vrijwilligers

HET/RAAMWERK

In het kader van mijn afstudeeropdracht voor de Haagse Hogeschool doe ik onderzoek naar de eisen en wensen van de potentiële klant betreffende het Raamwerk Hotel, gericht op mensen met een lichamelijke en/ of meervoudige beperking. Deze enquête zal ongeveer tien minuten in beslag nemen en bestaat uit vragen betreffende de behoeften voor het toekomstige Raamwerk Hotel te Katwijk. De uitkomsten van deze enquête worden anoniem verwerkt en enkel gebruikt om een bruikbaar advies, betreffende het behoefteonderzoek van het hotel, te kunnen geven. Ik vertrouw op uw medewerking. Bij voorbaat dank.

1. Hoe verblijft u, als vrijwilliger, het liefst in een hotel?

- ☐ Alleen op een kamer
- ☐ Met z'n tweeën op een kamer
- ☐ In een grote slaapzaal met meerdere vrijwilligers
- ☐ Anders, namelijk.....

2. Aan welke eisen moet uw accommodatie/ hotelkamer minimaal voldoen qua faciliteiten? (meerdere antwoorden mogelijk)

Accommodatie:

- ☐ Restaurant
- ☐ Bar
- ☐ Receptie
- ☐ Ontmoetingsruimte
- ☐ Zwembad
- ☐ Sauna
- ☐ Beautysalon
- ☐ Fysiotherapie
- ☐ Fitnessruimte
- ☐ Stomerij- en wasservice
- ☐ Roomservice
- ☐ Internetcafé
- ☐ Winkels
- ☐ Anders, namelijk.....

.....

Hotelkamer:

- | | |
|---|--------------------------------|
| ☐ Radio | ☐ Koelkast |
| ☐ Televisie | ☐ Bureau |
| ☐ Telefoon | ☐ Balkon |
| ☐ Internetaansluiting | |
| ☐ Anders, namelijk..... | |

3. Aan welke eisen moet de accommodatie voor de cliënten minimaal voldoen qua aanpassingen? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - ☐ Lift
 - ☐ Automatische deuren
 - ☐ Brede deuropening
 - ☐ Geen drempels
 - ☐ Hoog/laag bed
 - ☐ Tillift
 - ☐ Aangepast toilet
 - ☐ Aangepaste douche
 - ☐ Onderrijdbaar aanrecht
 - ☐ Beugels aan de muur
 - ☐ Kraan met hendel
 - ☐ Persoonlijk oproepsysteem
 - ☐ Internationaal Toegankelijkheids Symbool (ITS-symbool)
 - ☐ Invalidenparkeerplaats
 - ☐ Anders, namelijk

4. Indien u, bij vraag 2, hebt gekozen voor een restaurant, van welke maaltijden zou u gebruik willen maken?
 - ☐ Alleen ontbijt
 - ☐ Alleen lunch
 - ☐ Alleen diner
 - ☐ Ontbijt en lunch
 - ☐ Ontbijt en diner
 - ☐ Lunch en diner
 - ☐ Ontbijt, lunch en diner

5. In welke vorm zou u het ontbijt, lunch en diner gepresenteerd willen zien?
 - ☐ Buffetvorm
 - ☐ Keuzemenu's
 - ☐ (Lunch)pakket
 - ☐ Anders, namelijk.....

6. Wat is uw voorkeur voor de openingstijden voor het ontbijt, lunch en diner?
 - ☐ Ontbijt 7.00- 10.00, Lunch 11.30- 13.30, Diner 17.00- 20.00
 - ☐ Ontbijt 7.30- 10.30, Lunch 12.00- 14.00, Diner 17.30- 20.30
 - ☐ Ontbijt 8.00- 11.00, Lunch 12.30- 14.30, Diner 18.00- 21.00
 - ☐ Anders, namelijk
 - ☐ Ontbijt van tot
 - ☐ Lunch van tot
 - ☐ Diner van tot

7. Hoe vaak zou u, per week, de handdoeken verschoond willen zien?
- ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3 keer
 - ☐ 4 keer
 - ☐ Meer, namelijk per week
8. Hoe vaak zou u, per week, het bedlinnen verschoond willen zien?
- ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3 keer
 - ☐ 4 keer
 - ☐ Meer, namelijk per week
9. Welk soort zorg zou aanwezig moeten zijn naast de hotelaccommodatie voor de gehandicapten?
- ☐ Geen
 - ☐ Arts
 - ☐ Fysiotherapeut
 - ☐ Masseur
 - ☐ Anders, namelijk.....
10. Voor hoeveel personen ziet u de kamers graag ingericht?
- ☐ Eén cliënt op een kamer
 - ☐ Twee cliënten op een kamer
 - ☐ Groepsaccommodatie voor (aantal) personen
 - ☐ Anders, namelijk.....
 - ☐ Eén vrijwilliger op een kamer
 - ☐ Twee vrijwilligers op een kamer
 - ☐ Groepsaccommodatie voor (aantal) vrijwilligers
 - ☐ Anders, namelijk.....

11. Wat voor activiteiten zouden geregeld moeten kunnen worden tijdens de vakantie?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Fietsen
- ☐ Zwemmen
- ☐ Paardrijden
- ☐ Sportieve activiteiten
- ☐ Creatieve workshops
- ☐ Varen/zeilen
- ☐ Dagattracties (Zoals, Duinrell, Madurodam, Keukenhof)
- ☐ Museumbezoek (Katwijk, Leiden)
- ☐ Bezoek aan duin en bos
- ☐ Bezoek aan strand
- ☐ Evenementen (braderie, festival)
- ☐ Stad bezichtigen (Leiden, Delft, Den Haag)
- ☐ (Bus)excursie
- ☐ Anders namelijk.....

.....

12. Welke extra's zouden er aanwezig moeten zijn tijdens de vakantie voor de
gehandicapten? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Rolstoelservice (banden plakken, onderhoud)
- ☐ Busvervoer in de regio
- ☐ Rolstoelfiets
- ☐ Scootermobiel
- ☐ Jutter (speciale rolstoel voor o.a. strand en bosgebied)
- ☐ Vrijwilliger (een persoon die u een dag of meerdere dagen gezelschap kan houden tijdens uw vakantie)
- ☐ Anders, namelijk.....

.....

13. Wat doet u zoal op een dag als vrijwilliger als u iemand met een lichamelijke en/of
meervoudige beperking op vakantie begeleidt?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Enquête behoeftebepaling vakantieaanbieders

HET/RAAMWERK

In het kader van mijn afstudeeropdracht voor de Haagse Hogeschool doe ik onderzoek naar de eisen en wensen van de potentiële klant betreffende het Raamwerk Hotel, gericht op mensen met een lichamelijke en/ of meervoudige beperking. Deze enquête zal ongeveer tien minuten in beslag nemen en bestaat uit vragen betreffende de behoeften voor een toekomstig Raamwerk Hotel te Katwijk. De uitkomsten van deze enquête worden anoniem verwerkt en enkel gebruikt om een bruikbaar advies, betreffende het behoefteonderzoek van het hotel, te kunnen geven. Ik vertrouw op uw medewerking. Bij voorbaat dank.

Naam organisatie:

1. a. Welke doelgroepen boeken vooral bij uw organisatie?

.....

- b. Uit welke leeftijdscategorie komen uw klanten?

.....

2. Uit welke provincies zijn de mensen met een lichamelijke en/of meervoudige beperking woonachtig die meegaan op vakantie?

- ☐ Utrecht
- ☐ Zuid-Holland
- ☐ Noord-Holland
- ☐ Groningen
- ☐ Friesland
- ☐ Flevoland
- ☐ Drenthe
- ☐ Overijssel
- ☐ Gelderland
- ☐ Brabant
- ☐ Zeeland
- ☐ Limburg

3. Waarom worden vakanties bij uw organisatie geboekt? Wat zijn uw successen?

.....

.....

.....

.....

4. Welke vakantiebestemming wordt het meest geboekt door mensen met een lichamelijke en/ of meervoudige beperking in Nederland?

.....

.....

.....

5. Hoe lang gaan de meeste mensen met een lichamelijke en/ of meervoudige beperking op vakantie?

- ☐ Een nacht/twee dagen
- ☐ Een lang weekend
- ☐ Een midweek
- ☐ Een week
- ☐ Tien dagen
- ☐ 2 weken of langer
- ☐ Anders, namelijk.....

6. Aan welke eisen moet de accommodatie/ hotelkamer minimaal voldoen qua aanpassingen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Lift
- ☐ Automatische deuren
- ☐ Brede deuropening
- ☐ Geen drempels
- ☐ Hoog/laag bed
- ☐ Tillift
- ☐ Aangepast toilet
- ☐ Aangepaste douche
- ☐ Onderrijdbaar aanrecht
- ☐ Beugels aan de muur
- ☐ Kraan met hendel
- ☐ Persoonlijk oproepsysteem
- ☐ Internationaal Toegankelijkheids Symbool (ITS-symbool)
- ☐ Invalidenparkeerplaats
- ☐ Anders, namelijk

.....

.....

7. Aan welke eisen moet de accommodatie/ hotelkamer minimaal voldoen qua faciliteiten? (meerdere antwoorden mogelijk)

Accommodatie:

- ☐ Restaurant
- ☐ Bar
- ☐ Receptie
- ☐ Ontmoetingsruimte
- ☐ Zwembad
- ☐ Sauna
- ☐ Beautysalon
- ☐ Fysiotherapie
- ☐ Fitnessruimte
- ☐ Stomerij- en wasservice
- ☐ Roomservice
- ☐ Internetcafé
- ☐ Winkels
- ☐ Anders, namelijk.....

.....

Hotelkamer:

- ☐ Radio
- ☐ Televisie
- ☐ Telefoon
- ☐ Internetaansluiting
- ☐ Koelkast
- ☐ Bureau
- ☐ Balkon
- ☐ Anders, namelijk.....

.....

8. Welke maaltijden worden er vaak genuttigd in een hotel/ bij de accommodatie?

- ☐ Alleen ontbijt
- ☐ Alleen lunch
- ☐ Alleen diner

- ☐ Ontbijt en lunch
- ☐ Ontbijt en diner
- ☐ Lunch en diner
- ☐ Ontbijt, lunch en diner

9. In welke vorm worden deze maaltijden vaak aangeboden?
- ☐ Buffetvorm
 - ☐ Keuzemenu's
 - ☐ (Lunch)pakket
 - ☐ Anders, namelijk.....
10. Wat is uw voorkeur voor de openingstijden voor het ontbijt, lunch en diner?
- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Ontbijt 7.00- 10.00
Lunch 11.30- 13.30
Diner 17.00- 20.00 | ☐ Ontbijt 7.30- 10.30
Lunch 12.00- 14.00
Diner 17.30- 20.30 | ☐ Ontbijt 8.00- 11.00
Lunch 12.30- 14.30
Diner 18.00- 21.00 |
|---|---|---|
- ☐ Anders, namelijk....

☐ Ontbijt van	Tot
☐ Lunch van	Tot
☐ Diner van	Tot
11. Hoe vaak zou u, per week, de handdoeken verschoond willen zien?
- ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3 keer
 - ☐ 4 keer
 - ☐ Meer, namelijk per week
12. Hoe vaak zou u, per week, het bedlinnen verschoond willen zien?
- ☐ 1 keer
 - ☐ 2 keer
 - ☐ 3 keer
 - ☐ 4 keer
 - ☐ Meer, namelijk per week
13. Welke zorg zou aanwezig moeten zijn bij de hotelaccommodatie? (meerdere antwoorden mogelijk)
- ☐ Geen
 - ☐ Arts
 - ☐ Fysiotherapeut
 - ☐ Masseur
 - ☐ Anders, namelijk.....

14. Hoe zijn de kamers meestal opgedeeld?
- Eén cliënt op een kamer
 - Twee cliënten op een kamer
 - Groepsaccommodatie voor (aantal) personen
 - Anders, namelijk.....
-
- Eén vrijwilliger op een kamer
 - Twee vrijwilligers op een kamer
 - Groepsaccommodatie voor (aantal) vrijwilligers
 - Anders, namelijk.....
15. Hoeveel bent u bereid uit te geven voor een hotelovernachting op basis van logies en ontbijt?
- 40 – 60 euro
 - 60 – 80 euro
 - 80 – 100 euro
 - 100 – 120 euro
 - 120 – 140 euro
 - 140 euro of meer
 - Anders, namelijk.....
16. Welke activiteiten worden vaak erg op prijs gesteld door de mensen met een lichamelijke en/ of meervoudige beperking? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Fietsen
 - Zwemmen
 - Paardrijden
 - Sportieve activiteiten
 - Creatieve workshops
 - Varen/zeilen
 - Dagattracties
 - Museumbezoek
 - Bezoek aan duin en bos
 - Bezoek aan strand
 - Evenementen (braderie, festival)
 - Stad bezichtigen
 - (Bus)excursie
 - Anders namelijk.....
-

17. Welke extra's zouden eventueel aanwezig moeten zijn tijdens de vakantie?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- Rolstoelservice (banden plakken, onderhoud)
- Busvervoer in de regio
- Rolstoelfiets
- Scootermobiel
- Jutter (speciale rolstoel voor o.a. strand en bosgebied)
- Vrijwilliger (een persoon die u een dag of meerdere dagen gezelschap kan houden tijdens uw vakantie)
- Anders, namelijk.....

.....

BIJLAGE 5 RESULTATEN ENQUÊTES

Resultaten Lichamelijk gehandicapten (LG) n = 40

Wat is uw leeftijd?		
20-29 jaar	# 7	17,5%
30-39 jaar	# 6	15%
40-49 jaar	# 9	22,5%
50-59 jaar	# 14	35%
60-69 jaar	# 3	7,5%
70-79 jaar	# 1	2,5%

Wat is uw geslacht?		
Man	#24	60%
Vrouw	#16	40%

In welke provincie bent u woonachtig?		
Utrecht	#0, 0%	
Zuid-Holland	#15	37,5%
Noord-Holland	#5	12,5%
Groningen	#0, 0%	
Friesland	#1	2,5%
Flevoland	#0, 0%	
Drenthe	#0, 0%	
Overijssel	#2	5%
Gelderland	#16	40%
Brabant	#1	2,5%
Zeeland	#0, 0%	
Limburg	#0, 0%	

Bij welke organisatie boekt u meestal uw vakantie? n=40 per antwoord		
Rode Kruis	#3	7,5
De Zonnebloem	#6	15
SRG (Stichting Recreatie Gehandicapten)	#5	12,5
Stichting de Wielewaal	#3	7,5
Mensen voor mensen	#3	7,5
Anders, namelijk	#25	62,5
geen antwoord:	#0, 0%	

Wat is de reden dat u bij deze organisatie boekt? (meerdere antwoorden mogelijk) n=40 per antwoord		
Goede accommodaties	#9	22,5 %
1-op-1 begeleiding	#9	22,5 %
Goedkoop	#7	17,5 %
Traditie	#2	5 %
Geen verplichtingen	#2	5 %
Anders, namelijk	#31	77,5 %
geen antwoord:	#0, 0%	

Hoe lang duren uw vakanties doorgaans?		
Eén nacht/ twee dagen	#0, 0 %	
Een lang weekend	#0, 0 %	
Een midweek	#3	7,5 %
Een week	#22	55 %
Tien dagen	#4	10 %
Twee weken	#5	12,5 %
Anders, namelijk	#6	15 %
geen antwoord	#0, 0 %	

Wat is uw voorkeur voor soort vloerbedekking in het hotel?		
Linoleum (zeil)	#17	42,5 %
Laminaat	#11	27,5 %
Rolvast tapijt	#2	5 %
Tegels	#5	12,5 %
Anders, namelijk	#5	12,5 %
geen antwoord	#0, 0 %	

Hoeveel bent u bereid uit te geven voor een hotelovernachting op basis van logies en ontbijt? n= 40		
40-60	#19	47,5 %
60-80	#15	37,5 %
80-100	#4	10 %
100-120	#0, 0 %	
120 of meer	#0, 0 %	
Anders, namelijk	#2	5 %
geen antwoord	#0, 0 %	

Zijn de vragen in deze enquête duidelijk?		
Nee	#0, 0 %	
Ja	#40	100 %
geen antwoord	#0, 0 %	

Zijn er vragen die u mist in deze enquête?		
Nee	#36	90 %
Ja (zo ja, welke?)	#4	10 %
geen antwoord	#0, 0 %	

Overige opmerkingen met betrekking tot de vakantie (LG):

- Aanwezigheid van personeel wat kan anticiperen op mensen met een functiebeperking;
- Houd rekening met het feit dat er ook rolstoelers zijn die geheel zelfstandig zijn. Zij maken geen gebruik van vrijwilligers. Let dus op de aanleg van paden (vlak en geen grind), hellingen, drempels, deuren, aangepaste receptie en bar;
- Houd rekening met de tafels in o.a. het restaurant (rolstoel moet onder de tafel kunnen). Zorg dat de lift voldoende groot is. Zorg dat er gedoucht kan worden in een douchehoek;
- Busvervoer van en naar vakantiebestemming;
- Keuzemogelijkheid bieden qua activiteiten per dag en vrije keuze om te gaan. Plus de aanwezigheid van een 1-op-1 begeleider;
- Toegankelijke discotheek is altijd leuk;
- Hotel moet ook beschikbaar zijn voor valide personen. En een midweek of lang weekend aanbieden;
- Bemiddelingsbureau opstarten tussen zorginstelling en hotel;
- Bij buffet ruime keuze aanbieden;
- Speciale verzorging voor wonden;
- Het is handig als een vrijwilliger bekend is in de omgeving;
- Het bedlinnen verschonen wanneer nodig;
- Aangepaste telefoon, handsfree bellen.

Resultaten vrijwilliger (VW) n= 12

Zijn de vragen in deze enquête duidelijk?		
Nee	#0, 0%	
Ja	#12	100%
geen antwoord	#0, 0%	

Zijn er vragen die u mist in deze enquête?		
Nee	#10	83%
Ja (zo ja, welke?)	#2	17%
geen antwoord	#0, 0%	

Wat doet u zoal op een dag als vrijwilliger als u iemand met een lichamelijke beperking op vakantie begeleidt?:

- Alle ADL-hulp, dingen die ze niet zelfstandig kunnen (toiletgang, wassen enz.) Daarnaast alles wat cliënt wenst die dag; dat kunnen uitjes zijn of dagje strand;
- Cliënt wassen en aankleden, helpen bij de maaltijden, hulp bieden bij toiletgang, dagjes uit en praatje maken;
- Gezelschap houden, behoeften van de personen realiseren, hulp bij het eten geven en aanvullende klussen;
- Daguitstapjes, museumbezoek, stadswandeling, spelletjes, eten, terrasjes en winkelen;
- Alle ADL- zorg en een leuke vakantie bezorgen;
- Alles wat nodig is voor die persoon;
- Uitjes, excursies, wandelen, zwemmen, gezellig eten, terrasje pikken en winkelen;
- Vooral veel gezelligheid creëren en natuurlijk helpen bij alles waar de gehandicapte hulp bij nodig heeft;
- Alles van aankleden/wassen, hulp bij eten excursies, winkelen en avondzorg.

Resultaten Vakantieaanbieders (VA) n= 8

Uit welke provincies zijn de mensen met een lichamelijke en/ of meervoudige beperking woonachtig die meegaan op vakantie? (meerdere antwoorden mogelijk)		
Utrecht	#8	100%
Zuid- Holland	#8	100%
Noord- Holland	#8	100%
Groningen	#8	100%
Friesland	#8	100%
Flevoland	#8	100%
Drenthe	#8	100%
Overijssel	#8	100%
Gelderland	#8	100%
Brabant	#8	100%
Zeeland	#7	87,5%
Limburg	#7	87,5%

Hoe lang gaan de meeste mensen met een lichamelijke en/ of meervoudige beperking op vakantie?		
Een nacht/ twee dagen	#0	0%
Een lang weekend	#0	0%
Een midweek	#0	0%
Een week	#7	87,5%
Tien dagen	#0	0%
Twee weken of langer	#0	0%
Anders, namelijk	#1	12,5%

Hoeveel zijn de klanten bereid uit te geven voor een hotelovernachting op basis van logies en ontbijt?		
40 - 60 euro	#2	25 %
60 - 80 euro	#0	0 %
80 - 100 euro	#1	12,5 %
100 - 120 euro	#1	12,5 %
120 euro of meer	#0	0 %
Anders, namelijk	#4	50 %

Resultaat gezamenlijk

Aan welke wensen moet uw accommodatie minimaal voldoen qua aanpassingen? (meerdere antwoorden mogelijk) n=40 per antwoord				
	N= 40	N= 8	N= 12	
	LG= 2	VA= 3	VW= 1	Totaal
Lift	95,0%	75,0%	100%	86 %
Automatische deuren	62,5%	50,0%	67%	57 %
Brede deuropening	92,5%	100,0%	92%	96 %
Geen drempels	92,5%	100,0%	83%	95 %
Hoog/laag bed	77,5%	62,5%	75%	70 %
Tillift	40,0%	50,0%	67%	50 %
Aangepast toilet	87,5%	87,5%	92%	88 %
Aangepaste douche	85,0%	87,5%	92%	87 %
Onderrijdbaar aanrecht	35,0%	37,5%	17%	33 %
Beugels aan de muur	65,0%	87,5%	75%	78 %
Kraan met hendel	62,5%	50,0%	33%	51 %
Persoonlijk oproepsysteem	77,5%	50,0%	50%	59 %
Internationaal Toegankelijkheids Symbool (...)	30,0%	37,5%	58%	38 %
Invalidenparkeerplaats	32,5%	50,0%	58%	46 %
Anders, namelijk	30,0%	25,0%	8%	24 %

Welke faciliteiten wenst u aanwezig in het hotel? (meerdere antwoorden mogelijk) n=40 per antwoord				
	LG	VA	VW	Totaal
Restaurant	97,5%	75,0%	92%	85 %
Bar	80,0%	62,5%	75%	70 %
Receptie	77,5%	62,5%	83%	71 %
Ontmoetingsruimte	72,5%	87,5%	50%	76 %
Zwembad	35,0%	25,0%	58%	34 %
Sauna	17,5%	12,5%	8%	13 %
Beautysalon	25,0%	12,5%	17%	17 %
Fitnessruimte	22,5%	12,5%	17%	17 %
Fysiotherapie	40,0%	0,0%	25%	18 %
Stomerij- en wasservice	35,0%	25,0%	25%	28 %
Roomservice	52,5%	25,0%	33%	36 %
Internetcafé	35,0%	25,0%	42%	31 %
Winkels	67,5%	12,5%	50%	37 %
Anders, namelijk	5,0%	12,5%	0%	8 %

Welke faciliteiten wenst u aanwezig op uw hotelkamer? (meerdere antwoorden mogelijk) n=40 per antwoord				
	LG	VA	VW	Totaal
Radio	87,5%	37,5%	75%	60%
Televisie	97,5%	50,0%	75%	70%
Telefoon	77,5%	62,5%	58%	67%
Internetaansluiting	17,5%	12,5%	0%	12%
Koelkast	67,5%	12,5%	75%	41%
Bureau	35,0%	0,0%	8%	13%
Balkon	72,5%	12,5%	58%	40%
Anders, namelijk	20,0%	12,5%	8%	14%

Indien u hebt gekozen voor een restaurant, van welke maaltijden zou u gebruik willen maken?				
	LG	VA	VW	Totaal
Alleen ontbijt	12,5%	25,0%	17%	20%
Ontbijt en diner	32,5%	25,0%	50%	32%
Alleen lunch	0,0%	0,0%	0%	0%
Lunch en diner	0,0%	0,0%	0%	0%
Alleen diner	0,0%	0,0%	0%	0%
Ontbijt, lunch en diner	52,5%	50,0%	25%	47%
Ontbijt en lunch	2,5%	0,0%	0%	1%
Geen antwoord	0,0%	0,0%	8%	1%

In welke vorm zou u het ontbijt, lunch en diner gepresenteerd willen zien?				
	LG	VA	VW	Totaal
Buffetvorm	67,5%	87,5%	75%	79%
Keuzemenu's	25,0%	0,0%	17%	11%
(Lunch)pakket	0,0%	0,0%	0%	0%
Anders, namelijk	7,5%	12,5%	8%	10%

Wat is uw voorkeur voor de openingstijden voor het ontbijt, lunch en diner?				
	LG	VA	VW	Totaal
Ontbijt 7.00-10.00, Lunch 11.30-13.30, Din...	5,0%	0,0%	33%	7%
Ontbijt 7.30-10.30, Lunch 12.00-14.00, Din...	32,5%	37,5%	8%	31%
Ontbijt 8.00-11.00, Lunch 12.30-14.30, Din...	35,0%	37,5%	50%	39%
Anders, namelijk	27,5%	25,0%	8%	23%

Hoe vaak zou u, per week, de handdoeken verschoond willen zien?				
	LG	VA	VW	Totaal
1 keer	0,0%	0,0%	0%	0%
2 keer	5,0%	0,0%	17%	5%
3 keer	25,0%	12,5%	17%	17%
4 keer	15,0%	12,5%	0%	11%
Meer, namelijk	55,0%	75,0%	67%	67%

Hoe vaak zou u, per week, het bedlinnen verschoond willen zien?				
	LG	VA	VW	Totaal
1 keer	40,0%	25,0%	33%	31%
2 keer	37,5%	37,5%	25%	35%
3 keer	15,0%	12,5%	17%	14%
4 keer	2,5%	0,0%	8%	2%
Meer, namelijk	5,0%	25,0%	17%	17%

Van welke zorg zou u graag gebruik willen maken naast uw hotelaccommodatie? (meerdere antwoorden mogelijk) n=40 per antwoord				
	LG	VA	VW	Totaal
Geen	30,0%	62,5%	25%	45%
Arts	47,5%	12,5%	67%	33%
Fysiotherapeut	27,5%	0,0%	33%	15%
Masseur	17,5%	0,0%	8%	7%
Anders, namelijk	10,0%	50,0%	17%	31%

Voor hoeveel personen ziet u de aangepaste kamers graag ingericht?				
	LG	VA	VW	Totaal
Eenpersoonskamers	77,5%	37,5%	75%	57%
Tweepersoonskamers	22,5%	62,5%	25%	43%
Groepsaccommodatie voor meerdere	0,0%	0,0%	0%	0%
Anders, namelijk	0,0%	0,0%	0%	0%

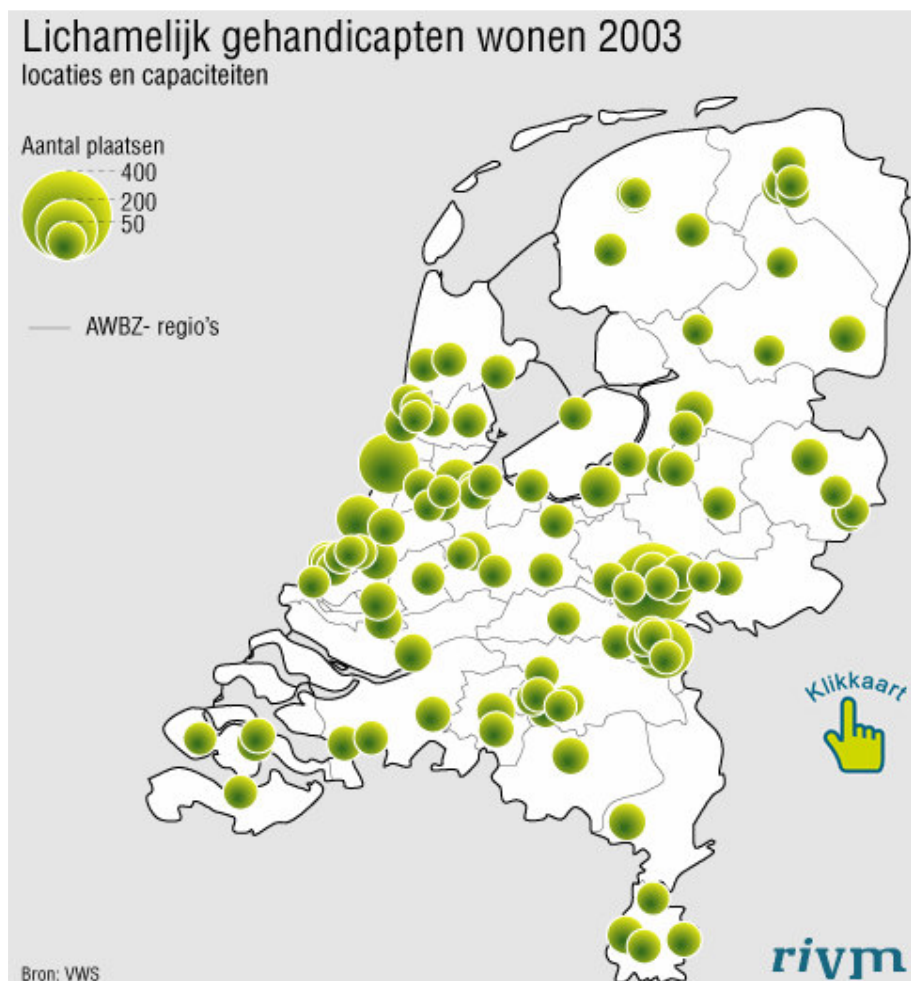
Voor hoeveel personen ziet u de 'vrijwilligers' kamers graag ingericht?				
	LG	VA	VW	Totaal
Eenpersoonskamers	37,5%	25,0%	50%	33%
Tweepersoonskamers	62,5%	75,0%	50%	67%
Groepsaccommodatie voor meerdere	0,0%	0,0%	0%	0%
Anders, namelijk	0,0%	0,0%	0%	0%

Wat voor activiteiten zou u bij voorkeur willen ondernemen tijdens uw vakantie? (meerdere antwoorden mogelijk) n=40 per antwoord				
	LG	VA	VW	Totaal
Fietsen	15,0%	0,0%	17%	8%
Zwemmen	30,0%	62,5%	58%	51%
Paardrijden	7,5%	0,0%	8%	4%
Sportieve activiteiten	30,0%	25,0%	17%	25%
Creatieve workshops	27,5%	25,0%	25%	26%
Zeilen	52,5%	50,0%	17%	45%
Dagattracties (zoals, Duinrell- 10km, Madu...	72,5%	62,5%	58%	65%
Museumbezoek (Katwijk, Leiden - 10km)	60,0%	25,0%	42%	40%
Bezoek aan duin en bos	62,5%	37,5%	42%	47%
Bezoek aan strand	75,0%	62,5%	75%	69%
Evenementen (Braderie, festival)	75,0%	50,0%	33%	56%
Stad bezichtigen (Leiden, Delft - 15km, Den...	90,0%	87,5%	58%	83%
(Bus)excursie	50,0%	75,0%	17%	57%
Anders, namelijk	22,5%	12,5%	0%	14%

Van welke extra's zou u eventueel gebruik willen maken tijdens uw vakantie? (meerdere antwoorden mogelijk) n=40 per antwoord				
	LG	VA	VW	Totaal
Rolstoelservice (Onderhoud, banden plakken...	87,5%	50,0%	67%	81%
Busvervoer in de regio	75,0%	37,5%	67%	69%
Rolstoelfiets	20,0%	25,0%	17%	21%
Scootermobiel	22,5%	37,5%	17%	25%
Jutter (Speciale rolstoel voor o.a. strand...	32,5%	37,5%	58%	33%
Vrijwilliger (een persoon die u een dag o...	40,0%	50,0%	58%	42%
Anders, namelijk	5,0%	12,5%	0%	6%

BIJLAGE 6 LICHAAMELIJK GEHANDICAPTEN WONEN 2003

Het aantal plaatsen van woonvormen voor lichamelijk gehandicapten in Nederland.



BIJLAGE 7 AANGEPASTE VOORZIENINGEN

Hotel 't Slothuys

Aangepaste douche



Aangepast toilet



Hotel de Valkenberg

Aangepaste bar



Herstelhotel de Kim

Hotelkamer met hoog/ laag bed



BIJLAGE 8 CLASSIFICATIE HOTELS OP TOEGANKELIJKHEID

Categorie	Omschrijving	*	***	*****
Hotel(kamer)	Slipwaarde hotel ¹	r- waarde: 9	r- waarde: 9	r- waarde: 9
	Niveaunderschillen	Opstapjes aanwezig	≤20 mm, afgerond	≤20 mm, afgerond
	Deurdrangers/ automaten	≤30 N ²	Automatisch	Automatisch
	Dagmaat deuren	800 mm	900 mm	950 mm
	Slotzijde deuren			500 mm
	Draaicirkel		1500 mm	2000 mm
	Haakse bocht		1950 mm	2900 mm
	Grootte lift	1000 x 1500 mm	1000 x 1500 mm	1100 x 2100 mm
	Breedte gang	1100 mm	1200 mm	1500 mm
Badkamer en toilet	Minimale oppervlakte	± 3 m ²	± 3,5 m ²	± 7 m ²
	Voorkeursafmeting	1000 x 3000 mm	1800 x 2000 mm	2250 x 3250 mm
	Slipwaarde badkamer	r- waarde: 10	r- waarde: 10	r- waarde: 10
	Slipwaarde douchehoek	r- waarde: 11	r- waarde: 11	r- waarde: 11
Hotelkamer	Minimale oppervlakte	20,5 m ²	22,5 m ²	32 m ²
	Minimale breedte	2850 mm	2900 mm	3200 mm

¹ Slipwaarde:

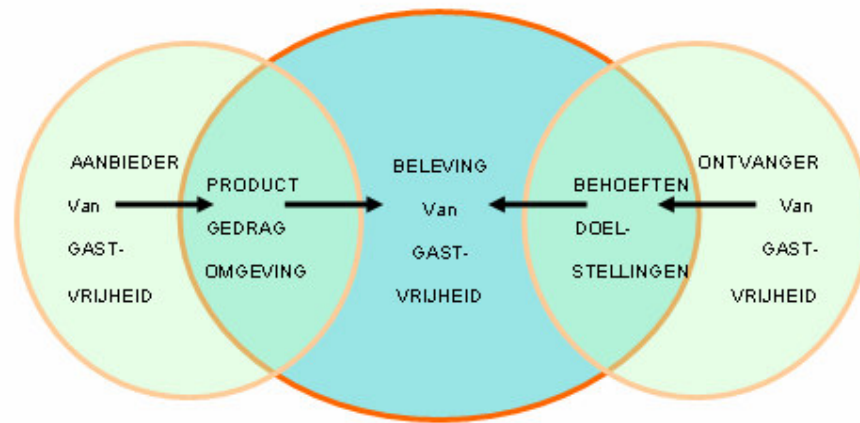
“De antislip waarde van een profiel wordt aangeduid met een R-waarde. Deze R-waarde is verdeeld over 5 groepen, gerelateerd aan de hoogte van het uitglijdrisico. Voor de bepaling van de R-waarde worden de tegels getest op een verstelbaar, hellend vlak: ingesmeerd met olie en belopen met veiligheidsschoenen, op nat en droog oppervlak met lederen- en gummi zolen.”⁵⁷

² Bedieningsweerstand

De bedieningsweerstand van de toegangsdeur dient maximaal 30 Newton te bedragen.

⁵⁷ http://www.tegelvloer.nl/technische_info.htm

BIJLAGE 9 GASTVRIJHEIDMODEL



BIJLAGE 10 BEDRIJFSVERGELIJKING HOTELS

Hotel 't Slothuys

Onderwerp	Aanbod
Verblijfsduur	Eén nacht tot 2 weken. Meestal wordt een week geboekt.
Aanpassingen	Lift, deuren met magneet, brede deuropeningen, geen drempels, hoog/ laagbed op aanvraag, tillift, aangepast toilet en douche, beugels aan de muur, kraan met hendel en op 13 kamers een oproepsysteem verbonden met de centrale. Het hotel beschikt over 25 hoog/ laag bedden, die gebruikt worden indien nodig.
Type vloerbedekking	Laminaat in de kamers, antisliptegels in de douche, linoleum op de gangen en keramiek tegels in de algemene ruimte.
Faciliteiten	Restaurant, bar, receptie (aanspreekbaar, niet fulltime bezet), roomservice (op aanvraag), ontmoetingsruimte en tuin met terras. Naast de faciliteiten in het hotel zijn op 400 m afstand een zwembad, een sauna en winkels te vinden.
Hotelkamer	Telefoon. Een televisie is aanwezig in de ontmoetingsruimte.
Maaltijden	Ontbijt, lunch en diner.
Aanbod maaltijden	Ontbijt en lunch in buffetvorm; Diner wordt uitgeserveerd, tenzij om iets anders gevraagd wordt.
Openingstijden restaurant	Ontbijt: 8.00-10.00 uur; Lunch: 12.00-14.00 uur; Diner: 17.30-20.00 uur. De tijden kunnen aangepast worden indien nodig.
Schoonmaak	De kamers worden elke dag schoongemaakt.
Linnen	Het bedlinnen wordt één keer in de week verschoond of indien nodig en de handdoeken worden twee keer in de week verschoond.
Zorg	Arts en fysiotherapie zijn op afspraak beschikbaar in het dorp. Extra zorg moet via de thuiszorg geregeld worden.
Extra service	Busvervoer in de regio (flexibele bus met circa 50 plaatsen), rolstoelservice op aanvraag in het dorp, 1 rolstoel voor noodgevallen en een boot bij een andere vestiging 'de Purmereend'.
Activiteiten	In hotel: Optredens (volksdansgroepen, accordeonist) op aanvraag (zelf bekostigen), Oud- Hollandse spelletjes, bingoavond. In de omgeving: zwembad, tuincentrum, weekmarkt, stoommuseum, kaasboerderij/ klompenboerderij en verschillende steden, Hoorn (15km), Enkhuizen (30km), Volendam (30km)
Tarieven	Logies/ ontbijt: 52,50 euro (1 persoon) 67,50 euro (2 personen) 84,00 euro (3 personen) Lunch: 8,00 euro (brood, salade, soep, hartig) Diner: 14,75 euro (3-gangen)

Hotel de Valkenberg

Onderwerp	Aanbod
Verblijfsduur	Week, midweek en weekend.
Aanpassingen	Lift, deuren zijn met weinig moeite te openen en de voordeur is automatisch, brede deuropeningen, geen drempels, hoog/laag bed, aangepaste toilet, aangepaste douche, douchestoel, beugels, papegaai, kraan met hendel, afzetscherm en oproepsysteem.
Type vloerbedekking	Rolvast tapijt in de kamers en algemene ruimtes, antisliptegels in de douche en linoleum in de recreatiezaal.
Faciliteiten	Restaurant, twee bars ⁵⁸ , receptie, recreatiezaal, zwembad, binnen- en buitenterras, kapsalon (open op vrijdag), wasserette voor noodgevallen, roomservice, twee computers met Internet en winkeltje.
Hotelkamer	Radio, televisie en enkele kamers hebben een balkon.
Maaltijden	Ontbijt, lunch en diner.
Aanbod maaltijden	Ontbijt- en lunchbuffet (eventueel lunchpakket). Het diner wordt op schalen uitgeserveerd.
Openingstijden restaurant, bar en receptie	Ontbijt: 8.30- 10.00 uur; Lunch: 12.30- 14.00 uur; Diner: 17.30-19.00 uur. Bar: Eén van de twee bars in het hotel is in ieder geval elke dag van 10.00- 24.00 uur open en de koffiecorner is altijd gratis beschikbaar. Receptie: 10.00- 12.00 uur en 13.00- 17.00 uur.
Schoonmaak	De schoonmaak van de kamers wordt vooral gedaan door de vrijwilligers die zijn meegegaan op vakantie. Een medewerker van het hotel leegt de prullenbakken en controleert de kamers voor de aanvang van nieuwe gasten.
Linnen	De vrijwilliger is verantwoordelijk voor de opmaak van de bedden en het verschonen van de handdoeken en het bedlinnen gedurende de week. Bij vertrek moet de vrijwilliger er voor zorgen dat de bedden verschoond worden en dat een nieuw linnenpakket aanwezig is voor de volgende gast.
Zorg	In het hotel is een verpleegpost aanwezig voorzien van allerlei verpleegartikelen (medicijnen, verband enz.). Gasten kunnen hiervan gebruik maken in noodgevallen, daarna wordt via de arts een recept uitgeschreven bij de dichtstbijzijnde apotheek. Het personeel in het hotel heeft een verpleegkundige opleiding gevolgd. Op afspraak is een fysiotherapeut en een arts uit het dorp beschikbaar.
Extra service	Drie busjes voor busvervoer in de regio, elk geschikt voor 9 gasten, rolstoelservice, 10 scootermobiele, 20 rolstoelen en elektrische rolstoelen. Een munttelefoon en kluisjes zijn aanwezig. Een koelkast is beschikbaar indien nodig.
Activiteiten	In hotel: elke middag een film, dagdeel gebruik van het zwembad, bezoek aan het theehuis, bingo-ochtend en elke vrijdagavond een feestmaal. In de omgeving: rondrit, bezoek aan de mosterdfabriek, intratuin, Burgers Bush, kijk en luistermuseum, oude ambacht en speelgoedmuseum en een winkelcentrum in Zutphen. De excursies zijn

⁵⁸ Zie bijlage 11

	reistijdafhankelijk, omdat de gasten weer terug moeten zijn voor de lunch of het diner.
Tarieven	Laag seizoen: 398 euro per week (alles inbegrepen). Het laag seizoen loopt van eind februari tot begin april en van eind oktober tot eind december. Hoogseizoen: 598 euro per week (alles inbegrepen). Het hoogseizoen loopt van begin april tot begin september. In het hoogseizoen zijn de tarieven voor een midweek (ma-vr) 498 euro en voor een weekend (vr-ma) 358 euro.

Herstelhotel de Kim

Onderwerp	Aanbod
Verblijfsduur	Weekend, midweek en één of meerdere weken.
Aanpassingen	Twee liften, brede deuropeningen, geen drempels, hoog/laag bed, aangepaste douche en toilet, douchestoel, beugels, papegaai (op aanvraag), kraan met hendel en oproepsysteem.
Type vloerbedekking	Laagpolig tapijt in de kamers en de algemene ruimtes vanaf de eerste verdieping, antisliptegels in de douche en linoleum in de kamers op de begane grond.
Faciliteiten	Restaurant, receptie, recreatiezaal, binnen- en buitenterras, sauna, beautysalon (2 ochtenden in de week geopend), fysiotherapie, wasserette, roomservice (tegen betaling) en één computer met Internet.
Hotelkamer ⁵⁹	Televisie, koelkast, kluis en de meeste kamers hebben een balkon.
Maaltijden	Ontbijt, lunch en diner.
Aanbod maaltijden	Het betreft een standaard ontbijt met verschillende soorten brood en beleg en koude dranken. Bij de lunch is daarnaast ook iets warm te verkrijgen. Bij het diner kan men kiezen uit een keuzemenu, welke wordt uitgeserveerd.
Openingstijden restaurant, receptie	Ontbijt: 8.00- 9.30 uur; Lunch: 12.30-13.30 uur; Diner: 18.30-21.00 uur; Receptie: 9.00-16.00 uur.
Schoonmaak	De schoonmaak van de kamers vindt twee keer in de week plaats, de kamer opruimen gebeurt elke dag.
Linnen	De handdoeken worden elke dag verschoond en het bedlinnen één keer in de week en vaker indien nodig.
Zorg	Fysiotherapeut aanwezig en een arts is op afspraak beschikbaar. Verzorging (ADL-hulp) en verpleging (wonden verzorgen, wassen) aanwezig op vraag.
Extra service	Taxivervoer (op kosten van de gast), rolstoelen en rolstoelservice.
Activiteiten	Recreatiezaal aanwezig, waar gasten tijdens de ochtend zich kunnen vermaken. Uitstapje naar Katwijk. Feestmaaltijden op feestdagen.
Tarieven	Logies/ ontbijt: 1-persoonskamer zonder balkon: € 80,- 1-persoonskamer met balkon: € 90,-

⁵⁹ Zie bijlage 13

	2-persoonskamer met balkon: € 150,-
	Half pension: € 20,- per dag
	Volledig pension: € 30,- per dag
	Alleen thee en koffierondes: € 12,- per week
	Verpleging/ verzorging: Tot 1 kwartier: € 15,75 per dag
	Van 15 minuten tot een half uur: € 31,50

BIJLAGE 11 UITWERKING ENQUÊTES VAKANTIEAANBIEDERS

Stichting Recreatie Gehandicapten (SRG)

“De SRG organiseert groepsreizen voor mensen met een lichamelijke handicap. Behalve de organisatie van de reis biedt de SRG tijdens de vakanties ook persoonlijke ADL-hulp en begeleiding. Doorgaans bestaat een reisgezelschap uit dertien gehandicapte deelnemers en acht vrijwillige medewerkers, maar ook grotere en kleinere groepen komen voor. Jaarlijks organiseert de SRG ongeveer 30 reizen naar binnenlandse en buitenlandse bestemmingen. Bij SRG-reizen staat het vakantieplezier voorop. Deelnemers en medewerkers maken er samen een leuke tijd van en proberen zoveel mogelijk van de vakantiebestemming te zien. We maken daarom veel excursies, zoals bezoeken aan bezienswaardigheden, avontuurlijke trektochten en boottrips. Daar horen natuurlijk ook lekker eten, zonnen, winkelen en terrasjes bij.”⁶⁰

Mensen met een lichamelijke handicap zijn de doelgroep van de SRG. De doelgroep bestaat uit de leeftijdscategorie van 20 t/m 70 jaar uit alle provincies in Nederland. De reden waarom bij de SRG wordt geboekt is, omdat alles kan tot het tegendeel is bewezen. Het aanbod van vakantiebestemmingen in Nederland bestaat bijna alleen nog uit bungalows en groepsaccommodaties. De meeste mensen met een lichamelijk beperking gaan voor één week meestal in het binnenland op vakantie en voor tien dagen of twee weken naar het buitenland. De SRG stelt minimale eisen op waaraan accommodaties moeten voldoen qua aanpassingen. De accommodaties moeten, beschikken over een lift bij meerdere verdiepingen, brede deuropeningen, geen drempels, een aangepast toilet, een aangepaste douche en beugels aan de muur. Qua faciliteiten in de accommodatie gaat het over de aanwezigheid van een bar en een ontmoetingsruimte. Op de kamer moet een radio, een televisie, een telefoon, een koelkast en een balkon aanwezig zijn.

Als de SRG kiest voor een hotelaccommodatie, dan maakt men alleen gebruik van het ontbijt. Als men kiest voor een accommodatie waar zelf gekookt kan worden, dan wordt het ontbijt en het diner bij de accommodatie genuttigd. De maaltijden worden hier vaak in buffetvorm aangeboden. Bij andere accommodaties moeten de maaltijden zelf geregeld worden. De voorkeur voor de openingstijden van het ontbijt en het diner gaat respectievelijk uit naar 7.00 tot 10.00 uur en 18.00 tot 21.00 uur.

De SRG zou het liefst de handdoeken elke dag verschoond willen zien en het bedlinnen één keer per week. Voor de SRG is het niet nodig dat er extra zorg aangeboden kan worden. Deelnemers en vrijwilligers van de vakantiereis slapen vaak met z'n tweeën op een kamer. Op het gebied van activiteiten worden de volgende activiteiten vaak erg op prijs gesteld door de deelnemers: Varen en/ of zeilen, dagattracties, bezoek aan strand, evenementen (braderie of festival), stad bezichtigen, winkelen en een busexcursie. Tijdens een vakantiereis wordt de aanwezigheid van rolstoelfietsen en jutters erg op prijs gesteld. De aanwezigheid van een rolstoelservice is niet nodig, omdat deze spullen altijd zelf meegenomen worden. Busvervoer in de regio is ook niet van toepassing, omdat ze zelf beschikken over 2 á 3 busjes in de week. De optie om een vrijwilliger te boeken op de vakantiebestemming is ook niet van toepassing, omdat de deelnemers altijd samen met een vrijwilliger op vakantie gaan.

⁶⁰ <http://www.srg-vakanties.nl/>

De Wielewaal

“De Wielewaal organiseert grensverleggende groepsvakanties voor kinderen en jongeren met een handicap. Uitgangspunt is dat iedereen die wil ook daadwerkelijk mee kan, ongeacht de zwaarte van de handicap. Er zijn vakanties voor jongeren met een lichamelijke handicap, meervoudig complexe handicap en jongeren met ADHD en/of Autisme. De vakantiegeangers zijn tussen de 6 en 35 jaar.”⁶¹

Mensen met een lichamelijke handicap, meervoudige complexe handicap en jongeren met ADHD en/of autisme zijn de doelgroep van de Wielewaal. De doelgroep bestaat uit de leeftijdscategorie van 6 t/m 45 jaar uit alle provincies in Nederland. De reden waarom bij de Wielewaal wordt geboekt is lastig te zeggen omdat iedereen zijn eigen redenen heeft. Een aantal kenmerken die wel genoemd kunnen worden is de 1-op-1 begeleiding, grensverleggend (niet beperken, maar grenzen opzoeken) en anticiperen op vragen uit de doelgroep. Het is niet te peilen welke accommodaties populair zijn, omdat wat het ene jaar populair was, dit jaar niet zo hoeft te zijn. Het hangt geheel af van de periode en de reisafstand voor de deelnemers. De reisduur van de vakantie is heel wisselend, waarbij het aanbod beperkend is. Er is veel vraag naar lange vakanties, maar het prijskaartje en begeleiding zijn hierin temmend.

De Wielewaal stelt minimale eisen op waaraan accommodaties moeten voldoen qua aanpassingen. De accommodaties moeten, beschikken over een lift bij aangepaste kamers op verdieping, brede deuropeningen, weinig tot kleine of geen drempels. Een hoog/laag bed, tillift en een persoonlijk oproepsysteem zijn niet noodzakelijk, omdat die overal te huur zijn. Er moet een aangepast toilet, een aangepaste douche en beugels aan de muur aanwezig zijn en de vertrekken moeten groot en ruim zijn. Het hotel moet sfeer, gastvrijheid en een aantrekkelijke omgeving bieden. Qua faciliteiten in de accommodatie gaat het over de aanwezigheid van een ontmoetingsruimte. Op de kamer moet een goed bed, het liefst een éénpersoonsbed, en goed sanitair aanwezig zijn. Het bed moet eenvoudig te verplaatsen zijn. Hoewel het verlangen gaat naar een hoog/laag bed.

Als de Wielewaal kiest voor een hotelaccommodatie, dan wil men graag dat het ontbijt en het diner geserveerd kunnen worden. De maaltijden worden dan vaak in buffetvorm aangeboden. Voor de lunch wordt er gebruik gemaakt van lunchpakketten. De voorkeur voor de openingstijden van het ontbijt en het diner gaat respectievelijk uit naar 7.00 tot 12.00 uur en van 17.00 tot 21.00 uur. Het liefst willen ze dat de openingstijden flexibel zijn van dag tot dag, afhankelijk van het dagprogramma.

De Wielewaal zou het liefst de handdoeken elke dag verschoond willen zien, indien nodig, en het bedlinnen twee keer per week en op aanvraag. Voor de Wielewaal is het niet nodig dat er extra zorg aangeboden kan worden. Deelnemers van de vakantiereis slapen vaak met z'n tweeën op een kamer of in een groepsaccommodatie met 16 tot 40 personen. Vrijwilligers slapen met twee of meer op een kamer of in een groepsaccommodatie voor 8 tot 20 personen. Voor een hotelovernachting op basis van logies willen ze maximaal 25 euro uitgeven.

Op het gebied van activiteiten worden de volgende activiteiten vaak erg op prijs gesteld door de deelnemers: zwemmen en dagattracties. Daarnaast is het belangrijk dat de deelnemers individuele keuzes kunnen maken, ondanks het feit dat ze groepsvakanties organiseren.

⁶¹ <http://www.wielewaal.nl/>

Tijdens een strandvakantie wordt de aanwezigheid van jutters en een oprit naar het strand erg op prijs gesteld. Als een vakantie locatie ver weg ligt van activiteiten, is aangepast vervoer gewenst. Bij een stadsvakantie is een toegankelijk OV gewenst.

Bij het uitzoeken van een locatie gaat de Wielewaal uit van de aantrekkingskracht. De vraag ‘dus ga je als niet afhankelijk van aanpassingen zijnde persoon ook naar deze locatie?’ wordt gesteld. De Wielewaal kiest populaire bestemmingen en proberen daar of in de buurt daarvan een vakantie te organiseren.

Het Rode Kruis

“U wilt een paar dagen weg van huis. Niet zo eenvoudig als je een ziekte of handicap hebt! Het Rode Kruis organiseert al meer dan 50 jaar vakanties voor mensen die niet (meer) zelfstandig met vakantie kunnen. Vakantiegasten met een chronische ziekte, psychiatrische problemen, een handicap of dementie kunnen bij het Rode Kruis terecht. Ook hun verzorger, een vriend of partner is van harte welkom. Artsen, verpleegkundigen en vrijwilligers zetten zich in om de gasten van een onbezorgde vakantie te laten genieten.”⁶²

Mensen met een chronische ziekte, psychiatrische problemen, een handicap of dementie zijn de doelgroep van het Rode Kruis. De doelgroep bestaat uit de leeftijdscategorie van 55 jaar en ouder uit alle provincies in Nederland. De reden waarom bij het Rode Kruis wordt geboekt is omdat optimale aanpassingen en zorg voor mensen met een functiebeperking is geregeld. Het aanbod van vakantiebestemmingen in Nederland bestaat uit vakantiehotels en een hotelschip. Het hotelschip J. Henry Dunant is een populaire vakantiebestemming. De meeste mensen met een lichamelijke beperking gaan voor één week in het binnenland op vakantie.

Het Rode Kruis stelt minimale eisen op waaraan accommodaties moeten voldoen qua aanpassingen. De accommodaties moeten beschikken over een lift, automatische deuren, brede deuropeningen, geen drempels, een hoog/laag bed, tillift, een aangepast toilet, een aangepaste douche, beugels aan de muur, een kraan met hendel, een persoonlijk oproepsysteem en een invalidenparkeerplaats. Qua faciliteiten in de accommodatie gaat het over de aanwezigheid van restaurant, een bar, een receptie, een ontmoetingsruimte, een zwembad, een sauna, een beautysalon, een stomerij- en wasservice, roomservice en een Internetcafé. Op de kamer moet een radio, een televisie en een telefoon aanwezig zijn.

Als het Rode Kruis kiest voor een hotelaccommodatie, dan wil graag gebruik maken van het ontbijt, de lunch en het diner. De maaltijden moeten in buffetvorm worden aangeboden of worden uitgeserveerd. De voorkeur voor de openingstijden van het ontbijt, de lunch en het diner gaat respectievelijk uit naar 7.30 tot 10.30 uur, 12.00 tot 14.00 uur en 17.30 tot 20.30 uur.

Het Rode Kruis zou het liefst vier keer in de week de handdoeken verschoond willen zien en het bedlinnen één keer per week. Voor het Rode Kruis is het nodig dat er extra zorg aangeboden kan worden op locatie. Deelnemers en vrijwilligers van de vakantiereis slapen vaak met z'n tweeën op een kamer. Bij een groepsaccommodatie slapen de deelnemers met 23 personen in een ruimte. Voor een hotelovernachting op basis van logies en ontbijt willen ze 60 tot 80 euro uitgeven.

Op het gebied van activiteiten worden de volgende activiteiten vaak erg op prijs gesteld door de deelnemers: zwemmen, sportieve activiteiten, creatieve workshops, dagattracties, evenementen (braderie of festival), stad bezichtigen en een busexcursie. Tijdens een vakantiereis wordt de aanwezigheid van een rolstoelservice (banden plakken en onderhoud) erg op prijs gesteld. Busvervoer in de regio is niet van toepassing, omdat ze zelf beschikken over 3 busjes in de week. De optie om een vrijwilliger te boeken op de vakantiebestemming is wel van toepassing.

⁶² <http://www.rodekruis.nl/>

De Zonnebloem

“De vakanties van de Zonnebloem zijn bedoeld voor mensen die door ziekte, handicap of leeftijd lichamelijke beperkingen hebben. En dan met name voor diegenen die afhankelijk zijn van (intensieve) verpleging en verzorging. Men kan met of zonder reisgenoot aan een Zonnebloemvakantie deelnemen. De Zonnebloem organiseert in 2006 ook vijf speciale vakanties voor thuiswonende (echt)paren waarvan één van de partners dementerend is. De minimumleeftijd voor deelname aan een Zonnebloemvakantie is 18 jaar. Mensen met een verstandelijke handicap kunnen niet aan een Zonnebloemvakantie deelnemen. Dat geldt ook voor mensen die een zeer besmettelijke ziekte hebben.”⁶³

Mensen met een chronische ziekte en lichamelijk gehandicapten zijn de doelgroep van de Zonnebloem. De klanten komen vaak uit de leeftijdscategorie van 60 jaar en ouder uit alle provincies in Nederland. De reden waarom bij de Zonnebloem wordt geboekt is, omdat er 1-op-1 begeleiding aanwezig is, hoge kwaliteit wordt geleverd tegen een lage prijs en omdat er een ruim aanbod is. Het aanbod van reizen in Nederland bestaat uit bus- vaar en vliegreizen. Vaarvakanties zijn het meest populair. De meeste klanten gaan voor één week in het binnenland op vakantie.

De Zonnebloem stelt minimale eisen op waaraan accommodaties moeten voldoen qua aanpassingen. De accommodaties moeten beschikken over een lift, automatische deuren, brede deuropening, geen drempels, een hoog/laag bed, een tillift, een aangepast toilet, een aangepaste douche, een onderrijdbaar aanrecht, beugels aan de muur, een kraan met hendel, een persoonlijk oproepsysteem en een invalidenparkeerplaats. Qua faciliteiten in de accommodatie gaat het over de aanwezigheid van restaurant, een bar, een receptie en een ontmoetingsruimte. Een zwembad, een sauna, een beautysalon, fysiotherapie, een stomerij- en wasservice, roomservice, een Internetcafé en winkels zijn niet noodzakelijk, maar wel wenselijk. Als er op de kamer faciliteiten aanwezig zijn, zoals een radio, televisie of telefoon, dan is het noodzakelijk dat deze bereikbaar, toegankelijk en bruikbaar zijn.

Als de Zonnebloem kiest voor een hotelaccommodatie, dan wil men graag gebruik kunnen maken van het ontbijt, de lunch en het diner. De maaltijden moeten in buffetvorm worden aangeboden. Als er excursies gedurende een dag gepland zijn, dan wil men graag gebruik maken van een lunchpakket. De voorkeur voor de openingstijden van het ontbijt, de lunch en het diner gaat respectievelijk uit naar 7.30 tot 10.30 uur, 12.00 tot 14.00 uur en 17.30 tot 20.30 uur. Er wordt ook aangegeven dat er met de tijden flexibel omgegaan moet kunnen worden. De Zonnebloem zou het liefst elke dag de handdoeken verschoond willen zien (indien vuil) en het bedlinnen twee keer per week en indien gewenst. Voor de Zonnebloem is niet nodig dat er extra zorg aangeboden kan worden op de locatie, alleen zou er een contactpersoon aanwezig moeten zijn ten behoeve van de hoofdverpleegkundige. Deelnemers en vrijwilligers van de vakantiereis slapen vaak alleen of met z'n tweeën op een kamer.

Op het gebied van activiteiten worden de volgende activiteiten vaak erg op prijs gesteld door de deelnemers: creatieve workshops, varen, dagattracties, museumbezoek, bezoek aan duin, bos en strand, evenementen (braderie of festival), stad bezichtigen en een busexcursie. Tijdens een vakantiereis wordt de aanwezigheid van een rolstoelservice (banden plakken en onderhoud) en scootermobiel erg op prijs gesteld, ook de mogelijkheid van busvervoer in de regio.

⁶³ <http://www.zonnebloem.nl>

Johanniter Hulpverlening

“Jaarlijks worden vijf vakantieweken georganiseerd door Johanniter Hulpverlening. De gasten zijn mensen met een handicap van 50 jaar en ouder. Hun partners zijn ook welkom. De weken worden begeleid door een team van vrijwilligers. Ondersteuning vindt plaats vanuit het landelijk bureau. Deze activiteit van Johanniter Hulpverlening werd al gestart in 1957 door de Dames van de Johanniter Orde in Nederland. De wijze waarop invulling wordt gegeven aan het begrip 'vakantie vieren' is voor veel ouderen doorslaggevend om aan de Johanniter Vakantieweken deel te nemen. Afgezien van een prettig verblijf, met vrijwilligers van Johanniter Hulpverlening, ervaren veel gasten de meerwaarde van de kennismakingsbezoeken voorafgaand aan de weken, de kerst en/of paasvieringen en de nagezonden vakantiekranten.

De Johanniter Vakantieweken zijn groepsvakanties met een protestants-christelijk karakter. De 24 gasten die per week kunnen deelnemen worden begeleid door 24 vrijwilligers (één op één). Ook echtparen zijn van harte welkom. Alle gasten willen wij gedurende de hele week optimaal laten genieten van een onbezorgde vakantie. Dit bereiken wij onder meer door: de aanwezigheid van verpleegkundigen, de aanwezigheid van een arts en een fysiotherapeut, de aanwezigheid van een dominee, het organiseren van veel activiteiten, de duur van de week: van zaterdag tot zaterdag en door zoveel mogelijk aan persoonlijke wensen te voldoen.⁶⁴

Mensen met een lichamelijk en/of zintuiglijk handicap zijn de doelgroep van de Johanniter Hulpverlening. De klanten komen vaak uit de leeftijdscategorie van 55 jaar en ouder uit alle provincies in Nederland. De reden waarom bij de Johanniter Hulpverlening wordt geboekt is, omdat ze vakantieweken aanbieden met veel persoonlijke aandacht, 1-op-1 begeleiding en een goede nazorg. Tevens is er een o.a. een arts, fysiotherapeut en een predikant aanwezig. Ze hebben keuze uit twee plaatsen per jaar (dit jaar Lemele en Lunteren), maar er is meer voorkeur voor de datum dan voor de plaats. De meeste klanten gaan voor één week op vakantie.

De Johanniter Hulpverlening stelt minimale eisen op waaraan accommodaties moeten voldoen qua aanpassingen. De accommodaties moeten beschikken over een lift, automatische deuren, brede deuropening, geen drempels, een hoog/laag bed, een tillift, een aangepast toilet, een aangepaste douche, beugels aan de muur, een kraan met hendel, een persoonlijk oproepsysteem, het ITS Symbool en een invalidenparkeerplaats. De accommodaties die door de Johanniter Hulpverlening worden gehuurd moeten volledig aangepast zijn. Qua faciliteiten in de accommodatie gaat het over de aanwezigheid van een restaurant, een ontmoetingsruimte en winkels. Het liefst willen ze dat het hotel centraal gelegen is. Op de hotelkamer willen ze graag dat er een telefoon aanwezig is.

Als de Johanniter Hulpverlening kiest voor een hotelaccommodatie, dan wil men graag gebruik kunnen maken van het ontbijt, de lunch en het diner, welke in buffetvorm moeten worden aangeboden. De voorkeur voor de openingstijden van het ontbijt, de lunch en het diner gaat respectievelijk uit naar 8.00 tot 11.00 uur, 12.30 tot 14.30 uur en 18.00 tot 21.00 uur.

De Johanniter Hulpverlening zou het liefst drie keer per week de handdoeken verschoond willen zien en het bedlinnen twee keer per week. Voor de Johanniter Hulpverlening is het niet nodig dat er extra zorg aangeboden kan worden op de locatie. Cliënten verblijven vaak in een

⁶⁴ <http://www.johanniter.nl/jhv/4201.htm>

accommodatie met o.a. eenpersoonskamers met een groep van 24 personen. De vrijwilligers verblijven met z'n tweeën op een kamer met een groep van 24 personen. Op het gebied van activiteiten worden de volgende activiteiten vaak erg op prijs gesteld door de cliënten: zwemmen, varen, museumbezoek, bezoek aan duin, bos en strand, stad bezichtigen en een busexcursie. Tijdens een vakantiereis wordt de aanwezigheid van een jutter erg op prijs gesteld.

De Johanniter Hulpverlening is op zoek naar volledig aangepaste accommodaties die 48 mensen (24 vrijwilligers en 24 gehandicapte mensen) onderdak kunnen bieden. Hierbij willen ze het liefst de accommodatie voor de groep alleen, waarbij er geen andere groepen tegelijkertijd aanwezig zijn.

Mensen voor mensen

“Mensen voor Mensen is een vereniging die vakantie-reizen organiseert voor mensen met een lichamelijke beperking. Reizen waar de dagelijkse sleur van de deelnemers wordt doorbroken: geen betutteling, maar echt erop uit zoals valide mensen ook op vakantie gaan! Deze vakanties vinden plaats in een voor de deelnemers verantwoorde omgeving, zonder aanpassingen zoals in de thuissituatie.

De vereniging heeft een ervaring van tientallen jaren. Alle leden van de vereniging zijn vrijwilliger, het bestuur, de begeleiding van de reizen en ook de diverse specialisten (als artsen en verpleegkundigen) die meegaan op de vakanties. "Mensen voor Mensen" organiseert nu 8 soorten vakantie-reizen voor diverse leeftijdscategorieën.”⁶⁵

Mensen met een lichamelijk beperking zijn de doelgroep van Mensen voor Mensen. De klanten komen vaak uit de leeftijdscategorie van 18 tot 75 jaar uit bijna alle provincies in Nederland. De reden waarom bij Mensen voor Mensen wordt geboekt is, omdat er low-budget vakanties worden aangeboden. Er worden 9 reizen georganiseerd, welke allemaal vol komen. De meeste klanten gaan voor één week op vakantie.

Mensen voor Mensen stelt minimale eisen op waaraan accommodaties moeten voldoen qua aanpassingen. De accommodaties moeten beschikken over een lift, automatische deuren, brede deuropeningen, geen drempels, een hoog/laag bed, een tillift, een aangepast toilet, een aangepaste douche, een onderrijdbaar aanrecht, beugels aan de muur, een kraan met hendel, een persoonlijk oproepsysteem, het ITS symbool en een invalidenparkeerplaats. Qua faciliteiten in de accommodatie gaat het over de aanwezigheid van een restaurant, een bar, een receptie, een ontmoetingsruimte, stomerij- en wasservice, roomservice en een Internetcafé. Op de hotelkamer willen ze graag dat er een radio, televisie, telefoon en een Internetaansluiting aanwezig is.

Als Mensen voor Mensen kiest voor een hotelaccommodatie, dan wil men graag gebruik kunnen maken van het ontbijt en het diner. Het ontbijt moet in buffetvorm worden aangeboden en het diner zien ze graag als een vooraf samengesteld menu. De voorkeur voor de openingstijden van het ontbijt en het diner gaat respectievelijk uit naar 8.00 tot 11.00 uur en 18.00 tot 21.00 uur.

Mensen voor mensen zou het liefst elke dag de handdoeken en het bedlinnen verschoond willen zien. De organisatie ziet graag dat er een arts en een verpleegkundige aanwezig is op locatie. Deelnemers en vrijwilligers van de vakantie-reis slapen met z'n tweeën op een kamer.

Op het gebied van activiteiten worden de volgende activiteiten vaak erg op prijs gesteld door de deelnemers: zwemmen, sportieve activiteiten, dagattracties, bezoek aan strand, evenementen (braderie of festival), stad bezichtigen en een busexcursie. Tijdens een vakantie-reis wordt de aanwezigheid van een rolstoelservice (banden plakken en onderhoud) en busvervoer in de regio erg op prijs gesteld.

⁶⁵ <http://www.mensenvoormensen.nl>

Holiday Care

Mensen met een lichamelijk beperking zijn de doelgroep van Holiday Care. De klanten komen vaak uit de leeftijdscategorie van 50 jaar en ouder uit alle provincies in Nederland. De reden waarom bij Holiday Care wordt geboekt is, omdat er een totaalpakket wordt aangeboden met zorg en begeleiding. Vakanties worden veelal geboekt in Zuid Limburg - Valkenburg aan de Geul, Wijk aan Zee- en Drenthe. De meeste klanten gaan voor één week op vakantie.

Holiday Care stelt minimale eisen op waaraan accommodaties moeten voldoen qua aanpassingen. De accommodaties moeten beschikken over een lift, brede deuropening en geen drempels. Qua faciliteiten in de accommodatie gaat het over de aanwezigheid van een restaurant, een bar, een receptie en een ontmoetingsruimte. Op de hotelkamer willen ze graag dat er een televisie en een telefoon aanwezig is.

Als Holiday Care kiest voor een hotelaccommodatie, dan wil men graag gebruik kunnen maken van het ontbijt, de lunch en het diner. De maaltijden moeten hierbij in buffetvorm worden aangeboden. De voorkeur voor de openingstijden van het ontbijt en het diner gaat respectievelijk uit naar 8.00 tot 11.00 uur, 12.30 tot 14.30 uur en 18.00 tot 21.00 uur.

Holiday Care zou het liefst elke dag de handdoeken en het bedlinnen verschoond willen zien. Voor Holiday Care is niet nodig dat er extra zorg aangeboden kan worden op de locatie. De deelnemers en de vrijwilligers van de vakantiereis slapen met z'n tweeën op een kamer.

Op het gebied van activiteiten worden de volgende activiteiten vaak erg op prijs gesteld door de deelnemers: stad bezichtigen en een busexcursie. Holiday Care is op zoek naar hotels die niet speciaal voor gehandicapten zijn. Zij willen de klanten een vakantie bezorgen net als een vakantie voor mensen zonder handicap.

Landstede buitengewoon reizen

“Landstede Buitengewoon Reizen is een samenwerkingsverband tussen de BV Buitengewoon Reizen en ROC Landstede. Ons reisbureau richt zich niet enkel op de reguliere reismarkt maar vooral ook op doelgroepen met mobiliteitsbeperkingen en op scholen.”⁶⁶

Gehandicapten, particulieren, scholen en bedrijven zijn de doelgroep van Landstede buitengewoon reizen. De klanten komen uit de leeftijdscategorie van 19 tot 90 jaar uit alle provincies in Nederland. De reden waarom bij Landstede buitengewoon reizen wordt geboekt is, omdat zij zelfstandige vakanties aanbieden voor mensen met een handicap. Reizen met een handicap wordt veelal aangeboden in groepsverband. Ze kunnen gewoon zelfstandig reizen en alle benodigde aanpassingen reserveren die nodig zijn voor de reis. De meeste klanten gaan voor één week op vakantie.

Landstede buitengewoon reizen stelt minimale eisen op waaraan accommodaties moeten voldoen qua aanpassingen. De accommodaties moeten beschikken over brede deuropeningen, geen drempels, een aangepast toilet, een aangepaste douche, een onderrijdbaar aanrecht en beugels aan de muur. Qua faciliteiten in de accommodatie gaat het over de aanwezigheid van een receptie en een zwembad. De hotelkamer moet ruim ingericht zijn.

Wanneer men kiest voor een hotelaccommodatie, dan wil men graag gebruik maken van het ontbijt. Het ontbijt moet in buffetvorm worden aangeboden. De voorkeur voor de openingstijden van het ontbijt gaat uit naar 7.30 tot 10.30 uur.

Men zou het liefst elke dag of om de dag de handdoeken verschoond willen zien en het bedlinnen 3 keer per week. De organisatie ziet graag dat er ADL-hulp aanwezig is op locatie. Voor de gehandicapten zien ze graag tweepersoonskamers en voor de vrijwilligers eenpersoonskamers

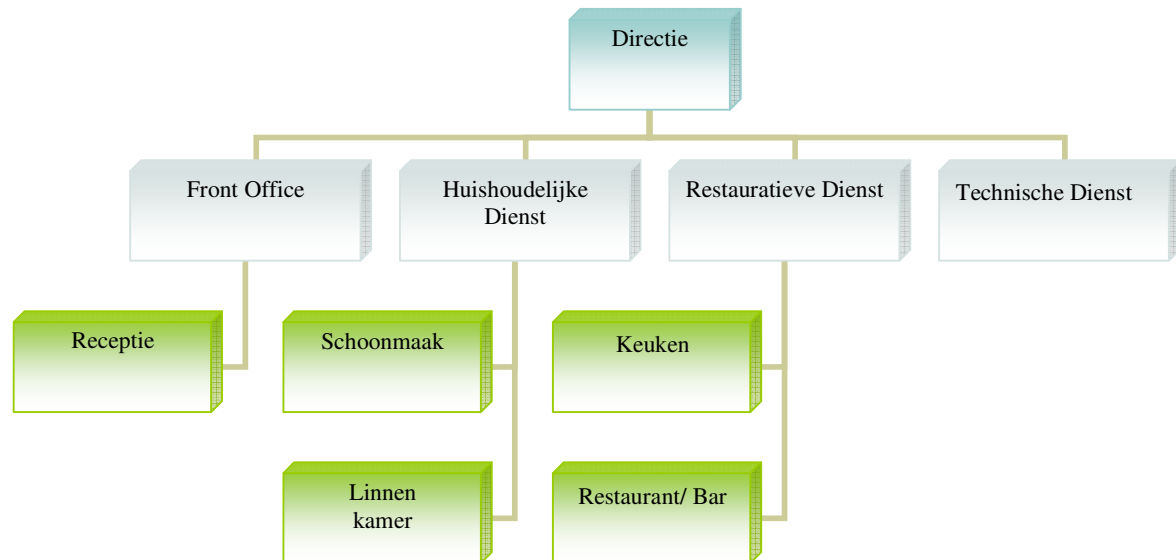
Op het gebied van activiteiten worden de volgende activiteiten vaak erg op prijs gesteld door de deelnemers: zwemmen, varen, dagattracties, bezoek aan duin, bos en strand en stad bezichtigen. Tijdens een vakantiereis wordt de aanwezigheid van een rolstoelservice (banden plakken en onderhoud), busvervoer in de regio, rolstoelfiets, scootermobiel, jutter en een vrijwilliger erg op prijs gesteld.

“Soms is het moeilijk om een goed en passend antwoord te geven. Dit omdat wij meerdere accommodaties hebben die zijn aangepast. Nu hebben alle accommodaties weer verschillende aanpassingen; daarom is de ene accommodatie beter geschikt voor een bepaalde handicap dan de andere. Je zoekt dus de accommodatie uit aan de hand van de aard van de handicap.”⁶⁷

⁶⁶ <http://www.buitengewoonreizen.nl/>

⁶⁷ Dorien, medewerker Landstede

BIJLAGE 12 ORGANISATIEVORM RAAMWERK HOTEL (NADRUK OP FACILITAIRE DIENST)



BIJLAGE 13 HUISVESTING- EN ORGANISATIEGEBONDEN KOSTEN

Huisvestingsgebonden kosten:

Onderhoud

- De eigenaarkosten van het onderhoud aan het hotel inclusief gevelreiniging;
- De gebruikerskosten van het onderhoud aan het hotel;
- De kosten van het onderhoud aan gebouwgebonden installaties (centrale energievoorziening, afvoer, ventilatie/luchtbehandeling, liften, roltrappen, sprinkler);
- De kosten van het onderhoud aan gebruikersgebonden installaties (werkplekverlichting, noodstroom e.d.) exclusief tele-/ datacommunicatie-installaties.

Terreinvoorzieningen

- De voorzieningen ten behoeve van het stallen van vervoermiddelen zoals voorzieningen zowel in eigendom als gehuurd, onder het gebouw of buiten, voor fietsen, auto's en busjes;
- Alle voorzieningen ten behoeve van de parkeervoorzieningen zoals bewegwijzering, belijning, slagboominstallaties, luchtbehandelinginstallaties, verlichting en het technisch en administratief beheer van deze voorziening (zoals registratie, onderhoud en bewaking);
- Het schoonmaken van de terreinen en voorzieningen valt onder de faciliteit Reiniging en milieuzorg.

Huishouding

- Schoonmaak van de gebouwen, inclusief het wassen van de ramen/beglazing, reinigen van bedden en sanitaire benodigdheden (toiletpapier, handdoekjes, zeepdispenservullingen en dergelijke);
- Verwijderen en verwerken van papier, radioactief, chemisch en huishoudelijk afval en het overige afval alsmede het bestrijden van ongedierte, inclusief milieuzorg en milieucoördinator, exclusief het transport van het afval;
- Overige activiteiten betreffende de huishouding zoals winkel, beheer personeelshuisvesting en voeding.

Energie

- De gehele voorziening van gas, water en elektra alsmede stadsverwarming indien van toepassing;
- Alle activiteiten met betrekking tot het energiebeheer en het energiebeleid.

Belastingen

- De gebouwgebonden belastingen en heffingen zoals de onroerende zaakbelasting, waterschapslasten, polderlasten, milieuheffingen, rioolbelasting, afvalstoffenheffingen, leges en dergelijke.

Verzekeringen

- De afgesloten verzekeringen ten behoeve van de opstal (reconstructie), de inboedel, de computers en bedrijfsaansprakelijkheid;
- Alle activiteiten met betrekking tot het afsluiten en beheren van de verzekeringen.

Huisvesting

- Afschrijving van gebouwen en gebouwgebonden installaties en huur/lease van gebouwen of gebouwdelen.

Organisatiegebonden kosten:

Facilitair beheer

- Management en staf van de facilitaire organisatie, exclusief een bouw bureau, inclusief een bedrijfsbureau;
- Algemeen beheer met betrekking tot de facilitaire organisatie.

Ontvangst en veiligheid

- Bemensen van de receptie en de telefooncentrale;
- Bewaken van de gebouwen, de terreinen en de terreinvoorzieningen, inclusief de aanschaf en het beheer (gebruik, reparatie, onderhoud) van beveiligingsinstallaties, exclusief hekwerk.

Voeding

- Leveren, bereiden en serveren van de voeding (ontbijt, lunch en diner) voor gasten (incl. benodigdheden) inclusief het afwassen van de vaat.

Linnenvoorziening

- Verzorgen, herstellen en wassen van linnen, inclusief re-usables, disposables, steriele goederen en het in eigendom hebben van linnen.

Logistiek

- Distributie binnen en tussen gebouwen van goederen (afval, voeding, dagverse goederen, linnen, magazijn goederen, emballage, post en dergelijke) en opslag van goederen in (decentrale) magazijnen, inclusief extern vervoer postkamer;
- Inkopen van alle goederen, inclusief de inkoop/besteladministratie.

BIJLAGE 14 PERSONEELSKOSTEN ONTVANGST, VEILIGHEID EN VOEDING

Ontvangst, veiligheid en ondersteuning Facilitair beheer

24 uur service:

- Overdag: receptie en tevens secretariële ondersteuning;
- Avond: receptie en tevens barmedewerker (van 20.00-23.00 uur);
- Nacht: nachtportier (afsluiten/ openen/ veiligheidsrondes/ voorbereiden ontbijt).

Bezetting	1 medewerker
Werktijden	7.00-15.00 15.00-23.00 23.00- 7.00
Aantal uur per dag	24
Aantal dagen per jaar	365
Aantal FTE	5,5
Personeelskosten per FTE ⁶⁸	€ 27.000
Totaal kosten per jaar	€ 148.500

Voeding (personeel)

- Op basis van ontbijt, lunch en diner;
- Maaltijden in buffetvorm;
- Uitgaande van groepen, waarbij vrijwilligers assisteren.

Bezetting	1 ontbijt/ lunch medewerker	1 medewerker diner	1 kok
Werktijden	7.00-15.00	15.00-21.00	15.00-21.00
Aantal uur per dag	8	6,5	6,5
Aantal dagen per jaar	365	365	365
Aantal FTE	1,8	1,5	1,5
Personeelskosten per FTE ⁶⁹	€ 27.000	€ 27.000	€ 34.000
Totaal kosten per jaar	€ 49.275	€ 40.035	€ 50.415

⁶⁸ Personeelskosten Het Raamwerk

⁶⁹ Personeelskosten Het Raamwerk