

Actief en vitaal naar een gastvrij onthaal



Verantwoordingsdocument geschreven ter
onderbouwing voor het beroepsproduct
implementatieplan

Verantwoordingsdocument voor beroepsproduct Facility Management

Auteur: Sander Arfman
Afstudeerbedrijf: Deltion College
Afstudeerperiode: September 2020 t/m januari 2021

Verantwoordingsdocument

Portfolio geschreven om keuzes van het geschreven beroepsproduct te verantwoorden en te onderbouwen



Auteur	: Sander Arfman
Studentnummer	: 447574
Thesis organisatie	: Deltion College Mozartlaan 15 8031 AA te Zwolle
Begeleider	: Jos van Boven
Functie	: Hoofd facilitair & integrale veiligheid
Hogeschool	: Saxion University of Applied Sciences te Deventer
Academie	: Hospitality Business School (HBS)
Opleiding	: Facility Management
Toetsnaam	: Thesis werkstuk
Toetscode	: T.52448
Eerste examiner	: Ruth Pijls-Hoekstra
Afstudeerperiode	: September 2020 t/m januari 2021
Publicatiedatum	: 11 januari 2021



Verklaring eigen werk

Ik verklaar hierbij dat ik:

- volledig op de hoogte ben van de beoordelingscriteria van de toets Beroepsproduct PF;
- alle Beroepsproduct PF gerelateerde inspanning die nodig is om te voldoen aan deze criteria individueel heb verricht;
- geen hulp heb gehad van een tweede persoon, anders dan de door HBS aangeboden begeleiding.

Naam: Sander Arfman
Datum: 15-12-2020

Handtekening:

A handwritten signature in blue ink that reads "S. Arfman".

saxion.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. Vraag van de opdrachtgever	6
2.1 De opdrachtgever	6
2.2 Aanleiding	6
2.3 Trends en ontwikkelingen	7
3. Oplossingsstrategieën	8
3.1 Doelstelling realisatie	8
3.2 Voordelen implementatieplan	9
3.3 Nadelen implementatieplan	9
3.4 Randvoorwaarden implementatieplan	9
4. Gebruik van kennis	10
4.1 Benodigde kennis	10
4.2 Kennisverzameling	10
4.3 Literatuuronderzoek kernbegrippen	12
4.3.1 Definitie duurzame mobiliteit	12
4.3.2 Definitie gastvrijheid	12
4.3.3 Definitie sturingselementen	12
4.4 Uitkomsten bevindingen	13
4.4.1 Onderzoeksvraag 1: “welke duurzame mobiliteitsoplossingen bestaan er, die een uitkomst kunnen bieden voor het Deltion College?”	13
4.4.2 Onderzoeksvraag 2: “op welke manier kan het Deltion College studenten en medewerkers stimuleren om op een vitale manier naar het Deltion College te komen?”	14
4.4.3 Onderzoeksvraag 3: “op welke manier kan het Deltion College de beleving in de parkeergarage verhogen?”	15
4.4.4 Onderzoeksvraag 4: “op welke manier kan het Deltion College een gastvrij ontvangst implementeren?”	17
4.5 Gebruik bevindingen	18
4.5.1 Managementvraag: “op welke wijze kan het Deltion College haar vervoers- en ontvangstbeleid voor de interne en externe bezoeker en buurtbewoners op een gastvrije manier vormgeven?”	18
4.5.2 Duurzame mobiliteit (fietsplan)	18
4.5.3 Beleving parkeergarage (meer lichtinval en persoonlijk zien van de receptiemedewerker)	19
4.5.3 Gastvrijheid bij binnenkomst (klimaatstelsel en muziek centrale hal)	19
5. Discussie	20
5.1 Betrouwbaarheid	20
5.2 Begripsvaliditeit	20
5.3 Interne validiteit	21
5.4 Externe validiteit	21
Bibliografie	22
Bijlagen	23
Bijlage I. Boomdiagram	24
Bijlage II. Beschrijving respondenten interview	25
Bijlage III. Interviewschema 1	26
Bijlage IV. Codeboom	29
Bijlage V. Statistische details SPSS	30
Bijlage VI. Antwoorden enquête	31

1. Inleiding

Voor u ligt het verantwoordingsdocument dat is geschreven om de gemaakte keuzes in het beroepsproduct van onderbouwing te voorzien van de bachelor Facility Management aan Saxion of Applied Sciences te Deventer. Het verantwoordingsdocument is een toelichtingsdocument van het beroepsproduct, dat is geschreven in de vorm van een implementatieplan aan afdeling Facility Management van het Deltion College te Zwolle. Het verantwoordingsdocument sluit hier naadloos op aan door de gemaakte keuzes in het implementatieplan te onderbouwen. Onderwerpen die worden benoemd in het beroepsproduct, zullen niet nogmaals terugkomen in het verantwoordingsdocument. Om u als lezer overzichtelijk weer te geven, welke informatie is terug te lezen in het verantwoordingsdocument en welke informatie in het beroepsproduct, is tabel 4.1 van de semestergids overgenomen.

Beoordelingscriterium	Relevante informatie in beroepsproduct	Relevante informatie in verantwoordingsdocument
De professional beantwoordt de vraag van de opdrachtgever met een passend en onderbouwd beroepsproduct.	Het implementatieplan zal gelden als beroepsproduct. Het antwoord op de vraag van de opdrachtgever wordt in het beroepsproduct volledig uitgewerkt tot drie mogelijke implementaties.	Het verantwoordingsdocument onderbouwd de keuze van het implementatieplan (beroepsproduct) in hoofdstuk 3 oplossingsstrategieën. Hier wordt besproken waarom er voor een implementatieplan is gekozen, doelstelling van de realisatie, voor- en nadelen van een implementatieplan en randvoorwaarden voor het schrijven van het implementatieplan.
De professional identificeert de belangrijkste (interne en externe) trends en ontwikkelingen en geeft duiding aan de invloed hiervan op het vraagstuk.	Het beroepsproduct is op basis van de trends en ontwikkelingen uit het verantwoordingsdocument opgesteld. Maar wordt niet expliciet genoemd in het beroepsproduct.	De trends en ontwikkelingen waarop het onderzoek gebaseerd is, wordt onderbouwd in het verantwoordingsdocument onder paragraaf 2.3 trends en ontwikkelingen en paragraaf 4.3 bevindingen literatuuronderzoek.
De professional verzamelt op verantwoorde wijze kennis voor de onderbouwing van een beslissing en schat deze kennis op waarde.	De verzamelingsmethode wordt niet expliciet meegenomen in het beroepsproduct. Maar is op basis van de resultaten uit paragraaf 4.5 gebruik bevindingen van het verantwoordingsdocument opgesteld. Hieruit zijn drie implementaties naar voren gekomen die zijn beschreven in het beroepsproduct.	Kennisverzamelingsmethode is terug te vinden in het verantwoordingsdocument onder hoofdstuk 4 gebruik van kennis. In hoofdstuk 5 discussie wordt deze kennis onderbouwd op betrouwbaarheid, begripsvaliditeit, interne validiteit en tot slot externe validiteit.
De professional verantwoordt hoe de wensen van de stakeholders zijn meegenomen in het eindproduct.	De wensen van de stakeholders zijn onderbouwd in het beroepsproduct. Bij elke implementatie is een stakeholdersanalyse opgesteld in de voorbereidingsfase. In de realisatiefase van elke implementatie wordt besproken, welke weerstanden zich voor kunnen bij de beschreven stakeholders.	In het verantwoordingsdocument worden de wensen van de stakeholders niet expliciet genoemd. Maar is op basis van de resultaten in paragraaf 4.5 gebruik bevindingen opgesteld in het beroepsproduct.
De professional onderbouwt in hoeverre gemaakte keuzes maatschappelijk verantwoord zijn (zoals ten aanzien van ethische, interculturele en duurzaamheidsaspecten)	In het beroepsproduct worden de maatschappelijke impacts onderbouwd onder de evaluatiefase van elke implementatie.	In het verantwoordingsdocument wordt niet onderbouwd of keuzes maatschappelijk verantwoord zijn. Is expliciet onderbouwd in het beroepsproduct.
De professional toont de bedrijfseconomische haalbaarheid van het beroepsproduct aan.	Bij elke implementatie in het beroepsproduct zijn de financiële consequenties beschreven.	In het verantwoordingsdocument wordt de bedrijfseconomische haalbaarheid niet onderbouwd. Is expliciet onderbouwd in het beroepsproduct.

Tabel 1.1 Beoordelingscriteria

2. Vraag van de opdrachtgever

Hoofdstuk 2 introduceert de opdrachtgever waarvoor het beroepsproduct geschreven is en het ontstaan van het vraagstuk.

2.1 DE OPDRACHTGEVER

De opdrachtgever waarvoor het beroepsproduct geschreven wordt, is het Deltion College te Zwolle. Het Deltion College is een Regionaal Opleidingscentrum dat actief is in bijna alle werkvelden van het mbo-onderwijs. Het Deltion College is gevestigd te Zwolle en biedt ruim 225 verschillende mbo-opleidingen, cursussen en trainingen aan. Ruim 19.000 studenten volgen een opleiding bij het Deltion College. Binnen het Deltion College zijn 1.300 mensen werkzaam in het onderwijs en de ondersteunende functies (Deltion College, 2019)

Het Deltion College wil haar mobiliteitsvraagstuk flexibel oplossen met daarbij de geschikte gastvrijheidsbelevingen om zo de verbinding tussen mobiliteit en gastvrijheid te kunnen versterken. In het volgend kopje wordt de aanleiding beschreven over het ontstaan van het mobiliteitsvraagstuk. Daarnaast wordt ook gekeken op welke wijze het Deltion College een gastvrij ontvangst kan realiseren.

2.2 AANLEIDING

Het Deltion College kenmerkt zich door groot in kwaliteit te zijn en vele verschillende praktijkgerichte opleidingen aan te bieden. Hierdoor groeit het Deltion College jaarlijks nog in studentenaantallen. Waar het in 2016 nog 17.000 studenten telde, is dat uitgegroeid tot 19.000 studenten in het huidige schooljaar. Daarbij komen ook nog eens 1.300 medewerkers die in dienst zijn van het Deltion College. Al deze studenten en medewerkers zijn gevestigd op één locatie. Hierdoor komen studenten, medewerkers en externe dienstverleners samen op één locatie waardoor er een tekort aan parkeerplekken ontstaat. Naast het tekort aan parkeerplekken wordt ook het openbaar vervoer veelvuldig gebruikt door studenten, waardoor er met name in de ochtenduren overbelasting ontstaat in de bussen en studenten te laat in de lessen komen. Terugkijkend op het parkeerprobleem is er een onbalans in de bezetting van de parkeerplaatsen. BOL-studenten volgen het dagprogramma. BOL staat voor Beroeps Opleidende Leerweg waarbij een student in voltijd studeert en voor een groot deel op het Deltion College aanwezig is. BBL-studenten beginnen vanaf 15:00 uur en worden in de theorie gedefinieerd als Beroepsbegeleidende Leerweg, waarbij een student in dienst is van een erkend leerbedrijf. Hierdoor zijn de BBL-studenten minder vaak aanwezig op het Deltion College.

Eén schooldag per week kenmerkt vaak de BBL-studenten ten opzichte van de BOL-studenten. Om circa 15:00 uur, wanneer de BBL-studenten beginnen zijn de parkeerplaatsen overvol en ondervindt ook de woonwijk hinder van geparkeerde auto's van studenten en medewerkers van het Deltion College. Dit komt doordat de bestemde parkeerplaatsen van het Deltion College bezet zijn en de woonwijk als alternatief wordt gezien. In 2018 is er dan ook een bijeenkomst geweest om aandacht te vragen voor de parkeeroverlast in de buurt. Inwoners van de naastgelegen wijk Holtenbroek hebben tijdens een informatiebijeenkomst aandacht gevraagd voor de parkeeroverlast van studenten en medewerkers van het Deltion College. Tot op heden zijn er meerdere externe bureaus langsgekomen om het mobiliteitsprobleem op te lossen, maar is er nog geen concrete verandering doorgevoerd. Zoals destijds de facilitair manager al aangaf in een interview voor RTV Oost in 2018: ("Inwoners van Zwolle vragen aandacht voor parkeeroverlast van Deltion College", 2018) "We stimuleren liever andere manieren van reizen dan dat we het parkeren gaan verbieden." In het nieuwe mobiliteitsbeleid zal vitaliteit en duurzaamheid het uitgangspunt worden. Vooral nu duurzaamheid in de maatschappij hoog in het vaandel staat, is het belangrijk om reisbewegingen aan te pakken en te stimuleren om vitaal en duurzaam bezig te zijn. Zo kan er een bijdrage worden geleverd die niet alleen goed is voor het milieu, medewerkers en studenten, maar ook bijdraagt aan het imago van het Deltion College.

Naast het mobiliteitsvraagstuk is het Deltion College ook benieuwd wat studenten en medewerkers vinden van het ontvangstbeleid op dit moment. Het ontvangstbeleid begint vanaf het moment van binnenrijden in de parkeergarage tot aan de receptie. Het Deltion College is benieuwd op welke wijze het ontvangstbeleid kan worden gestimuleerd en welke verbeterpunten studenten en medewerkers aandragen.

De centrale vraag van de opdrachtgever luidt als volgt: "Op welke wijze kan het Deltion College haar vervoers- en ontvangstbeleid voor de interne en externe bezoeker op een gastvrije manier vormgeven?"

2.3 TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

In overleg met de opdrachtgever is ervoor gekozen om drie trends en ontwikkelingen terug te laten komen in het vraagstuk. De trends en ontwikkelingen worden weergegeven in drie kernbegrippen: duurzame mobiliteit, gastvrijheid en sturingselementen. Welke duurzame vervoersmiddelen kunnen van toegevoegde waarde zijn voor studenten en medewerkers van het Deltion College? Op welke wijze kan het Deltion College een gastvrije binnenkomst realiseren? Tot slot worden deze twee kernbegrippen onderbouwd door sturingselementen om een gewenst gedrag te stimuleren. In paragraaf 4.3 bevindingen literatuuronderzoek zullen de zojuist genoemde kernbegrippen verder worden onderbouwd.

2.3.1 Duurzame mobiliteit;

Het Deltion College heeft in 2013 de Deltion-fiets geïntroduceerd onder de studenten. Momenteel zijn er 375 Deltion-fietsen in gebruik. De ontwikkeling die het Deltion College graag wil doorvoeren is het stimuleren en actief onder de aandacht brengen van de (Deltion) fiets, zodat in de toekomst hier nog meer studenten gebruik van zullen gaan maken (Redactie, 2013). Vanaf 1 januari 2020 is het mogelijk voor medewerkers om een elektrische fiets van de zaak te leasen. Vanaf dat moment wordt over de aanschafprijs van de leasefiets 7% bijtelling gerekend en kost de elektrische fiets in de praktijk, afhankelijk van het inkomen nog maar enkele euro's per maand. (Ministerie van Algemene Zaken, 2019). Een andere trend die zich nu vooral in coronatijd afspeelt is het gebruik van deelauto's. Geef medewerkers de vrijheid om 's ochtends met de trein of fiets naar het Deltion College te komen in de wetenschap dat er een deelauto klaarstaat voor zakelijke afspraken (Hollestelle, 2020). Uit de bovenstaande bronnen kan geconcludeerd worden dat (elektrisch) fietsen steeds meer gestimuleerd wordt voor zowel studenten door het aanbieden van Deltion-fietsen, als wel het aantrekkelijk maken voor opdrachtgevers om medewerkers elektrisch te laten fietsen. Dit is relevant voor de opdrachtgever, aangezien vitaliteit en duurzaamheid het uitgangspunt moet worden van het nieuwe mobiliteitsbeleid en (elektrisch) fietsen steeds goedkoper en toegankelijker wordt voor de opdrachtgever. Om zo meer medewerkers te stimuleren met een woon-werkverkeer afstand, die met de "gewone" fiets moeilijk te overbruggen is, maar elektrisch fietsen een uitkomst kan bieden. Met in gedachten dat er een deelauto op locatie aanwezig is voor zakelijke reizen.

2.3.2 Gastvrijheid;

Het Deltion College biedt gastvrijheid op maat aan bij binnenkomst van de gast. Door beveiligers als gastheer te laten dienen bij binnenkomst van de hoofdingang (Boven, 2020). Volgens van Dijk (2017) is de trend dat de facilitair medewerker de beleving regisseert en bepalend is voor de uitstraling en gedrag binnen de organisatie. Het is een kunst en mag geen kunstje worden. Technologie kan ondersteunen en verbeteren, maar nooit vervangen. Van Soest (2017) sluit zich hierbij aan, dat persoonlijke dienstverlening op één dient te blijven staan en dat geautomatiseerde diensten niet de overhand krijgen op het gebied van gastvrijheid. Organisaties die in staat zijn menselijke maat te tonen, hebben medewerkers die vanuit vertrouwen, samenwerking en trots dit aan gasten doorgeven. Het trotse gevoel dat de medewerker uitstraalt, creëert de prettige gastvrijheidsbeleving voor de gast (Hokkeling, 2016). Zowel het Deltion College als externe bronnen bevestigingen dat persoonlijke gastvrijheid de trend is die zich blijft doorontwikkelen. Technologie kan ondersteunen maar mag de persoonlijke dienstverlening op het gebied van gastvrijheid nooit vervangen. Dit is relevant voor de opdrachtgever, aangezien dit kansen biedt om de persoonlijke dienstverlening te doen versterken en de beleving te doen verhogen.

2.3.3 Sturingselementen;

Momenteel wordt buiten de roll-up banners om weinig gestuurd en gestimuleerd om te fietsen (Boven, 2020). Kahneman (2011) geeft aan dat 95% van onze beslissingen intuïtief gelinkt is aan ons oerbrein en slechts over 5% denken we echt na. Sturingsinstrumenten hebben invloed op de motivatie, loyaliteit, integriteit, inspiratie en normen en waarden van medewerkers. De techniek is "simpel en goedkoop". Een trend is: het calorieënbord, dat wordt ingezet om reizigers te laten omfietsen bij werkzaamheden. Als fietsers weten hoeveel meer calorieën men verbrandt door om te fietsen, blijken ze vaker bereid om de alternatieve route te fietsen ("Mobiliteit en Gedrag - CROW", 2017). Dit is een kenbaar voorbeeld van de trend nudging. Met nudging behoudt de werknemer de keuzevrijheid en is weinig budget nodig om de bovenstaande beschreven nudge uit te voeren (Loketgezondleven, z.d.). De uitdaging voor het Deltion College is om door middel van nudging het fietsgebruik te stimuleren. Dit is relevant voor de opdrachtgever, aangezien het calorieënbord een bijdrage levert aan het stimuleren van vitaliteit en duurzaamheid. Medewerkers en studenten worden op deze manier "geprikkeld" om vaker en langer op de fiets te blijven zitten.

3. Oplossingsstrategieën

In dit hoofdstuk zal er worden ingezoomd waarom het gekozen beroepsproduct antwoord geeft op de vraag van de opdrachtgever. Daarbij wordt onderbouwd waarom voor dit type beroepsproduct is gekozen en welke keuzes en afwegingen hiervoor zijn gemaakt. Daarnaast zullen de voor- en nadelen van het gekozen beroepsproduct worden besproken. Tot slot worden de randvoorwaarden vertaald die vanuit het Deltion College als eis wordt gesteld bij het schrijven van het beroepsproduct.

3.1 Doelstelling realisatie

In overleg met de opdrachtgever, is er een adviesrapport geschreven in de vorm van een implementatieplan. De opdrachtgever ziet graag meerdere implementaties voorbijkomen die het vraagstuk kunnen oplossen om zo een of meerdere aanbevelingen door te laten voeren in de praktijk. Een implementatieplan brengt procesmatig in beeld welke handelingen de opdrachtgever kan uitvoeren om tot implementatie te komen. Op deze manier weet de opdrachtgever precies welke middelen, materialen, personen en kosten nodig zijn om de implementatie te implementeren in de praktijk, waardoor de kwaliteit en kans van slagen van de implementatie beter kan worden gewaarborgd. Het doel van het implementatieplan is om tot actie te komen en het vraagstuk op te lossen. Daarbij is in overleg met de opdrachtgever ervoor gekozen om drie mogelijke oplossingen voor te leggen in het implementatieplan. Er is gekozen voor drie implementaties om het overzichtelijk te houden. De opdrachtgever ziet liever drie degelijke onderbouwde implementaties waar diepgang inzigt, dan zes “matige” en diepte missende implementaties.

Om tot drie implementaties te komen, bieden de trends en ontwikkelingen in paragraaf 2.3 handvaten voor het doen van literatuuronderzoek. Waardoor er dieper in het kernbegrip kan worden ingegaan en dit handvaten biedt voor het opstellen van een valide onderbouwde interviewgids om zo achter de wensen, behoeften en meningen te komen van respondenten die van onmisbare waarde kunnen zijn voor een gedegen implementatieplan. De kernbegrippen in paragraaf 2.3 zijn in overleg met de opdrachtgever bepaald om als basis te gebruiken voor verder onderzoek. Het implementatieplan is geschreven voor en door studenten en medewerkers. Deze doelgroepen zijn de gebruikers van de implementatieplannen. Daarnaast zijn er ook medewerkers die niet alleen gebruik maken van de implementatieplannen, maar ook verantwoordelijk zijn voor de uitvoering en bewaking. Dit zijn vooral de facilitaire afdelingen (receptiemedewerkers, conciërge, beveiligers, ICT en hoofd facilitair).

Het beroepsproduct is per mogelijke implementatie uitgesplitst in een driedeling. De eerste stap voorbereiding zegt iets over de middelen en materialen die verkregen moeten worden en welke stakeholders geïnformeerd moeten worden en welke belangen er worden verwacht van de stakeholders. Stap 2 betreft het daadwerkelijk realiseren van de implementatie. Hierin wordt besproken wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van het plan en op welke wijze dat gebeurt. Ook wordt de verwachte weerstand van de stakeholders in kaart gebracht en op welke wijze er wordt geëvalueerd en welke stakeholders hierbij betrokken zijn. Tot slot volgt stap 3 nazorg, ofwel het evalueren van de implementatie. In stap 3 is het noodzakelijk om duidelijkheid te hebben, hoe en door wie er wordt geëvalueerd.

Er is gekozen voor dit model, omdat het de benodigde fases breed, maar ook weer beknopt weergeeft. Bij de meeste implementatieplannen wordt er aan de hand van zes fases gewerkt (initiatiefase, definitiefase, ontwerpfasen, voorbereidingsfase, realisatiefase en nazorgfase). Voor de opdrachtgever kan dit als omslachtig worden ervaren. Door het te *verdelen* in drie duidelijke aspecten, weet de opdrachtgever precies wat er in elke fase moet gebeuren. Daarnaast is vooronderzoek al gedaan, waardoor niet alle fases nog een keer genoemd hoeven te worden in het beroepsproduct. Het beroepsproduct implementatieplan is relevant voor de opdrachtgever, omdat het Deltion College graag een verandering wil doorvoeren op meerdere aspecten. Niet alleen het stimuleren om op een duurzame manier naar het Deltion College te komen, zoals op de fiets. Ook wil het Deltion College graag meningen en verbeterpunten horen van studenten en werknemers op het gebied van gastvrijheidsbeleving om het ontvangstbeleid te optimaliseren. Hierdoor komt er veel nieuwe informatie naar boven, die wellicht nog niet bekend was bij de opdrachtgever. Een implementatieplan biedt uitkomsten om de opdrachtgever niet alleen de wensen van studenten en medewerkers kenbaar te maken, maar laat ook zien op welke wijze deze wensen in praktijk kunnen worden gerealiseerd. Dit vraagt om uitvoering in de praktijk, waar studenten en medewerkers bij implementatie duidelijk terugzien welke implementaties zijn doorgevoerd.

3.2 Voordelen implementatieplan

Het voordeel van het opleveren van een implementatieplan is, dat het van A tot Z weergeeft welke te nemen stappen de opdrachtgever kan volgen om tot het gewenste resultaat te komen in de praktijk. Hierdoor wordt er veel achtergrondinformatie over het implementatieplan verteld. Een video of handleiding daarentegen geeft een krachtige boodschap weer, maar weinig achtergrondinformatie, waardoor informatie kan achterblijven. Een implementatieplan geeft daarnaast overzichtelijk weer in kosten, hoeveel de investering bedraagt en waar mogelijk winst te behalen valt. Daarbij worden de stakeholders uitgebreid in kaart gebracht, zodat elke stakeholder op de hoogte is, wat er wordt verwacht en welke handelingen de stakeholder moet doen om de implementatie tot een succes te krijgen. Een ander voordeel is dat een implementatieplan ook rekening houdt met de borging van de resultaten. Evalueren is een essentieel onderdeel, wat een voordeel is ten opzichte van andere beroepsproducten, zoals een handleiding of een video waar geen rekening wordt gehouden met evaluatie. Een implementatieplan is daarentegen heel uitgebreid wat een voordeel is, om zoveel mogelijke gevaren en onvoorziene factoren te voorkomen. Maar doordat het uitgebreid is heeft het ook nadelen, zoals hieronder wordt uitgelegd.

3.3 Nadelen implementatieplan

Een implementatieplan heeft ook nadelen. Zo kan er in de planning al gauw belangrijke zaken over het hoofd worden gezien. Ook kunnen er tussentijdse gebeurtenissen plaatsvinden die niet van tevoren te plannen zijn. Hierdoor kan de planning in gevaar komen en loopt de opdrachtgever mogelijk achter de feiten aan. Bij een video of handleiding wordt een duidelijke boodschap overgebracht, die doeltreffend is en niet zozeer veranderd tijdens het uitvoeren in de praktijk. Een implementatieplan daarentegen kan gedurende het proces nog veel verandering met zich meebrengen en daardoor sneller het beoogde doel missen. Een ander nadeel van een implementatieplan is, dat misschien niet elke doelgroep erachter staat. Bij het implementeren van een oplossing/verbetering in het proces, is het van belang om met alle doelgroepen rekening te houden. Hiermee wordt bedoeld, dat het vooral belangrijk is om de doelgroepen die verantwoordelijk zijn voor de implementatie tijdig te informeren over welke implementatie(s) er komen en wat hun rol hierin is. Zo kan het voorkomen dat niet elke medewerker achter de doorgevoerde implementatie staat, wat leidt tot onvrede in haar of zijn werkzaamheden. Een ander nadeel is dat een implementatieplan nog niet tastbaar is, zoals een handleiding, wat direct in gebruik kan worden genomen binnen de organisatie.

Door in het implementatieplan rekening te houden met de bovenstaande risico's is het van belang om de tijdsplanning ruim aan te houden, zodat er voldoende tijd over is voor onverwachtse tussentijdse gebeurtenissen. Daarnaast is de verwachte weerstand van de stakeholders in kaart gebracht met mogelijke oplossingen die het Deltion College kan doorvoeren om die weerstand mogelijk te voorkomen. In paragraaf 3.1 worden de fases tot implementatie beschreven. Door het volgen van de te nemen stappen bij elke implementatie, wordt er gestructureerd gewerkt en wordt er zoveel mogelijk de diepte gezocht.

3.4 Randvoorwaarden implementatieplan

De opdrachtgever heeft weinig randvoorwaarden met betrekking tot het vraagstuk. Gekeken naar het budget is er veel bewegingsruimte, aangezien er niet binnen de kaders van een budgetlimit rekening moet worden gehouden. Echter is het wel verstandig om na te gaan of de mogelijke investering het waard is. Dat is de eis die vanuit de opdrachtgever is meegegeven omtrent budgettering. Tevens is het de wens van de opdrachtgever om duurzame implementaties door te voeren, omdat de opdrachtgever meegeeft naar de toekomst te willen kijken, in verband met vergrijzing en verwachte terugloop in studentenaantallen. Hierdoor is de wens van de opdrachtgever om te kijken naar oplossingen die in een later stadium ook weer kunnen worden afgebroken of voor andere doeleinden kunnen worden gebruikt. Kijkend naar gastvrijheidseisen en juridische aspecten, is het niet reëel om betalingssystemen door te voeren voor studenten. De implementatie moet studenten en medewerkers niet tegenhouden maar juist nieuwe deuren openen, ofwel kansen bieden. In een voorafgaand gesprek met de directeur facilitair en huisvesting van het Deltion College werd vooral benadrukt om de intrinsieke motivatie aan te spreken van de doelgroepen studenten en medewerkers. Dit zal zorgen voor de minste kosten en houdt medewerkers en studenten bewust, waarom het gebruik van de fiets veel meer bijdraagt aan de vitaliteit, dan het nemen van de auto. "Het stukje bewustwording is een eyeopener voor studenten", aldus de directeur facilitair en huisvesting van het Deltion College.

4. Gebruik van kennis

In dit hoofdstuk wordt de methode van dataverzameling beschreven en zullen de uitkomsten worden gepresenteerd die van toegevoegde waarde zijn voor het implementatieplan. Allereerst wordt de benodigde kennis in kaart gebracht door middel van onderzoeksvragen. Vervolgens wordt bij kennisverzameling weergegeven op welke wijze de benodigde kennis is verzameld. Daarna volgt er een beschrijving van de kernbegrippen op basis van literatuuronderzoek en worden de resultaten van de kennisverzameling besproken. Als laatste zal er benoemd worden welke uitkomsten (voorzien van onderbouwing) gebruikt worden voor het schrijven van het implementatieplan.

4.1 Benodigde kennis

Het doel van het onderzoek is om achter de wensen en behoeften van medewerkers en studenten te komen. Wat hun grootste drijfveer zou kunnen zijn om zichzelf duurzaam naar het Deltion College te verplaatsen en wat weerhoudt studenten ervan om zich steeds in volle bussen te “proppen”. Daarnaast is het van belang om achter het ideaalbeeld van studenten en medewerkers te komen als het gaat om gastvrijheid en beleving binnen het Deltion College. Welke beleving- en gastvrijheidsaspecten worden verwacht bij het binnenrijden van de parkeergarage tot aan de receptiebalie. Het is van belang dat deze kennis wordt verzameld, omdat het managementvraagstuk gericht is, aan en voor studenten en medewerkers van het Deltion College. Het is dus essentieel om achter de wensen en behoeften te komen van studenten en medewerkers om het managementvraagstuk op te kunnen lossen. Om deze belangen goed in kaart te brengen is onderzoek nodig en voor het doen van onderzoek zijn onderzoeksvragen nodig. De onderzoeksvragen zijn weergegeven in tabel 4.1 en bevatten de kernbegrippen die zijn benoemd in het verantwoordingsdocument onder paragraaf 2.3.

Onderzoeksvragen
1. Welke duurzame mobiliteitsoplossingen bestaan er, die een uitkomst kunnen bieden voor het Deltion College? (Duurzame mobiliteit)
2. Op welke manier kan het Deltion College studenten en medewerkers stimuleren op een vitale manier naar het Deltion College te komen? (Sturingselementen)
3. Op welke manier kan het Deltion College de beleving in de parkeergarage verhogen? (Beleving)
4. Op welke manier kan het Deltion College een gastvrij ontvangst implementeren? (Gastvrijheid)

Tabel 4.1 Onderzoeksvragen

Door het onderzoeken van de bovengenoemde vier onderzoeksvragen kan meer houvast worden gecreëerd en kan er een beter beeld worden geschetst wat mogelijk, reëel en haalbaar is voor het Deltion College. Zodat uiteindelijk het managementvraagstuk kan worden beantwoord:

“Op welke wijze kan het Deltion College haar vervoers- en ontvangstbeleid voor de interne en externe bezoeker en buurtbewoners op een gastvrije manier vormgeven?”

4.2 Kennisverzameling

Allereerst is er begonnen met het doen van literatuuronderzoek om meer inzichten te verkrijgen in de kernbegrippen duurzame mobiliteit, gastvrijheid en sturingselementen. Ook is literatuuronderzoek toegepast om de eerste onderzoeksvraag alvast te kunnen beantwoorden. Hiervoor is gebruik gemaakt van wetenschappelijke databases. Ook zijn niet-wetenschappelijke bronnen geraadpleegd om bepaalde argumenten te onderbouwen met voorbeelden die niet gelinkt zijn aan wetenschappelijke bronnen. Deze manier van informatie opzoeken en benutten voor het onderzoek wordt ook wel deskresearch genoemd. Dit is het bestuderen van documenten, zowel wetenschappelijk als niet-wetenschappelijke bronnen (Verhoeven, 2018). Deskresearch werd ook wel gezien als het vertrekpunt van het onderzoek.

Na het doen van deskresearch is er onderzoek gedaan in het veld, ook wel fieldresearch genoemd. Hierbij is gebruik gemaakt van diepte-interviews. Een diepte-interview richt zich op het achterhalen van gedachten en motivaties achter een onderwerp of uitspraak. Het voordeel is dat er goed kan worden doorgevraagd en informatie tot in de detail wordt verzameld. Een valkuil bij het afnemen van een diepte-interview kan zijn, dat de interviewer te veel stuurt in het gesprek en daardoor niet de gewenste informatie wordt verzameld (Verhoeven, 2018). In totaal zijn er drie interviewschema's opgesteld op basis van de drie kernbegrippen en de boomdiagram in bijlage I. De topiclijst diende als een soort checklist om er zeker van te zijn dat alle onderwerpen aan bod kwamen. Ook kwam het voor dat de topiclijst werd ingezet om een vraag extra te verduidelijken met voorbeelden, waardoor de vraagstelling op de juiste wijze werd geïnterpreteerd door de respondent. Echter bleef het bij het geven van voorbeelden, zodat suggestieve vragen zoveel mogelijk werden vermeden. Doordat er drie interviewschema's zijn opgesteld, kon er nadrukkelijk op de expertise van de respondenten worden ingegaan, waardoor de benodigde kennis bij de juiste respondent werd verzameld.

In bijlage III staat een voorbeeld van een interviewschema. De overige interviewschema's zijn voor de beoordelaars opvraagbaar.

Om respondenten te benaderen voor het afnemen van interviews, is gekozen voor een heterogene groep. Zoals Baarda en Hulst (2017) redeneren, bestaat een heterogene groep respondenten uit verschillende leeftijdscategorieën en verschillende opleidingsniveaus met verschillende functies. Op basis van de onderzoeksvragen is ervoor gekozen om drie studenten en twee medewerkers te interviewen. Om op deze wijze intern een beeld te krijgen over de huidige beleving en gastvrijheid binnen het Deltion College en voor welke stimulaties studenten en medewerkers open staan om de fiets te pakken (onderzoeksvragen 2,3 en 4). Daarna is er een mobiliteitsexpert geïnterviewd om onderzoeksvraag 1 nader te kunnen toelichten over welke trends en ontwikkelingen er spelen op het gebied van duurzame mobiliteitsoplossingen. Waarbij het essentieel is om te melden, dat deze respondent vorig jaar zomer onderzoek heeft gedaan naar het mobiliteitsbeleid binnen het Deltion College, maar hieruit nog geen verbetermaatregelen naar voren zijn gekomen. Vervolgens is er nog een mobiliteitsexpert geïnterviewd met de focus op het stimuleren van fietsgedrag, waardoor onderzoeksvraag 2 kan worden toegelicht. Ook is er een gastvrijheidsexpert geïnterviewd om voorbeelden van een gastvrij ontvangst weer te geven en op welke wijze de beleving in een parkeergarage kan worden verhoogd. Hierdoor worden onderzoeksvragen 3 en 4 toegelicht.

Tot slot vond er nog een interview plaats met het hoofd facilitair en de directeur facilitair & huisvesting samen om alle vier de onderzoeksvragen door te nemen en te kijken wat de mogelijkheden zijn voor het Deltion College per onderzoeksvraag. In bijlage II wordt overzichtelijk in een tabel weergegeven, welk interviewschema is gebruikt per respondent. Door de strenge maatregelen van COVID-19 is gekozen om mondelinge interviews te laten plaats vinden via het online platform Microsoft Teams. De keuze om mondelinge interviews af te nemen, is dat er dan meer nieuwe invalshoeken worden ontdekt en men de situatie beter mondeling met lichaamstaal kan uitleggen dan in geschrift (Baarda en Hulst 2017). Om conclusies te trekken uit de interviews zijn de interviews uitgetypt en gecodeerd op onderwerp (axiale code). Vervolgens zijn er open codes aangemaakt om fragmenten met elkaar te kunnen vergelijken (Verhoeven, 2018). De codeboom is terug te lezen in bijlage IV. Transcripten en interviews zijn voor de beoordelaars opvraagbaar.

Hierop volgend werd er kwantitatief onderzoek gedaan om de resultaten van het literatuuronderzoek en de interviews te toetsen onder de doelgroep studenten en medewerkers. Hierdoor kon er worden gekeken naar de voorkeur voor implementatie(s) onder studenten en docenten om uiteindelijk implementaties op voorkeur van studenten en medewerkers te kunnen implementeren. In de vorm van een online enquête werden de voorkeuren van studenten en medewerkers getoetst. Hiervoor is gebruik gemaakt van het programma Qualtrics. De keuze voor het afnemen van een online enquête heeft twee redenen. Ten eerste was het door het COVID-19 virus niet mogelijk om fysiek aanwezig te kunnen zijn op het Deltion College en de enquête zo schriftelijk te kunnen verspreiden. Ten tweede is een online enquête makkelijk en snel te verwerken op papier. Resultaten worden duidelijk en overzichtelijk gemaakt in tabellen en diagrammen door middel van het programma Qualtrics. Om verschillen in doelgroepen te analyseren, werd gebruik gemaakt van SPSS Statistics. Het nadeel van een online enquête is de validiteit en de respons van het uitzetten van een enquête in een online omgeving. Er is minder grip in welke gemoedstoestand de respondenten de enquête invullen en eventuele vragen zijn nu lastig te stellen (Verhoeven, 2018). Door nauw contact met het marketing en communicatieteam van het Deltion College werd via twee kanalen de enquête uitgezet. Zo werd op het medewerkersportaal en studentenportaal een bericht geplaatst met de link naar de enquête, zodat de kans op een hoge respons zoveel mogelijk wordt nagestreefd. In totaal is de enquête ingevuld door (n=240) studenten en (n=71) medewerkers van het Deltion College. De enquête was zichtbaar (alleen als de werknemer of student destijds heeft ingelogd) voor 19.000 studenten en 1.300 medewerkers. De enquête heeft een week online gestaan. De enquête is terug te lezen in bijlage VI. In tabel 4.2 waar de onderzoeksvragen worden weergegeven, is vaak samenhang te zien tussen deskresearch en fieldresearch. Dit zal de validiteit van het onderzoek ten goede komen.

Onderzoeksvragen	Deskresearch	Interviews	Enquête
Welke duurzame mobiliteitsoplossingen bestaan er, die een uitkomst kunnen bieden voor het Deltion College?	x	x	
Op welke manier kan het Deltion College studenten en medewerkers stimuleren op een vitale manier naar het Deltion College te komen?		x	x
Op welke manier kan het Deltion College de beleving in de parkeergarage verhogen?	x	x	x
Op welke manier kan het Deltion College een gastvrije ontvangst implementeren?		x	x

Tabel 4.2 Onderzoeksvragen in relatie to desk-fieldresearch

4.3 Literatuuronderzoek kernbegrippen

In deze paragraaf wordt de literatuur over de belangrijkste begrippen besproken. Dit zijn de volgende begrippen: **duurzame mobiliteit, gastvrijheid en sturingsinstrumenten**. In hoofdstuk 2 worden de zojuist genoemde kernbegrippen uitgebreid toegelicht. Binnen het theoretisch kader werd er gebruik gemaakt van de volgende zoekmachines: Google Scholar, HBO-kennisbank, EBSCO en SAGE.

4.3.1 Definitie duurzame mobiliteit

Het is belangrijk om in te spelen op de toekomst en daarbij ook bij te dragen aan het imago van het Deltion College, namelijk een duurzaam imago. Van der Sar (2017) geeft het doel van mobiliteitsmanagement weer, namelijk het verminderen van het aantal autogebruikers door gedragsverandering. Het is van belang om de term 'First-and-last-mile' vervoer te optimaliseren. Hiermee wordt bedoeld om het huidige OV-netwerk uit te breiden. Het toegankelijk en betaalbaar maken om te reizen via het openbaar vervoer voor de werknemer, omdat men moet worden verleid om de auto te vervangen door het openbaar vervoer. De tweede definitie komt van de Haan (2020). Welke bewegingen zijn noodzakelijk en met welk vervoersmiddel kan dit minder, zodat niet-duurzame bewegingen worden verminderd? Door COVID-19 is het aantrekkelijk voor de werkgever om medewerkers thuis te laten werken, waardoor er minder reisbewegingen plaatsvinden. Van de Haan (2020) verwacht dat thuiswerken ook na coronatijd een rol zal spelen.

4.3.2 Definitie gastvrijheid

Het is van belang om te weten wat gastvrijheid is en op welke wijze het Deltion College gastvrijheid kan beïnvloeden. Hokkeling en de la Mar (2017) kenmerken gastvrijheid als een prettig, warm en welkom gevoel, dat de gast beleeft tijdens het contact met de gastheer. Bij gastvrijheid draait het om het contact tussen twee personen, namelijk de gast en de gastheer. Gastvrijheid komt vanuit het hart om aandacht, veiligheid en comfort aan de gast te bieden. De volgende definitie is gebaseerd op hoe gasten een service als gastvrij ervaren en welke percepties spelen hierbij een rol. Het zijn vaak de kleine verschillen die een grote impact kunnen maken, waarbij technische prestaties (functionele aspecten) over waar de klant moet zijn en welke handeling(en) hiervoor nodig zijn. Daarnaast komen de tastbare zaken (omgevingsaspecten) die zich in relatie houden met de service. Hierbij kan men denken aan toegangspasjes. En tot slot de menselijke aspecten, zoals het gedrag en uitstraling van de servicemedewerker (Berry, Wall, & Carbone, 2006).

Een andere rol om klantbeleving in kaart te brengen is, het doen van een customer journey, of in het Nederlands ook wel klantreis genoemd. Het eerste touchpoint waar de klant mee te maken krijgt, is de ontvangst binnen een organisatie. Hierbij is de bewegwijzering en de herkenbaarheid van het inspiratiepunt erg belangrijk. Waarbij het essentieel is, dat bij de ontvangst, als wel bij binnenkomst een begroeting door medewerkers als plezierig wordt ervaren (Vermoolen, 2019). Daarbij heeft Koster (2020) onderzoek gedaan naar de wensen en behoeften die gasten zichzelf stellen/eisen bij de ontvangst. Hieruit kwamen de volgende bevindingen; om te beginnen zien gasten graag een duidelijke bewegwijzering op het complex, waarbij aansluitend voldoende parkeergelegenheid is, om vervolgens naar een verzorgd en uitnodigend entree te lopen, waarbij de omgeving uitnodigt om plaats te nemen.

4.3.3 Definitie sturingselementen

Sturingsinstrumenten kunnen ervoor zorgen om de kans van slagen van het implementatieplan te verhogen. Eén van deze aspecten is nudging. Nudging is bedoeld om een bepaald gedrag te stimuleren. In theorie definieert Thaler (2008) nudging als een verandering om op onbewust niveau een keuze te beïnvloeden. Kenmerkend hieraan is dat het zich richt op gedrag van persoonlijk en algemeen belang, waaraan bijvoorbeeld een veilig en duurzaam gedrag kan worden gestimuleerd, zoals het stimuleren om vaker de fiets te nemen. Belangrijk aan nudging is, dat het geen keuzeoptie verbiedt of uitkomsten verandert. Er is gekozen voor nudging, omdat fietsen gestimuleerd moet worden, maar geen overige reisopties mag verbieden. Zoals bijvoorbeeld het verbieden van auto's, van werknemers binnen een straal van vijf kilometer.

Rietdijk (2009) gelooft dat extrinsieke beloningen een gewenste gedragsverandering tot stand kan brengen. De kracht van beloning wordt volgens Rietdijk (2009) bepaald door tijdstip en frequentie van toediening. Het is belangrijk dat er getimed wordt tussen de periode van het gewenste gedrag en de beloning, want hoe sneller de beloning, des te effectiever de werking ervan. Om het fietsgebruik extra te stimuleren kan er door extrinsieke beloningen gewenst gedrag worden gestuurd. Hierdoor is het van belang om te kijken naar de mogelijkheden voor het uitreiken van een beloning aan studenten en medewerkers die met de fiets komen.

4.4 UITKOMSTEN BEVINDINGEN

In deze paragraaf worden de belangrijkste onderzoeksresultaten van de fieldresearch besproken om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen. Hieronder vallen de afgenomen interviews en de resultaten van de enquête.

Respondenten van de afgenomen interviews, worden in de onderstaande tekst geciteerd als volgt: (R1) staat voor respondent 1. In de codeboom staat vermeld, welk cijfer is gelinkt aan de betreffende respondent. Per onderzoeksvraag is er één citaat weergegeven ter illustratie. Na het afnemen van de interviews zijn er nieuwe uitgangspunten ontstaan die zijn verwerkt in een enquête. De resultaten van de enquête zijn door middel van een statistisch computerprogramma genaamd ANOVA geanalyseerd. Daarbij is onderzocht of er tussen de doelgroepen medewerkers en studenten significant verschillen waren in behoeften. Als de p-waarde lager is dan 0,005% of 5% dan kan met 95% zekerheid worden gezegd dat er een verschil is in behoeften tussen (n=240) studenten en (n=71) medewerkers. Aanzienlijk minder medewerkers hebben de enquête ingevuld. Deze score is ook niet opvallend, aangezien de doelgroep medewerkers ook in de minderheid is ten opzichte van de studenten binnen het Deltion College.

Kenmerk	Uitleg kenmerk
Significantie	Als dit getal kleiner is dan 0,005%, dan is er maar 5% kans dat er geen verschil is. De groep verschilt dan met 95% zekerheid van elkaar.
N-waarde	Aantal respondenten waarover de test is uitgevoerd.
Mean studenten	Gemiddelde score studenten.
Mean medewerkers	Gemiddelde score docenten.
Gemiddelde	Gemiddelde scores van studenten en docenten samen.
F-toets	Om na te gaan of van twee normale verdelingen de variaties verschillen.

Tabel 4.3 Kenmerken analyse SPSS

Naast de gemiddelde scores per doelgroep wordt ook gekeken of er een significant verschil is. Dit wordt ook kenbaar gemaakt in een lijndiagram, zodat eventuele verschillen per doelgroep duidelijk weergegeven kunnen worden. Als de gemiddelde score per doelgroep in kaart is gebracht, wordt gekeken naar de gemiddelde score van de twee doelgroepen samen. Als laatste wordt gekeken naar de F-toets om na te gaan of van twee normale verdelingen de variaties verschillen. In bijlage VI worden de statistieken uit SPSS uitgebreid beschreven.

4.4.1 Onderzoeksvraag 1: “welke duurzame mobiliteitsoplossingen bestaan er, die een uitkomst kunnen bieden voor het Deltion College?”

Op basis van de resultaten van de interviews kan er worden geconcludeerd, dat het merendeel van de studenten met het openbaar vervoer (bus en trein) reist, vanwege het “gratis” studentenreisproduct (“Kuddegedrag”). Luiheid en slechte weersomstandigheden zijn bijkomende factoren om niet de fiets te gaan. Ook de gebruiksduur van de Deltion- fiets weerhoudt respondenten ervan om met de fiets te komen, zoals hieronder is geciteerd.

Citaat: “Die moet je minimaal drie dagen gebruiken en dat weerhield mij van het nemen van de fiets. Dadelijk gaat het regenen of sneeuwen en dan heb ik niet veel behoefte aan de fiets, want als je hem niet drie dagen in de week gebruikt wordt die afgenomen volgens mij (R2)”.

De resultaten uit de enquête zullen de resultaten uit de interviews ondersteunen. Hieruit blijkt dat het opvallend is, dat maar 13 van de 240 respondenten gebruik maken van de Deltion-fiets. Daarnaast zijn 47 respondenten nog niet bekend met de Deltion-fiets.

In de enquête is ook een nulmeting gedaan om te achterhalen via welk vervoersmiddel de respondenten momenteel naar het Deltion College komen. De uitkomsten zijn weergegeven in tabel 4.4.

Reisgedrag	Trein en bus	Fiets	Auto	Elek. Fiets
Student	153	49	33	5
Medewerker	2	30	36	12

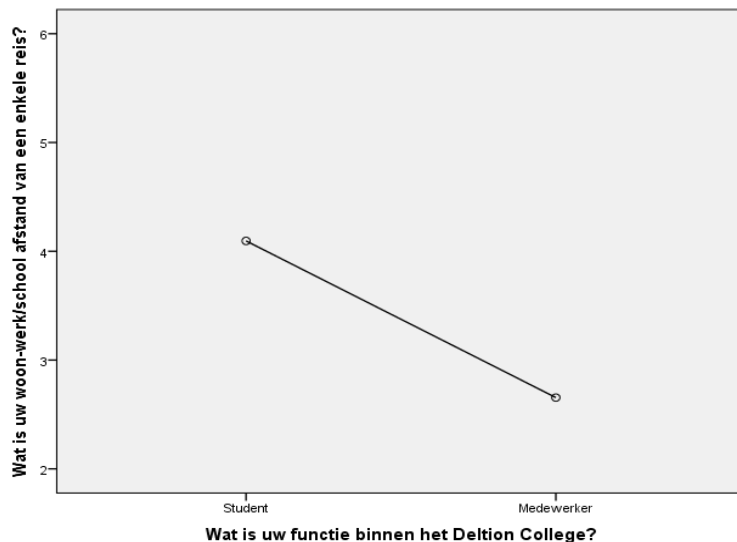
Tabel 4.4 Reisgedrag respondenten

Door middel van het uitvoeren van een ANOVA blijkt dat studenten verder weg wonen dan medewerkers (F=35,17, p<.01). In figuur 4.6 is te zien dat studenten 25 tot 50 kilometer van het Deltion College wonen, terwijl medewerkers binnen een straal van 16 kilometer wonen.

Y-as	2	3	4	5	6
Kilometer	8-16	16-25	25-35	35-50	50+

Tabel 4.5 Uitleg Y-as lijndiagram

Hieruit kan geconcludeerd worden dat met name de medewerkers op “fiets” afstand wonen, waardoor het aantrekkelijk is om ook de medewerkers over te halen die nog niet op de fiets komen. In paragraaf 2.3 is onder kernbegrip duurzame mobiliteit besproken dat vanaf 1 januari 2020 het mogelijk is voor medewerkers om een elektrische fiets van de zaak te leasen. Hierdoor kost de elektrische fiets in de praktijk, afhankelijk van het inkomen, nog maar enkele euro's per maand.



Figuur 4.6 Woon-werk/school afstand

Hier liggen kansen om medewerkers elektrisch te laten fietsen en op die manier ook de medewerkers over te halen, die net buiten de straal van 16 kilometer wonen. Terugkijkend op de afgenomen interviews, sluit elektrisch fietsen ook goed aan op de behoeften en veranderingen die de doelgroepen studenten en medewerkers voor ogen hebben. Zo gaf R9 aan dat elektrisch fietsen vanzelfsprekend wordt, net als roken dat het een “hype” wordt. Door het aantrekkelijke leaseplan dat in 2020 is ingegaan, is het aantrekkelijk om elektrische fietsen te leasen en op die manier de “hype” van elektrisch fietsen onder medewerkers doen verhogen.

Conclusie

Op basis van de onderzoeksresultaten kan geconcludeerd worden, dat vooral (elektrisch) fietsen als duurzame mobiliteitsoplossing kan gelden. Het aantrekkelijk maken van elektrisch fietsgebruik onder medewerkers om zo het fietsgebruik onder medewerkers nog meer te stimuleren. Om ook de woon-werkverkeer afstanden van medewerkers van om en nabij 16 kilometer te overtuigen om te fietsen. Door slechte reclame/uitleg over de Deltion-fiets en door het minimale gebruik van 3 dagen in de week, is het voor studenten niet aantrekkelijk om gebruik te maken van de Deltion-fiets. Echter zijn de studenten wel te overtuigen door middel van een beloning om vaker de (Deltion) fiets te pakken. In de onderzoeksvraag 2 wordt besproken welke beloning(en) studenten motiveert om de (Deltion) fiets te pakken.

4.4.2 Onderzoeksvraag 2: “op welke manier kan het Deltion College studenten en medewerkers stimuleren om op een vitale manier naar het Deltion College te komen?”

Op basis van de resultaten van de interviews, kan elke respondent zich vinden in het verkrijgen van een beloning om de fiets te nemen. De respondenten geloven dat het studenten en medewerkers zal stimuleren om vaker met de fiets te komen. R2 ziet vooral schoolartikelen als een beloning voor studenten, zoals rekenmachine of een agenda. Maar ook bonnen als Bol.com om mooie beloning uit te zoeken voor een mooie prijs. R3 ziet wel kansen voor medewerkers voor een weekendje weg of een dagje uit met het gezin, zodat het gezin de medewerker ook kan motiveren om de fiets te pakken en punten te kunnen scoren voor het weekendje weg.

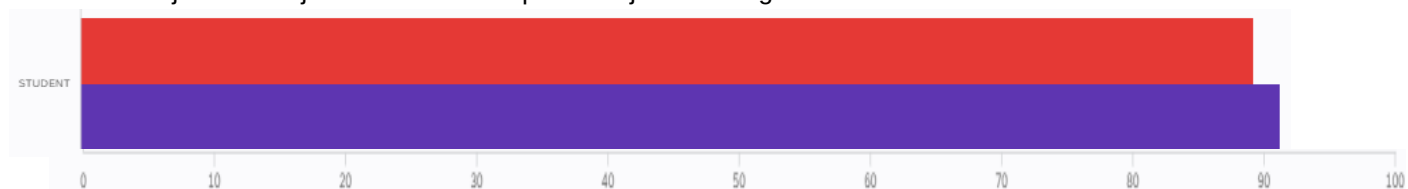
Citaat: ““Op dit moment merk ik dat tegoedbonnen het goed doen en veel worden aangevraagd. Niet zozeer een fysiek product maar een bon van Bol.com bijvoorbeeld, zodat ze een grotere keuzemogelijkheid hebben omtrent producten. Je kunt ook een voucher kopen, die je kunt besteden in ons personeelsrestaurant, daar hebben we ook een samenwerking mee. Dus dan kun je goedkoop of gratis lunchen op locatie (R7).”

De resultaten uit de enquête zullen de resultaten uit de interviews ondersteunen. In de enquête zijn vooral vragen gesteld die gaan over belonen, om zo een bepaald gedrag te stimuleren, namelijk het verhogen van het fietsgebruik onder medewerkers en studenten. Zo werd vooral gekeken of de respondenten openstaan voor een beloning. Zo ja, welke beloning spreekt het meest aan? Of is het individueel belonen niet nodig om het fietsgebruik te stimuleren, maar staat het gezamenlijk belang hoger in het vaandel, bijvoorbeeld zoals het steunen van goede doelen.

Op basis van de resultaten van de enquête is het verkrijgen van korting op een consumptie in de schoolkantine met 22% het belangrijkste aspect dat ervoor zal zorgen dat studenten bereid zijn om de fiets te nemen. Het verkrijgen van korting op een consumptie in de schoolkantine wordt nauw gevolgd door het behalen van studiepunten om op de fiets te komen (20%). En tot slot het verkrijgen van korting op sneakers, maar hier is aanzienlijk minder op gescoord dan de eerste twee punten (11%). Eén cruciaal aspect is dat studenten voor een groot deel bereid zijn om te blijven fietsen, als de persoonlijke beloning komt te vervallen, maar nog wel kan bijgedragen worden aan een gezamenlijk doel, zoals het steunen van een goed doel.

Diezelfde vraag is ook gesteld bij de doelgroep medewerkers. Uit de resultaten blijkt dat 47% al fietst en hier geen extra beloning of stimulans voor nodig heeft. Daarbij komend geeft 21% aan, dat het niet reëel is om te fietsen vanaf huis naar het Deltion College. Als derde score komt met 15% het sparen van korting voor het kopen van een elektrische fiets. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het vooral de intrinsieke motivatie is dat telt om de gezondheid op peil te houden.

Als vervolgvraag werd zowel bij de studenten als medewerkers de vraag gesteld of men bij het vervallen van de beloning bereid is om te blijven fietsen en daarmee wil bijdragen aan het steunen van een goed doel. Door het significant verschil ($F=11,53$, $p < 0,001$) kan ervan uit worden gegaan, dat er veel animo is om te blijven fietsen voor een goed doel voor de doelgroep medewerkers, zoals te zien is in staafdiagram 4.11. Het rode gedeelte geeft aan, dat medewerkers bereid zijn om te blijven fietsen, ook voor een goed doel. Bij studenten is het zichtbaar dat de paarse staaf langer is, dan de rode staaf en aangeeft dat studenten minder enthousiast zijn om te blijven fietsen als de persoonlijke beloning komt te vervallen.



Figuur 4.7 Wegvallen persoonlijke beloning, fietsen voor een goed doel (studenten)



Figuur 4.8 Wegvallen persoonlijke beloning, fietsen voor een goed doel (medewerkers)

Conclusie

Er kan geconcludeerd worden dat studenten bereid zijn om de fiets te pakken als hier een beloning tegenover staat, waarbij de voorkeur uit gaat naar het verkrijgen van korting op een consumptie in de schoolkantine. Bij medewerkers is het vooral de intrinsieke motivatie om te fietsen en te blijven fietsen. Zo zijn medewerkers bereid om te blijven fietsen voor een goed doel. Studenten hechten meer waarde aan persoonlijke beloningen, dan het bijdragen aan een gezamenlijk doel. De bovenstaande bevindingen bieden uitkomsten om een fietsplan te realiseren waarbij studenten kunnen sparen voor korting in de schoolkantine en medewerkers kunnen fietsen voor een goed doel. Hierdoor blijft de vitaliteit van zowel medewerkers als studenten op peil.

4.4.3 Onderzoeksvraag 3: “op welke manier kan het Deltion College de beleving in de parkeergarage verhogen?”

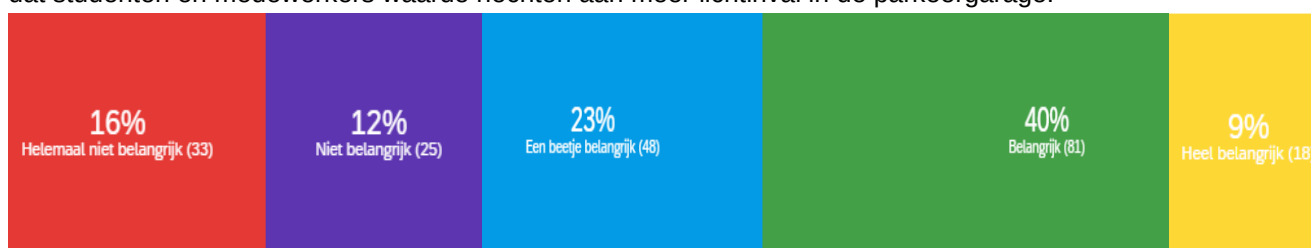
Op basis van de resultaten van de interviews omschrijven de respondenten de parkeergarage van het Deltion College als een “kille” ruimte. R4 en R5 zien muziek in de parkeergarage als uitkomst om de beleving te verhogen. R3 sluit zich hier deels bij aan. “Muziek is voor overdag wel leuk, maar in de avond vind ik dat wel eng, omdat je verwacht dat het stil is in een parkeergarage, vooral in de avond.” R8 geeft aan dat de beleving begint bij de slagboom. Het persoonlijk kunnen zien van de receptioniste draagt bij aan een warm welkom.

Citaat: “Gasten moeten bij binnenkomst van de parkeergarage een gastvrij en veilig gevoel ervaren. Parkeergarages met veel kleur en licht stimuleren de veiligheid en gastvrijheid bij het betreden van de parkeergarage (R8).”

Op basis van de uitkomsten uit de interviews zijn in de enquête naar 5 aspecten gevraagd die gaan om het verbeteren van de beleving in de parkeergarage. Dit zijn de volgende vijf vragen: 1. Kunst in de parkeergarage, 2. Meer groenvoorziening in de parkeergarage, 3. Meer lichtinval creëren in de parkeergarage, 4. Muziek in de parkeergarage, 5. Persoonlijke aandacht door het digitaal zien van de receptioniste bij de ingang van de parkeergarage. Er is gekeken naar de hoogste gemiddelde scores van beide doelgroepen bij elkaar opgeteld. De puntentelling is als volgt: 1= helemaal niet belangrijk, tegen 5= heel belangrijk.

Twee aspecten zullen worden uitgelicht. Namelijk het aspect met de hoogste gemiddelde score van beide groepen samen. Dit kenmerkt dat er verbetering nodig is. Het andere aspect kenmerkt een significant verschil. Toch wordt het aspect uitgewerkt, omdat het ook voordelen biedt voor de externe gast.

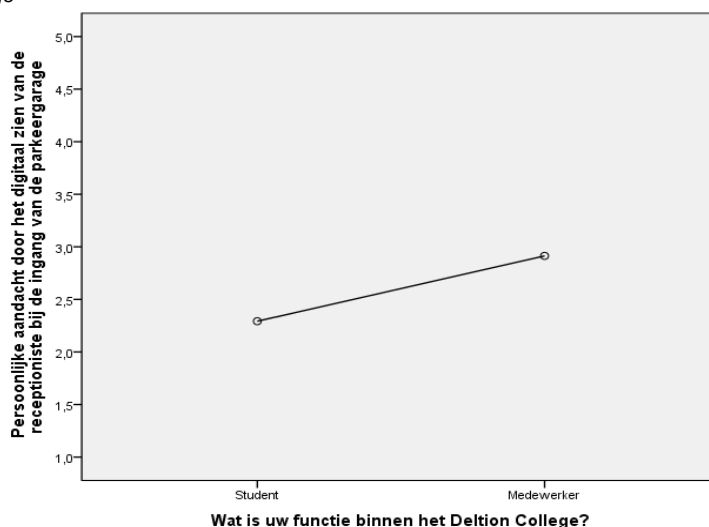
Op basis van de bovenstaande vijf vragen, is er ruimte voor verbetering op het aspect: meer lichtinval creëren in de parkeergarage. Medewerkers en studenten hechten hier beiden evenveel waarde aan ($F = .65$, $p > .10$). De gemiddelde score van studenten en medewerkers bij elkaar is 3,13. Dit valt binnen de blauwe kolom, zoals is weergegeven in figuur 4.9. Op basis van deze resultaten kan geconcludeerd worden dat studenten en medewerkers waarde hechten aan meer lichtinval in de parkeergarage.



Figuur 4.9 Vijf aspecten op het gebied beleving parkeergarage

In figuur 4.10 is het contrast tussen student en medewerker goed zichtbaar. Toch is ervoor gekozen om dit aspect wel mee te nemen in de onderzoeksresultaten. Aangezien het persoonlijke digitaal kunnen zien van de receptiemedewerker een positieve bijdrage kan leveren aan externe bezoekers die het Deltion College voor het eerst bezoeken.

Tot slot nog ruimte om voor een open vraag waar studenten en medewerkers zelf mochten invullen hoe de beleving in de parkeergarage kan worden verhoogd. Hieruit kwam een citaat naar voren van een medewerker, waarbij geheel kosteloos zelfgemaakte kunstwerken van studenten getoond kunnen worden in de parkeergarage om de beleving te doen verhogen.



Figuur 4.10 Significant verschil persoonlijke aandacht

“Afgelopen jaar hebben onze studenten mooie grote panelen met graffiti gemaakt. Zou mooi zijn als deze panelen zichtbaar kunnen worden geplaatst in de parkeergarage. Als het jaar erop nieuwe panelen komen, deze met de oude wisselen. Studenten kunnen zien dat er iets mee wordt gedaan en het vrolijk de parkeergarage op.”

Conclusie

Op basis van de resultaten wordt de parkeergarage vooral gekenmerkt door het “kille en saaie” imago. Medewerkers en studenten concluderen dat meer lichtinval in de parkeergarage doet bijdragen aan de beleving. Een ander aanvullend aspect is het persoonlijk digitaal kunnen zien van de receptiemedewerker. Studenten zijn hier iets minder enthousiast over dan medewerkers. Toch kan het uitkomst bieden om ook de externe gast een positieve eerste indruk te geven.

4.4.4 Onderzoeksvraag 4: “op welke manier kan het Deltion College een gastvrij ontvangst implementeren?”

Op basis van de resultaten van de interviews zijn de respondenten het met elkaar eens, dat de bewegwijzering en de standplaats van de receptie niet optimaal is ingericht. R1 ziet kansen om de receptie herkenbaarder te maken door een leuke tekst voor de desk van de receptie te zetten, zodat opvalt dat hier de receptie is. R4 ziet kansen om geurverspreiders bij binnenkomst te plaatsen, zodat er een aangename geur bij binnenkomst kan worden gerealiseerd.

Citaat: “Als je binnenkomt als gast, dan moet je, je melden bij het poortje en dan moet je helemaal naar voren lopen naar de receptie en daar melden en dan krijg je een pasje en moet je weer teruglopen. Dat is wel redelijk omslachtig en klantonvriendelijk. Dus je zou kunnen denken aan bezoekersparkeerplaatsen die zich dicht bij de receptie bevinden. Vanuit de parkeergarage naar de receptie en dan teruglopen naar gebouw grijs of groen is dan wel een beste trip (R5).”

Op basis van de resultaten uit de interviews zijn in de enquête negen aspecten opgesteld die een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van een gastvrij ontvangst, namelijk: 1. Bereikbaarheid receptie/studiesuccescentrum, 2. Bewegwijzering, 3. Vriendelijkheid receptiemedewerkers, 4. Snelheid van dienstverlening, 5. Gastvrijheidsgevoel toegangspoortjes, 6. Aankleding entree van de hoofdingang, 7. De geur in de school, 8. Achtergrond in de verkeersruimten, 9. De temperatuur bij binnenkomst van de school. Hierbij gaat het niet om de hoge scores, maar om de lage scores, omdat de vijfpuntenschaal in de enquête oploopt van 1= heel slecht, tegen 5= uitstekend.

Ook hier zullen weer twee aspecten worden uitgelicht. Dit keer worden de aspecten met de laagste gemiddelde score besproken. Dit betekent dat er verbetering nodig is op dit aspect. De keuze om twee aspecten te bespreken is, dat anders te veel aspecten kunnen gelden als verbetering. Door de laagste twee aspecten uit te kiezen blijft het overzichtelijk.

Over de keuze van achtergrondmuziek in de centrale hal zijn zowel studenten als medewerkers het met elkaar eens, dat dit van toegevoegde waarde kan zijn in de school. De lage score kenmerkt dat er momenteel nog geen achtergrondmuziek is. Hierbij is er geen significant verschil tussen de doelgroepen ($F = .11$, $p > .10$). De gemiddelde score van beide doelgroepen samen komt uit op 2,90. Een gemiddelde score van 2,90 houdt in dat op de vijfpuntenschaal gescoord is op het criterium: slecht. Hierdoor kan worden vastgesteld dat men achtergrondmuziek mist in de centrale hal en bij implementatie kan zorgen voor een gastvrij ontvangst voor studenten en medewerkers.

Over de temperatuur bij binnenkomst in de centrale hal zijn de respondenten ook minder tevreden. Zowel studenten als medewerkers geven aan dat het te koud is en de temperatuur beter afgesteld dient te worden. ($F = .95$, $p > .10$). De gemiddelde score van beide doelgroepen samen komt uit op 2,86. Een gemiddelde score van 2,86 houdt in dat op de vijfpuntenschaal gescoord is op het criterium: slecht. Hierdoor kan worden vastgesteld dat de temperatuur niet goed is afgesteld en dit niet bijdraagt aan een gastvrij ontvangst. Dit vraagt om verbetering, als het gaat om het verkrijgen van een gastvrij ontvangst. Ook is er ruimte voor één open vraag, waarbij de respondenten zelf hun mening mochten invullen.

“De temperatuur in Deltion moet echt een stuk warmer. Iedereen zit met zijn jas aan in het lokaal, omdat het anders te koud is en je verkouden wordt.”

Conclusie

Uit bovenstaande gegevens kan worden geconcludeerd, dat een gastvrij ontvangst wordt volstaan door achtergrondmuziek te realiseren bij binnenkomst in de centrale hal en tevens het beter afstellen van de temperatuur. Zowel studenten als medewerkers staan hier volledig achter, aangezien er geen significant verschil is.

4.5 Gebruik bevindingen

In deze paragraaf wordt het managementvraagstuk beantwoord. Welke kennis en inzichten van de onderzoeksvragen dragen bij aan het beantwoorden van het managementvraagstuk, waarop drie gedegen implementatieplannen kunnen worden uitgewerkt in het beroepsproduct.

4.5.1 Managementvraag: “op welke wijze kan het Deltion College haar vervoers- en ontvangstbeleid voor de interne en externe bezoeker en buurtbewoners op een gastvrije manier vormgeven?”

Bij het beantwoorden van het managementvraagstuk is rekening gehouden met de wensen van de doelgroep studenten en medewerkers. Interviews met mobiliteits- en gastvrijheidsexperts hebben bijgedragen om kennis en inzichten te verkrijgen over mogelijkheden op het gebied van mobiliteit, gastvrijheid en beleving. Interne interviews met studenten en medewerkers hebben eraan bijgedragen dat knelpunten en verbeterpunten binnen het Deltion College werden beschreven. De verzamelde kennis uit de interviews werden samengebundeld in de enquête, waardoor (n=240) studenten en (n=71) medewerkers hun mening konden geven over de begrippen: duurzame mobiliteit, beleving parkeergarage en gastvrijheid.

Het implementatieplan zal zich dan ook richten op deze drie begrippen om het mobiliteitsprobleem te verminderen en het ontvangstbeleid te doen verhogen. Door de resultaten in de enquête als uitgangspunt te nemen, is het implementatieplan geschreven door en voor studenten en medewerkers van het Deltion College. Hierdoor zien medewerkers en studenten hun eigen voorkeuren terug tot realisatie in de praktijk.

4.5.2 Duurzame mobiliteit (fietsplan)

Het Deltion College heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan en wil dit ook delen met de studenten en medewerkers. Het Deltion College ziet studenten en medewerkers graag op een duurzame manier reizen, waarbij de vitaliteit omhoog gaat. In de randvoorwaarden werd nadrukkelijk meegegeven dat betalingssystemen geen uitkomst bieden om medewerkers en studenten te weerhouden om met de auto te komen. Het moet studenten en medewerkers niet tegenhouden, maar juist nieuwe mogelijkheden bieden.

Bij de eerste onderzoeksvraag is goed te zien dat medewerkers voor een groot deel op “fiets” afstand wonen van het Deltion College. Waarbij het positief is dat veel medewerkers momenteel al op de fiets komen naar het Deltion. Studenten gaven aan liever lui dan moe te zijn en voor het “gratis” openbaar vervoer te gaan. Dit vraagt om verandering. Uit de enquête is te zien dat in onderzoeksvraag twee studenten bereid zijn om te fietsen voor een beloning, namelijk korting krijgen op een consumptie in de schoolkantine. Medewerkers fietsen vooral uit intrinsieke motivatie en willen zich nog wel meer inspannen als er voor een goed doel kan worden gefietst. Dit is interessant voor een implementatieplan in combinatie met de geïnterviewde prijswinnaar: BNR Spitsbreker Award, die een mooi systeem heeft ontwikkeld om persoonlijke fietsritten te registreren. Hierdoor kan bij een bepaald aantal punten die bij elkaar zijn gefietst, bijvoorbeeld korting worden verkregen op een consumptie in de schoolkantine.

Door de bereidheid om voor een beloning te fietsen en het fietsritten registratiesysteem die respondent BNR Spitsbreker Award heeft ontwikkeld, wordt het fietsplan meegenomen als implementatie onder duurzame mobiliteit. Op deze manier wordt er bijgedragen aan de vitaliteit van studenten en medewerkers en zal het een positief effect hebben op het mobiliteitsprobleem, aangezien vooral studenten nu een doel voor ogen hebben om de fiets te gebruiken, waardoor de bussen minder vol zitten en er minder auto's naar het Deltion College komen. Medewerkers gaven aan vooral te fietsen vanuit intrinsieke motivatie. Echter bleek uit de enquête dat medewerkers bereid zijn om te blijven fietsen, of te gaan fietsen, wanneer een bijdrage kan worden geleverd aan een goed doel. Dit is voor de medewerkers ook een motivatie om te gaan of te blijven fietsen en draagt het steunen van een goed doel bij aan een positief imago van het Deltion College.

De volledige uitwerking tot implementatie van het fietsplan is te vinden in hoofdstuk 2 van het beroepsproduct.

4.5.3 Beleving parkeergarage (meer lichtinval en persoonlijk zien van de receptiemedewerker)

Het Deltion College wil ook graag meningen horen van studenten en medewerkers over het huidige ontvangstbeleid en welke mogelijke verbeteringen men graag ziet op het gebied van ontvangst. Het ontvangstbeleid begint vanaf het moment van de slagbomen voor de parkeergarage van het Deltion College. De randvoorwaarden die vanuit het Deltion College zijn meegegeven omtrent verbetermaatregelen die een positieve bijdrage leveren aan de beleving van de parkeergarage, is dat het op een later stadium ook weer kan worden afgebroken of voor andere doeleinden kan worden gebruikt. Deze eis is meegegeven om zo alvast in de toekomst te kijken, wanneer het studentenaantal verminderd en ruimtes wellicht worden afgestoten, waardoor bepaalde functies, middelen en materialen kunnen blijven bestaan voor andere doeleinden.

In onderzoeksvraag drie komt naar voren dat studenten en medewerkers beiden waarde hechten aan meer lichtinval in de parkeergarage. Door met een gastvrijheidsexpert in gesprek te gaan, is er een mogelijkheid gevonden om meer lichtinval te creëren. Namelijk het ophangen van wandledlampen, waarbij verschillende kleuren kunnen worden geïmplementeerd. Dit draagt bij aan de veiligheid. Door meer lichtinval is de parkeergarage beter te overzien, zodat studenten en medewerkers zich daar ook in de avonduren veiliger voelen. Daarnaast zorgt meer lichtinval voor beter zicht tijdens het rijden en parkeren in de parkeergarage.

De volledige uitwerking tot implementatie van de wandledlampen is te vinden in hoofdstuk 3 van het beroepsproduct

In onderzoeksvraag drie komt ook naar voren dat medewerkers veel waarde hechten aan het persoonlijk kunnen zien van de receptiemedewerker bij binnenkomst van de parkeergarage. Studenten hechten hier aanzienlijk minder waarde aan. Toch wordt er besloten om dit aspect wel mee te nemen. Aangezien het ook kan bijdragen aan een positieve gastvrijheidsbeleving van de externe gast, die het Deltion College voor de eerste keer bezoekt en vragen heeft over het parkeren. Door op internet te zoeken naar video intercoms die bij de slagbomen van de parkeergarage kunnen worden geplaatst.

De volledige uitwerking tot implementatie van de video intercom is te vinden in hoofdstuk 3 van het beroepsproduct.

4.5.3 Gastvrijheid bij binnenkomst (klimaatstelsel en muziek centrale hal)

Op het gebied van gastvrijheid is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met de omgangsnormen binnen het Deltion College. Het is dan ook verplicht om zich aan de privacy en omgangsnormen binnen het Deltion College te houden.

Uit de enquête blijkt dat zowel studenten als medewerkers de temperatuur bij binnenkomst in relatie tot de buitentemperatuur niet goed vinden afgestemd. Dit vraagt om aandacht als het gaat op het gebied van het verbeteren van de temperatuur bij binnenkomst. Een artikel uit 2016 van Zwollenu bekrachtigt dit verhaal en wordt duidelijk dat er problemen zijn met het klimaatstelsel in combinatie met het weer (Redactie, 2016). Uit de reactie van de enquête blijkt dat dit probleem nog steeds voelbaar is. Alle reden dan ook om te kijken naar een klimaatstelsel dat de buitentemperatuur meet, om zo optimaal de binnentemperatuur te kunnen afstemmen op de buitentemperatuur. Op deze manier wordt rekening gehouden met het comfort van de studenten, medewerkers en gasten bij binnenkomst.

De volledige uitwerking tot implementatie van het klimaatstelsel is te vinden in hoofdstuk 4

Naast het beter afstemmen van de buitentemperatuur op de binnentemperatuur vinden studenten en medewerkers dat er achtergrondmuziek mist in de centrale hal. In de centrale hal zijn al geluidsboxen aanwezig waarop achtergrondmuziek kan worden gedraaid. Hierin mist alleen nog het advies welke muziek er gedraaid dient te worden. Echter is er met behulp van het begrip sturingselementen in paragraaf 2.3 gekeken naar oplossingen om op een "actieve" manier muziek te maken. Hieruit is gebleken dat er een muziek jukebox is, die pas geluid gaat maken als er afval in wordt gegooid.

De volledige uitwerking tot implementatie van de juiste muziekkeuze en verdieping over de jukebox is terug te vinden in hoofdstuk 4 het beroepsproduct.

5. Discussie

In dit hoofdstuk wordt de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek besproken. Eerst zal de betrouwbaarheid van het onderzoek worden besproken. Vervolgens zal het begrip validiteit worden besproken in drie aspecten: begripsvaliditeit, interne en externe validiteit.

5.1 BETROUWBAARHEID

Betrouwbaarheid van onderzoek is de mate waarin het onderzoek vrij is van toevallige fouten. Afwijkingen in het onderzoek die niet controleerbaar zijn en door onbekende factoren worden veroorzaakt. Een onderzoek is betrouwbaarder naarmate het minder van toeval afhangt (Verhoeven, 2018).

Binnen dit onderzoek is gestart met literatuuronderzoek. De bronnen uit literatuuronderzoek zijn uitsluitend geraadpleegd uit wetenschappelijke databanken. Hierdoor konden de meest betrouwbare bronnen gekozen worden om als basis te dienen voor het schrijven van dit onderzoek. Er is voor afname van de interviews een proefinterview gehouden om te toetsen of de vraagstelling helder was en vragen niet verkeerd werden geïnterpreteerd. Hieruit bleek dat er nog slechtlopende zinnen in de vraagstelling zaten, waardoor de respondent de vraagstelling anders interpreteerde dan de interviewer. Door feedback te vragen aan meerdere respondenten tijdens het proefinterview, kon de vraagstelling worden aangepast, zodat het voor elke respondent duidelijk was. Tijdens het interviewen is ook doorgevraagd om de respondent zijn antwoord te onderbouwen of voorbeelden aan te dragen. Vooraf is hier niet op geanticipeerd, aangezien van tevoren niet helder is welke antwoorden de respondent exact geeft op de vraagstelling.

Als er wordt gekeken naar herhaalbaarheid dan kunnen de onderzoeksresultaten een verschil aantonen, doordat er andere vragen zijn gesteld bij het doorvragen. De interviews zijn opgenomen met behulp van Teams, waardoor de interviews op elk moment kunnen worden ingezien. Vervolgens is er getranscribeerd in Word. Door de opgenomen interviews meerdere malen te herhalen en de afspeelsnelheid te verlagen, kon gelijktijdig mee worden getypt, waardoor er zo min mogelijk informatie wordt gemist. Voor het coderen is in overleg met de medestudenten uit de projectgroep gekeken of de namen van de codes duidelijk en interpreteerbaar waren. Om te controleren of bij herhaling van onderzoek, door een ander persoon ook dezelfde codes zouden worden toegekend. Door COVID-19 zijn de enquêtes online afgenomen. Door de enquête te laten testen door meerdere proefpersonen, zijn vraagstellingen aangescherpt en zijn vragen weggelaten, die veel overeenstemming met elkaar hebben. Doordat de enquête online op het studenten- en medewerkersportaal is gezet, is er geen mogelijkheid tot sturing en vooraf onduidelijk welke respondent de enquête invult. Wanneer er wordt gekeken naar herhaalbaarheid kunnen de onderzoeksuitkomsten van de enquête verschillen, doordat er andere respondenten hebben deelgenomen.

5.2 BEGRIPSVALIDITEIT

Verhoeven (2018) geeft weer dat begripsvaliditeit betrekking heeft op de (meet)instrumenten die in het onderzoek zijn gebruikt. Bij begripsvaliditeit staat “meet wat je meten wilt” centraal. Kortom in welke mate en vorm is er nagedacht over de gewenste resultaten die naar voren moeten komen in het onderzoek.

Ten eerste is in overleg met de opdrachtgever een managementvraagstuk gevormd en zijn daarbij onderzoeksvragen opgesteld om het vraagstuk te kunnen beantwoorden. Hierdoor ontstaan er kernbegrippen die aan de hand van literatuuronderzoek naar wetenschappelijke artikelen zijn onderzocht en onderbouwd. Het literatuuronderzoek naar de kernbegrippen heeft eraan bijgedragen dat de onderzoeksvragen scherper in beeld kunnen worden gebracht, waardoor de kernbegrippen zijn geoperationaliseerd om beter meetbaar te kunnen maken. Zodat er geen misverstanden plaatsvinden over de interpretatie van de kernbegrippen en er beter kan worden ingespeeld op de vraagstelling in de interviewguide's. De interviewguide is gebaseerd op de operationalisering, waardoor er een link is aan het theoretisch kader. Waardoor beter kan worden gestuurd op het verkrijgen van relevantie informatie voor het onderzoek en daardoor de gewenste kennisoplevering wordt vergroot en dit de validiteit van het onderzoek doet verhogen. Zowel de opdrachtgever als de tutor hebben akkoord gegeven op de interview guide's en de laatste hand gelegd aan verbeteringen voor het maximale beoogde resultaat. Tijdens het interviewen is rekening gehouden met de anonimiteit van de respondenten. Voorafgaand aan het interview is de Algemene vordering gegevensbescherming ondertekend door de respondent. Suggestieve vragen zijn zoveel mogelijk achterwege gelaten, om zo niet te sturen naar een gewenst antwoord, waardoor de respondent wellicht relevante informatie verborgen houdt. Tijdens het interview is veel doorgevraagd aan de respondenten om

hun antwoord te onderbouwen met voorbeelden of om het antwoord te verbreden, zodat er zo min mogelijk een verkeerde interpretatie ontstaat tussen interviewer en respondent en dit bijdraagt aan de validiteit van het interviewen. Door het doorvragen ontstaan er nieuwe inzichten en is vooral de respondent aan het woord, waardoor de interviewer zo weinig mogelijk deelnemer wordt van het gesprek en antwoorden in de mond legt van de respondent. Door deze nieuwe inzichten ontstaan er nieuwe uitgangspunten die van toegevoegde waarde zijn om mee te nemen in de enquête onder studenten en medewerkers en zal bijdrage aan de validiteit van het onderzoek. Zowel de opdrachtgever als de tutor hebben akkoord gegeven op de enquête. Waardoor de validiteit van de antwoorden van de enquête vooraf voldoen aan de validiteit.

5.3 INTERNE VALIDITEIT

Verhoeven (2018) geeft aan dat resultaten intern valide zijn als er de juiste conclusie mee kan worden getrokken. De interne validiteit zegt iets over de kwaliteit van de analyse en welke conclusies daaruit worden getrokken die het onderzoek bevorderen.

Doordat de maatregelen rondom het coronavirus zijn aangescherpt, is het niet meer mogelijk om fysiek aanwezig te zijn binnen het Deltion College. Dit zorgt voor een andere aanpak van interviewen, namelijk online via het platform Teams. Het oorspronkelijke idee voor het aanscherpen was een face-to-face interview met interne respondenten en externe respondenten via Teams, maar door de aangescherpte maatregelen verliepen alle interviews via het online platform Teams. Hierbij is met instemming van de respondenten zowel via spraak als beeld geïnterviewd, zodat non-verbale uitdrukkingen ook zichtbaar in beeld worden gebracht. De topiclijst is bij sommigen interviews niet volledig gevolgd via de route die vooraf opgesteld is in de interviewgids. Door veel eigen inbreng van de respondenten werden antwoorden indirect of in een overkoepeld antwoord al meegenomen. Voor het uitzetten van de enquête was in eerste instantie het idee om tijdens de studieloopbaanlessen (SLB) de studenten te ondervragen en fysiek docenten aan te spreken om de enquête rond te laten gaan. Helaas is dit door de corona niet mogelijk, waardoor de enquête niet direct kan worden gestuurd naar de subdoelgroepen zoals opleiding, leeftijd en leerjaar. Dit kan de kwaliteit van de analyse aantasten, aangezien er geen systematische verspreiding kan plaatsvinden.

Ondanks het online uitzetten van de enquête is er nog een representatief getal van (n=205) respondenten behaald, waarbij studenten de overhand hebben met (n=240) respondenten tegen (n=57) medewerkers respondenten. Helaas is het verschil tussen studenten en medewerkers redelijk groot. Dit kan de kwaliteit van analyse nadelig doen, aangezien de stemmen van de studenten hoger opwegen dan de stemmen van de medewerkers.

5.4 EXTERNE VALIDITEIT

Externe validiteit is het generaliseren van conclusies binnen de gehele populatie of naar andere situaties buiten de organisatie (Verhoeven, 2018). Hierbij gaat het om de afwegingen die gemaakt zijn om een valide steekproef te houden binnen een populatie(s).

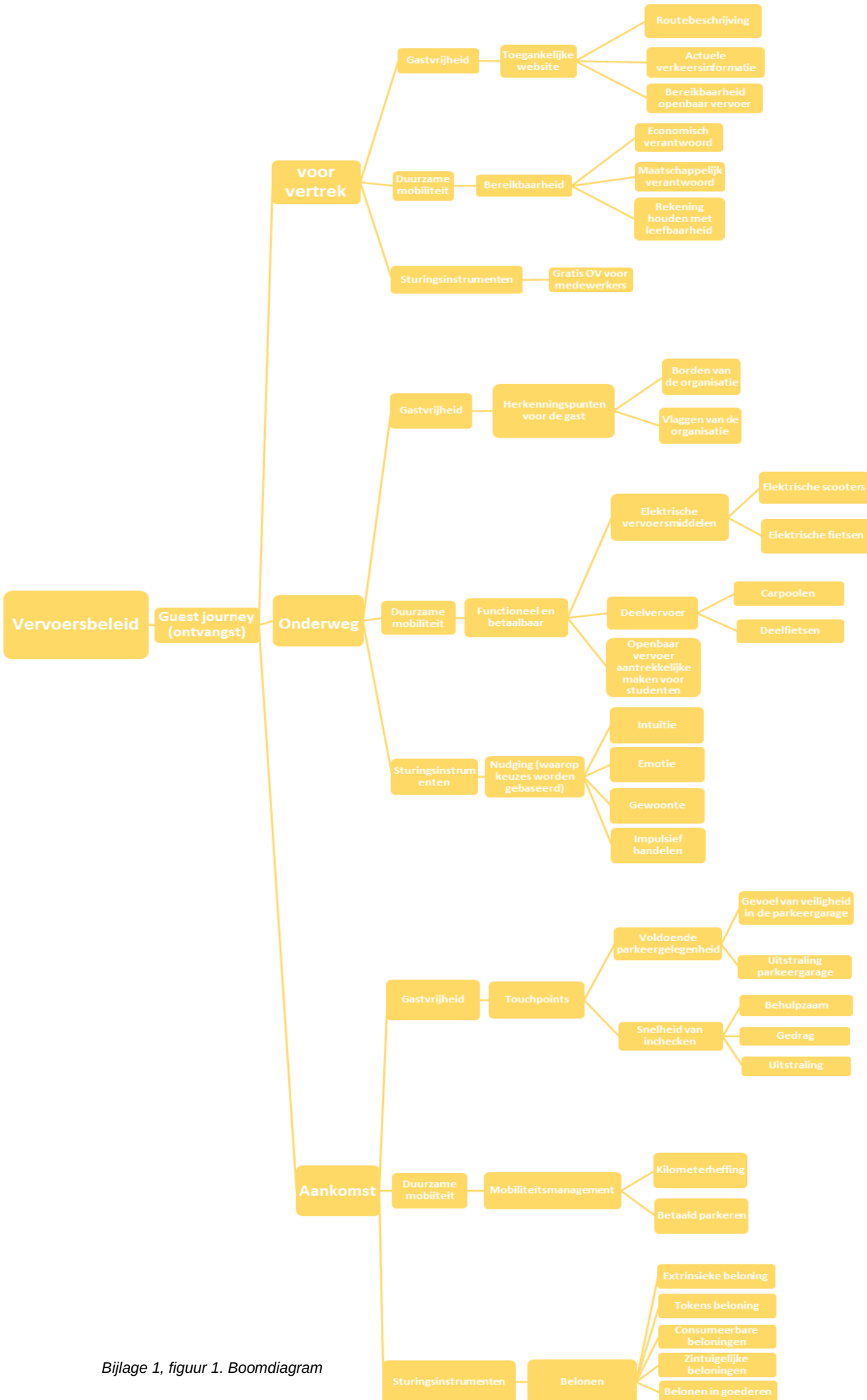
Binnen het onderzoek worden er twee doelgroepen betrokken, namelijk studenten en medewerkers. Maar om tot een goed advies te komen om het managementvraagstuk op te lossen, zijn vier interviews afgenomen met experts buiten het Deltion College en zijn er zes interviews afgenomen met studenten en medewerkers van het Deltion College. Zo is er een mobiliteitsexpert geraadpleegd die weet welke trends en ontwikkelingen er spelen in de samenleving op het gebied van mobiliteit. Daarnaast is een expert op het gebied van beloningssystemen geïnterviewd en tevens prijswinnaar van de BNR Spitsbreker Award 2019. Kan veel vertellen om medewerkers en studenten op een vitale manier op de fiets naar het Deltion College te laten komen, waar dan een kleine beloning aan hangt om het fietsgedrag te stimuleren. Ook is een respondent geïnterviewd met een eigen bedrijf over het verlenen van gastvrijheid en het verhogen van de beleving in een organisatie. Hierdoor is een brede groep ondervraagd, zowel intern als extern met hun eigen expertise. Om de kwalitatieve waarnemingen te toetsen is gebruik gemaakt van kwantitatief onderzoek in de vorm van een enquête, die is opgesteld onder de doelgroep studenten en medewerkers. Door de hoge respons van (n=311) respondenten, kan er worden gezegd dat de conclusies uit de enquête generaliseerbaar zijn naar de hele populatie studenten en werknemers. Alle deelnemers zijn vooraf ingelicht over het doel van het onderzoek. De deelnemers hebben zowel schriftelijk (AVG-formulier) als mondeling akkoord gegeven.

Bibliografie

- Baarda, B., & Hulst, M. (2017). *Basisboek Interviewen* (4de editie). Groningen, Nederland: Noordhoff.
- Berry, L. L., Wall, E. A., & Carbone, L. P. (2006). Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience: Lessons from Marketing. *Academy of Management Perspectives*, 20(2), 43–57. <https://doi.org/10.5465/amp.2006.20591004>
- de Haan, J. (2020). *Duurzame mobiliteit - CROW*. Geraadpleegd op 28 september 2020, van <https://www.crow.nl/thema-s/mobiliteit/duurzame-mobiliteit>
- de Kruijf, R. (2017). Vergrijzing en de Nederlandse economie. *Vergrijzing en de Nederlandse economie*, 2. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2017/11/vergrijzing-en-de-nederlandse-economie>
- Deltion College. (2019). Kwaliteitsplan. *Kwaliteitsagenda en ruggengraat, 2019–2022*, 1. Geraadpleegd van [https://www.deltion.nl/getmedia/29ec0e2e-185e-4dd6-a1a9-787fd89e2811/Kwaliteitsagenda-2019-2022-Deltion-\(1\).pdf](https://www.deltion.nl/getmedia/29ec0e2e-185e-4dd6-a1a9-787fd89e2811/Kwaliteitsagenda-2019-2022-Deltion-(1).pdf)
- Grit, R. (2012). *Projectaanpak in zes stappen* (1ste editie). Groningen, Nederland: Noordhoff.
- Hokkeling, J. (2016, 29 november). *Op de tijdlijn in de Brainportregio*. Geraadpleegd op 6 januari 2021, van <https://www.goeie-zaken.online/artikel/De-zeven-trends-in-hospitality>
- Hokkeling, J., & Mar, L. (2017). *Mood maker* (2de editie). Den Haag, Nederland: Boom Lemma.
- Hollestelle, J. (2020, 10 februari). *Zakelijk reizen: dit zijn de drie grote trends voor 2020*. Geraadpleegd op 6 januari 2021, van <https://www.syndesmo.nl/zakelijk-reizen/>
- Inwoners van Zwolle vragen aandacht voor parkeeroverlast van Deltion College*. (2018, 3 oktober). Geraadpleegd van <https://www.rtvoost.nl/nieuws/299734/Inwoners-van-Zwolle-vragen-aandacht-voor-parkeeroverlast-van-Deltion-College>
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*. Canada, Canada: Doubleday Canada.
- Loketgezondleven. (z.d.). *Hoe zet u nudges in om gezond gedrag te stimuleren?* Geraadpleegd op 6 januari 2021, van <https://www.loketgezondleven.nl/gezondheidsthema/gezonde-leefomgeving/materialen-gezonde-leefomgeving/nudging>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2019, 30 december). *Fiets van de zaak*. Geraadpleegd op 9 december 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/fiets/fiets-van-de-zaak>
- Mobiliteit en Gedrag - CROW*. (2017, 5 april). Geraadpleegd op 9 december 2020, van <https://www.crow.nl/mobiliteit-en-gedrag/nieuws-mobiliteit-en-gedrag/april-2017/inspiratiegids-nudging-fietsers-online>
- Qualtrics XM // The Leading Experience Management Software*. (2020, 3 november). Geraadpleegd op 13 november 2020, van <https://www.qualtrics.com/>
- Redactie. (2013, 23 september). *Leenfiets voor Zwolse studenten*. Geraadpleegd op 9 december 2020, van <https://www.verkeersnet.nl/mobiliteitsmanagement/10175/leenfiets-zwolse-studenten/>
- Rietdijk, M. (2009). *Gedragsverandering in organisatie*. Assen, Nederland: Koninklijke Van Gorcum.
- Thaler, R. (2008). Nudge: improving decisions about health, wealth, and happiness. *Choice Reviews Online*, 46(02), 46–0977. <https://doi.org/10.5860/choice.46-0977>
- van Dijk, D. (2017, 5 juli). *De 5 trends in hospitality!* Geraadpleegd op 19 november 2020, van <https://www.facts.nl/topics/hospitality-gastvrijheid/nieuws/de-5-trends-hospitality>
- van Soest, W. (2017). Hospitality in 7 actuele trends. *Facto magazine*, 1–2, 14. Geraadpleegd van <https://www.facto.nl/hospitality/nieuws/2017/03/hospitality-trends-2017-1014762>
- Verhoeven, N. (2018). *Wat is onderzoek?* (6de editie). Den Haag, Nederland: Boom Lemma.



BIJLAGE I. BOOMDIAGRAM



Bijlage 1, figuur 1. Boomdiagram

BIJLAGE II. BESCHRIJVING RESPONDENTEN INTERVIEW

Respondent (achtergrond)	Organisatie	Expertise	Interviewschema
R1= Secretaris Studentenraad	Deltion College	Heeft nauw overleg met de overige studenten van het Deltion College. Vormt de stem van de studenten van het Deltion College.	Schema 1
R2= Ambassadeur	Deltion College	Vertegenwoordigt de school voor studenten. Weet goed welke problemen er momenteel spelen en waar de school in uitblinkt.	Schema 1
R3= Voorzitter van de studentenraad	Deltion College	Heeft nauw overleg met de overige studenten van het Deltion College. Vormt de stem van de studenten van het Deltion College.	Schema 1
R4= Coördinator beveiliging, veiligheid en services	Deltion College	Weet wat er op de werkvloer operationeel gebeurt. Welke klachten er binnenkomen van omwonende.	Schema 1
R5= Docent logistiek & mobiliteit	Deltion College	Weet welke trends en ontwikkelingen er gaande zijn op het gebied van mobiliteit en welke kansen hier liggen voor het Deltion College.	Schema 1
R6= Mobiliteitsexpert	Syndesmo	Heeft 10 jaar ervaring op het gebied van mobiliteit om andere bedrijven hiermee te ondersteunen en moeilijke vraagstukken voor bedrijven op het gebied van mobiliteit op te lossen. Heeft in juni 2019 al onderzoek gedaan naar het mobiliteitsprobleem van het Deltion College en kan zijn bevindingen en aanbevelingen delen met de interviewer.	Schema 2
R7= Prijswinnaar BNR Spitsbreker Award 2019	Medisch Spectrum Twente	Heeft het voor elkaar gekregen om van de 3.000 medewerkers er 2.300 op de fiets te laten komen. Heeft hiervoor een puntensysteem ontwikkeld waarmee medewerkers worden beloond in punten als ze met de fiets komen. Hiervoor kunnen ze dan een beloning uitzoeken.	Schema 2
R8= Oprichter Gastvrijheid in bedrijf	Gastvrijheid in bedrijf	"Gastvrijheidsstrijder" om organisaties bewust te maken van de kracht van gastvrijheid. Ervaring als coach, adviseur, trainer en spreker.	Schema 2
R9= Directeur en hoofd facilitair bedrijf en huisvesting	Deltion College	Kan veel vertellen over de visie die de school na wil streven en in welke mate vervoersbeleid hier een rol in speelt. Tevens kan de respondent iets vertellen over de verplaatsing van de receptie.	Schema 3

Bijlage II, tabel 1. Beschrijving respondenten interview

BIJLAGE III. INTERVIEWSHEMA 1

Allereerst hartelijk dank voor uw bijdrage aan mijn onderzoek. Momenteel ben ik bezig met mijn afstudeerstage binnen het Deltion College, waarbij ik onderzoek doe naar het optimaliseren van het vervoersbeleid binnen het Deltion College. Uw kennis zou mij verder kunnen helpen bij het schrijven van het implementatieplan. Hiervoor wil ik u enkele vragen stellen op het gebied van duurzame mobiliteit, gastvrijheid en sturingselementen. Graag vraag ik uw toestemming om een geluidsopname te maken van het interview en zo nodig aantekeningen maken. De geluidsopname is alleen bedoeld voor het onderzoek, om vervolgens het interview te analyseren en op papier uit te kunnen werken. Het interview zal niet voor andere doeleinden bestemd zijn. De geluidsopname wordt na verwerking verwijderd.

Het interview heeft een tijdsduur van om en nabij 30 minuten. Welke omgangsvorm vindt u het prettigst binnen het gesprek? Dat ik u zeg, of dat ik liever jij zeg in het interview? Heeft u nog vragen voordat we verder gaan? Dan zou ik willen beginnen met anonieme persoonsgegevens zoals: geslacht, leeftijd en functie. De gegevens zullen ook anoniem worden verwerkt.

Beginvraag – Hoe ervaart u de toestroom van mobiliteit van en naar het Deltion College op dit moment?

Guest journey:

- *Hoe komt u momenteel zelf naar het Deltion College? Gebruikt u het gehele schooljaar hetzelfde vervoersmiddel?*
- *Tegen welke problemen loopt u aan? (bij het parkeren, openbaar vervoer, door vragen bij de 1^e vraag)*
- *Zo ja, welke mogelijke oplossingen ziet u voor dit probleem?*

Duurzame mobiliteit	
Welke vormen van duurzame mobiliteit zouden voor u een uitkomst bieden, om naar het Deltion College te komen?	
Topic	Subtopic
Elektrische vervoersmiddelen	➤ Elektrische scooters ➤ Elektrische fietsen
Efficiënt	➤ Deelauto's ➤ Deelfietsen ➤ Carpoolen
Openbaar vervoer	➤ Aantrekkelijk maken
Betaalsystemen	➤ Betaald parkeren ➤ Kilometerheffing ➤ Binnen een straal van ...
SAMENVATTEN	

Bijlage III, tabel 1. Beschrijving interviewschema duurzame mobiliteit

Doelstelling – Inzicht laten krijgen in eigen verbruik en mee laten denken over alternatieve vervoersmiddelen.

Bedankt voor uw verheldering op het gebied van mobiliteit. Tot nu toe hebben we gesproken over de factoren die een rol spelen omtrent duurzame mobiliteit binnen het Deltion College. Naast mobiliteit wil ik graag achterhalen op welke manier het Deltion College hierbij een gastvrij onthaal kan verzorgen. Om deze reden zou ik u nog een aantal vragen willen stellen omtrent gastvrijheid binnen het Deltion College.

Beginvraag – Op welke wijze ervaart u het ideaalbeeld van gastvrijheid? Het gaat dan vooral om de aankomst. Dus vanaf het vertrek vanaf huis tot aan de receptie.

Guest journey:

- *Hoe ervaart u de gastvrijheid als u kijkt naar de parkeergarage en vervolgens door de poortjes loopt? Welk gevoel geven de poortjes u?*
- *Wat vindt u van de standplaats van de receptie? Wat kan er beter volgens u?*
- *Hoe ervaart u de manier van omgangsvormen van de receptiemedewerkers/ Studiesuccescentrum?*

Gastvrijheid (ontvangst)	
Op welke wijze kan het ontvangst binnen het Deltion College worden gestimuleerd?	
Topic	Subtopic
Bereikbaarheid	➤ Bewegwijzering naar parkeerplaats ➤ Voldoende parkeerplekken
Uitstraling	➤ Groenvoorziening ➤ Muziek ➤ Kunst
Snelheid van incheck	➤ Uitstraling entree ➤ Bewegwijzering bij binnenkomst school ➤ Herkenbaarheid receptie/studiesuccescentrum
SAMENVATTEN	

Bijlage III, tabel 2. Beschrijving interviewschema gastvrij ontvangst

Doelstelling – Inzicht laten krijgen in mate van gastvrijheid bij binnenkomst, met daarbij verbetermaatregelen.

Bedankt voor uw verheldering op het gebied van gastvrijheid. Tot nu toe hebben we gesproken over de factoren die een rol spelen omtrent duurzame mobiliteit binnen het Deltion College en gastvrijheidsaspecten. Naast mobiliteit en gastvrijheid, wil ik doorgaan naar het laatste onderwerp, namelijk sturingsinstrumenten, waarmee een duwtje in de rug kan worden gegeven om een bepaalde stap te stimuleren binnen het Deltion College.

Beginvraag – Via welke wijze van stimulatie denkt u dat studenten bereid zijn om mee te werken aan nieuwe veranderingen?

- Welke stimulatie werkt voor u het beste?
- Denkt u dat een beloning zin heeft?

Sturingselementen	
Via welke wijze van stimulatie denkt u dat studenten bereid zijn om mee te werken aan nieuwe veranderingen?	
Topic	Subtopic
Beloningen	➤ Extrinsieke beloning ➤ Consumeerbare beloningen ➤ Belonen in goederen ➤ Zintuigelijke beloning ➤ Tokens beloning
Gratis OV	➤ Medewerkers ➤ Leveranciers ➤ Externe bezoekers ➤ OV-fiets
Inspelen op gedrag	➤ Intuïtie ➤ Emotie ➤ Gewoonte ➤ Impuls handelen
SAMENVATTEN	

Bijlage III, tabel 3. Beschrijving interviewschema sturingselementen

Eindvraag – Heeft u nog input, die nog niet is genoemd in de interview guide, als het gaat over gastvrijheid, duurzaamheid en mobiliteit binnen het Deltion College?

Dit is het einde van het interview. Heeft u nog toevoegingen of heeft u iets gemist? Graag wil ik u bedanken voor uw tijd en het houden van dit interview. De vergaarde kennis zal ik verwerken en analyseren om vervolgens een advies te kunnen geven. Indien u interesse heeft kan ik het document na afronding opsturen.

Einde interview. Zet de opname uit en vraagt de respondent wat hij/zij van het interview vond. Geef tot slot mijn eigen contactgegevens zodat de respondent eventueel contact met mij kan opnemen.

BIJLAGE IV. CODEBOOM

	Axiale code	Open code	Fragment
Guest Journey	Onderweg	Openbaar vervoer	1.1, 2.1, 2.2, 3.1
		Lopend naar de campus	1.2
		Auto	4.3
		Carpoolen	1.3, 5.1
		Touringbus	3.4
		Kuddegedrag	3.9
	Aankomst	Toegangspoortjes binnenkomst	1.10, 3.11, 4.7, 4.9, 5.4
		Bereikbaarheid receptie	1.9, 1.12, 1.13, 5.5, 8.5
		Gedrag receptiemedewerkers	2.4, 8.1, 8.2
		Aankleding fietsenstalling	1.11
		Aankleding parkeergarage	8.4
		Muziek in parkeergarage	3.10, 4.6, 5.3
		Bewegwijzering	4.8
Oplossingen	Oplossing parkeerprobleem	Lessen in blokken geven	1.7, 1.8, 3.2, 3.3, 4.1, 5.2
		Maximale reisafstand met auto	1.4, 4.5
		Invoeren betaalsysteem	2.3, 6.7
		Elektrisch reizen	5.6, 6.1, 6.4, 6.6
		Deelauto's	6.2
		Thuiswerken	6.3
	Belonen	Bonusregeling	1.5, 1.6, 4.2, 5.7, 6.11,
		Kortingssysteem	1.14
		Puntenverdeling	1.15, 2.5, 3.8, 5.8, 5.9, 6.9 7.1, 7.6
		Soort beloning	2.6, 3.6, 3.7, 4.4, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.7, 8.3
		Gratis openbaar vervoer medewerkers	3.5, 4.10, 6.5
Externe oorzaken en oplossingen	Woonwijk	Huidig parkeerprobleem woonwijk	4.11, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4
		Gedane oplossingen	4.12, 4.13, 10.8, 10.10
		Mogelijke oplossingen woonwijk	6.8, 10.5, 10.6, 10.7, 10.9

Bijlage IV, tabel 1. Beschrijving codeboom

BIJLAGE V. STATISTISCHE DETAILS SPSS

In bijlage VII worden de statistische details van de uitgevoerde ANOVA ofwel variantieanalyse weergegeven. Groen betekent dat er een significant verschil is en rood betekent dat er geen significant verschil is, tussen de doelgroepen studenten en medewerkers. De belangrijkste statistische details die een bijdrage leveren aan de onderzoeksvragen worden hierin meegenomen.

Vraag 7: wat is uw woon-werk/school afstand van een enkele reis?

Significant verschil:

Significantie: ,000	Mean medewerkers: 2,66
Mean studenten: 4,10	Gemiddelde: 3,69
F-toets: 35,174	N: 311

Op basis van de bovenstaande resultaten kan worden geconcludeerd dat de reisafstand naar school tussen de doelgroepen studenten en medewerkers verschillen.

Vraag 14: zou u nog steeds blijven fietsen als belonen niet meer van toepassing zou zijn?

Significant verschil:

Significantie: ,001	Mean medewerkers: 1,24
Mean studenten: 1,52	Gemiddelde: 1,45
F-toets: 11,534	N: 311

Bij vraag 14 is wel degelijk sprake van een significant verschil.

Vraag 22: meer lichtinval creëren in de parkeergarage

Significant verschil:

Significantie: ,423	Mean medewerkers: 3,02
Mean studenten: 3,17	Gemiddelde: 3,13
F-toets: ,645	N: 311

Bij vraag 22 is geen significant verschil aanwezig, maar wel een hoog gemiddelde van beide doelgroepen.

Vraag 22: persoonlijke aandacht door het digitaal zien van de receptioniste bij aankomst parkeergarage

Significant verschil:

Significantie: ,001	Mean studenten: 2,29
Mean medewerkers: 2,91	Gemiddelde: 2,47
F-toets: 11,276	N: 311

Bij vraag 22 (meerkeuzevraag) is wel degelijk sprake van een significant verschil als het gaat om persoonlijke aandacht digitaal bij aankomst van de parkeergarage.

Vraag 24: achtergrondmuziek centrale hal

Significant verschil

Significantie: ,739	Mean studenten: 2,88
Mean medewerkers: 2,93	Gemiddelde: 2,90
F-toets: ,112	N: 311

Bij vraag 24 is sprake van geen significant verschil. Zowel studenten als medewerkers zien graag achtergrondmuziek terug in de centrale hal.

Vraag 24: temperatuur bij binnenkomst

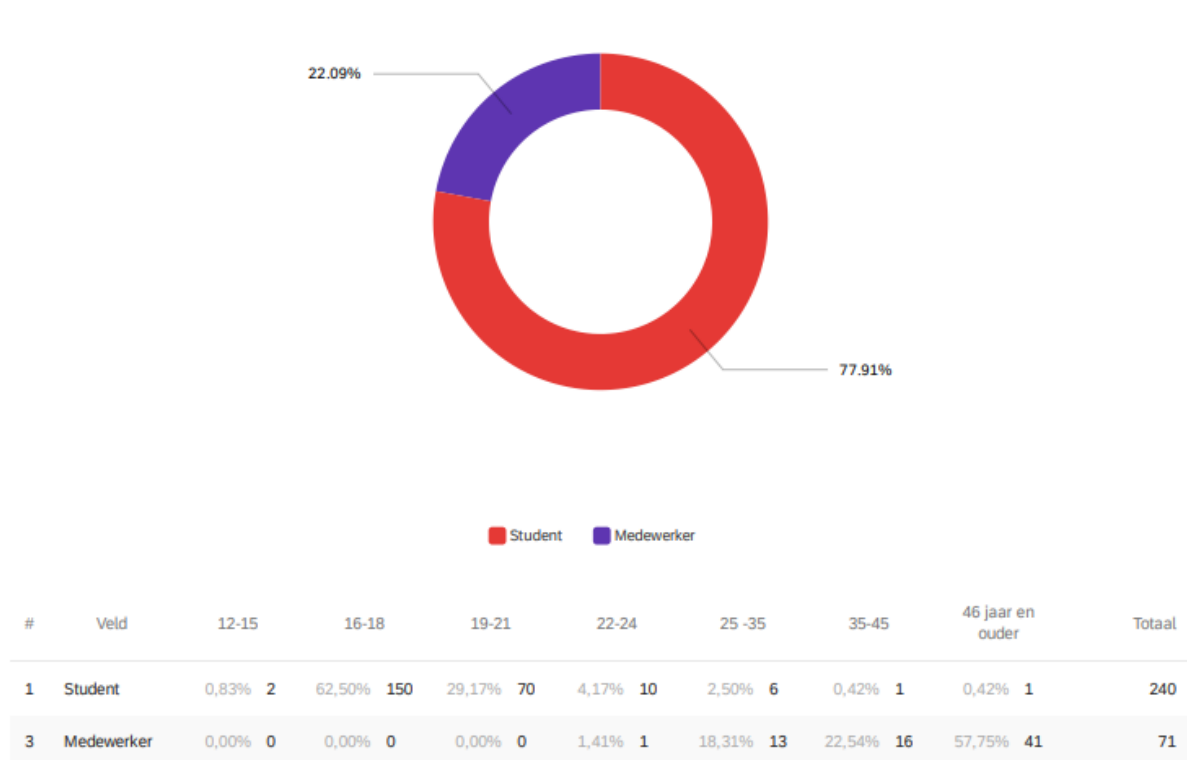
Significant verschil

Significantie: ,330	Mean studenten: 2,90	F-toets: ,953
Mean medewerkers: 2,76	Gemiddelde: 2,86	N: 311

Bij vraag 24 (meerkeuzevraag) is sprake van geen significant verschil. Zowel studenten als medewerkers zien graag achtergrondmuziek verbetering terug in de temperatuur bij binnenkomst.

BIJLAGE VI. ANTWOORDEN ENQUÊTE

Q2 - Wat is uw functie binnen het Deltion College?



Bijlage VI, figuur 1. Functie respondent

Q3 - Binnen welke sector bent u betrokken binnen het Deltion College?

#	Veld	Aantal keuzes
1	Welzijn & Gezondheid	16,67% 40
2	Horeca, Reizen & Dienstverlening	17,08% 41
3	Economie & Ondernemen	15,42% 37
4	Sport, Opvoeding & Maatschappij	9,58% 23
5	Veiligheid	3,75% 9
6	Techniek & Gebouwde Omgeving	10,42% 25
7	Design, Media en ICT	19,17% 46
8	Mobiliteit & Logistiek	7,08% 17
9	Start. Deltion	0,83% 2
10	Arbeidsmobiliteit	0,00% 0
		240

Bijlage VI, figuur 2. Betrokken sector

Q4 - In welk leerjaar zit u momenteel?

#	Veld	Aantal keuzes
1	Leerjaar 1	51,67% 124
2	Leerjaar 2	22,92% 55
3	Leerjaar 3	20,00% 48
4	Leerjaar 4	5,42% 13
		240

Bijlage VI, figuur 3. Huidige leerjaar

Q5 - Wat is uw leeftijd?

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
7	46 jaar en ouder	2,38% 1	97,62% 41	42
6	35-45	5,88% 1	94,12% 16	17
5	25 -35	31,58% 6	68,42% 13	19
4	22-24	90,91% 10	9,09% 1	11
3	19-21	100,00% 70	0,00% 0	70
2	16-18	100,00% 150	0,00% 0	150
1	12-15	100,00% 2	0,00% 0	2

Bijlage VI, figuur 4. Leeftijd

Q6 - Via welke vorm van mobiliteit (vervoersmiddel) reist u normaal gesproken naar het

Deltion College?(Meerdere antwoorden mogelijk)

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
1	Trein en bus	98,77% 161	1,23% 2	163
2	trein	90,00% 18	10,00% 2	20
3	Bus	100,00% 41	0,00% 0	41
4	Auto	47,83% 33	52,17% 36	69
5	Fiets	62,03% 49	37,97% 30	79
6	Elektrische fiets	29,41% 5	70,59% 12	17
7	Scooter/bromfiets	100,00% 7	0,00% 0	7
8	Lopend	75,00% 15	25,00% 5	20
9	Anders, namelijk:	88,89% 8	11,11% 1	9

Bijlage VI, figuur 5. Reiswijze

Q7 - Wat is uw woon-werk/school afstand van een enkele reis?

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
2	8 - 16 kilometer	72,00% 18	28,00% 7	25
5	35 - 50 kilometer	87,30% 55	12,70% 8	63
4	25 - 35 kilometer	80,30% 53	19,70% 13	66
3	16 - 25 kilometer	92,16% 47	7,84% 4	51
1	0 - 8 kilometer	35,85% 19	64,15% 34	53
6	Meer dan 50 kilometer	90,57% 48	9,43% 5	53

Bijlage VI, figuur 6. Woon-werk/school afstand enkele reis

Q8 - Hoeveel dagen ben je het liefst op het Deltion College om les te volgen?

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
1	3 dagen fysiek les op locatie - 2 dagen thuis les volgen	100,00% 76	0,00% 0	76
2	4 dagen fysiek les op locatie - 1 dag thuis les volgen	100,00% 23	0,00% 0	23
3	5 dagen fysiek les op locatie	100,00% 52	0,00% 0	52
4	Anders, namelijk:	100,00% 89	0,00% 0	89

Bijlage VI, figuur 7. Dagen aanwezig studenten

Q9 - Hoeveel dagen bent u het liefst op het Deltion College?

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
6	3 dagen fysiek op locatie - 2 dagen thuis werken	0,00% 0	100,00% 25	25
9	4 dagen fysiek op locatie - 1 dag thuis werken	0,00% 0	100,00% 10	10
10	5 dagen fysiek les op locatie werken	0,00% 0	100,00% 12	12
8	anders, namelijk:	0,00% 0	100,00% 21	21

Bijlage VI, figuur 8. Dagen aanwezig medewerkers

Q10 - Welke problemen ervaart of verwacht u met carpooling voor de woon-werkverplaatsing?

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
1	Geen problemen, ik carpool al of ik overweeg dat te gaan doen	0,00% 0	100,00% 2	2
2	Ik ken niemand om mee samen te rijden	0,00% 0	100,00% 7	7
3	Ik rij liever alleen	0,00% 0	100,00% 10	10
4	Ik kom met de fiets/te voet of openbaar vervoer	0,00% 0	100,00% 36	36
5	Ik werk op onregelmatige uren	0,00% 0	100,00% 6	6
6	Ik gebruik mijn auto voor andere activiteiten voor of na het werk	0,00% 0	100,00% 10	10
7	Anders, namelijk:	0,00% 0	100,00% 11	11

Bijlage VI, figuur 9. Carpooling

Q11 - Zou u in de toekomst gaan carpoolen (of blijven carpoolen) als dat aantrekkelijk wordt gemaakt?

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
4	Nee, carpoolen is en blijft voor mij geen optie	0,00% 0	100,00% 47	47
3	Ja, ik zou gaan carpool als (vul aan):	0,00% 0	100,00% 10	10
1	Ja, als ik mijn kilometervergoeding blijf behouden	0,00% 0	100,00% 9	9
5	Ja, als ik een bijdrage kan leveren aan een goed doel	0,00% 0	100,00% 2	2

Bijlage VI, figuur 10. Kansen voor carpooling

Q12 - Wat is de belangrijkste reden voor de keuze van uw vervoersmiddel voor uw heen- en terugreis?(meerdere antwoorden mogelijk)

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
1	Kosten	0,00% 0	100,00% 12	12
2	Reistijd	0,00% 0	100,00% 35	35
3	Comfort	0,00% 0	100,00% 26	26
4	Veiligheid	0,00% 0	100,00% 1	1
5	Vervoersmiddel tijdens werk nodig	0,00% 0	100,00% 7	7
6	Vervoersmiddel vlak of na of voor werktijd nodig (bv. kinderen afzetten/ophalen)	0,00% 0	100,00% 1	1
7	Gezondheid	0,00% 0	100,00% 25	25
8	Milieu overwegingen	0,00% 0	100,00% 16	16
9	Anders, namelijk:	0,00% 0	100,00% 11	11

Bijlage VI, figuur 11. Keuze reden vervoersmiddel

Q13 - Welke van de volgende beloning(en) zouden u als werknemer motiveren om te gaan fietsen?

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
1	Korting sparen voor het kopen van een elektrische fiets	0,00% 0	100,00% 12	12
2	Ik fiets voor een gezamenlijk doel, zoals het steunen van goede doelen	0,00% 0	100,00% 1	1
3	Korting sparen voor een dagje/weekendje weg	0,00% 0	100,00% 1	1
4	Sparen voor een cadeaubon	0,00% 0	100,00% 3	3
5	Korting of een gratis consumptie kunnen krijgen in de schoolkantine	0,00% 0	0,00% 0	0
6	Fietsen vanaf mijn thuisomgeving afstand is niet reëel	0,00% 0	100,00% 16	16
8	Ik fiets al, dus niet van toepassing voor mij	0,00% 0	100,00% 37	37
7	Anders, namelijk:	0,00% 0	100,00% 8	8

Bijlage VI, figuur 12. Motivatie

Q14 - Zou u nog steeds blijven fietsen als het belonen niet meer van toepassing zou zijn?

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
1	Ja, dan pak ik nog steeds de fiets en wil daarmee bijdragen aan het steunen van een goed doel	0,00% 0	100,00% 43	43
2	Nee, dan pak ik niet meer de fiets. Motiveer uw antwoord waarom niet?	0,00% 0	100,00% 15	15

Bijlage VI, figuur 13. Wegvallen beloning

Q15 - Zou u gebruik maken van een gratis NS-Business Card, als dat voor mij gratis zou zijn? Motiveer u antwoord waarom wel of waarom niet. Zo, ja hoeveel dagen in de week zou u er dan gebruik van maken?

Open antwoord:

NVT

nee, ik heb een fiets

Voor dienstreizen prima, zeer handig.

Ja het is beter voor het milieu en voor mij zowel financieel aantrekkelijk als relaxed reizen

Als het uit zou komen wel, het is niet altijd een alternatief.

Ja, natuurlijk. 4 dagen.

Ik denk het niet. De reistijd is dan nog steeds te lang en het comfort van m'n auto is te groot, denk ik.

Uiteraard, met name dat je 1e klas kan reizen. Het is comfortabel en je kunt je laptop opladen.

Ja. In eerdere pilot kon je dit uitproberen en dat beviel goed. De kosten weerhouden mij ervan om nu met het openbaar vervoer te gaan.

Nee, omdat de reistijd dan veel langer is dan wanneer ik op de fiets of met de auto ga.

nee, er is geen trein station in mijn woonplaats en met de bus duurt het te lang

Nee waarschijnlijk niet.

Hooguit voor werkverkeer

Ja mogelijk wel.

Ja

Ja, als de NS Business Card gratis zou zijn zou ik gebruik van de trein. Hoewel de reistijd dan iets langer is, heb ik er voor over omdat het beter is voor het milieu

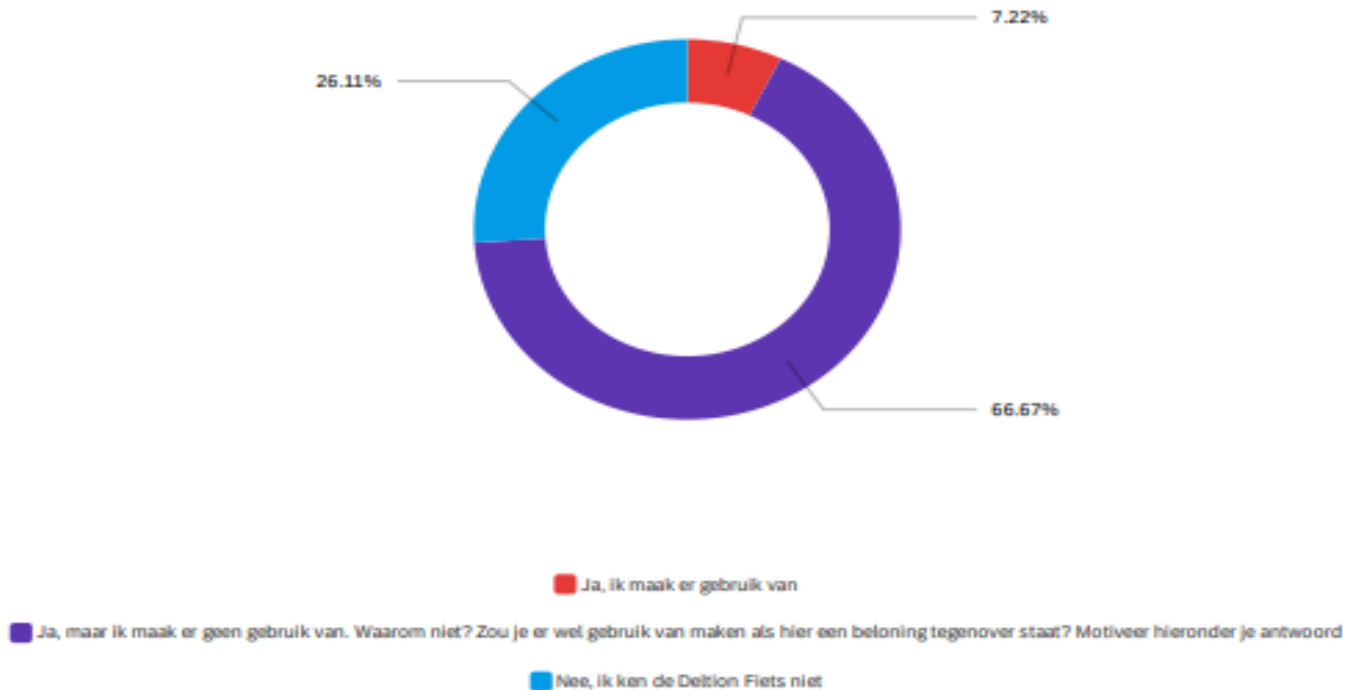
Ik woon te dichtbij, maar zou het wel mooi vinden als die mogelijkheid er voor andere collega's zou zijn.

Ja, voor stagebezoeken.

Bijlage VI, figuur 14. Open vraag NS-business Card

Q16 - Ben je als student bekend met de Deltion Fiets? Let op: motiveer je antwoord waar

nodig!



Bijlage VI, figuur 15. Bekendheid en gebruik name Deltion-fiets

Q17 - Welke van de volgende beloning(en) zouden jou als student motiveren om de fiets te pakken? Let op: hieronder valt ook het fietsen van station naar het Deltion College onder



Bijlage VI, figuur 16. Beloningen als stimulatie fietsgebruik

Q19 - In hoeverre ga je gebruik maken van de voorgestelde maatregelen? Geef doormiddel van de driepuntenschaal aan in hoeverre u er gebruik van gaat maken.

Extra pendelvervoer inzetten voor omliggende plaatsen

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
1	Ik ga er geen gebruik van maken	57,38% 70	42,62% 52	122
2	Ik zal er af en toe gebruik van maken	88,57% 62	11,43% 8	70
3	Ik zal er zeker gebruik van maken	94,12% 48	5,88% 3	51

Rijen 1 - 3 van 3 weergeven

Speciale carpoolwebiste voor studenten en medewerkers (met elkaar in contact komen om te carpoolen)

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
1	Ik ga er geen gebruik van maken	70,76% 121	29,24% 50	171
2	Ik zal er af en toe gebruik van maken	81,13% 43	18,87% 10	53
3	Ik zal er zeker gebruik van maken	84,21% 16	15,79% 3	19

Rijen 1 - 3 van 3 weergeven

Schermen met vertrektijden van bussen en treinen

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
1	Ik ga er geen gebruik van maken	41,46% 34	58,54% 48	82
2	Ik zal er af en toe gebruik van maken	82,35% 56	17,65% 12	68
3	Ik zal er zeker gebruik van maken	96,77% 90	3,23% 3	93

Bijlage VI, figuur 17. Verbeteringen voor reisoverwegingen

Q20 - Heeft u nog suggesties/ideeën die nog niet naar voren zijn gekomen omtrent het verbeteren van het vervoer of te verduurzamen?

Meer bussen inzetten

nee

/

Eerst maar anderhalve meter verzorgen bij de bussen bij het deltion station.

Geen idee

Nee

meer bussen laten rijden naar het station

de gene die al moeten fietsen ook een beloning ;)

-

Bussen op begin tijden laten rijden zodat er bij elke rit een volle bus is en tussen door bijvoorbeeld 1 extra bus te laten gaan. Hierdoor voorkom je dat een bus met maar een paar personen rijdt in plaats van de hele bus vol.

nee

Nee

geen

Nvt

/

Laat niet alle lessen om 08.30 uur beginnen. OV is duur, geef leerlingen en docenten korting of een andere beloning.

meer bussen voor het vervoer van het station naar deltion

n

nee

nee

Ik heb niet echt een extra suggestie

Parkeerplaatsen verminderen. Meer oplaadpunten voor elektrische auto's.

Meer bussen! Soms moeten we 3 bussen wachten en het is zo druk. Zeker niet verantwoord met Corona

Nee

ik denk dat het voor zo'n grote school aardig moeilijk gaat worden...

corona maatregelen bij de deltion bus!!

nee

Nee

nee

Er moeten meer bussen komen, het is te druk

Laat vaker een bus komen, de bussen zijn best druk bezet. Als het echt moet (iijzel enz), dan pak ik wel de bus, anders liever niet

Tijdens corona zijn de deltion bussen te vol. Het blijft druk bij de halte onder deltion. De blokken van de lesuren hebben totaal geen nut als toch iedereen rond dezelfde tijd vrij is en bij de halte gaat staan. Er wordt namelijk ook niet gehandhaafd of iedereen bij de halte een mondkapje draagt

Zorgen dat de bussen niet zo prop vol zitten. Het is soms gewoon onverantwoord zo vol ze zitten. Hou er betere controle op dan hebben jullie al heel wat te wrede studenten. Zeker in deze tijd zou dat erg fijn zijn en het inzetten van extra bussen zou al veel gedoe voorkomen.

Bijlage VI, figuur 18. Open vragen voor verbeteringen duurzaam vervoer

Q22 - Hieronder staan een aantal factoren die eventueel uw beleving in de parkeergarage kunnen beïnvloeden. Geef doormiddel van de vijfpuntschaal aan, in welke mate deze factoren voor u belangrijk zijn.

Kunst in de parkeergarage (schilderijen/beelden)

#	Veld	Student		Medewerker		Totaal
1	Helemaal niet belangrijk	75,90%	63	24,10%	20	83
2	Niet belangrijk	81,48%	44	18,52%	10	54
3	Een beetje belangrijk	55,00%	22	45,00%	18	40
4	Belangrijk	64,00%	16	36,00%	9	25
5	Heel belangrijk	66,67%	2	33,33%	1	3
Rijen 1 - 5 van 5 weergeven						

Meer groenvoorziening in de parkeergarage

#	Veld	Student		Medewerker		Totaal
1	Helemaal niet belangrijk	68,42%	39	31,58%	18	57
2	Niet belangrijk	71,70%	38	28,30%	15	53
3	Een beetje belangrijk	83,72%	36	16,28%	7	43
4	Belangrijk	63,16%	24	36,84%	14	38
5	Heel belangrijk	71,43%	10	28,57%	4	14
Rijen 1 - 5 van 5 weergeven						

Meer lichtinval creëren in de parkeergarage

#	Veld	Student		Medewerker		Totaal
1	Helemaal niet belangrijk	60,61%	20	39,39%	13	33
2	Niet belangrijk	72,00%	18	28,00%	7	25
3	Een beetje belangrijk	79,17%	38	20,83%	10	48
4	Belangrijk	72,84%	59	27,16%	22	81
5	Heel belangrijk	66,67%	12	33,33%	6	18

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
1	Helemaal niet belangrijk	83,33% 38	38,67% 22	60
2	Niet belangrijk	76,36% 42	23,64% 13	55
3	Een beetje belangrijk	71,11% 32	28,89% 13	45
4	Belangrijk	73,53% 25	26,47% 9	34
5	Heel belangrijk	90,91% 10	9,09% 1	11

Rijen 1 - 5 van 5 weergeven

Persoonlijke aandacht door het digitaal zien van de receptioniste bij de ingang van de parkeergarage

#	Veld	Student	Medewerker	Totaal
1	Helemaal niet belangrijk	81,13% 43	18,87% 10	53
2	Niet belangrijk	79,69% 51	20,31% 13	64
3	Een beetje belangrijk	70,00% 28	30,00% 12	40
4	Belangrijk	48,57% 17	51,43% 18	35
5	Heel belangrijk	61,54% 8	38,46% 5	13

Bijlage VI, figuur 19. Factoren die de beleving in de parkeergarage beïnvloeden

Q23 - Heeft u nog verbetermaatregelen voor het verhogen van de beleving in de

parkeergarage die nog niet zijn genoemd?

Aangeven of/en hoeveel ruimte is in de parkeergarage

Nee

nee

planterbakken

nvt. Maak er nooit gebruik van.

nee

Nee heb ik niet.

nee

regels over de parkeergarages zoals het rijden/lopen met de fiets/scooter.

Niet per se de beleving in de parkeergarage maar aangezien dit voor de meeste mensen de ingang is van het pand zou ik het prettiger vinden wanneer dat ook zo voelt. De beveiliging en receptie zit aan de andere kant van het pand en vooral voor nieuwe mensen is dat geen prettige binnenkomer. Vooral met de poortjes (pre corona).

nee

nee

nee

ik kom daar nooit

Nee

Het is een parkeergarage, die blijven er altijd dood en verlaten uitzien

Nee

nee

Nee

Meer motor parkeerplaatsen op de tweede verdieping

nee

de deur van de fietsenstalling laten openen dmv je Deltionpas ipv sleutel

nee

/

-

Nee

Een parkeergarage is "nuttig", aankleding is leuk maar beïnvloedt mijn gedrag mbt vervoer niet. Vrolijke kleuren, groen, grappige kunst, is gewoon prettig, maakt je vrolijker zeg maar.

Nee

Nee

Voor bezoekers zou het erg prettig zijn in de parkeergarage al contact te kunnen hebben met de receptie en iemand van de receptie te kunnen zien.

Schoon en geen opslagplaats van onderwijsmiddelen

Nee niet echt

Bijlage VI, figuur 20. Open vragen verbetering beleving parkeergarage

Q24 - Hieronder staan een aantal vragen die eventueel uw beleving en gastvrijheidsgevoel kunnen beïnvloeden bij binnenkomst. Geef doormiddel van de vijfpuntenschaal aan, in welke mate deze factoren op dit moment volgens u zijn geregeld binnen het Deltion College.

Bereikbaarheid receptie/studiesuccescentrum					
#	Veld	Student	Medewerker	Totaal	
1	Heel slecht	0,00% 0	100,00% 3	3	
2	Slecht	50,00% 7	50,00% 7	14	
3	Neutraal	82,35% 56	17,65% 12	68	
4	Goed	71,15% 74	28,85% 30	104	
5	Uitstekend	62,50% 10	37,50% 6	16	
Rijen 1 - 5 van 5 weergeven					
Bewegwijzering					
#	Veld	Student	Medewerker	Totaal	
1	Heel slecht	66,67% 2	33,33% 1	3	
2	Slecht	62,50% 15	37,50% 9	24	
3	Neutraal	80,00% 56	20,00% 14	70	
4	Goed	67,96% 70	32,04% 33	103	
5	Uitstekend	80,00% 4	20,00% 1	5	

Snelheid van dienstverlening

#	Veld	Student		Medewerker		Totaal
1	Heel slecht	0,00%	0	0,00%	0	0
2	Slecht	88,24%	15	11,76%	2	17
3	Neutraal	79,79%	75	20,21%	19	94
4	Goed	59,09%	52	40,91%	36	88
5	Uitstekend	83,33%	5	16,67%	1	6

Rijen 1 - 5 van 5 weergeven

Gastvrijheidsgevoel toegangspoortjes

#	Veld	Student		Medewerker		Totaal
1	Heel slecht	68,75%	11	31,25%	5	16
2	Slecht	68,75%	33	31,25%	15	48
3	Neutraal	72,13%	44	27,87%	17	61
4	Goed	70,42%	50	29,58%	21	71
5	Uitstekend	100,00%	9	0,00%	0	9

Rijen 1 - 5 van 5 weergeven

Aankleding entree van de hoofdingang

#	Veld	Student		Medewerker		Totaal
1	Heel slecht	66,67%	2	33,33%	1	3
2	Slecht	71,43%	15	28,57%	6	21
3	Neutraal	68,60%	59	31,40%	27	86
4	Goed	74,16%	66	25,84%	23	89
5	Uitstekend	83,33%	5	16,67%	1	6

Rijen 1 - 5 van 5 weergeven

De geur in de school

#	Veld	Student		Medewerker		Totaal
1	Heel slecht	100,00%	1	0,00%	0	1
2	Slecht	58,82%	10	41,18%	7	17
3	Neutraal	74,49%	73	25,51%	25	98
4	Goed	70,59%	60	29,41%	25	85
5	Uitstekend	75,00%	3	25,00%	1	4

Achtergrondmuziek in de verkeersruimten (gangen)

#	Veld	Student		Medewerker		Totaal
1	Heel slecht	81,25%	13	18,75%	3	16
2	Slecht	75,61%	31	24,39%	10	41
3	Neutraal	67,33%	68	32,67%	33	101
4	Goed	71,43%	30	28,57%	12	42
5	Uitstekend	100,00%	5	0,00%	0	5

Rijen 1 - 5 van 5 weergeven

De temperatuur bij binnenkomst van de school

#	Veld	Student		Medewerker		Totaal
1	Heel slecht	68,75%	11	31,25%	5	16
2	Slecht	64,81%	35	35,19%	19	54
3	Neutraal	75,95%	60	24,05%	19	79
4	Goed	72,73%	40	27,27%	15	55
5	Uitstekend	100,00%	1	0,00%	0	1

Bijlage VI, figuur 21. Aspecten die de gastvrijheidsbeleving bevorderen

Q25 - Wanneer is een medewerker in uw ogen gastvrij?

als deze gene vriendelijk is en een redelijk humeur heeft

Als er netjes tegen je wordt gepraat en niet geschreeuwd.

als ze je even begroeten

Als ze je bij een vraag zo snel mogelijk kunnen helpen.

Als ze vriendelijk zijn

Als ze je vriendelijk en eerlijk word behandeld door ze

Wanneer ze vriendelijk zijn en miss af en toe op zn minst hoi ofzo zeggen

Bijvoorbeeld wanneer hij of zij je groet bij binnenkomst.

een glimlach en dat hij/zij mij een fijne dag wenst.

Als hij behulpzaam en vriendelijk is.

als hij/zij glimlacht en je begroet

.

als hij beleefd is

Als ze mij helpen waar ik dat nodig heb.

Als de medewerker vriendelijk is

Door vriendelijk te groeten en open te staan wanneer iemand wordt aangesproken met vragen.

Begroeten en lachen

als hij of zij gedag zegt of even glimlacht als je langs loopt

als diegene je begroet, en diegene een lach op zijn gezicht heeft, diegene jouw helpt

Als ik vriendelijk begroet word

Als iemand goedemorgen/middag ect zegt is voldoende

vriendelijk

Oogcontact en luistert naar jou en je helpt als je daar om vraagt

Bij binnenkomst

goedemorgen, goedemiddag.

Wanneer iemand zich open opstelt zich goedendag wenst

Als de medewerker mij laat zijn wie ik ben en mij laat doen, wat ik wel wil doen.

begroeten, lachen.

Als ze je welkom heten of hallo terug zeggen als je het gebouw binnen komt of iets tegen komt in de gang. Normale omgangsregels.

Wanneer deze mij te woord staat wanneer ik deze benader.

bij het vriendelijk groeten.

Wanneer deze vriendelijk oogt en zich vriendelijk gedraagt

Als ze elke persoon met respect behandelen

als hij zij groet

als hij/zij wilt helpen.

Als die netjes goedemorgen/middag/avond zegt zonder een gezicht als een oorwurm te hebben

Als ze vrolijk zijn en kijken

Als ze met een openhouding staan en beetje glimlachen

Wanneer ze op zijn minst laten merken dat ze je zien. Dat ze niet bij de ingang staan met de uitdrukking op hun gezicht dat ze dat niet willen maar moeten.

-

verwelkomende uitstraling en even gedag knikken/zeggen en open staan om te helpen

Goede / fijne dag wensen, vragen of je de weg kunt vinden wanneer je de weg zoekt

Begroeten, normaal vragen stellen

Lachen, groeten,

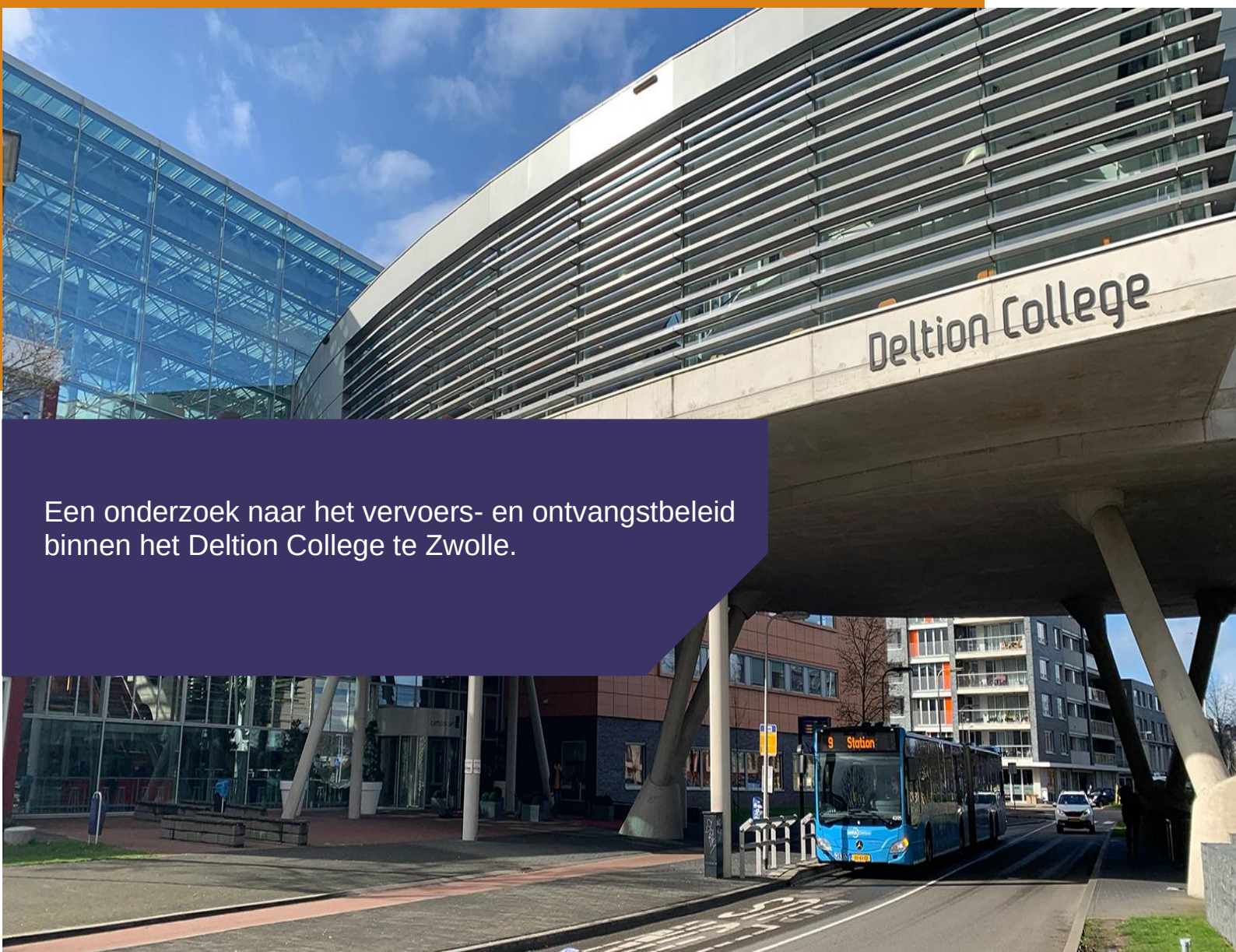
Als hij je vriendelijk helpt en begroet.

Vriendelijk

Bijlage VI, figuur 22. Gastvrij medewerker

Einde van rapport

Actief en vitaal naar een gastvrij onthaal



Een onderzoek naar het vervoers- en ontvangstbeleid
binnen het Deltion College te Zwolle.

Bachelorthesis Facility Management

Auteur:	Sander Arfman
Afstudeerbedrijf:	Deltion College
Afstudeerperiode:	September 2020 t/m januari 2021



Implementatieplan

“Op welke wijze kan het Deltion College haar vervoers- en ontvangstbeleid voor de interne en externe bezoeker op een gastvrije manier vormgeven?”



Auteur : Sander Arfman
Studentnummer : 447574

Thesis organisatie : Deltion College
Mozartlaan 15
8031 AA te Zwolle

Begeleider : Jos van Boven
Functie : Hoofd facilitair & integrale veiligheid

Hogeschool : Saxion University of Applied Sciences te Deventer
Academie : Hospitality Business School (HBS)
Opleiding : Facility Management

Toetsnaam : Thesis werkstuk
Toetscode : T.52448

Eerste examiner : Ruth Pijls-Hoekstra

Afstudeerperiode : September 2020 t/m januari 2021
Publicatiedatum : 11 januari 2021



Verklaring eigen werk

Ik verklaar hierbij dat ik:

- volledig op de hoogte ben van de beoordelingscriteria van de toets Beroepsproduct PF;
- alle Beroepsproduct PF gerelateerde inspanning die nodig is om te voldoen aan deze criteria individueel heb verricht;
- geen hulp heb gehad van een tweede persoon, anders dan de door HBS aangeboden begeleiding.

Naam: Sander Arfman
Datum: 15-12-2020

Handtekening:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "S. Arfman", written over a horizontal line.

saxion.nl

VOORWOORD

Voor u ligt het implementatieplan dat is geschreven in het kader van het afstuderen van de opleiding Facility Management aan Saxion University Applied Sciences te Deventer. Het implementatieplan verwoordt en antwoordt de vraag vanuit de opdrachtgever, namelijk het Deltion College. De vraag van de opdrachtgever luidt als volgt: "Op welke wijze kan het Deltion College haar vervoers- en ontvangstbeleid voor de interne en externe bezoeker op een gastvrije manier vormgeven?" In het implementatieplan wordt er advies gegeven over hoe het Deltion College een gastvrij vervoersbeleid kan implementeren voor haar studenten en medewerkers.

Het afgelopen half jaar was voor mij een periode waar ik veel stappen gemaakt heb. Ondanks in deze bijzondere tijd van afstuderen is het me wel gelukt om gemotiveerd te blijven. Het begin was moeizaam, omdat het even zoeken was op welke manier ik te werk wilde gaan, maar door goed overleg met Kelly (opdrachtgever) en Ruth (1^e examiner) was het al snel duidelijk welk beroepsproduct ik zal gaan opleveren en welke te nemen stappen hierin naar voren komen. Hierdoor kon ik het plan van aanpak goed vormgeven, waardoor de planning beter tot zijn recht kwam en ik eigenlijk zelden in de problemen ben gekomen tijdens het schrijven van het implementatieplan.

Graag wil ik iedereen die ook maar een bijdrage heeft geleverd aan het schrijven van mijn implementatieplan bedanken. Mijn dank gaat uit naar mijn begeleidster Kelly Houwer en hoofd facilitair Jos van Boven, voor het leveren van informatie, feedback en ondersteuning waar nodig. Daarnaast wil ik mevrouw Ruth Pijls-Hoekstra bedanken voor haar feedback, adviezen en het openstaan voor het stellen van vragen. Ook haar gezelligheid mag niet worden vergeten, de positieve energie die ze me heeft gegeven om het traject door te komen. Ditzelfde geldt voor mijn peergroep van het afgelopen halfjaar. Ondanks de maatregelen van corona voelde ik me niet alleen en kon ik altijd terecht bij mijn peergroep voor feedback, tips en om even gezellig bij te praten wanneer de behoefte daar was. Ook wil ik diegenen bedanken die ik heb mogen interviewen voor hun tijd en positieve bijdrage. Ditzelfde geldt voor de respondenten die hebben gereageerd op de enquête. Verder wil ik iedereen bedanken die op welke manier dan ook, groot of klein een bijdrage heeft geleverd aan het schrijven van mijn implementatieplan.

Het schrijven van de thesis is leerproces wat heeft bijgedragen aan het verbeteren van mijn competenties om het werkveld te kunnen betreden. Ik ben tevreden op welke wijze ik de thesis heb kunnen afronden en denk dat, het schrijven van het implementatieplan van toegevoegde waarde zou zijn voor het Deltion College.

Ik wens u veel leesplezier toe!

Vorden, 11 januari 2020

Sander Arfman

1. Inleiding	6
2. Fietsplan	7
2.1 Inleiding	7
2.2 Voorbereiding	7
2.2.1 Middelen en materialen	7
2.2.2 Wie moet worden geïnformeerd	9
2.2.3 Wie moet wanneer akkoord geven voor de start van de realisatie	10
2.2.4 Tijdsplanning	10
2.3 Realisatie	11
2.3.1 Wie bewaakt de uitvoering van het plan en hoe?	11
2.3.2 Welke weerstand wordt verwacht	11
2.3.3 Tijdsplanning	12
2.4 Evaluatie	13
2.4.1 Hoe en door wie wordt er geëvalueerd of de implementatie correct is verlopen	13
2.4.2 Hoe en door wie wordt er geëvalueerd of het beoogde eindresultaat is behaald	13
2.4.3 Maatschappelijke impact	14
2.5 Financiële consequenties	14
2.6 Conclusie	16
3. Lichtinval parkeergarage en zichtbaarheid receptiemedewerker	17
3.1 Inleiding	17
3.2 Voorbereiding	17
3.2.1 Middelen en materialen	17
3.2.2 Wie moet worden geïnformeerd	19
3.2.3 Wie moet wanneer akkoord geven voor de start van de realisatie	21
3.2.4 Tijdsplanning	21
3.3 Realisatie	22
3.3.1 Wie bewaakt de uitvoering van het plan en hoe?	22
3.3.2 Welke weerstand wordt verwacht	22
3.3.3 Tijdsplanning	23
3.4 Evaluatie	24
3.4.1 Hoe en door wie wordt er geëvalueerd of de implementatie correct is verlopen	24
3.4.2 Hoe en door wie wordt er geëvalueerd of het beoogde eindresultaat is behaald	24
3.4.3 Maatschappelijke impact	24
3.5 Financiële consequenties	25
3.6 Conclusie	26
4. Weerstation en achtergrondmuziek centrale hal	27
4.1 Inleiding	27
4.2 Voorbereiding	27
4.2.1 middelen en materialen	27
4.2.2 Wie moet worden geïnformeerd	29
4.2.3 Wie moet wanneer akkoord geven voor de start van de realisatie	30
4.2.4 Tijdsplanning	31
4.3 Realisatie	31
4.3.1 Wie bewaakt de uitvoering van het plan en hoe?	31
4.3.2 Welke weerstand wordt verwacht	32
4.3.3 Tijdsplanning	33
4.4 Evaluatie	33
4.4.1 Hoe en door wie wordt er geëvalueerd of de implementatie correct is verlopen	33
4.4.2 Hoe en door wie wordt er geëvalueerd of het beoogde eindresultaat is behaald	34
4.4.3 Maatschappelijke impact	34
4.5 Financiële consequenties	34
4.6 Conclusie	35
5. Conclusie	36
Bibliografie	37
Bijlagen	39
Bijlage I. Concept banner	40
Bijlage II. Advies steunen goed doel	41

1. INLEIDING

Het implementatieplan zal bestaan uit drie mogelijke implementaties die zijn geformuleerd naar aanleiding van onderzoek dat is uitgevoerd en beschreven in het verantwoordingsdocument. De drie voorgestelde implementaties geven antwoord op de vraag van de opdrachtgever namelijk; “Op welke wijze kan het Deltion College haar vervoers- en ontvangstbeleid voor de interne en externe bezoeker op een gastvrije manier vormgeven?”

Om tot drie degelijke onderbouwde implementaties te komen is gebruik gemaakt van het driefase model van (Grit, 2012). De drie fases bestaan uit: de voorbereidingsfase, realisatiefase en evaluatiefase. In paragraaf 3.1 doelstelling realisatie van het verantwoordingsdocument worden de drie fases uitgebreid toegelicht. In paragraaf 4.5 gebruik bevindingen van het verantwoordingsdocument wordt uitgebreid toegelicht welke kennis en inzichten leiden tot de drie onderstaande mogelijke implementaties. De implementaties zijn volledig gericht voor en door studenten en medewerkers van het Deltion College. De implementaties worden hieronder even kort van toelichting voorzien.

Fietsplan (duurzame mobiliteit)

Om het mobiliteitsprobleem te verminderen is de focus gelegd vitaliteit en duurzaamheid. Uit de enquête onder studenten en medewerkers is naar voren gekomen dat studenten eerder bereid zijn om te fietsen als hier een beloning tegenover staat. Het overgrote deel van de studenten ziet het verkrijgen van korting op consumpties in de schoolkantine als stimulans om de fietsend naar het Deltion College te komen. Bij medewerkers is het vooral de intrinsieke motivatie om de fiets te pakken. Medewerkers geven aan, dat het sparen voor een gezamenlijk doel, zoals het steunen van een goed doel motiveert om de fiets te blijven nemen. Hieruit kan worden opgemaakt dat medewerkers veelal met de fiets komen vanuit intrinsieke motivatie, maar studenten een stimulans nodig hebben. Hierdoor biedt een fietsplan uitkomst om studenten te stimuleren om fietsend naar het Deltion College te komen. Studenten gaven in de enquête aan, dat het verkrijgen van korting op een consumptie in de schoolkantine motiveert om de fiets te gaan nemen. Om medewerkers te blijven motiveren zal ook de mogelijkheid aanwezig zijn, om te fietsen voor een goed doel. In hoofdstuk 2 wordt het fietsplan procesmatig uitgewerkt tot implementatie, waarbij het verkrijgen van korting op een consumptie en het steunen van een goed doel centraal staat.

Meer lichtinval en zichtbaarheid van de receptiemedewerker (beleving parkeergarage)

Een parkeergarage wordt vaak gezien als een kille plek. Studenten en medewerkers delen deze mening en zien graag meer lichtinval terugkomen in de parkeergarage, zodat het kille een beetje wordt verdrongen en ook in de avonden voldoende lichtinval is, zodat studenten en medewerkers zich op hun gemak voelen en dit bijdraagt aan de gastvrijheid en beleving. Wandledlampen kunnen uitkomst bieden om meer lichtinval te creëren, waarbij met verschillende kleuren ledlampen een “warme” omgeving kan worden gecreëerd in de parkeergarage. Als het gaat om de beleving bij binnenkomst van de parkeergarage, is het persoonlijk zien van de receptiemedewerker populair onder de doelgroep medewerkers. In hoofdstuk 3 wordt er gekeken naar mogelijkheden om via een video intercom de receptiemedewerker in beeld te krijgen voor de slagbomen van de parkeergarage. Het zichtbaar kunnen zien van de receptiemedewerker bij binnenkomst van de parkeergarage kan ook bijdrage aan een positieve gastvrijheidsbeleving van de externe gast, die het Deltion College voor de eerste keer bezoekt en vragen heeft over het parkeren.

Verbeteren temperatuur bij binnenkomst, muziek in de centrale hal (gastvrijheid bij binnenkomst)

Uit de enquête kwam naar voren dat de temperatuur bij binnenkomst in de centrale hal beter afgesteld dient te worden. Zowel medewerkers als studenten geven aan dat het koud is, in de centrale hal. Dit vraagt om een aanpak in het verbeteren van de binnentemperatuur. Een slim weerstation kan hierbij uitkomst bieden, door de buitentemperatuur te meten, kan de binnentemperatuur beter worden afgestemd op de (komende) weersomstandigheden en dit de beleving zal doen verhogen. Wat ook ontbreekt is achtergrondmuziek bij binnenkomst zeggen studenten en medewerkers. Achtergrondmuziek in de centrale hal bij binnenkomst wordt door studenten en medewerkers als gemoedelijk gezien en kan de sfeer verhogen.

De zojuist voorgestelde implementaties zullen steeds op dezelfde werkwijze worden behandeld tot implementatie. De implementaties zullen hieronder worden uitgewerkt. Aan het einde, als de implementaties zijn beschreven zal er nog een slot advies worden gegeven, waarin de schrijver/onderzoeker de implementaties nog eenmaal kritisch bekijkt en advies geeft welke implementatie het meeste kans van slagen heeft en waarom.

2. FIETSPPLAN

De eerste implementatie richt zich op vitaliteit en duurzaamheid. Uit de resultaten van het onderzoek kwam naar voren dat medewerkers gemotiveerd blijven door te fietsen voor een goed doel. Studenten daarentegen hebben een stimulans nodig in de vorm van het verkrijgen van korting voor een consumptie in de schoolkantine.

2.1 INLEIDING

Het is van belang dat in de implementatie gehoor kan worden gegeven aan beide doelgroepen. Studenten belonen om met de fiets te komen door korting te geven op consumpties in de schoolkantine. Daarnaast medewerkers gemotiveerd houden om de fiets te blijven nemen, door actief bij te dragen aan het steunen van een goed. De uitdaging van het fietsplan is, of studenten en medewerkers daadwerkelijk ook echt de fiets gaan nemen en het controleren en kunnen inzien, welke studenten en medewerkers ook daadwerkelijk met de fiets komen. Om te controleren en te kunnen inzien welke studenten en medewerkers ook daadwerkelijk met de fiets komen, is een interview afgenomen met de prijswinnaar Spitsbreker Award 2019. Die het voor elkaar gekregen om van de 3.000 medewerkers er 2.300 op de fiets te krijgen. Door middel van een puntensysteem waarmee medewerkers worden beloond om met de fiets te komen. Het implementatieplan zal zich ook richten op een puntensysteem in relatie tot het verkrijgen van korting in de schoolkantine en het kunnen sparen en inleveren van punten voor een goed doel. Om de essentie van het fietsplan kenbaar te maken bij studenten en medewerkers, kan actief reclame worden gemaakt door middel van roll-up banners. Hier staat informatie op, wat het fietsplan oplevert en waar een student en medewerkers zich kunnen aanmelden om mee te doen aan het fietsplan.

2.2 VOORBEREIDING

In deze paragraaf wordt de focus gelegd op de middelen en materialen die nodig zijn voor implementatie en welke stakeholders geïnformeerd moeten worden. Ook zal een hoofdverantwoordelijke worden aangewezen om het project te leiden en het startsein te geven om het project te mogen starten. Aan het einde van deze paragraaf zal een tijdsplanning worden geschetst over hoe de voorbereidingsfase van het fietsplan eruit zal zien.

2.2.1 MIDDELEN EN MATERIALEN

Om het fietsplan te kunnen realiseren is het van essentieel belang dat de juiste middelen en materialen worden ingezet. Bij het fietsplan zijn zowel tastbaar fysieke middelen en materialen nodig, als niet-fysieke materialen, zoals online inzicht krijgen in de gespaarde punten, maar ook over vragen/informatie over het fietsplan.

Detectiepoortjes en tags

Om het fietsplan te realiseren zijn er echter een aantal middelen nodig van buitenaf. Om er zeker van te zijn dat studenten met de fiets komen, is het van belang dat detectiepoortjes registreren wanneer een student of medewerker met de fiets komt. De registratie vindt eenmaal per 24 uur plaats, zodat er geen misbruik van kan worden gemaakt. De detectiepoortjes worden bij de ingang van de fietsenstalling geplaatst en worden geactiveerd door middel van stroom, waardoor aan beide kanten van de detectiepoortjes een stopcontact nodig is.

Om de fietsritten te registreren is meer nodig dan alleen detectiepoortjes. Hiervoor zijn tags nodig, waar een chip inzit die fietsritten registreert. De tag houdt rekening met de privacy van de eigenaar en registreert enkel wanneer de tag langs het detectiepoortje komt, omdat er geen GPS in de chip zit. De tag is verbonden aan de voorspaak van de fiets en is waterproof, waardoor het zware stormen kan weerstaan. Echter bij valpartijen is het aan de gebruiker om zelf in de gaten te houden of de chip de ritten nog wel registreert. Anders is vervanging aan orde. De chip is slechts eenmalig te monteren. Bij een nieuwe fiets, dient er een nieuwe chip te worden aangevraagd.

De ritten worden geregistreerd op een persoonlijk account op fietsendnaarjewerk.nl (z.d.). De detectiepoortjes zijn echter alleen te huur en de tags zijn per stuk te koop. Het fietsen voor het verkrijgen van korting in de schoolkantine en het sparen voor een goed doel, is bedoeld voor alle medewerkers en studenten die zich hiervoor willen inzetten en de mogelijkheid hebben om op de fiets te komen (fietsritten vanaf het station zijn hier ook gangbaar voor). Echter is de afstand wel van belang, als het gaat om het verkrijgen van een eerlijke puntenverdeling. Zo krijgen ritten vanaf het station minder punten dan een fietsafstand voor woon-werkverkeer van 10 kilometer. De puntverdeling, ook wel bikies genoemd die zijn te

verdienen met één fietsrit kunnen zelf worden toegediend. Tabel 2.1 geeft een mogelijk beeld over een eerlijke verdeling tussen afstand en verdiende bikies. Eén bikie hecht een waarde van €0,04 (fietsendnaarjewerk, z.d.).

Afstand enkele reis woning-werk	Aantal bikies per fietsbeweging
0 t/m 3 kilometer	5 bikies (€ 0,20)
4 t/m 8 kilometer	10 bikies (€ 0,40)
9 t/m 14 kilometer	15 bikies (€ 0,60)
15 kilometer of meer	20 bikies (€ 0,80)

Tabel 2.1 Aantal bikies in relatie tot woon-werkverkeer (Fietsendnaarjewerk, persoonlijke communicatie, 23 oktober 2020)

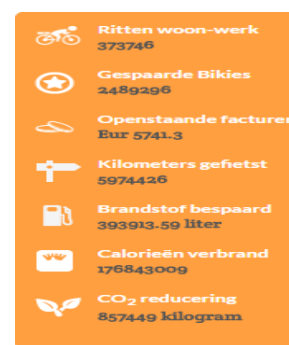
Door middel van de huidige woonplaats die staat geregistreerd in het Deltion systeem van de deelnemer wordt het aantal bikies per fietsrit toegerekend. Zoals eerder vermeld kunnen de ritten worden gekoppeld aan een persoonlijk account. In de winterdagen kan de verdubbelaar worden ingezet om studenten en medewerkers extra te motiveren om met de fiets te blijven komen. Met de verdubbelaar kan per rit twee keer zoveel bikies worden toegekend als beloning voor het fietsen in de winterdagen. Naast het sparen van bikies kunnen er nog meer relevante gegevens in beeld worden gebracht, zoals te zien in afbeelding 2.4. Dit zal zorgen voor meer motivatie om te blijven fietsen en kan als uitdaging gelden tussen studenten en collega's om de meeste calorieën te verbranden of het meeste CO₂ te reduceren. Hierdoor ontstaan onderling ook leuke interacties.



Figuur 2.2 Detectiepoortjes



Figuur 2.3 Tag voor op de spaken



Figuur 2.4 Statistieken

Afbeeldingen afkomstig van: (Fietsendnaarjewerk, persoonlijke communicatie, 23 oktober 2020)

Roll-up banners

Om het fietsplan onder de aandacht te brengen bij de studenten en medewerkers is het handig om reclame te maken. Door middel van roll-up banners kan de essentie groot worden weergegeven wat er met het fietsplan kan worden bereikt, namelijk het sparen voor een goed doel en daarnaast ook nog het verkrijgen van korting op een consumptie bij een bepaald aantal punten (zelf te bepalen door de opdrachtgever). Daarbij is het ook van belang om duidelijk te maken waar studenten en medewerkers zich kunnen melden om gebruik te kunnen maken van het fietsplan. In bijlage I wordt een voorbeeld geschetst van mogelijke banners die kunnen worden geïmplementeerd.

Persoonlijk account

Als een student en of medewerker zich aansluit bij het fietsplan, dan dient er een persoonlijk account te worden aangemaakt op fietsendnaarjewerk.nl (z.d.). Als men inlogt dan worden de gegevens in afbeelding 2.4 statistieken weergegeven. De opdrachtgever kan zelf in de spaarshop een catalogus aanmaken met daarin producten. Zo wordt voorgesteld om de catalogus van het Deltion College in twee categorieën te splitsen, namelijk:

- **Sparen voor een goed doel**

Door de opdrachtgever in te vullen welk goed doel er vanuit het Deltion College wordt gesteund. Zo kan de medewerker of student steeds punten storten als vrije inbreng, waarna het Deltion College periodiek de punten omzet tot een geldbedrag en stort aan het betreffende goede doel (zelf in te vullen door de opdrachtgever). Voor advies van goed doel zie bijlage II.

- **Sparen voor korting in de schoolkantine**

In overleg met de leidinggevende van de catering, kunnen producten in de vorm van consumpties worden ingevoerd met daarbij het aantal punten dat bij elkaar moet worden gefietst om bijvoorbeeld 50% korting te krijgen op een frikandelbroodje. De aanvrager krijgt een bevestigingsmail van de consumptie waar het korting op wil krijgen. **Belangrijk is dat, dit dezelfde dag nog moet worden verzilverd.** Dit is dan ook een harde eis. Zo kan niet meermaals met dezelfde verkregen punten korting worden verkregen.

2.2.2 WIE MOET WORDEN GEÏNFORMEERD

In deze tussenkop wordt gekeken naar de doelgroepen die een rol spelen bij implementatie. Er wordt zowel gekeken naar de doelgroepen die gebruik maken van het fietsplan als de doelgroepen die het fietsplan realiseren tot gebruik. Ook wordt gekeken via welk gewenst communicatiemiddel elke doelgroep kan worden bereikt en welk doel moet worden bereikt per doelgroep om de implementatie te laten slagen.

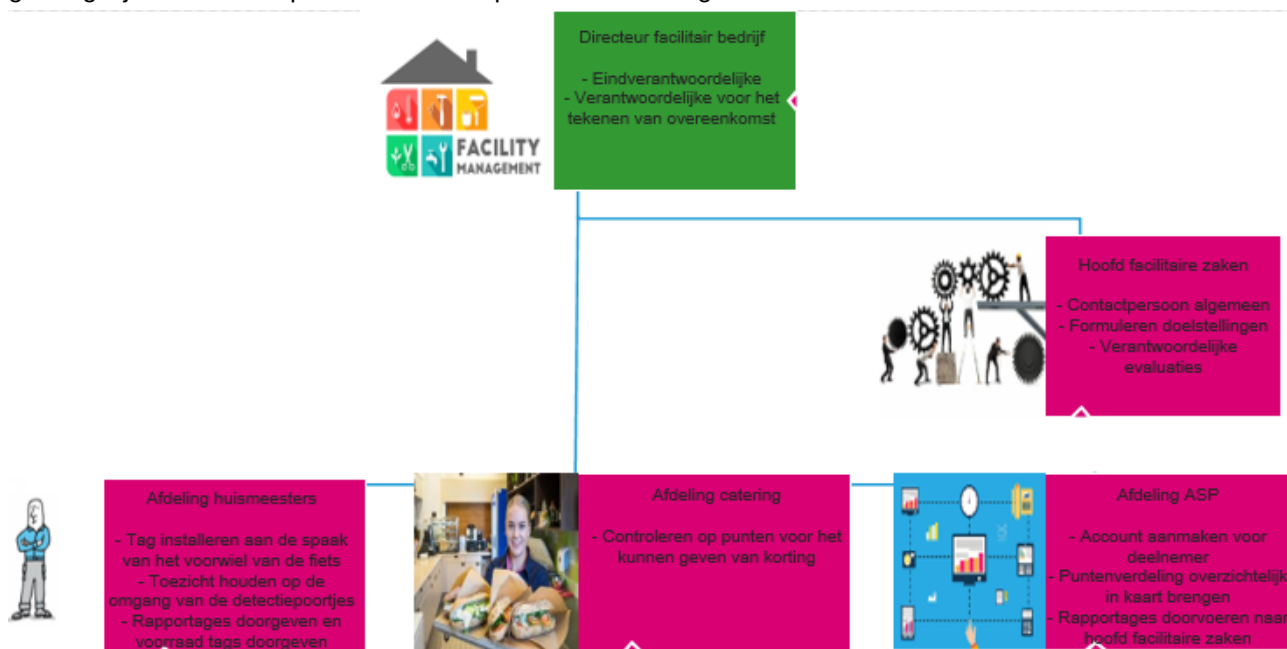
Onderwerp	Doelgroep	Rol van de doelgroep (wat wordt verwacht? Hoe zijn ze betrokken? Wat is hun invloed? Wat zijn belangen)	Communicatiemiddel	Doel
Betrokkenen bij uitvoering van de richtlijnen	Studenten	Bereid zijn om zich aan te sluiten bij het fietsplan. Wordt een actieve houding verwacht waar studenten open staan om zich in te zetten voor een goed doel. Studenten worden betrokken door ook nog korting aan over te houden, bij aankoop van een consumptie in de schoolkantine. De invloed van studenten is groot, want dit kan wellicht het probleem van overvolle bussen doen verminderen en zal de auto meerdere malen blijven staan voor de fiets. Wellicht het belangrijkste is de vitale vooruitgang die studenten kunnen bereiken met het fietsen. Vooral in tijden van corona is vitaliteit een belangrijke factor om het virus zoveel mogelijk van zich af te weren. Het is belangrijk dat studenten steeds controleren of de ritten worden bijgeschreven, want anders moet een nieuwe tag worden aangebracht. Daarnaast zijn studenten zelf verantwoordelijk voor het verzilveren van de bikies in de schoolkantine. Studenten hebben belang aan een gemakkelijk systeem, zodat er snel inzicht kan worden ingezien in het aantal gespaarde punten en op welke wijze deze punten kunnen worden verzilverd in de schoolkantine. Hebben dus belang aan duidelijke uitleg hierover.	Worden bereikt door actieve reclame, zoals de roll-up banners in bijlage II, die in de kantine en of centrale hal kan worden gehangen in groot formaat. Maar ook via intranet op het studentenportaal waar informatie over het fietsplan kan worden ingelezen.	Studenten overtuigen dat fietsen bijdraagt aan een vitale leefstijl, met als doel meer ruimte in de bussen te krijgen en minder auto's naar het Deltion College te laten komen.
	Medewerkers	Van de doelgroep medewerkers wordt eigenlijk van dezelfde houding uitgegaan, als van de doelgroep studenten. Echter gaven medewerkers aan meer uit intrinsieke motivatie te fietsen. Om hier een positieve draai aan te geven, is het van belang dat zoveel mogelijk medewerkers blijven fietsen, of gaan fietsen door een goed doel te willen steunen. De invloed is hoog van medewerkers, want het steunen van een goed doel geeft niet alleen een prettig gevoel voor de medewerker, maar ook geeft het een boost aan het imago van het Deltion College. Misschien wel het belangrijkste is, dat er zo minder auto's komen naar het Deltion College. Medewerkers hebben eigenlijk dezelfde belangen als studenten als het gaat om inzicht in de verkregen punten en op welke wijze er gedoneerd kan worden. Hebben dus belang aan duidelijke uitleg hierover.	Worden bereikt door actieve reclame, zoals posters in de roll-up banners in bijlage II, die in de kantine en centrale hal kan worden gehangen in groot formaat. Via intranet op het medewerkersportaal en onderlinge communicatie om elkaar te overtuigen.	Medewerkers stimuleren om gezamenlijk een goed doel te steunen door op de fiets te komen en elkaar uit te dagen om zoveel mogelijk CO-2 te besparen.
Betrokkenen bij de randvoorwaarden voor uitvoering van de richtlijnen	Huismeesters Deltion College	De huismeester zullen toezien dat alles naar behoren werkt. De detectiepoortjes hun werk doen, het monteren van de tags en eventuele gebreken doorgeven aan het hoofd facilitair. De invloed van de huismeesters is groot, omdat hun operationeel toezicht houden op het proces en gebreken melden en waar mogelijk zelf oplossen om het fietsplan in goede banen te leiden. De huismeesters hebben belang aan een goeie introductie over de detectiepoortjes en op welke wijze de tags moet worden gemonteerd aan de spaak. Ook zijn de huismeesters verantwoordelijk voor de voorraad van de tags. Het op tijd door communiceren voor het opvullen van de voorraad aan het hoofd facilitair is van essentieel belang.	Hebben actief contact met medewerkers, studenten en het hoofd facilitair op de werkvloer. Communiceren mondeling met elkaar.	Om iedereen naar behoren te kunnen helpen en deel te laten nemen aan het fietsplan
	Medewerkers van het ASP	Het ASP zal nadat de huismeester de tag heeft gemonteerd aan de spaak van de deelnemer verdere acties door voeren, zoals het helpen aanmaken van een account, met daarbij het aantal toe te kennen bikies per deelnemer (in relatie tot afstand woon-werkverkeer). Er wordt een actieve houding en verwacht tussen huismeesters en medewerkers van het ASP. Het ASP heeft een grote invloed, is verantwoordelijk voor vragen omtrent het persoonlijk account van de deelnemer. Medewerkers van het ASP hebben belang aan een duidelijk uitleg over het fietsplan, zodat er advies op maat kan worden gegeven per deelnemer.	Actief operationeel contact mondeling met de huismeesters, afstemmen welke tag, aan welke deelnemer gekoppeld moet worden. Relevante informatie en rapporten delen met het hoofd facilitair	Studenten en medewerkers helpen bij hun vragen omtrent het verkrijgen van bikies en hoe de punten kunnen worden verzilverd. Eigenlijk alle vragen waar ICT aan te pas komt.
	Medewerkers schoolkantine (catering)	Controleren of studenten recht hebben op korting bij aankoop van een consumptie. Van de cateringmedewerkers wordt een actieve houding verwacht en dat op waarheid wordt gecontroleerd. Grote invloed op het proces, zijn verantwoordelijk dat geen misbruik wordt gemaakt van de verzamelde punten. Hebben belang aan het efficiënt kunnen inzien van de gespaarde punten, zodat er niet te veel tijd verloren gaat in de dienstverlening.	Mondeling contact met het ASP als er een verdubbelaar plaatsvindt, zodat tijdig kan worden geanticipeerd op de voorraad.	Studenten hun gespaarde punten kunnen verzilveren. Controle houden en behouden op datum van verzilvering.
	Consult BNR Spitsbreker Award 2019 (gegevens op te vragen)	Advies geven aan het Deltion College. Op de achtergrond betrokken zijn als er vragen zijn over het systeem. Is van grote invloed, omdat de consult het Deltion College voorziet van essentiële informatie en over de middelen en materialen beschikt om het fietsplan tot implementatie te laten komen. Tevens dienen de tags ook bij de consult te worden besteld. De consult heeft belang aan duidelijke en éénduidige communicatie vanuit het Deltion College. Eén vast aanspreekpunt.	Kan telefonisch als via email worden bereikt.	Het Deltion College ondersteunen om een succesvolle implementatie van het fietsplan te laten plaatsvinden.

	Hoofd facilitair	Van het hoofd facilitair wordt een actieve houding verwacht naar de betrokken collega's voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over het proces. Bewaakt de voortgang en grijpt in waar nodig. Is verantwoordelijk voor het bestellen van de tags en bij gebreken aan de detectiepoortjes contact op te nemen met het consult. Is daarnaast ook de contactpersoon voor het consult en het controleren van de maandelijkse facturen. Invloed van het hoofd facilitair is groot, want het hoofd facilitair is de hoofdverantwoordelijke op operationeel gebied voor het in goede banen leiden van de implementatie. Heeft belang aan duidelijke informatie van de betrokken collega's.	Zal nauw contact hebben via de mail en telefonisch contact met de consult. Zal aan de hand van periodieke evaluaties op het Deltion College mondeling overleg voeren met de betrokkenen van het fietsplan.	Toezien op de processen op operationeel gebied en betrokken medewerkers blijven motiveren en ondersteunen waar nodig.
	Directeur facilitair bedrijf	De directeur facilitair bedrijf is eindverantwoordelijke. Tekent het contract en geeft dan de taken over aan het hoofd facilitair. De directeur is facilitair bedrijf is niet nauw betrokken in het proces, maar heeft wel belang aan periodieke cijfers over het aantal gebruikers en inzicht in de kosten. Invloed is groot van de directeur facilitair bedrijf, want als de directeur facilitair zich niet kan vinden in de implementatie, dan wordt geen handtekening gezet en gaat het fietsplan niet door.	Zal nauw mondeling contact hebben met het hoofd facilitair over kengetallen, zoals financiële cijfers en aantal gebruikers.	Dat het fietsplan zal slagen en medewerkers en studenten tevreden zijn over het fietsplan.

Tabel 2.5 Betrokken stakeholders

2.2.3 WIE MOET WANNEER AKKOORD GEVEN VOOR DE START VAN DE REALISATIE

Zoals te zien in figuur 2.6, is de directeur facilitair bedrijf de eindverantwoordelijke voor het ondertekenen van de overeenkomst met het consult van de gewonnen prijs Spitsbreker Award 2019. Daaronder staat het hoofd facilitaire zaken die ervoor verantwoordelijk is dat het proces fietsplan tot gang komt. Dit is dan ook het moment dat de directeur facilitair bedrijf de taken overdraagt aan het hoofd facilitaire zaken die verantwoordelijk is voor de activiteiten op operationeel gebied. In tussenkop 2.2.4 is een tijdsplanning van de voorbereidingsfase geschetst, waarin mijlpaal 1.5 de definitieve beslissing wordt genomen of de implementatie wordt geïmplementeerd in de praktijk. Echter voordat het zover is, is het van belang dat de huismeesters, catering en ASP-medewerkers worden geïnformeerd over wat er wellicht gaat komen en hoe de werkdruk momenteel is, zodat voldoende tijd en ruimte is om de bijkomende werkzaamheden van het fietsplan bij het takenpakket toe te voegen en uit te leggen wat er komen gaat. Dit zal moeten worden onderzocht voordat er akkoord wordt gegeven op het fietsplan. Kortom het is belangrijk om eerst op operationeel gebied te kijken of het mogelijk is en of de medewerkers erachter staan en gemotiveerd genoeg zijn om het fietsplan tot het takenpakket toe te voegen.



Figuur 2.6 Betrokken afdelingen

2.2.4 TIJDSPLANNING

Aan het einde van de voorbereidingsfase wordt nog gekeken naar de tijdsplanning over de te nemen stappen in de voorbereiding. In figuur 2.7 wordt een tijdsplanning weergegeven vanaf begin februari tot midden februari. Er is gekozen om vanaf februari te starten, om eerst rustig even alles te kunnen laten bezinken en de verschillende implementaties tegen elkaar kunnen worden afgewogen, voordat een beslissing genomen wordt. In figuur 2.8 wordt per mijlpaal een beschrijving gegeven over wat verwacht wordt per dag/dagen. De voorbereidingsfase loopt tot het definitieve besluit of het implementatieplan wel of niet wordt uitgevoerd. Het inrichten van de catalogus en verdere doorvoering over het bestellen en plaatsen

van de juiste middelen en materialen op de juiste plek, zal mee worden genomen in de eerste fase van de tijdsplanning in paragraaf 2.3 realisatie.

				Week 5 Februari					Week 6 Februari					Week 7 Februari				
				Ma	Di	Wo	Do	Vr	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Ma	Di	Wo	Do	Vr
	START	EIND	DAGEN	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19
Mijlpaal 1	Vorbereidingsfase																	
1.1	ma 1-2-21	wo 3-2-21	3															
1.2	do 4-2-21	vr 5-2-21	2															
1.3	ma 8-2-21	vr 12-2-21	5															
1.4	ma 15-2-21	wo 17-2-21	3															
1.5	do 18-2-21	vr 19-2-21	2															
Totaal aantal dagen			15															

Figuur 2.7 Tijdsplanning voorbereidingsfase fietsplan

Mijlpaal 1	Vorbereidingsfase
1.1	Overleg tussen het hoofd facilitair en de directeur facilitair en huisvesting of het fietsplan tot implementatie kan leiden.
1.2	Contact opnemen met het consult van het fietsplan voor een vrijblijvende offerte en het kijken op locatie.
1.3	Week van bezichtiging met het hoofd facilitair en voorman van de huismeesters (waar mogelijk ook met de directeur facilitair en huisvesting).
1.4	Overleg tussen het hoofd facilitair en de directeur facilitair en huisvesting en voorman huismeesters. Vragen evalueren die zijn gesteld bij de bezichtiging en offerte doornemen van het fietsplan.
1.5	Definitieve beslissing of het fietsplan wordt doorgevoerd.

Figuur 2.8 Beschrijving tijdsplanning voorbereidingsfase fietsplan

2.3 REALISATIE

In deze paragraaf wordt de realisatiefase beschreven waarbij gekeken wordt wie verantwoordelijk is voor het bewaken van de uitvoering en op welke manier dit gebeurt. Daarnaast wordt gekeken welke vorm van weerstand vanuit de doelgroepen kan ontstaan van zowel de doelgroep die gebruikt maakt van het fietsplan, als de doelgroep die het fietsplan in goede banen leidt. Aan het einde van deze paragraaf zal ook weer een tijdsplanning worden gerealiseerd, maar dan van de realisatiefase.

2.3.1 WIE BEWAAKT DE UITVOERING VAN HET PLAN EN HOE?

Er wordt verwacht dat het hoofd facilitair een helicopterview heeft en signalen opvangt van de betrokkenen afdelingen, zoals beschreven in figuur 2.6. Om de communicatie gestroomlijnd te laten verlopen, is het advies om één contactpersoon aan te wijzen van de betrokkenen afdelingen die communiceert met het hoofd facilitair en onderling naar elkaar toe. In de eerste weken van realisatie is het advies om wekelijks een groepsoverleg te hebben. De rapportages en feedback zowel positief als negatief geven het hoofd facilitair een algemeen beeld hoe het ervoor staat op elke betrokken afdelingen. Als eenmaal het proces naar behoren verloopt kan in plaats van wekelijkse bijeenkomsten worden opgeschaald naar een keer in de twee weken. Het advies luidt dan wel om steeds een vast tijdstip en dag in te plannen voor deze bijeenkomsten, zodat ieder hier rekening mee kan houden. Daarbij wordt wel geadviseerd om na coronatijd de meetings fysiek plaats te laten vinden op kantoor van het hoofd facilitair. Kortom er wordt van de betrokken afdelingen in figuur 2.7 een actieve houding verwacht en dat constatering in positieve en negatieve zin worden opgeschreven en mee worden genomen in het overleg, zodat zoveel mogelijk fouten uit het proces kunnen worden gehaald. De eerste vergadering zal als introductie gelden, opstellen van doelen en het afspreken van tijdstippen en dagen van vergaderen.

2.3.2 WELKE WEERSTAND WORDT VERWACHT

De verwachte mate van weerstand zal worden beschreven door middel van het weerstandsstrategiemodel van Ezerman (redactie, 2015). Het weerstandsstrategiemodel gaat uit van 7 onderdelen waarover weerstand kan ontstaan voor, tijdens en na implementatie. De zeven onderdelen zijn; ontwijken, informeren, faciliteren, ondersteunen, onderhandelen, overtuigen en afdwingen. Om overzicht te houden wordt één onderdeel toegelicht, waar de meeste weerstand wordt verwacht bij implementatie van het fietsplan. De weerstanden worden toegelicht in drie categorieën: de gebruikers van het fietsplan, de betrokken afdelingen op operationeel gebied en tot slot het management, waar in dit geval ook het consult onder valt. De categorieën zijn gemaakt aan de hand van de stakeholdersanalyse in tabel 2.6. Ook wordt gekeken op welke wijze de weerstand per stakeholder kan worden verminderd.

Het onderdeel ontwijken van het weerstandstrategiemodel van Ezerman komt het beste tot zijn recht bij implementatie van het fietsplan. Ontwijken houdt in, dat men veranderingen vermijdt en vlucht voor de situatie, waardoor niet geanticipeerd wordt door de betrokken afdelingen. Het fietsplan vraagt om verandering in gedrag en werkzaamheden van zowel de gebruikers als de betrokkenen van het fietsplan. Hierdoor kan het al snel voorkomen dat het nut of de essentie van het fietsplan niet goed naar voren komt en niet wordt geanticipeerd door de betrokkenen en gebruikers.

Gebruikers

De weerstand die zich bij medewerkers voor kan doen, is dat medewerkers het nut van het fietsplan niet inzien of niet weten dat het fietsplan er daadwerkelijk is. Ditzelfde geldt voor studenten, als de gebruikers van het fietsplan niet weten dat het fietsplan bestaat of onduidelijkheid is, wat met het fietsplan te behalen valt, dan vermijden studenten en medewerkers het fietsplan en vindt geen verandering plaats. Het is raadzaam om kenbaar te maken met roll-up banners wat er te halen valt met het fietsplan en waar studenten en medewerkers zich kunnen aanmelden om gebruik te maken van het fietsplan.

Betrokken afdelingen operationeel voor realisatie

Er wordt niet geanticipeerd door de betrokken afdelingen. De weerstand die kan ontstaan bij bijvoorbeeld de huismeesters is, dat die de werkdruk niet aankunnen, of niet kunnen wennen aan het nieuwe werkgedrag en daardoor “vluchten” voor de situatie. Het is dan ook van belang dat elke huismeester weet hoe een tag moet worden geïnstalleerd aan de spaak, zodat de taken kunnen worden verdeeld onderling en de persoonlijke werkdruk kan worden verminderd. Medewerkers van het ASP kunnen deze weerstandsvorm ook tegenkomen en “vluchten” voor de situatie, doordat er bijvoorbeeld in een keer een grote groep deelnemers zich wil laten inschrijven voor het fietsplan, waardoor de medewerkers van het ASP de werkdruk niet aankunnen. Om deze weerstand te voorkomen kan het handig zijn om op de studenten- en medewerkersportaal aandacht te besteden, wat studenten en medewerkers zelf kunnen doen, om zich aan te melden voor het fietsplan en alleen bij vragen of opmerkingen zich melden bij het ASP. Ditzelfde geldt ook voor het kantinepersoneel die door het fietsplan in een keer meer consumpties verkopen en hierdoor de werkdruk niet aankunnen. Hierdoor is ook raadzaam om op het studenten- en medewerkersportaal aan te geven op welke wijze de student de korting kan verzilveren, zodat het afrekenen efficiënt verloopt.

Management en het consult

Onder dit kopje valt het hoofd facilitair, directeur facilitair bedrijf en huisvesting en het consult Spitsbreker Award 2019. De weerstand die zich kan voordoen is, dat het hoofd facilitair niet tijdig nieuwe informatie stuurt naar de betrokken afdelingen op operationeel gebied. Doordat het hoofd facilitair nauw contact heeft met het consult over de voortgang, is het van belang dat essentiële informatie wordt gedeeld naar de betrokken afdelingen op operationeel gebied. Vooral als het gaat om het efficiënter inrichten van processen, waardoor de weerstanden van de betrokken afdelingen op operationeel gebied kunnen worden verminderd. Om deze vorm van weerstand te voorkomen, is het raadzaam om periodieke vergaderingen in te plannen met de betrokken afdelingen op operationeel gebied. De directeur facilitair en huisvesting is verantwoordelijk voor het goedkeuren van het fietsplan. Als directeur facilitair bedrijf en huisvesting het fietsplan niet ziet zitten, dan is er geen implementatie mogelijk. Echter kan het ook voorkomen dat de directeur facilitair en huisvesting het fietsplan wel ziet zitten, maar door drukte vergeet contact op te nemen met het consult en hierdoor niet wordt geanticipeerd op de uitvoering van het fietsplan. Om deze weerstand te voorkomen is het raadzaam dat, het hoofd facilitair de directeur facilitair bedrijf en huisvesting eraan herinnert en tijdig vraagt hoe de voortgang tot goedkeuring van het fietsplan ervoor staat.

2.3.3 TIJDSPLANNING

In de realisatiefase wordt ook al even kort overlegd over hoe de eerste week is verlopen voor de gebruikers van de tag en de betrokken doelgroepen voor uitvoering van het fietsplan (huismeesters, medewerkers schoolkantine en medewerkers ASP). In week 8 vindt de voorjaarsvakantie plaats en is de school dicht. Hierdoor begint de realisatiefase in week 9. De fase van de eerste punten van realisatie gaan tot en met 19 maart. Dit is een graadmeter om te kijken in hoeverre het implementatieplan verloopt.

				Week 9 Maart					Week 10 Maart					Week 11 Maart				
				Ma	Di	Wo	Do	Vr	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Ma	Di	Wo	Do	Vr
				1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19
START	EIND	DAGEN																
Mijlpaal 2	Realisatiefase																	
2.1	ma 1-3-21	wo 3-3-21	3															
2.2	do 4-3-21	vr 5-3-21	2															
2.3	ma 8-3-21	vr 12-3-21	5															
2.4	ma 15-3-21	wo 17-3-21	3															
2.5	do 18-3-21	vr 19-3-21	2															
Totaal aantal dagen			15															

Figuur 2.9 Tijdsplanning realisatiefase fietsplan

Mijlpaal 2		Realisatiefase
2.1	Het ondertekenen van het contract door de directeur facilitair en huisvesting.	
2.2	Inrichten catalogus samen met het consult en het geven van een informatiedag met het consult, waarbij uitleg wordt gegeven over het fietsplan aan de betrokken afdelingen.	
2.3	Eerste week van het toepassen van het fietsplan. Eerste tags worden gemonteerd aan de fiets.	
2.4	Eerste bijeenkomst, evaluatiemoment onder de betrokken doelgroepen en enkele gebruikers van de tags om de eerste indruk te meten.	
2.5	Evaluatiemoment met het consult en het hoofd facilitair over de voortgang.	

Figuur 2.10 Beschrijving tijdsplanning realisatiefase fietsplan

2.4 EVALUATIE

Als laatste wordt er geëvalueerd over hoe het begin van de implementatie is verlopen. Hierbij wordt vooral gekeken naar het handelen van elke doelgroep en op welke gebied de communicatie naar elkaar toe kan worden verbeterd. Door middel van het Kirkpatrick evaluatiemodel wordt er geëvalueerd (Businessimpact training, z.d.). Het Kirkpatrick evaluatiemodel bestaat uit vier niveaus van evaluatie: Niveau 1 gaat over het reactieniveau en heeft betrekking op de beleving van het fietsplan, hoe hebben de deelnemers en de betrokken afdelingen de eerste week(en) van het fietsplan ervaren. Niveau 2 heeft betrekking op het leerniveau. Zelfreflectie, het kritisch kijken naar eigen handelen. Niveau 3 gaat over gedragsniveau. Veranderingen die zijn doorgevoerd na het behandelen van niveaus 1 en 2. Niveau 4 staat los van persoonlijke doelen, maar kijkt of de organisatiedoelen met betrekking tot het fietsplan zijn behaald. Tot slot wordt de maatschappelijke impact beschreven waar het fietsplan aan bijdraagt.

2.4.1 HOE EN DOOR WIE WORDT ER GEËVALUEERD OF DE IMPLEMENTATIE CORRECT IS VERLOPEN

Of de implementatie correct is verlopen wordt er gekeken naar niveau 1 en niveau 2 van het evaluatiemodel. Het advies is om na vijf weken te evalueren of het fietsplan echt doorgedrongen is onder de doelgroepen medewerkers en studenten. Hoe wordt geëvalueerd en met welke personen is in paragraaf 2.3.1 besproken. Het is van belang om bij de gebruikers te toetsen of de implementatie als geslaagd kan worden beschouwd. Dit kenmerkt niveau 1: reactie van de gebruikers. Door erachter te komen wat de gebruikers vinden van de fietsplan, is het raadzaam om in circa week 5 een enquête uit te zetten onder de gebruikers om zo reacties op te vangen hoe de gebruikers het fietsplan ervaren. Vervolgens worden de resultaten voorgelegd aan het hoofd facilitair en communiceert de uitkomsten weer door naar de directeur facilitair en huisvesting en wordt er samen gecommuniceerd over de resultaten en het verdere verloop van het fietsplan. Aansluitend op niveau 1, is niveau 2 waar het gaat om het leren. Wat hebben gebruikers gemerkt van de omslag en tot welk inzicht zijn ze gekomen. Wat levert het fietsen hun allemaal op, het doen van zelfreflectie, zodat de intrinsieke motivatie bij de studenten steeds meer loskomt, mocht in de toekomst het fietsplan komen te vervallen. Het advies is dan ook om de zojuist besproken niveaus 1 en 2 mee te nemen in de enquête, zodat kan worden gereflecteerd zelf door de studenten en medewerkers. Zo heeft het hoofd facilitair helder, hoe men denkt over het fietsplan en of het fietsplan als geslaagd kan worden beschouwd, zodat niveau 4 kan worden beantwoord.

2.4.2 HOE EN DOOR WIE WORDT ER GEËVALUEERD OF HET BEOOGDE EINDRESULTAAT IS BEHAALD

Deze tussenkop richt zich vooral op de betrokkenen afdelingen, die operationeel verantwoordelijk zijn voor het fietsplan. Vooraf is een doelstelling opgesteld, waar gezamenlijk naar toe wordt gewerkt. Deze doelstellingen zijn opgesteld onder de afdelingen. Het doel is om in week vijf eerst te reflecteren naar eigen gedrag binnen de afdeling (niveau 2). Vervolgens is het afwachten op de resultaten van de enquête. Aan de hand hiervan kan er gezamenlijk worden geëvalueerd of de resultaten van de enquête overeenkomen met de vooraf gestelde doelstellingen, en of ook de doelstellingen buiten de enquête zijn bereikt die gezamenlijk of per afdeling is opgesteld. Kortom als alle vier de levels de test hebben doorstaan, dan kan de implementatie als geslaagd worden ervaren. Het is dan ook aan het hoofd facilitair vast te stellen of alle doelstelling zijn behaald.

2.4.3 MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

Het fietsplan brengt maatschappelijke impact, als het gaat om duurzaamheid en het steunen van goede doelen. Het fietsplan draagt niet alleen bij aan een schoner milieu, maar ook aan de vitaliteit van medewerkers en studenten, zodat het ziekteverzuimpercentage daalt. Mensen willen steeds vaker werken voor bedrijven die 'het juiste doen'. Zo blijkt dat 52% van de werkende volwassenen dat hun bedrijf milieubewust zou moeten zijn. Een duurzaam bedrijf zorgt voor betere werving en behoud van werknemers ("6 voordelen van groener worden voor uw bedrijf", z.d.). Het steunen van goede doelen is niet alleen goed voor het imago van het Deltion College, maar draagt ook bij aan de gemoedstoestand van een persoon, voornamelijk in het gebied geluk en plezier. Medewerkers fietsen graag voor een goed doel, waardoor de gemoedstoestand van de medewerker wordt verbeterd. Hierdoor wordt er niet alleen aan een goed gesteund, maar draagt het ook positief bij aan de medewerkerstevredenheid (Tameling, 2019). Door het implementeren van het fietsplan is het ook mogelijk om als deelnemer inzicht te krijgen in relevante statistieken, zoals het aantal calorieën dat is verbrand met een fietsrit, of de bespaarde kosten op brandstof. Deze gegevens motiveren studenten en medewerkers ook om in het dagelijks leven vaker de fiets te nemen.

2.5 FINANCIËLE CONSEQUENTIES

In deze paragraaf worden de financiële consequenties van het fietsplan besproken. Hierbij wordt gekeken naar de benodigde kosten in middelen en materialen, personeelskosten tijdens uitvoering van het fietsplan, waarbij de kosten van het consult en evaluatiemomenten ook worden meegenomen. Allereerst zullen de kosten van het 1^e jaar worden beschreven en de baten die in besparingen worden uitgedrukt, namelijk verlaging van het ziekteverzuim. Daarnaast zal een exploitatiebegroting worden gemaakt om uiteindelijk de kosten van het fietsplan terug te verdienen, door het verlagen van het ziekteverzuimpercentage.

Zoals vermeld in paragraaf 2.2 is het van belang dat detectiepoortjes worden geplaatst bij binnenkomst van de fietsenstalling om de fietsritten te registreren. Hiervoor zijn twee detectiepoortjes nodig die samen € 125,00 per maand bedragen, inclusief onderhoud. De detectiepoortjes zijn enkel op huurbasis af te nemen (fietsendnaarjewerk, z.d.). De roll-up banners voor het onder de aandacht van de mogelijkheden van het fietsplan bedragen € 52,95 per stuk, inclusief middelen en materialen en bedrukking. Er is gekozen om twee roll-up banners door te voeren, om zowel de motivatie van studenten te promoten, als die van de medewerkers, zoals te zien is in bijlage II. Daarbij is het van belang om bij de realisatiefase het consult nauw te betrekken voor het opstarten van het fietsplan, voor het inrichten van de catalogus en dit de medewerkers van het ASP aan te leren. Hiervoor wordt een schatting van 10 uur op jaarbasis gemaakt met een uurloon van € 40,00. Ervan uitgaan dat er in het 1^e jaar +-100 deelnemers meedoen is gekozen om in het investeringsplan 100 tags mee te nemen, om ook altijd tags achter te houden als een tag defect gaat. Voor het installeren van de tags is uitgegaan van 6 minuten per fiets. Ervan uitgaande dat een huismeester tien fietsen in het uur kan voorzien van een tag.

Het uurloon van de betrokken afdelingen is berekend aan de hand van de (Nationale Beroepengids, z.d.). Naast het monteren van de tags is per maand 2 uur meegenomen aan evaluatietijd met de medewerkers van het ASP en het hoofd facilitair, en is 2 uur ingecalculeerd voor onvoorziene kosten, zoals bij uitloop van het monteren van de tags, of het repareren/vervangen van defecte tags. Dezelfde tijd wordt verrekend voor het aanmaken van een persoonlijk account op fietsendnaarjewerk.nl (z.d.). Dit zal gebeuren door de medewerkers van het ASP. Ook hier wordt er rekening gehouden met onvoorziene werkzaamheden en evaluatiemomenten, waardoor er 4 uur extra per maand wordt gerekend. Als laatste is het hoofd facilitair verantwoordelijk voor het leiden van de evaluaties en bijhouden van rapportages over de voortgang en of de doelstellingen worden behaald. Hiervoor wordt vier uur per maand aangehouden. Dit brengt dat de totale investeringskosten in het 1^e jaar naar schatting € 4.726,10 met zich mee.

Investering fietsplan			
Uitgaven	Kosten	Jaarlijks (schatting)	Uitleg
Huurkosten			
Detectiepoortjes	€ 125,00 p.m.	€ 1.500,00	Gaat om de prijs van twee detectiepoortjes (dus eigenlijk voor één fietsenstalling). Inclusief reparatiekosten
Subtotaal huurkosten op jaarbasis		€ 1.500,00	
éénmalige kosten			
Roll-up banners	€ 52,95 p.s.	€ 105,90	Totale kosten voor 2 roll-up banners inclusief bedrukking en materiaal
Subtotaal eenmalige kosten		€ 105,90	
Variable kosten			
Consult	€ 40,00 p.u.	€ 400,00	Inrichten catalogus en inspringen voor vragen/aanpassingen 10 uur op jaarbasis
Tag	€ 5,00 p.s.	€ 500,00	Tag voor registreren fietsritten (uitgaande van 100 tags in gebruik)
Installeren tag huismeester	€ 13,70 p.u.	€ 630,20	Uitgaande van 10 tags te monteren in het uur. Op jaarbasis 100 tags 2 uur voor onvoorziene werkzaamheden/ 2 uur voor evaluatiemomenten berekend over 9 maanden (min vakanties)
Medewerker ASP	€ 15,00 p.u.	€ 690,00	Uitgaande van 10 tags te installeren in het uur. Op jaarbasis 100 tags 2 uur voor onvoorziene werkzaamheden/ 2 uur voor evaluatiemomenten berekend over 9 maanden (min vakanties)
Hoofd facilitair	€ 25,00 p.u.	€ 900,00	Rapportages bijhouden, doelstelling controleren, leiding neme in evaluaties en de voortgang bewaken (4 uur per maand).
Subtotaal variabele kosten op jaarbasis		€ 3.120,20	
Totale investering		€ 4.726,10	

Figuur 2.11 Investering 1^e jaar fietsplan

Om de investering terug te verdienen, is het van belang om te kijken naar de voordelen van fietsen naar het werk voor zowel de opdrachtgever als de werknemer. Fietsers zorgen voor een lager ziekteverzuim en zijn gemiddeld ruim één dag per week minder ziek dan niet fietsende collega's. Als werkgevers in Nederland het fietsen stimuleren onder medewerkers kan hen dit tot wel 27 miljoen besparen blijkt uit onderzoek van TNO. Gemiddeld verzuimden fietsers 7,4 dagen per jaar en niet fietsers 8,7 dagen per jaar (Bruin, 2020).

Door middel van het (Deltion College, 2019) jaarverslag is het aantal verzuimuren en normale uren opgehaald om vervolgens het gemiddelde uurloon te kunnen berekenen (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2020) om op deze manier het huidige ziekteverzuim te kunnen bepalen en ook de verzuimkosten op jaarbasis.

Verlagen ziekteverzuim naar aanleiding van fietsplan		
Gegevens	Uitkomst	Uitleg
Verzuimuren	2204	Verzuimuren berekend aan de hand van de fte's uit jaarverslag 2019
Normale uren	52.864	Genomen over fte's vast personeel
Gemiddeld uurloon	€ 27,00	Cijfers gemiddeld van CBS
Resultaten berekening		
Ziekteverzuimpercentage	4,2%	Verzuimuren/normale uren*100
De verzuimkosten bedragen	€ 59.508,00	Verzuimuren vermenigvuldigd met uurloon
Analyse besparing bij vermindering ziekteverzuim		
Verzuimpercentage	Kosten	Besparing
4,1%	€ 58.158,00	€ 1.350,00
4,0%	€ 56.808,00	€ 2.700,00
3,9%	€ 55.458,00	€ 4.050,00
3,8%	€ 54.108,00	€ 5.410,00
Een verlaging van 10% levert € 5950,80 besparing op		

Figuur 2.12 Vitale manier van terugverdienen investering fietsplan

Nu de totale investering van het 1^e van het fietsplan is beschreven en de baten door middel van het verlagen van de verzuimkosten, is het tijd om een exploitatiebegroting op te maken. De exploitatiebegroting geeft inzicht in het aantal jaar dat nodig is om de jaarlijkse kosten van het fietsplan terug te verdienen. In figuur 2.13 is de exploitatiebegroting weergegeven. De verzuimkosten zijn per jaar met 0,1 procent omlaaggegaan. In de praktijk kan het voorkomen dat na één jaar het ziekteverzuimpercentage al sneller daalt, waardoor de kosten van het fietsplan ook eerder terugverdiend kunnen worden.

Op basis van de resultaten uit de exploitatiebegroting kan worden geconcludeerd dat de investering van het fietsplan naar schatting binnen vier jaar is terugverdiend.

Exploitatiebegroting	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4
Besparing:				
Verzuimkosten	€ 1.350,00	€ 2.700,00	€ 4.050,00	€ 5.410,00
Vaste kosten:				
Detectiepoortjes	€ 1.500,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00
Variabele kosten:				
Roll-up banners	€ 105,90			
Tags	€ 500,00	€ 500,00	€ 500,00	€ 500,00
Kosten huismeesters	€ 630,20	€ 630,20	€ 630,20	€ 630,20
Kosten medewerkers ASP	€ 690,00	€ 690,00	€ 690,00	€ 690,00
Hoofd facilitair	€ 900,00	€ 900,00	€ 900,00	€ 900,00
Kosten consult	€ 400,00	€ 400,00	€ 400,00	€ 400,00
Totaal (vaste+variabele kosten)	€ 4.726,10	€ 4.620,20	€ 4.620,20	€ 4.620,20
Resultaat	€ 3.376,10	€ 1.920,20	€ 570,20	€ -789,80

Figuur 2.13 Vitale manier van terugverdienen investering fietsplan

2.6 CONCLUSIE

Tot slot zal nog een korte conclusie plaatsvinden over de bovenstaande beschreven paragrafen. Het fietsplan zal twee motivaties aanspreken bij studenten en medewerkers. Studenten fietsen voor het verkrijgen van korting in de schoolkantine en medewerkers voor het steunen van een goed doel. De facilitaire afdelingen (ASP, huismeesters en kantine medewerkers) zijn verantwoordelijk voor het in goede banen leiden van het fietsplan. Het hoofd facilitair is eindverantwoordelijke. Het is belangrijk om regelmatig evaluatiemomenten in te plannen met de facilitaire afdelingen, om het proces zo efficiënt mogelijk te laten verlopen en vragen van medewerkers weg te nemen. Er is geconcludeerd dat het fietsplan bijdraagt aan maatschappelijk impacts, zoals duurzaamheid voor betere werving en behoud van werknemers en goede doelen om de gemoedstoestanden geluk en plezier te stimuleren bij medewerkers en studenten. Op basis van de financiële consequenties kan worden geconcludeerd dat het fietsplan naar schatting binnen vier jaar is terugverdiend.

3. LICHTINVAL PARKEERGARAGE EN ZICHTBAARHEID RECEPTIEMEDEWERKER

De tweede implementatie richt zich op het creëren van meer lichtinval in de parkeergarage en het zichtbaar digitaal zien van de receptiemedewerker bij het binnenrijden van de parkeergarage. Binnen dit hoofdstuk zal dan ook worden gekeken naar de kansen om wandledverlichting in de parkeergarage te plaatsen met daarbij een video intercom bij binnenkomst van de parkeergarage.

3.1 INLEIDING

Uit de resultaten van de enquête kwam naar voren dat het creëren van meer lichtinval de beleving en het gevoel van veiligheid doet verhogen. Vooral in de wintermaanden wanneer het in de avond sneller donker is en in de ochtend langer donker blijft. Door het aanbrengen van wandledverlichting in donkere ruimtes of gevaarlijke plekken, zoals bochten kan de veiligheid en beleving worden verhoogd. Daarbij kan ook ledverlichting in verschillende kleuren worden aangebracht, zoals de kleur oranje van het Deltion College.

Naast het creëren van meer lichtinval is het zichtbaar zien van de receptiemedewerker bij binnenkomst in de parkeergarage vooral prettig voor de doelgroep medewerkers. Echter biedt het ook een uitkomst voor externe gasten die het Deltion College voor het eerst bezoeken en vragen hebben over het parkeren. Door het zichtbaar zien van de receptiemedewerker komen de externe gasten met een vrolijker gevoel binnen en voelt men zich meer geholpen in de behoeften bij het stellen van vragen.

3.2 VOORBEREIDING

In deze paragraaf zal de structuur hetzelfde zijn als dat van het fietsplan. Zo zal eerst gekeken worden naar de middelen en materialen die nodig zijn voor zowel de wandledverlichting als de video intercom. Daarna wordt gekeken welke doelgroepen in aanraking komen met de verandering/aanpassing en zal ook weer een hoofd verantwoordelijk worden aangewezen. Tot slot zal de tijdsplanning bestaan uit één tijdlijn waar beide veranderingen in worden doorgevoerd.

3.2.1 MIDDELEN EN MATERIALEN

Allereerst zal er gekeken moeten worden welke middelen en materialen essentieel zijn om het implementatieplan in de praktijk te kunnen laten slagen.

Smart wifi LED-wandlamp

Smart wifi LED-wandlampen dragen bij aan het verbeteren van de beleving in de parkeergarage en daarbij ook automatisch te zorgen voor meer lichtinval. Het voordeel van een smart wifi LED-wandlamp is, dat er met verschillende kleuren kan worden geëxperimenteerd. Het advies is om de kleur oranje van het Deltion College te laten schijnen in de parkeergarage. De kleur oranje is een aandachttrekkende kleur die warmte en enthousiasme uitstraalt. Deze associaties van de kleur oranje zijn prima om als kleur weer te geven in de parkeergarage (Beeldbalie, 2015). Het advies is om aan de steunpilaren, zoals te zien in figuur 3.1 de LED-wandlampen te monteren. De hoeveelheid en op welke plek is nader in te vullen door de opdrachtgever. Mijn advies is om steeds een steunpilaar over te slaan in de lengte en dan aan beide kanten van de steunpilaar een LED-wandlamp te monteren. Mijn advies is om eerst te experimenteren met bijvoorbeeld het aanschaffen van negen LED-wandlampen voor in parkeergarage P1.

Technische aspecten wifi LED-wandlamp

De wandledlampen zijn eenvoudig te monteren met schroefklemmen die zijn inbegrepen in de verpakking. Een wattage van 5,5 watt per lamp zorgt voor 50.000 branduren. De lampen zijn eenvoudig via Smart Wifi te bedienen op afstand, waardoor er geen voedingstype, zoals een stopcontact nodig is.



Figuur 3.1 P1 Deltion College (MeijerMedia.nl, z.d.)

Daarnaast is het belangrijk dat bij een eventuele lekkage binnen de parkeergarage de lampen compact blijven. Doordat ze waterdicht zijn, conform IP44 vochtbestendig wat staat voor spatwaterdicht, kunnen de wandledlampen redelijk veel verdragen. De lampen kunnen eenvoudig worden bediend door de app Homeylux die gratis te downloaden is in de Apple store en in de Android store. Mochten de lampen aan vervanging toe zijn, dan kunnen deze los worden gekocht en vervangen worden door een GU10 LED lamp van 5,5 watt (Into-led, z.d.).



Figuur 3.2 Smart wifi LED wandlamp (Into-led, z.d.)

Smartphone met Wifi

Voor gebruik van de wandledlampen is wifi vereist. Door de app Homeylux gratis te downloaden op een smartphone van het Deltion College die te verkrijgen is bij het ASP. Het advies is om de smartphone bij de huismeesters neer te leggen en met bestickering op de mobiel te plakken, dat dit de mobiel is waarmee de wandledlampen kunnen worden bediend. De wandledlampen kunnen met elkaar worden verbonden door het aanmaken van “families”. Zo kan er met één druk op de knop alle wandledlampen tegelijk worden bediend. Doordat de lampen via wifi bedienbaar zijn en SMART zijn, is het mogelijk om een tijdslot in te voeren wanneer de lampen aan springen en wanneer de lampen weer uitgaan (HOMEYLUX, Innovative SMART Living, z.d.).



Figuur 3.3 Instructies Homeylux app (HOMEYLUX, Innovative SMART Living, z.d.)

Wifi versterker (optioneel)

Een parkeergarage bevindt zich vaak net buiten het ontvangst van de wifi. Nu valt dat bij het Deltion College relatief mee, omdat de parkeergarage aan de school vastzit. Echter kan het zijn dat achter in de parkeergarage niet alle lampen in staat zijn om wifi signaal op te nemen. Daarvoor kan een wifi versterker uitkomst bieden, zoals te zien is in figuur 3.4. Het advies is om eerst zonder wifiversterker te kijken hoe sterk het bereik is bij het aanschaffen van vier wandledlampen. Als dit naar behoren gaat dan is er geen aanleiding tot het aankopen van een wifi versterker. Het advies is wel om bij uitbreiding van het aantal ledlampen in de parkeergarage te monitoren of alle wandledlampen nog steeds in verbinding staan met de wifi. Mocht dit niet het geval zijn, dan is het raadzaam om een wifi versterker aan te schaffen en waar mogelijk deze in een stopcontact te stoppen in de parkeergarage. Mocht dit niet lukken, dan is het raadzaam om het dichtstbijzijnde stopcontact bij de parkeergarage te gebruiken. Als de wifi versterker eenmaal is geïnstalleerd, dan is er bij gebreken aan om, ook geen verdere handeling vereist. Eén wifi versterker per parkeergarage zal meer dan voldoende moeten zijn om alle LED-wandlampen van wifi te kunnen voorzien (MediaMarkt, 2016).



Figuur 3.4 Wifiversterker: TP-LINK RE450

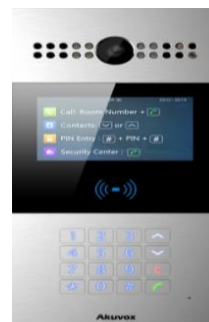
Video intercom

Om de receptiemedewerker vanaf buiten, binnen te kunnen zien, is het van belang om een video intercom te gebruiken.

Oproepen van buiten naar binnen worden beantwoord door middel van het bedieningspaneel in figuur 3.6. Het bedieningspaneel kan bij de receptie worden geplaatst, waardoor de receptiemedewerker binnenkomende oproepen van buitenaf kan beantwoorden. De receptiemedewerker kan de video intercom ook vanuit binnen besturen met het bedieningspaneel. Mijn advies om bij implementatie eerst voor één parkeerplaats te gaan, bijvoorbeeld P1. Als dit bevalt ook bij P2 een video intercom te monteren. Dan is een tweede bedieningspaneel niet meer nodig, aangezien het mogelijk is om twee intercoms aan te sluiten op één bedieningspaneel (Voipshop, z.d.).

Technische aspecten video intercom

De video intercom is voorzien van een 1080p camera met nachtzicht. De video intercom staat in verbinding met de wifi. Hiervoor is wel een sterk wifisignaal nodig, of een internetkabel. De video intercom in figuur 3.5 is waterbestendig. Ook voor het bedieningspaneel geldt dat wifi of een internetkabel vereist is. Montage zit bij de prijs inbegrepen.



Figuur 3.5 Video intercom
Akuvox R28A SIP (Voipshop, z.d.)



Figuur 3.6 Bedieningspaneel
Akuvox C313S (Voipshop, z.d.)

3.2.2 WIE MOET WORDEN GEÏNFORMEERD

In deze tussenkop wordt gekeken naar de doelgroepen die een rol spelen bij implementatie. Er wordt zowel gekeken naar de doelgroepen die gebruik maken de implementatie als wel de doelgroepen die de implementatie realiseren tot gebruik.

Onderwerp	Doelgroep	Rol van de doelgroep (wat wordt verwacht? Hoe zijn ze betrokken? Wat is hun invloed? Wat zijn belangen)	Communicatiemiddel	Doel
Betrokkenen bij uitvoering van de richtlijnen	Studenten	Studenten die met de auto komen, kunnen bij vragen of klachten zichtbaar bellen met de receptiemedewerker. Er wordt verwacht dat studenten hier geen misbruik van gaan maken en alleen voor serieuze zaken bellen. Ouderejaars van het Deltion College zullen niet veel in het proces voorkomen, maar eerstejaars die voor de eerste keer met de auto komen, zullen wellicht vragen hebben en ook vaker bellen. Invloed van studenten is groot, want als studenten het niet serieus nemen en steeds de receptiemedewerker storen voor niks, dan komen hier wellicht straffen op, of zal het bellen weer worden afgestoten. Hebben belang aan een efficiënt werkende intercom, waarbij met zo min mogelijk handelingen de receptiemedewerker kan worden bereikt. Waar ook zeker geen misbruik van mag worden gemaakt zijn de wandledlampen in de parkeergarage. Er wordt verwacht dat studenten hiervan afblijven. Studenten worden hier verder niet bij betrokken en kunnen hier geen fysieke invloed op uitoefenen. Wel kan de doelgroep zich kenbaar laten maken wat het van de wandledlampen vindt in een enquête die bij elke implementatie plaatsvindt rond week 5. Om te toetsen wat men er nu eigenlijk van vindt. Mocht hier een negatief beeld uitkomen van zowel studenten als medewerkers dan zal er toch weer van af worden gezien. Daardoor is ook in het implementatieplan meegenomen om echter te beginnen met negen wandledlampen, zodat de doelgroep eraan kan wennen en er een mening over kan vellen.	Zullen op de hoogte worden gehouden door een papier wat gehangen wordt aan de paal waar de intercom gemonteerd is, zodat men op de hoogte is, dat het ook kan inspreken via de intercom voor vragen. Ook via Intranet zal er een bericht worden geplaatst in het studentenportaal. Studenten die met de auto komen zullen de wandledlampen vooral in het donker zeker doen opvallen. Hiervoor is geen communicatie nodig. Zoals zojuist is besproken wordt de doelgroep studenten wel bereikt door één enquête rond week vijf, en kan zo de meningen van de studenten worden gehoord.	Het doel is om het contact bij vragen voor de slagboom persoonlijker te maken, door zowel de verbale als non-verbale acties van de receptiemedewerker. Waardoor studenten met een gastvrijer gevoel de school binnen komen rijden. Doel van de wandledverlichting is meer kleurgebruik creëren in de parkeergarage, waardoor studenten zich veiliger voelen en meer zicht hebben in het donker en het de beleving in positieve zin aantast in de parkeergarage. Het doel is om dit door te laten dringen bij studenten.
	Medewerkers	Van de doelgroep medewerkers wordt eigenlijk van dezelfde houding uitgegaan als van de doelgroep studenten. Echter wordt verwacht dat medewerkers minder snel misbruik zullen maken van de intercom. Daarnaast worden medewerkers op dezelfde manier betrokken als de studenten. Er wordt ondertussen wel van uitgegaan dat medewerkers weten hoe het binnenrijden van de parkeergarage in zijn werking gaat. Echter is het voor nieuwe collega's wel prettig om de receptiemedewerker te zien en zo via beeld geschikte uitleg te krijgen hoe het binnenrijden van de parkeergarage in zijn werking gaat. Werknemers worden niet bij betrokken bij implementatie, maar wel kan de doelgroep zich kenbaar laten maken wat het van de ledlampen vindt in een enquête die bij elke implementatie plaatsvindt rond week 5 om te toetsen wat men er nu eigenlijk van vindt. Mocht hier een negatief beeld uitkomen van zowel studenten als docenten dan zal er toch weer van af worden gezien. Daardoor is er ook in het implementatieplan meegenomen om echter te beginnen met 9 wandledlampen zodat de doelgroep eraan kan wennen en een mening over kan vellen.	Zullen op de hoogte worden gehouden door een papier wat gehangen wordt aan de paal waar de intercom gemonteerd is en zo op de hoogte is, dat het ook kan inspreken via de intercom voor vragen. Ook via Intranet zal er een bericht worden geplaatst in het medewerkersportaal. Medewerkers die met de auto komen zullen de wandledlampen vooral in het donker zeker doen opvallen. Hiervoor is geen communicatie nodig. Zoals zojuist is besproken wordt de doelgroep medewerkers wel bereikt door één enquête rond week vijf zo kan zo de mening van de medewerker worden gehoord.	Het doel is om het contact bij vragen voor de slagboom persoonlijker te maken door zowel de verbale als non-verbale acties van de receptiemedewerker in beeld te brengen, waardoor medewerkers met een gastvrijer gevoel de school binnenrijden. Doel van de wandledverlichting is meer kleurgebruik creëren in de parkeergarage, waardoor medewerkers zich veiliger voelen, meer zicht hebben in het donker en het de beleving in positieve zin aantast in de parkeergarage. Het doel is om dit door te laten dringen bij medewerkers.

	Externe bezoekers	Van externe bezoekers wordt verwacht dat zorgvuldig wordt omgesprongen met materiaal van het Deltion College, dus ook met de intercom. Wel wordt verwacht dat externe bezoekers veel gebruik van de intercom zullen maken, aangezien veel bezoekers voor het eerst op het Deltion College komen. Worden niet zozeer direct betrokken, aangezien een bezoeker niet in vaste relatie staat met het Deltion College. Hebben hierdoor dus ook geringe invloed op het proces. Hebben belang aan een goed werken intercom die eenvoudig en snel te bedienen is. Er wordt verwacht dat externe bezoekers de wandledlampen respecteren en er geen misbruik van maken. Worden niet op de hoogte gehouden van informatie rondom het implementeren van de wandledlampen. Kunnen vooral voordeel merken van meer zicht in de parkeergarage en een kleurrijke parkeergarage binnenrijden. De invloed is gering, aangezien er niet aanmerkelijk veel externe bezoekers langs zullen komen. Kunnen wel hun meningen delen bij de receptie of met diegene waar een afspraak mee staat gepland over de wandledlampen wanneer dit ter sprake komt.	Kunnen bij aankomst de veranderingen pas zien. Verder wordt er van tevoren niet gecommuniceerd in het algemeen naar externe bezoekers. Wel kan de interne collega zijn gast erop wijzen dat er een intercom is, die kan videobellen met de receptiemedewerker voor vragen over het parkeren. Worden niet geïnformeerd over de wandledlampen. Zien dit pas bij binnenrijden parkeergarage.	Het doel is om het eerste contactpunt tussen bezoeker en het Deltion College persoonlijker te maken, waardoor de eerste indruk als positief wordt ervaren door de bezoeker Aansluitend op de eerste indruk, moet de wandledverlichting zorgen voor een gastvrij en warm gevoel bij binnenkomst.
Betrokkenen bij de randvoorwaarden voor uitvoering van de richtlijnen	Huismeesters Deltion College	Zijn actief betrokken in het proces, omdat de huismeesters er uiteindelijk voor zorgen dat de wandledlampen uiteindelijk aangaan, worden bijgesteld waar nodig en zorgen voor vervanging van de ledlampen. Hebben dus een grote invloed als het gaat om meer lichtinval creëren in de parkeergarage. Hebben belang aan een eenvoudig systeem, waarmee de wandledlampen efficiënt kunnen worden aan- en uitgezet. Daarnaast wordt ook verwacht dat huismeesters het eerste contactpunt zijn voor het oplossen van gebreken, als het gaat om het bedieningspaneel bij de receptiemedewerkers en de intercom bij de slagboom.	Actief mondeling contact tussen het hoofd facilitair en de receptiemedewerkers bij gebreken aan het bedieningspaneel	De beleving in de parkeergarage te verhogen door het bedienen van de wandledlampen en gebreken van het bedieningspaneel en intercom te voorkomen.
	Medewerkers receptie	Zijn actief betrokken, omdat de receptiemedewerkers uitsluitend diegene zijn die gebruik maken van de video intercom, waardoor ook wordt verwacht dat knelpunten tijdig worden gemeld. Hebben een grote invloed, want zijn de eindgebruikers van de video intercom en bij slecht of geen gebruik van de receptiemedewerkers kan de implementatie als niet geslaagd worden bestempeld. Hebben belang aan een efficiënt werkend bedieningspaneel zonder al te veel stappen te hoeven doorlopen.	Actief mondeling contact tussen hoofd facilitair en de huismeester bij gebreken aan het bedieningspaneel.	Interne en externe gasten via beeld te woord staan, zodat de beleving kan worden vergroot bij het naar binnenrijden van de parkeergarage.
	Hoofd facilitair	Van het hoofd facilitair wordt een actieve houding verwacht naar de betrokken collega's voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over het proces. Bewaakt de voortgang en grijpt in waar nodig. Is verantwoordelijk voor het tijdig contact opnemen voor onderhoud bij de leveranciers van de video intercom en wandledlampen. Invloed van het hoofd facilitair is groot, want het hoofd facilitair is het hoofdverantwoordelijke op operationeel gebied voor het in goede banen leiden van de implementatie. Heeft belang aan duidelijke informatie van de betrokken collega's.	Zal mondeling nauw contact hebben met de huismeesters en receptiemedewerkers	Toezien op de processen op operationeel gebied en betrokken medewerkers blijven motiveren en ondersteunen waar nodig.
	Directeur facilitair bedrijf	De directeur facilitair bedrijf is eindverantwoordelijke of de implementatie wordt geïmplementeerd. De directeur facilitair heeft dus een grote invloed en heeft belang bij het krijgen van informatie van het hoofd facilitair hoe de zaken op operationeel gebied verlopen.	Zal nauw mondeling contact hebben met het hoofd facilitair, waarbij gesproken wordt over mogelijke knelpunten in het proces	Dat studenten en medewerkers tevreden zijn over de genomen implementaties.

Tabel 3.7 Betrokken stakeholders

3.2.3 WIE MOET WANNEER AKKOORD GEVEN VOOR DE START VAN DE REALISATIE

Zoals te zien in onderstaande organogram is de directeur facilitair bedrijf de eindverantwoordelijke voor het ondertekenen van goedkeuring voor implementatie. Net als bij het fietsplan is het van tevoren verstandig om de betrokken medewerkers te informeren over de te nemen stappen tot implementatie en wat hun mening hierover is. Informatie met elkaar uitwisselen is immers belangrijk, want receptiemedewerkers en huismeesters zijn nauw betrokken bij het proces. Ook is het belangrijk of receptiemedewerkers in staat zijn om het bedieningspaneel te bedienen. Het advies is om bij implementatie gelijk een informatiebijeenkomst te organiseren waar uitleg wordt gegeven over het bedieningspaneel. Daarbij is het ook verstandig om de huismeesters in mee te nemen, zodat de huismeesters de receptiemedewerkers kunnen ondersteunen waar nodig. In figuur 3.9 is af te lezen dat er in mijlpaal 1.5 definitief akkoord wordt gegeven door de directeur facilitair bedrijf en huisvesting.



Figuur 3.8 Betrokken afdelingen

3.2.4 TIJDSPLANNING

In deze tussenkop wordt gekeken naar de tijdsplanning over de te nemen stappen in de voorbereidingsfase. In figuur 3.9 wordt een tijdsplanning weergegeven van begin april tot midden/eind april. Er is gekozen om in april te starten, zodat bij implementatie van het fietsplan genoeg tijd is om hier eerst de focus op te leggen en daarna te kijken naar de volgende mogelijkheid tot implementatie. Dinsdag 27 april is rood gemarkeerd, aangezien het dan Koningsdag is en het Deltion College dicht is. In figuur 3.10 wordt per mijlpaal een beschrijving gegeven wat er per dag/dagen verwacht wordt. De voorbereidingsfase loopt tot het definitieve besluit of het implementatieplan wel of niet wordt uitgevoerd. Het monteren van de materialen en evaluatie van het proces zal worden behandeld in de realisatiefase.

	START	EIND	DAGEN	Week 15 April					Week 16 April					Week 17 April				
				Ma	Di	Wo	Do	Vr	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Ma	Di	Wo	Do	Vr
Mijlpaal 1																		
1.1	ma 12-4-21	wo 14-4-21	3															
1.2	do 15-4-21	vr 16-4-21	2															
1.3	ma 19-4-21	vr 23-4-21	5															
1.4	ma 26-4-21	wo 28-4-21	2															
1.5	do 29-4-21	vr 30-4-21	2															
Totaal aantal dagen			14															

Figuur 3.9 Tijdsplanning voorbereidingsfase wandledlampen en video intercom

Mijlpaal 1	Voorbereidingsfase
1.1	Overleg tussen het hoofd facilitair en de directeur facilitair en huisvesting of de wandlampen en (of) de video intercom kan leiden tot implementatie.
1.2	Contact opnemen met de betreffende bedrijven voor een vrijblijvende offerte en het kijken op locatie.
1.3	Week van bezichtiging (voor de video intercom), het kijken op locatie waar de video intercom kan worden bevestigd. Het hoofd facilitair, directeur facilitair en huisvesting, huismeesters en receptiemedewerkers zijn hierbij betrokken.
1.4	Overleg tussen het hoofd facilitair en de directeur facilitair en huisvesting. Vragen evalueren die zijn gesteld bij de bezichtiging en offerte doornemen van zowel de wandledlampen als van de video intercom.
1.5	Definitieve beslissing of de implementatie(s) wordt doorgevoerd in de praktijk.

Figuur 3.10 Beschrijving tijdsplanning voorbereidingsfase wandledlampen en video intercom

3.3 REALISATIE

In deze paragraaf wordt de focus gelegd op realisatie. Hierbij wordt gekeken wordt wie verantwoordelijk is voor het bewaken van de uitvoering en op welke manier dit gebeurt. Daarnaast wordt er gekeken welke weerstand vanuit de doelgroepen kan ontstaan van zowel de doelgroep die gebruik maakt van de video intercom en profijt maakt van de aanwezigheid van wandledlampen als de doelgroep receptiemedewerkers en huismeesters die verantwoordelijk zijn voor het in goede banen leiden van de implementatie. Tot slot ook weer een tijdsplanning maar dan van de realisatie.

3.3.1 WIE BEWAAKT DE UITVOERING VAN HET PLAN EN HOE?

Er wordt verwacht dat het hoofd facilitair het helicopterview heeft en signalen opvangt van de betrokkenen afdelingen, zoals beschreven in figuur 3.8. Om de communicatie gestroomlijnd te laten verlopen is het advies om één contactpersoon aan te wijzen van de betrokkenen afdelingen die communiceert met het hoofd facilitair en onderling binnen afdelingen naar elkaar toe. In de eerste weken van realisatie is het advies om wekelijks een groepsoverleg te hebben. Dit biedt mogelijkheden om vragen te kunnen stellen en problemen bespreekbaar te maken die de implementatie mogelijk met zich meebrengt. Als eenmaal het proces naar behoren verloopt kan er in plaats van wekelijkse bijeenkomsten worden opgeschaald naar één keer in de maand. Het advies luidt dan wel om steeds een vast tijdstip en dag in te plannen voor deze bijeenkomsten, zodat ieder hier rekening mee kan houden. Daarbij wordt wel geadviseerd om na coronatijd de meetings fysiek plaats te laten vinden op het kantoor van het hoofd facilitair. Er wordt verwacht dat het hoofd facilitair tijdig contact opneemt bij knelpunten in het proces met de leverancier van de video intercom en de wandledlampen.

3.3.2 WELKE WEERSTAND WORDT VERWACHT

De verwachte mate van weerstand zal worden beschreven door middel van het weerstandsstrategiemodel van Ezerman (redactie, 2015). Het weerstandsstrategiemodel gaat uit van 7 onderdelen waarover weerstand kan ontstaan voor, tijdens en na implementatie. De zeven onderdelen zijn; ontwijken, informeren, faciliteren, ondersteunen, onderhandelen, overtuigen en afdwingen. Om overzicht te houden, wordt één onderdeel toegelicht, waar de meeste weerstand wordt verwacht bij implementatie. De weerstanden worden toegelicht in drie categorieën: de gebruikers, de betrokken afdelingen op operationeel gebied en tot slot het management. De categorieën zijn gemaakt aan de hand van de stakeholdersanalyse in tabel 3.7. Ook wordt gekeken op welke wijze de weerstand per stakeholder kan worden verminderd.

Het onderdeel informeren van het weerstandstrategiemodel van Ezerman komt het beste tot zijn recht bij implementatie. Informeren houdt in, dat voorzichtig of niet geïnformeerd wordt naar elkaar, waardoor gegevens niet, of onvolledig worden gedeeld en het daardoor lastig is om gegevens te verzamelen en te analyseren.

Gebruikers

De weerstand die zich bij de medewerkers voor kan doen, is dat medewerkers terughoudend zijn in het geven van hun mening over bijvoorbeeld de kleur van de wandledlampen of het gebruik van de video intercom. Ditzelfde kan gelden voor de doelgroep studenten, waardoor de gewenste beleving bij de doelgroep studenten en medewerkers niet tot uiting komt. Het is dan ook raadzaam om na enkele weken van implementatie een enquête te houden, om achter de meningen van studenten en medewerkers te komen, zodat kan worden bijgestuurd waar nodig om zo de gewenste beleving naar specifieke voorkeuren, zoals kleur van de wandledlampen te kunnen aanpassen. Meningen van externe bezoekers kunnen van toegevoegde waarde zijn, aangezien externe bezoekers de omgeving minder goed kennen en daardoor wellicht andere invalshoeken zien, die voor studenten en medewerkers als “normaal” worden geacht. De weerstand die zich kan voordoen, is dat de externe bezoeker informatie achterhoudt, omdat het niet de kans krijgt informatie te delen. Het is dan raadzaam, dat de receptiemedewerker in de eerste weken vraagt, hoe de gast, de gastvrijheidsbeleving ervaren heeft bij binnenkomst met verwijzing naar de wandledlampen en video intercom.

Betrokken afdelingen operationeel voor realisatie

Het is van belang dat de receptiemedewerkers en huismeesters nauw samenwerken tijdens het traject. Als de huismeesters en receptiemedewerkers niet anticiperen op het nieuwe werkgedrag en deze informatie niet delen, dat ze bijvoorbeeld niet snappen hoe het systeem werkt, dan ontstaat verwarring bij de overige medewerkers en studenten. Er wordt dan gedacht, waarom hebben we wandledlampen en doen ze er niks mee. Ditzelfde kan gelden voor de video intercom. Als de receptiemedewerker niet wil meewerken aan het nieuwe werkgedrag, omdat ze niet snapt hoe de camera werkt, maar dit niet durft te vertellen. Dit wekt irritaties op bij de persoon voor de slagboom. Door constante evaluatiemomenten en een actieve houding van het hoofd facilitair door continu te vragen hoe het met de medewerkers gaat en of er nog vragen zijn, als het gaat om het gebruik van de video intercom of wandledlampen.

Management

Het hoofd facilitair is uiteindelijk verantwoordelijk voor het verzamelen en analyseren van gegevens. Het is daarom van belang dat bij zowel de gebruikers als de betrokken afdelingen operationeel, dat de bovenstaande weerstanden worden aangepakt. De weerstand die zich bij het hoofd facilitair op kan doen, is het ontbreken van cruciale informatie, die nodig is om te analyseren of doelstellingen zijn behaald. Deze weerstand kan grotendeels worden voorkomen, door een actieve houding van het hoofd facilitair, door zelf ook actief naar reacties te vragen over de implementatie bij de gebruikers en betrokken afdelingen operationeel. De directeur facilitair en huisvesting is de eindverantwoordelijke en geeft aan of de implementatie wordt doorgevoerd in de praktijk. Mocht de directeur facilitair en huisvesting fouten zien in het proces, dan is het raadzaam om dit tijdig te melden bij het hoofd facilitair. Door de drukte van de directeur facilitair en huisvesting, kan het ontstaan dat informatie niet tijdig wordt gedeeld naar het hoofd facilitair en dit het proces vertraagd. Het is daarom raadzaam, dat de het hoofd facilitair zelf periodiek contact opneemt met de directeur facilitair en huisvesting, zodat wellicht cruciale informatie van de directeur facilitair en huisvesting niet achterblijft.

3.3.3 TIJDSPLANNING

De realisatiefase begint met het bestellen van middelen en materialen, nadat de meivakantie (1 tot 9 mei) is afgelopen.. Mijlpalen 2.3 en 2.4 zijn essentieel om de implementatie goed van start te laten gaan. Het is van belang dat de huismeesters en receptiemedewerkers precies weten, wat er van hun verwacht wordt. Daarbij wordt ook de uitleg gegeven over het bedieningspaneel, zodat receptiemedewerkers weten wat hun te wachten staat. Mijlpaal 2.4 is van essentieel belang om te evalueren en bij te sturen waar nodig, zodat het proces zo optimaal en efficiënt mogelijk wordt ingericht. Woensdag 5 en donderdag 13 mei is rood gemarkeerd, aangezien het dan Bevrijdingsdag en Hemelvaart en de school dicht is. Er is steeds uitgegaan van minimaal 2 dagen, zodat onverwachtse gebeurtenissen of volle agenda's flexibel kunnen worden opgevangen.

				Week 18 Mei					Week 19 Mei					Week 20 Mei				
	START	EIND	DAGEN	Ma 3	Di 4	Wo 5	Do 6	Vr 7	Ma 10	Di 11	Wo 12	Do 13	Vr 14	Ma 17	Di 18	Wo 19	Do 20	Vr 21
Mijlpaal 2	Realisatiefase																	
2.1	ma 10-5-21	di 11-5-21	2															
2.2	do 13-5-21	vr 14-5-21	2															
2.3	ma 17-5-21	di 18-5-21	2															
2.4	wo 19-5-21	do 20-5-21	2															
2.5	vr 21-5-21	vr 21-5-21	1															
Totaal aantal dagen			9															

Figuur 3.11 Tijdsplanning realisatiefase wandledlampen en video intercom

Mijlpaal 2		Realisatiefase
2.1	Bestellen middelen en materialen voor implementatie.	
2.2	Wandlampen installeren door huismeesters, video intercom installeren door extern bedrijf.	
2.3	Informatiebijeenkomst tussen huismeesters, receptiemedewerkers en het hoofd facilitair.	
2.4	Eerste bijeenkomst, evaluatiemoment onder huismeesters, receptiemedewerkers en het hoofd facilitair.	
2.5	Evaluatiemoment met de tussen het hoofd facilitair en de directeur facilitair en huisvesting.	

Figuur 3.12 Beschrijving tijdsplanning realisatiefase wandledlampen en video intercom

3.4 EVALUATIE

Als laatste wordt er geëvalueerd over hoe het begin van de implementatie is verlopen. Hierbij wordt vooral gekeken naar het handelen van elke doelgroep en op welke gebied de communicatie naar elkaar toe kan worden verbeterd. Aan de hand van het Kirkpatrick evaluatiemodel wordt er geëvalueerd (Businessimpact training, z.d.). Het Kirkpatrick evaluatiemodel bestaat uit vier niveaus van evaluatie: Niveau 1 gaat over het reactieniveau en heeft betrekking op de beleving van de wandledlampen en de video intercom. Hoe hebben de deelnemers en de betrokken afdelingen de eerste week(en) van de wandledlampen en de video intercom ervaren? Niveau 2 heeft betrekking op het leerniveau. Zelfreflectie, het kritisch kijken naar eigen handelen. Niveau 3 gaat over gedragsniveau. Veranderingen die zijn doorgevoerd na het behandelen van niveaus 1 en 2. Niveau 4 staat los van persoonlijke doelen, maar kijkt of de organisatiedoelen met betrekking tot de gewenste beleving van de wandledlampen en video intercom zijn behaald. Tot slot wordt de maatschappelijke impact beschreven.

3.4.1. HOE EN DOOR WIE WORDT ER GEËVALUEERD OF DE IMPLEMENTATIE CORRECT IS VERLOPEN

Het model van Kirkpatrick bestaat uit vier niveaus. Of de implementatie correct is verlopen wordt gekeken naar niveau 1 en niveau 2 van het evaluatiemodel. Het advies is om na vijf weken te evalueren of de receptiemedewerkers en de huismeesters tevreden zijn over het gebruik van de wandledlampen en de video intercom. Hoe wordt geëvalueerd en met welke personen is in tussenkop 3.3.1 besproken. Echter is het ook van belang om bij de doelgroep medewerkers en studenten te toetsen of de implementatie als geslaagd kan worden beschouwd. Dit kenmerkt niveau 1: reactie van de gebruikers. Door erachter te komen wat de doelgroep studenten en medewerkers vinden van de video intercom en de wandledlampen, is het raadzaam om in circa week 5 een enquête uit te zetten om zo reacties op te vangen hoe de doelgroep studenten en medewerkers de wandledlampen ervaren en wat ze van de kleur oranje vinden. Vervolgens wordt er gekeken naar niveau 2 om tot inzichten te komen die de implementatie te weeg heeft gebracht onder de huismeesters en receptiemedewerkers. Zelfreflectie waarbij huismeesters en receptiemedewerkers hun eigen handelen reflecteren en beschrijven waar beide doelgroepen nog meer ondersteuning in willen hebben in het proces. Denk aan trainingen over het bedieningspaneel, of vaker contact momenten met het hoofd facilitair om vragen te kunnen stellen.

3.4.2. HOE EN DOOR WIE WORDT ER GEËVALUEERD OF HET BEOOGDE EINDRESULTAAT IS BEHAALD

In deze tussenkop wordt gekeken of de tussentijdse doelstellingen na vijf weken zijn behaald. Niveau 3 kenmerkt of de zelfreflectie ook heeft geleid tot verbetering in het proces en of er nog nieuwe knelpunten zijn ontstaan. Het is goed om open te bespreken aan welk gedrag van elkaar ze zich ergen en of er ook geërgerd wordt aan gedrag van overige medewerkers en studenten die het proces in de weg staan. Als laatste punt wordt niveau 4 besproken, de resultaten van de enquête, of er kan worden gesteld of de doelstelling is behaald en of er nog verandering nodig is in het huidige proces. Denk aan een andere kleur van de ledlampen in de parkeergarage, omdat bijvoorbeeld het overgrote deel van de respondenten liever groen licht ziet dan oranje. Kortom als alle vier de levels zijn besproken en als positief kunnen worden ervaren, dan kan de implementatie als geslaagd worden ervaren. Het is dan ook aan het hoofd facilitair vast te stellen of alle doelstelling zijn behaald.

3.4.3. MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

De wandledlampen brengen maatschappelijk impact, als het gaat om veiligheid. Gebruikers van de parkeergarage moeten niet alleen veilig zijn, maar zich ook veilig voelen. De wandledlampen dragen bij aan de sociale veiligheid en verkeersveiligheid. Vooral voor externe bezoekers, die in de avonduren naar het Deltion College komen en nog niet bekend zijn met de parkeergarage. Wandledlampen bieden uitkomst om beter zicht te hebben in de parkeergarage, zodat de externe bezoekers met voldoende zicht, door de parkeergarage kan rijden (Triflex, z.d.). De video intercom levert een bijdrage aan de sociale veiligheid. De video intercom biedt het Deltion College mogelijkheden om "gasten" met verkeerde bedoelingen eerder te kunnen herkennen. Doordat de receptiemedewerker zicht heeft, wie er voor de slagboom staat, kan zowel op zicht als spraak worden gecontroleerd, waardoor de receptiemedewerker de toegang kan weigeren. Dit zal ervoor zorgen dat de sociale veiligheid binnen de school gewaarborgd blijft en vroegtijdig kan worden gereageerd op "gasten" met verkeerde bedoelingen (Fixwell Shop, z.d.).

3.5 FINANCIËLE CONSEQUENTIES

In deze paragraaf worden de financiële consequenties van de wandledlampen en video intercom besproken. Allereerst zal er worden gekeken naar de besparing van ledlampen ten opzichte van tl-lampen. Deze besparing wordt meegenomen om de middelen en materialen van de video intercom terug te verdienen. Hiervoor is eerst overzichtelijk weergegeven hoeveel kosten de video intercom jaarlijks bedraagt. Hierop volgend is een exploitatiebegroting gemaakt om de terugverdientijd van de besparing van de ledlampen te gebruiken om de gemaakte kosten van de video intercom terug te verdienen (Saxion, 2019).

Het gebruik van ledverlichting levert directe en indirecte besparingen op. De levensduur van het topsegment van ledproducten bedraagt ongeveer 50.000 uur. Waarbij het topsegment van een tl-verlichting maximaal 17.000 uur bedraagt. Ledlampen gaan dus wel bijna drie keer zo lang mee als tl-lampen. Daarbij komen investeerders van ledverlichting ook in aanmerking voor een subsidieregeling van een netto voordeel van maximaal 21%. Daarbij komt ook nog eens het feit dat ledverlichting voor 99% recyclebaar is en het geen schadelijke stoffen bevat, die bij veel verlichting voorkomt, zoals kwikdamp, argon en krypton (Lumeco, 2020). In de onderstaande tabel zal daarom de afschrijving per jaar in kaart worden gebracht van ledlampen in relatie tot TL-lampen (Saxion, 2019).

Een verlichtingssterkte van één lux wordt gecreëerd als een bundel met de sterkte van één lumen op een oppervlak valt van één vierkante meter. Eén lux is gelijk aan één lumen per vierkante meter. Uit onderzoek is gebleken dat een parkeergarage een benodigde luxwaarde tussen de 80 en 100 heeft.

Om de lumen te berekenen is het aantal vierkante meters nodig. Het advies is om eerst met negen wandledlampen te testen of er voldoende lichtinval mee kan worden bereikt en de doelgroepen studenten en medewerkers tevreden zijn over de implementatie. Hiervoor zal de begane grond van de parkeergarage centraal staan, die voorzien is van 2.000 m² aan vloeroppervlak (MeijerMedia.nl, z.d.). Op basis van de gegevens die hierboven staan weergegeven zal de luxwaarde van 100 aan worden gehouden. De berekening is als volgt: 2.000 m² x 100 lux = 20.000 benodigde lumen (Luximprove, z.d.).

Volgens bron (Ledzuinig, 2016) bedraagt de netto lichtopbrengst 2010 lumen bij een tl-buis. Bij led tl-buizen gaat geen licht verloren omdat dit via een reflector naar beneden 2200 lumen lichtopbrengst. Uitgaande van deze gegevens kan er worden berekend hoeveel aantal lampen er nodig zijn. Voor de parkeergarage zal betekenen dat er in totaal 20.000/ 2010 = 10 tl-lampen nodig zijn en dat er 20.000/ 2200 = 9 ledlampen nodig zal zijn volgens bron Manutan B.V. (z.d.) bedraagt de prijs per ledlamp is € 38,25 exclusief btw. Daarnaast blijkt uit bron Manutan B.V., (z.d.) dat de prijs per tl-lamp € 40,80 exclusief btw bedraagt.

Uit onderzoek is gebleken dat de levensduur van een tl-lamp 17.000 uur is, dit betekent dat de lamp 2 jaar zal meegaan. Daarnaast blijkt dat de ledlamp 50.000 uur meegaat, dat betekent 6 jaar. Op basis van deze gegevens is er een afweging gemaakt waarom er voor wandledlampen gekozen is.

Product	Levensduur in uur	Levensduur in jaren		
LED	50.000	6		
TL	17.000	2		
Product	Kosten per stuk	Benodigde aantal	Investering	
LED	€ 38,25	9	€ 344,25	
TL	€ 40,80	10	€ 408,00	
Product	Aanschaf	Restwaarde	Levensduur in jaren	Afschrijving per jaar
LED	€ 344,25	€ 0,00	6	€ 57,38
TL	€ 408,00	€ 0,00	2	€ 204,00

Tabel 3.13 Besparing ledlampen ten opzichte van tl-lampen

Uit de bovenstaande gegevens kan worden geconcludeerd dat ledlampen bijna vier keer zolang meegaan als tl-lampen en dit een besparing kan opleveren van € 146,62 in het af te schrijven bedrag per jaar. De personeelskosten voor het monteren en vervangen van de ledlampen worden berekend bij het kostenpaatje van de video intercom. Nu de besparing van ledlampen ten opzichte van tl-lampen is berekend, is het van belang dat deze besparing de kosten van de video intercom terugverdiend. In figuur 3.14 is de gehele investering weergegeven, die de kosten van de video intercom, inclusief montage, onderhoud en personeelskosten in beeld brengt. Hierbij worden ook de kosten van de montage, vervanging van de ledlampen beschreven.

Het uurloon van de betrokken afdelingen is berekend aan de hand van de (Nationale Beroepengids, z.d.). Voor het inschakelen van een extern bedrijf voor onderhoud van de video intercom, wordt uitgegaan van € 40,00 per uur, waarbij naar schatting 2 uur per jaar nodig is voor onderhoud. De huismeesters zullen de wandledlampen zelf monteren en daarbij eenmalig naar schatting 2 uur voor nodig hebben. De overige 8 uur voor de huismeesters is bestemd voor evaluaties, onderhoud en of vervanging en onvoorziene factoren. Receptiemedewerkers hebben naar schatting 8 uur werk op jaarbasis, voor het bedienen van de video intercom, evalueren en onvoorziene factoren. Vooraf is moeilijk in te schatten hoeveel gebruik er van de video intercom wordt gemaakt, waarvoor onvoorziene factoren ook kunnen worden gebruikt, als meer uren voor het bedienen van de video intercom. Tot slot het hoofd facilitair zal 4 uur naar schatting nodig hebben voor evaluaties, controleren doelstelling en rapportages bijhouden. De zojuist genoemde cijfers zijn slechts een indicatie, waar mogelijk moet blijken of het 1^e jaar van implementatie overeenkomt met de genoemde cijfers. De totale investeringskosten worden hierdoor op jaarbasis geschat op € 1.480,40.

Investering video intercom en wandledlampen			
Uitgaven	Kosten	Jaarlijks (schatting)	Uitleg
éénmalige kosten			
Video intercom	€ 625,00 p.s.	€ 625,00	Totale kosten video intercom, inclusief reparatiekosten
Bedieningspaneel	€ 419,00 p.s.	€ 419,00	Totale kosten bedieningspaneel, inclusief reparatiekosten
Montage wandledlampen door huismeester	€ 13,70 p.u.	€ 27,40	Uitgaande van 9 wandledlampen, als pilot
Subtotaal éénmalige kosten		€ 1.071,40	
Variabele kosten			
Onderhoud	€ 40,00 p.u.	€ 80,00	Onderhoud video intercom en bedieningspaneel. Uitgaande van 2 uur per jaar
Huismeester	€ 13,70 p.u.	€ 109,60	Uitgaande van 4 uur voor onderhoud en vervanging/ 2 uur voor evaluatiemomenten en 2 uur voor onvoorziene factoren, berekend over 9 maanden (min vakanties)
Receptiemedewerker	€ 11,94 p.u.	€ 119,40	Uitgaande van 6 uur voor het bedienen en onderhouden van de video intercom/ 2 uur voor evaluatiemomenten en 2 uur voor onvoorziene factoren, berekend over 9 maanden (min vakanties)
Hoofd facilitair	€ 25,00 p.u.	€ 100,00	Rapportages bijhouden, doelstelling controleren, leiding nemen in evaluaties en de voortgang bewaken. Uitgaande van 4 uur per jaar, berekend over 9 maanden (min vakanties)
Subtotaal variabele kosten op jaarbasis		€ 409,00	
Totale investering		€ 1.480,40	

Figuur 3.14 Investering video intercom en wandledlampen

Op basis van de resultaten uit de exploitatiebegroting kan worden geconcludeerd, dat de investering van de video intercom na 7 jaar kan worden terugverdiend, door de besparing van het gebruik van ledlampen.

Exploitatiebegroting	Jaar 1	Jaar 2	Jaar 3	Jaar 4	Jaar 5	Jaar 6	Jaar 7
Besparing:							
Ledlampen	€ 146,62	€ 293,24	€ 439,86	€ 586,48	€ 733,10	€ 879,72	€ 1.026,34
Eénmalige kosten							
Video intercom	€ 625,00						
Bedieningspaneel	€ 419,00						
montage	€ 27,40						
Totaal éénmalige kosten	€ 1.071,40						
Variabele kosten:							
Onderhoud	€ 80,00	€ 80,00	€ 80,00	€ 80,00	€ 80,00	€ 80,00	€ 80,00
Kosten huismeesters	€ 109,60	€ 109,60	€ 109,60	€ 109,60	€ 109,60	€ 109,60	€ 109,60
Kosten receptiemedewerker	€ 119,40	€ 119,40	€ 119,40	€ 119,40	€ 119,40	€ 119,40	€ 119,40
Kosten hoofd facilitair	€ 100,00	€ 100,00	€ 100,00	€ 100,00	€ 100,00	€ 100,00	€ 100,00
Totaal variabele kosten	€ 409,00	€ 409,00	€ 409,00	€ 409,00	€ 409,00	€ 409,00	€ 409,00
Resultaat	€ 1.333,78	€ 1.449,54	€ 1.418,68	€ 1.241,20	€ 917,10	€ 446,38	€ -170,96

Figuur 3.15 Exploitatiebegroting video intercom en wandledlampen

3.6 CONCLUSIE

Tot slot zal er nog een korte conclusie worden gegeven over de bovenstaande beschreven paragrafen. Er zal zowel een video intercom als wandledlampen in de parkeergarage geïmplementeerd worden, waarbij de huismeesters en receptiemedewerkers nauw betrokken zijn om de implementatie in goede banen te leiden. Er is geconcludeerd dat wandledlampen en de video intercom bijdragen aan de sociale- en verkeersveiligheid. Het advies is om eerst één video intercom en negen wandledlampen te implementeren, zodat bij het evaluatiemoment in week vijf kan worden getoetst of het een succes is voor alle doelgroepen. Uit de financiële gegevens kwam naar voren, dat de kosten van de video intercom binnen 7 jaar zijn terug te verdienen, door de besparing in kosten van de wandledlampen.

4. WEERSTATION EN ACHTERGRONDMUZIEK CENTRALE HAL

De laatste implementatie zal bestaan aan het beter afstellen van de binnentemperatuur. Ook wordt er gekeken naar de mogelijkheid om achtergrondmuziek te kunnen afspelen bij binnenkomst.

4.1 INLEIDING

De laatste vragen van de enquête waren gericht op gastvrijheid bij binnenkomst. Hieruit is gebleken dat de temperatuur bij binnenkomst tegenvalt. Een artikel uit 2016 van Zwollenu bekrachtigd dit verhaal en wordt duidelijk dat er problemen zijn met het klimaatsysteem in combinatie met het weer (Redactie, 2016). Hiervoor wordt geadviseerd om een weerstation te implementeren, waarmee (komende) weersomstandigheden nauwlettend in de gaten kunnen worden gehouden. Op deze manier kan vroegtijdig geanticipeerd worden op weersomstandigheden van buiten en kan het binnenklimaat aangenamer worden ingesteld.

Als tweede punt waar studenten en medewerkers verbetering inzien, is het afspelen van achtergrondmuziek bij binnenkomst. Dit geeft een gemoedelijke sfeer weer, wat de beleving bij binnenkomst zal doen verhogen. Er hangen al geluidsboxen in de centrale hal, waardoor er geen aanschaf in middelen en materialen meer nodig is. Wel kan er advies worden gegeven via welk kanaal het beste muziek in de centrale hal kan worden afgespeeld. Daarbij wordt een pilot geadviseerd van een prullenbak in de vorm van een jukebox waar muziek uitkomt, als er afval in wordt gegooit. Dit draagt bij aan het verminderen van afval binnen de school en studenten en medewerkers krijgen er muziek voor terug.

4.2 VOORBEREIDING

In deze paragraaf zal net als bij de voorgaande implementaties gekeken worden naar middelen en materialen die nodig zijn voor implementatie. Daarna wordt gekeken welke stakeholders in aanraking komen met de verandering/aanpassing en zal ook weer een hoofd verantwoordelijk worden aangewezen. Tot slot zal de tijdsplanning bestaan uit één tijdlijn waar beide veranderingen in worden doorgevoerd.

4.2.1 MIDDELEN EN MATERIALEN

Allereerst zal er gekeken moeten worden welke middelen en materialen essentieel zijn om het implementatieplan in de praktijk door te kunnen laten voeren.

Slim weerstation

Een slim weerstation zal de huismeester voorzien van relevante weerontwikkelingen die zich buiten school afspeelt. In combinatie met het intern klimaatsysteem van het Deltion College kunnen weersverwachtingen van buiten worden ingelezen, om de binnentemperatuur hierop beter af te stemmen.

Op basis van meetgegevens van de buitenomgeving kan het weerstation 12 uur vooruitkijken. Zo kan het Deltion College van betrouwbare informatie uitgaan voor de weersvoorspelling van de volgende dag en kan intern de temperatuur in de ochtend juist worden afgesteld. Mocht extreem weer op komst komen, dan kan door middel van het inschakelen van een “alarm” vroegtijdig gereageerd worden op de binnentemperatuur. Zo kan er ook een speciaal vorst- en ijswaarschuwingssalarm worden afgegeven (bol.com, z.d.). De waarden die in het monitor worden weergegeven zijn als volgt:

- Barometer (luchtdrukmeter)
- Hygrometer (luchtvochtigheidmeter)
- Windsnelheidsmeter
- Neerslagmeter
- Weersvoorspelling



Figuur 4.1 Monitor weerstation (bol.com, z.d.)



Figuur 4.2 Weerstation (bol.com, z.d.)

Achtergrondmuziek

Voor achtergrondmuziek bij binnenkomst is het raadzaam om de geluidsboxen te gebruiken die momenteel op locatie aanwezig zijn. Deze kunnen eenvoudig worden bediend via de computer en het geluidssysteem van het Deltion College. Het advies is om gebruik te maken van de website Nederland.FM om alle erkende radiostations in Nederland te kunnen bereiken. Het advies is om vooral de categorie non-stop muziek te luisteren, omdat hier geen reclame tussendoor komt. Non-stop Music draait vooral top 40 muziek wat voor elke doelgroep binnen het Deltion College toegankelijk is ("Nederland.FM => Online luisteren naar de beste radiostations!", z.d.). Het advies is om dagelijks achtergrondmuziek te draaien, dat niet hoger uitkomt dan 70 decibel, omdat het anders te hard gaat voor gemoedelijke achtergrondmuziek en dit als storend kan worden ervaren onder de doelgroep medewerkers en studenten.

Achtergrondmuziek kan een aantal positieve effecten met zich meebrengen. Zo kan het de productiviteit doen verhogen, maar kan het ook bijdragen aan de beleving van studenten en medewerkers bij binnenkomst. Muziek geeft gevoel van herkenning en persoonlijke aandacht



Figuur 4.3 Nederlandse radiostations "(Nederland.FM => Online luisteren naar de beste radiostations!", z.d.)

"Hoogleraar klinische neuropsychologie Erik Scherder (Vrije Universiteit Amsterdam) geeft in een recent artikel in het NRC aan dat er zeker een groep is voor wie muziek een stimulerend effect heeft. We kennen het allemaal zegt hij: in de loop van de dag, daalt onze concentratie. Dan kan een prikkel van buitenaf nodig zijn om je brein een boost te geven (Bekker, 2017, p.1)."

Decibel meter

Om de achtergrondmuziek te meten of het niet te hard gaat, is het van mogelijk om met een decibel meter te meten of het geluid onder de 70 decibel zit (advies). De decibel meter is eenvoudig te gebruiken. Door het apparaat aan te zetten toont het direct het aantal decibels op het display en verandert ook automatisch als het geluid harder of zachter wordt (dennisdeal, z.d.).



Figuur 4.4 Decibel meter (dennisdeal, z.d.)

Zingende jukebox als afvalbak

Om studenten en medewerkers op een creatieve en actieve manier te laten genieten van muziek, kan er door middel van afval muziek worden afgespeeld. De jukebox reageert door middel van een ingebouwde sensor op bewegingen. Hierdoor kunnen er wel vijftig liedjes worden afgespeeld, dankzij het grote geheugen van de jukebox. Niet alleen zal er muziek worden afgespeeld 1 minuut lang, de lichten van de jukebox zullen ook aangaan. Een creatieve manier van muziek produceren waarmee de school ook schoon kan worden gehouden. Een schoolvoorbeeld van een sturingselement, genaamd: "nudging" (paragraaf 2.3 verantwoordingsdocument) om een bepaald gedrag te stimuleren, namelijk het schoonhouden van de school in ruil voor 1 minuut muziek. De jukebox kan zowel binnen als buiten worden geplaatst op huurbasis. Mijn advies is dan ook om een week de zingende jukebox te huren en deze te plaatsen in het midden van de centrale hal, om te kijken of er belangstelling voor is. Mocht dit zo zijn, dan kan er in overleg met de leverancier gekeken worden naar optie tot koop (Bureau Calculus, z.d.).



Figuur 4.5 Afvalbak als Jukebox (Bureau Calculus, z.d.)

4.2.2 WIE MOET WORDEN GEÏNFORMEERD

In deze tussenkop wordt gekeken naar de doelgroepen die een rol spelen bij implementatie. Er wordt zowel gekeken naar de doelgroepen die gebruik maken de implementatie als wel de doelgroepen die de implementatie realiseren tot gebruik.

Onderwerp	Doelgroep	Rol van de doelgroep (wat wordt verwacht? Hoe zijn ze betrokken? Wat is hun invloed? Wat zijn belangen)	Communicatiemiddel	Doel
Betrokkenen bij uitvoering van de richtlijnen	Studenten	Van studenten wordt verwacht dat er positieve reacties komen, na het beter kunnen monitoren van de buitentemperatuur om binnen de gewenste temperatuur door te laten voeren en dat dit voelbaar is bij studenten en dit leidt tot positieve reacties. Zijn niet actief betrokken bij de implementatie. De invloed van studenten is hoog, want als er massaal geklaagd wordt over de temperatuur, dan moet er actie worden ondernomen om de gewenste temperatuur binnen school te krijgen. Hebben belang aan een aangename binnentemperatuur, zodat de jas niet meer hoeft worden aangehouden in de lessen. Er wordt verwacht dat studenten de muziek op prijs stellen en de pilot van de zingende jukebox als positief ervaren. Worden actief betrokken door afval in de jukebox te gooien om muziek te kunnen produceren. De invloed van studenten hiervan is groot, want mocht bij de pilot blijken dat studenten geen afval in de jukebox gooien dan is het plan niet geslaagd. Hebben ook invloed op de achtergrondmuziek. Als hier veel klachten over binnenkomen dat de muziek of te hard is of geen leuke muziek, dan moet hierop worden gereageerd om de doelgroep studenten tevreden te houden. Hebben belang aan rustige achtergrondmuziek, zodat er nog wel met elkaar gepraat kan worden bij binnenkomst en een zodanige plaatsing van de jukebox, dat studenten niet hoeven te zoeken naar de jukebox, maar in de looppaden hier als het ware tegen aanlopen en afval in kunnen gooien.	Zullen niet op de hoogte worden gebracht, het is van belang dat studenten het merken, zonder dat ze weten dat er veranderingen hebben plaatsgevonden. Voor de afvalbak als Jukebox zal een bericht op de studentenportaal worden geplaatst, om aan te geven welke functies de jukebox met zich meebrengt. Ook op de jukebox zal een papiertje worden gehangen dat er geluid uit komt, zodra er afval in wordt geworpen.	Studenten het gevoel geven dat de binnentemperatuur beter is afgesteld naar weersomstandigheden van buiten waardoor studenten niet meer met jassen in de lessen hoeven te zitten. Het doel is om de beleving bij binnenkomst te verhogen door gemoedelijke achtergrondmuziek af te spelen en een actieve houding van studenten om met afval muziek te creëren en daardoor de school ook.
	Medewerkers	Van de doelgroep medewerkers wordt eigenlijk van dezelfde houding uitgegaan als van de doelgroep studenten. dat er positieve reacties komen, na het beter kunnen monitoren van de buiten temperatuur, om binnen de gewenste temperatuur door te laten voeren en dat dit voelbaar is bij medewerkers en dit leidt tot positieve reacties. Zijn niet actief betrokken bij de implementatie. De invloed van studenten is hoog, want als er massaal geklaagd wordt over de temperatuur, dan moet er actie worden ondernomen om de gewenste temperatuur binnen school te krijgen. Hebben belang aan een goeie afstemming van de buitentemperatuur op de binnentemperatuur, zodat de beleving omhooggaat bij de medewerkers en dit ook wordt doorgevoerd in het geven van lessen. Er wordt verwacht dat medewerkers de jukebox als afvalbak op prijs stellen en er ook gebruik van maken. Wellicht minder dan de studenten, maar de jukebox wel als positief kunnen ervaren zonder er last van te hebben. Hebben wel invloed op de achtergrondmuziek. Als hier veel klachten over binnenkomen dat de muziek of te hard is of geen leuke muziek, dan moet hierop worden gereageerd om de doelgroep medewerkers tevreden te houden. Hebben belang aan rustige achtergrondmuziek, zodat er nog wel met elkaar gepraat kan worden bij binnenkomst en het de lessen niet verstoort.	Zullen niet op de hoogte worden gebracht, het is van belang dat medewerkers het merken. Zonder dat ze weten dat er veranderingen hebben plaatsgevonden. Voor de afvalbak als Jukebox zal een bericht op de medewerkersportaal worden geplaatst, om aan te geven welke functies de jukebox met zich meebrengt. Ook op de jukebox zal een papiertje worden gehangen dat er geluid uit komt, zodra er afval in wordt geworpen.	Medewerkers het gevoel geven dat de binnentemperatuur beter is afgesteld naar weersomstandigheden van buiten en dit de gemoedelijkheid van de medewerkers doet verhogen Het doel is om de beleving bij binnenkomst te verhogen door gemoedelijke achtergrondmuziek af te spelen en een actieve houding van medewerkers om met afval muziek te creëren en daardoor de school ook.
	Huismeesters Deltion College	Van de doelgroep huismeesters wordt een actieve houding verwacht. Er wordt verwacht dat de huismeesters actief de monitor van het weerstation in de gaten houden en bijsturen waar nodig. Zijn nauw betrokken, omdat de huismeester de verantwoordelijke zijn als het gaat om de temperatuur binnen de school en het onderhouden van het weerstation. Hiermee kan worden gezegd dat de invloed van huismeesters groot is, als het wordt geïmplementeerd in de praktijk. Hebben belang aan duidelijke uitleg over het weerstation en de monitor waar de gegevens op staan, die van invloed zijn op de temperatuur. Er wordt verwacht dat de huismeesters elke schooldag zorgen voor achtergrondmuziek en dit aan	Actief mondeling contact tussen het hoofd facilitair en de beveiligers	Een positieve bijdrage leveren aan het verhogen van de beleving door het beter afstemmen van de buitentemperatuur op de binnentemperatuur en gemoedelijke muziek draaien bij binnenkomst, om een positief gevoel te geven bij studenten en overige medewerkers.

Betrokkenen bij de randvoorwaarden voor uitvoering van de richtlijnen		het einde van de dag ook weer afzetten. Zijn actief betrokken als het gaat om het in de gaten houden of de achtergrondmuziek niet te hard gaat, door de decibel meter te gebruiken. De huismeesters zijn uiteindelijk verantwoordelijk dat er achtergrondmuziek wordt afgespeeld bij binnenkomst en hebben daardoor een grote invloed. Hebben belang aan een radiostation dat non-stop muziek draait zonder reclames en de gehele dag door blijft spelen, totdat de huismeesters de muziek afzetten.		
	Beveiligers in opleiding	Van de doelgroep beveiligers wordt een actieve en vriendelijke houding verwacht naar binnenkomende studenten en medewerkers. Hebben veel invloed op het verbeteren van de beleving, door studenten en medewerkers te begroeten en af en toe te vragen naar de temperatuur en over de achtergrondmuziek bij studenten en medewerkers om zo te toetsen of de implementatie als geslaagd kan worden beschouwd. Zijn ook actief betrokken als het gaat om het onderhouden van de afvalbak jukebox. Of er geen misbruik wordt gemaakt en het melden van constatering, zoals een volle afvalbak. Hebben dus een grote invloed als het gaat om het toetsen van de implementatie en knelpunten door te geven aan de huismeesters en hoofd facilitair. Hebben belang aan onderbouwde feedback van studenten en medewerkers, zodat de implementatie zo goed mogelijk kan worden bijgestuurd door het hoofd facilitair.	Actief mondeling contact tussen de huismeesters en het hoofd facilitair.	Opvangen van signalen over de tevredenheid of klachten van de gespeelde achtergrondmuziek. Daarnaast actief in gaten houden of er geen misbruik wordt gemaakt van de jukebox als afvalbak.
	Hoofd facilitair	Van het hoofd facilitair wordt een actieve houding verwacht naar de betrokken collega's voor ondersteuning en het beantwoorden van vragen over het proces. Bewaakt de voortgang en grijpt in waar nodig. Grote invloed, want is eindverantwoordelijk voor de facilitaire processen operationeel en heeft daardoor belang aan duidelijke informatie en communicatie van de medewerkers operationeel. In dit geval van de huismeesters en de leidinggevende van de beveiligers.	Zal mondeling nauw contact hebben met de huismeesters en beveiligers	Toezien op de processen op operationeel gebied en betrokken medewerkers blijven motiveren en ondersteunen waar nodig.
	Directeur facilitair bedrijf	De directeur facilitair bedrijf is eindverantwoordelijke of de implementatie wordt geïmplementeerd. Wordt betrokken bij het goedkeuren en of ondertekenen van contracten. Grote invloed in het proces, want zonder goedkeuring van de directeur facilitair bedrijf is implementatie niet mogelijk. Heeft belang aan eenzijdige en duidelijke communicatie van het hoofd facilitair.	Zal nauw mondeling contact hebben met het hoofd facilitair, waarbij gesproken wordt over mogelijke knelpunten in het proces	Dat studenten en medewerkers tevreden zijn over de genomen implementaties.

Tabel 4.6 Betrokken stakeholders

4.2.3 WIE MOET WANNEER AKKOORD GEVEN VOOR DE START VAN DE REALISATIE

Zoals te zien in het onderstaande organogram is het directeur facilitair bedrijf de eindverantwoordelijke voor het ondertekenen om goedkeuring te geven als het gaat om achtergrondmuziek bij binnenkomst af te spelen in combinatie met de pilot van de jukebox als afvalbak. Ditzelfde geldt voor het aankopen van een slim weerstation. Ook is het verstandig om bij implementatie de doelgroepen te informeren die toezicht houden en verantwoordelijk zijn voor het proces. Hierbij is het van belang dat het hoofd facilitair toezicht houdt op de uitvoer en de huismeesters het weerstation actief in de gaten houden om de binnentemperatuur bij te stellen en te zorgen dat de achtergrondmuziek aan het einde van de dag weer wordt uitgezet. Van de studenten orde en veiligheid, die dagelijks bij de hoofdingang staan om binnenkomende bezoekers te scannen, wordt ook verwacht dat de jukebox afvalbak in de gaten wordt gehouden. Zodat er geen misbruik van gemaakt wordt en constatering gemeld worden aan de huismeesters, zoals een volle afvalbak, of storing van het geluid.



Figuur 4.7 Betrokken afdelingen

4.2.4 TIJDSPLANNING

In deze tussenkop wordt gekeken naar de tijdsplanning over de te nemen stappen in de voorbereidingsfase. In figuur 4.8 wordt een tijdsplanning weergegeven van eind mei tot midden juni. Dit is gedaan om eerst voldoende focus te leggen op de implementatieplannen van hoofdstuk 2 en 3. In mijlpaal 1.3 wordt het definitieve besluit genomen of de implementatie doorgaat.

			Week 22 Mei/juni					Week 23 Juni					Week 24 Juni				
			Ma	Di	Wo	Do	Vr	Ma	Di	Wo	Do	Vr	Ma	Di	Wo	Do	Vr
START	EIND	DAGEN	31	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18
Mijlpaal 1			Voorbereidingsfase														
1.1	ma 31-5-21	wo 2-6-21	3														
1.2	do 3-6-21	vr 4-6-21	2														
1.3	ma 7-6-21	vr 11-6-21	5														
1.4	ma 14-6-21	wo 16-6-21	3														
1.5	do 17-6-21	vr 18-6-21	2														
Totaal aantal dagen			15														

Figuur 4.8 Tijdsplanning voorbereidingsfase weerstation en afvalbak jukebox

Mijlpaal 1	Voorbereidingsfase
1.1	Overleg tussen het hoofd facilitair en de directeur facilitair en huisvesting of het weerstation, achtergrondmuziek en jukebox afvalbak (pilot) kan leiden tot implementatie.
1.2	Contact opnemen met de betreffende bedrijven voor een vrijblijvende offerte.
1.3	Definitieve beslissing of de implementatie(s) wordt goedgekeurd.
1.4	Bestellen middelen en materialen voor implementatie en installen hiervan (weerstation bestellen en eventueel jukebox als pilot).
1.5	Informatiebijeenkomst tussen huismeesters en beveiligers in opleiding welke houding en werkzaamheden er wordt verwacht per doelgroep.

Figuur 4.9 Beschrijving voorbereidingsfase weerstation en afvalbak jukebox

4.3 REALISATIE

In deze paragraaf wordt de focus gelegd op realisatie. Waarbij gekeken wordt wie verantwoordelijk is voor het bewaken van de uitvoering en op welke manier dit gebeurt. Daarnaast wordt gekeken welke weerstand er vanuit de doelgroepen kan ontstaan van zowel de doelgroep die gebruik maakt van de implementatie, als de doelgroep beveiligers en huismeesters die verantwoordelijk zijn voor het in goede banen leiden van de implementatie. Tot slot ook weer een tijdsplanning, maar dan van de realisatie.

4.3.1 WIE BEWAAKT DE UITVOERING VAN HET PLAN EN HOE?

Er wordt verwacht dat het hoofd facilitair de uitvoering van het implementatieplan bewaakt. Door constante overleg momenten met de huismeesters en beveiligers. Het hoofd facilitair zou alleen ingrijpen bij veranderingen of problemen in de dienstverlening. De implementaties zijn niet zo ingrijpend dat er wekelijks overleg nodig is. Mijn advies is om dit wel de eerste week van implementatie te doen, omdat dan ook de pilot van de jukebox geldt. Ik raad aan om de eerste week van de implementatie op vrijdag een kort overleg te voeren om de voortgang te bespreken of er klachten/feedback is ontvangen van studenten en medewerkers over de temperatuur en achtergrondmuziek. Daarnaast is het goed om te weten of er gebruik

gemaakt is van de jukebox. Na het overleg op vrijdag is het goed om periodiek te evalueren wanneer daar behoeften voor is, of dat de klachten zodanig zijn dat de huismeesters of beveiligers aangeven een overleg nodig te hebben over de voortgang. Het is aan het hoofd facilitair om deze punten mee te nemen naar de directeur facilitair bedrijf en samen in overleg te constateren of het implementatieplan als geslaagd kan worden beschouwd.

4.3.2 WELKE WEERSTAND WORDT VERWACHT

De verwachte mate van weerstand zal worden beschreven door middel van het weerstandsstrategiemodel van Ezerman (redactie, 2015). Het weerstandsstrategiemodel gaat uit van 7 onderdelen waarover weerstand kan ontstaan voor, tijdens en na implementatie. De zeven onderdelen zijn; ontwijken, informeren, faciliteren, ondersteunen, onderhandelen, overtuigen en afdwingen. Om overzicht te houden, wordt er één onderdeel toegelicht, waar de meeste weerstand wordt verwacht bij implementatie van het fietsplan. De weerstanden worden toegelicht in drie categorieën: de gebruikers van het fietsplan, de betrokken afdelingen op operationeel gebied en tot slot het management, waar in dit geval ook het consult onder valt. De categorieën zijn gemaakt aan de hand van de stakeholdersanalyse in tabel 4.6. Ook wordt er gekeken op welke wijze de weerstand per stakeholder kan worden verminderd.

Het onderdeel ondersteunen van het weerstandsstrategiemodel van Ezerman komt het beste tot zijn recht bij implementatie van het weerstation en achtergrondmuziek. Ondersteunen houdt in, dat er geen begrip is, voor de situatie en standpunt van een ander. Ondersteunen, wordt ook wel gezien als het geven en nemen en dat kenmerkt de muziekkeuze, waar wellicht niet iedereen achter staat, maar wel blij is, dat muziek wordt afgespeeld.

Gebruikers

De weerstand die zich bij medewerkers voor kan doen, is niet achter de muziekkeuze staan en zich daardoor onprettig voelen en hierdoor sneller geïrriteerd raakt, waardoor de gewenste beleving niet kan worden bereikt, maar juist het tegenovergestelde. Medewerkers kunnen zich hierdoor storen aan de muziek en zich onprettig voelen bij binnenkomst. Om dit te voorkomen en begrip te hebben voor de situatie van de werknemers, is het van belang om te toetsen, welke muziekkeuzes medewerkers graag willen horen, zodat bijvoorbeeld op vaste dagen en tijdstippen muziekkeuzes kunnen worden gedraaid, die medewerkers aangenaam vinden. Ditzelfde kan ook worden afgesproken met de doelgroep studenten. Een andere vorm van weerstand, is dat door implementatie van een weerstation, het nu te warm is binnen de school. Het kan voorkomen dat de temperatuur nu te hoog is ingesteld, waardoor studenten geen begrip tonen voor de situatie en ditmaal klagen over de warmte bij binnenkomst. Deze weerstand kan worden voorkomen door tijdig in gesprek te gaan met studenten en medewerkers.

Betrokken afdelingen operationeel voor realisatie

Het is van belang dat elke betrokkenen doelgroep elkaar ondersteunt en complimentjes geeft. Het kan voorkomen dat de huismeesters en beveiligers elkaar niet ondersteunen. Als de pilot met de jukebox wordt gestart, is het van belang dat ook de beveiligers constateren of de afvalbak vol is en dit ook tijdig melden bij de huismeesters. Mocht dit niet gebeuren dan kunnen er klachten ontstaan vanuit studenten en medewerkers, dat de prullenbak vol is en tot overmaat van ramp de huismeesters boos worden op de beveiligers, omdat dit niet is gemeld, maar de beveiligers weer boos worden op de huismeesters, omdat het niet in hun takenpakket valt. Het is van belang om deze weerstand te voorkomen, door bij de start van de implementatie de taken van elke doelgroep helder te hebben, zodat er niet naar elkaar gewezen kan worden, maar kan worden uitgevoerd wat er van de doelgroep wordt verwacht.

Management

Onder dit kopje valt het hoofd facilitair, directeur facilitair bedrijf en huisvesting. De weerstand die zich kan voordoen is, dat de directeur facilitair bedrijf en huisvesting uit intrinsieke belangen vindt, dat achtergrondmuziek als storend wordt beschouwd. Hierdoor is de kans van implementatie aanzienlijk kleiner, aangezien de directeur facilitair bedrijf en huisvesting de eindverantwoordelijke is. Om deze weerstand te voorkomen is het van belang om begrip te hebben voor de standpunten van de doelgroepen studenten en medewerkers en op basis van de resultaten, toch achtergrondmuziek te implementeren. Het hoofd facilitair kan hierbij ondersteuning bieden, door de directeur facilitair bedrijf en huisvesting te motiveren om het wel door te laten voeren.

4.4.3 TIJDSPLANNING

In de realisatiefase wordt ook al even kort overlegd over hoe de eerste week is verlopen voor de huismeesters en de receptiemedewerkers. De fase van de eerste punten van de realisatiefase lopen tot aan 21 april. Dit is een graadmeter om te kijken in hoeverre het implementatieplan verloopt. Woensdag 13 mei is rood gemarkeerd, aangezien het dan hemelvaart is en de school dicht is. Er is steeds uitgegaan van minimaal 2 dagen, zodat er met onverwachtse gebeurtenissen of volle agenda's flexibel kan worden opgevangen.

	START	EIND	DAGEN	Week 25 Juni					Week 26 Juni/juli				
				Ma	Di	Wo	Do	Vr	Ma	Di	Wo	Do	Vr
				21	22	23	24	25	28	29	30	1	2
Mijlpaal 2	Realisatiefase												
2.1	ma 21-6-21	di 25-6-21	5										
2.2	ma 28-6-21	wo 30-6-21	3										
2.3	ma 1-7-21	di 2-7-21	2										
Totaal aantal dagen			10										

Figuur 4.10 Tijdsplanning realisatiefase

Mijlpaal 2	Realisatiefase
2.1	Eerste week van implementatie.
2.2	Eerste bijeenkomst, evaluatiemoment onder huismeesters, beveiligers en het hoofd facilitair.
2.3	Evaluatiemoment tussen het hoofd facilitair en directeur facilitair en huisvesting (afweging of afvalbak jukebox wordt gekocht).

Figuur 4.11 Beschrijving tijdsplanning realisatiefase

4.4 EVALUATIE

Als laatste wordt er geëvalueerd over hoe het begin van de implementatie is verlopen. Hierbij wordt er vooral gekeken naar het handelen van elke doelgroep, en op welke gebied de communicatie naar elkaar toe kan worden verbeterd. Aan de hand van het Kirkpatrick evaluatiemodel wordt er geëvalueerd (Businessimpact training, z.d.). Het Kirkpatrick evaluatiemodel bestaat uit vier niveaus van evaluatie: Niveau 1 gaat over het reactieniveau en heeft betrekking op de beleving van de achtergrondmuziek en de gewenste temperatuur binnen de school. Hoe hebben de deelnemers en de betrokken afdelingen de eerste week(en) ervaren. Niveau 2 heeft betrekking op het leerniveau. Zelfreflectie, het kritisch kijken naar eigen handelen. Niveau 3 gaat over gedragsniveau. Veranderingen die zijn doorgevoerd na het behandelen van niveaus 1 en 2. Niveau 4 staat los van persoonlijke doelen, maar kijkt of de organisatiedoelen met betrekking tot de gewenste beleving van de achtergrondmuziek en de gewenste effecten van de jukebox zijn behaald. Tot slot wordt de maatschappelijke impact beschreven.

4.4.1 HOE EN DOOR WIE WORDT ER GEËVALUEERD OF DE IMPLEMENTATIE CORRECT IS VERLOPEN

Het model van Kirkpatrick bestaat uit vier delen. Of de implementatie correct is verlopen wordt er gekeken naar level 1 en level 2 van het evaluatiemodel. Het advies is om na één week te evalueren of de beveiligers en huismeesters tevreden zijn over de gedane implementaties. Welke signalen vangen beveiligers en huismeesters op van de doelgroep studenten en medewerkers. Vooral de afvalbak jukebox is een bespreekbaar punt of de pilot als geslaagd kan worden beschouwd. En hoe de huismeesters het gebruik van de jukebox ervaren, zoals te harde muziek of te felle lichten van de jukebox dat wellicht afleidt? Hoe er wordt geëvalueerd en met welke personen is in paragraaf 4.3.3 besproken. Echter is het ook van belang om bij de doelgroep medewerkers en studenten te toetsen of de implementatie als geslaagd kan worden beschouwd. Dit kenmerkt level 1: reactie van de gebruikers. Door erachter te komen wat de doelgroep studenten en medewerkers vinden van de achtergrondmuziek, gaat het te hard, of is de afgespeelde muziek niet wenselijk bij binnenkomst? Hiervoor is het raadzaam om in circa week 5 een enquête uit te zetten om zo reacties op te vangen hoe de doelgroep studenten en medewerkers vindt van de gedane implementaties. Vervolgens wordt er gekeken naar level 2 om tot inzichten te komen die de implementatie te weeg heeft gebracht onder de huismeesters en beveiligers. Zelfreflectie waarbij huismeesters en beveiligers hun eigen handelen reflecteren en beschrijven waar beide doelgroepen nog meer ondersteuning willen hebben in het proces. Denk aan vaker onderling evalueren of een Hospitality training voor de beveiligers, om nog beter als gastheer en gastvrouw te kunnen functioneren.

4.4.2 HOE EN DOOR WIE WORDT ER GEËVALUEERD OF HET BEOOGDE EINDRESULTAAT IS BEHAALD

In deze tussenkop wordt gekeken of de tussentijdse doelstellingen na vijf weken zijn behaald. Bij level 3 wordt het gedrag besproken in de omgang naar elkaar toe. Loopt de communicatie tussen de huismeesters en beveiligers goed en wat zijn eventuele knelpunten die hierin in voorkomen. Het is goed om open te bespreken aan welk gedrag van elkaar ze zich ergen en of er ook geërgerd wordt aan gedrag van overige medewerkers en studenten die het proces in de weg staan. Als laatste punt wordt er door middel van de resultaten van de enquête besproken of er kan worden gesteld of de doelstelling is behaald en of er nog verandering nodig is in het huidige proces. Denk aan andere achtergrondmuziek, of het eerder aanpassen van de temperaturen binnen de school, zodat het nog eerder warmer is binnen school. Denk hierbij aan het eerder verhogen van de kachel en het vaker kijken op de monitor van het weerstation. Kortom als alle vier de levels zijn besproken en als positief kunnen worden ervaren, dan kan de implementatie als geslaagd worden ervaren. Het is dan ook aan het hoofd facilitair vast te stellen of alle doelstelling zijn behaald.

4.4.3 MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

Het klimaat is altijd in beweging en brengt grote gevolgen mee voor mens, milieu en natuur. Door het invoeren van het slimme weerstation, kan zorgvuldiger met de temperatuur binnen school worden omgegaan, wat bijdraagt aan minder energiekosten. Maar wellicht nog belangrijker, het is goed voor het milieu. Eén graad minder betekent gemiddeld 7% minder broeikasgassen (Deweert, 2017). Een ander voordeel van het slimme weerstation is, dat het positief kan bijdragen aan de gezondheid en welzijn van de mens. Hoge temperaturen boven de 25 graden kunnen leiden tot uitdroging, hoofdpijn en vermoeidheid. Doordat het slimme weerstation beschikt over alarmen, die kunnen worden ingesteld als een bepaalde temperatuur wordt bereikt en overschreden (Deweert, 2017). Muziek kan uitnodigend zijn en inspelen op emoties en gedrag. Maar het kan ook het tegenovergestelde effect bereiken, namelijk het weggagen van hangjongeren, door vervelende muziek te draaien. Mochten er vervelende situaties voor doen op het Deltion College, waarbij mensen de school niet willen verlaten, dan kan altijd vervelende muziek ervoor zorgen dat "hangjongeren" de school verlaten (van den Broek, z.d.).

4.5 FINANCIËLE CONSEQUENTIES

In deze paragraaf worden de financiële consequenties van het slimme weerstation berekend en op welke wijze de kosten van het slimme weerstation is terug te verdienen. Daarbij wordt ook gekeken naar de kosten van de afvalbak in de vorm van een jukebox, hoeveel kosten wellicht kunnen worden bespaard door het verminderen van het aantal schoonmaakuren in de centrale hal.

Voor het aanschaffen van het slimme weerstation wordt € 128,00 in rekening gebracht. Het installeren zal gebeuren door de huismeesters, waarvoor twee uur wordt gerekend. Dit betekent dat er € 155,40 aan kosten kwijt is voor het installeren en kopen van het weerstation. De vaste kosten zijn berekend aan de hand van in gebruik name in jaarlijkse kosten. Er wordt een ruime schatting gemaakt van drie uur per week voor het bedienen en bijstellen van het bedieningspaneel van het slimme weerstation. Ook zit hier onderhoud bij ingecalculleerd. Daarnaast wordt verwacht dat het hoofd facilitair twee uur per maand betrokken is met evaluatiemomenten en het bijhouden van rapportages als het gaat om de effecten van het weerstation. De uurlonen van de huismeester en het hoofd facilitair zijn berekend aan de hand van (Nationale Beroepengids, z.d.). De totale kosten komen in het 1^e jaar uit op € 1.860,00.

Uitgaven	Kosten	Investering slim weerstation	
		Jaarlijks (schatting)	
		Koop	Uitleg
Slim weerstation	€ 128,00	€ 128,00	Gaat om de prijs van één slim weerstation
Installatie huismeesters	€ 13,70	€ 27,40	Gaat om het installeren, waarvoor ruim is gerekend, namelijk 2 uur
Subtotaal eenmalige kosten		€ 155,40	
		Vaste kosten	
Werzaamheden huismeesters	€ 13,70 p.u.	€ 1.479,60	Ruime schatting, 3 uur nodig voor het bedienen wekelijks, inclusief overlegmomenten met de hoofd facilitair. Uitgaande van 36 weken (min vakanties)
Werzaamheden hoofd facilitair	€ 25,00 p.u.	€ 225,00	Rapportages bijhouden, overleg momenten huismeester. Twee uur per maand wordt hiervoor gerekend
Subtotaal variabele kosten op jaarbasis		€ 1.704,60	
Totale investering		€ 1.860,00	

Figuur 4.12 Investering slim weerstation

Door het slimme weerstation is het de bedoeling dat, beter de binnentemperatuur kan worden afgestemd met de buitentemperatuur. Hierdoor zal de weerstand van de medewerkers worden verhoogd, waardoor er minder ziekteverzuim is. Door het toepassen van de ziekteverzuim berekening (figuur 2,12), die ook is toegepast bij het fietsplan is eenvoudig af te lezen, met hoeveel procent het ziekteverzuimpercentage omlaag moet gaan om de investering eruit te halen. Bij een verlaging van een ziekteverzuimpercentage van 4,2% naar 4,0% is de investering met winst terugverdiend € 2.700,00 – 1.860,00= € 840,00. Dan blijft er nog

€ 840,00 over en wellicht nog meer door de ruime schatting die is gemaakt bij de investeringskosten van het weerstation.

Zoals eerder vermeld is de afvalbak jukebox alleen op huurbasis aan te schaffen. De kosten hiervoor bedraagt € 57,00 per dag. Voor één week huren als pilot zou dit betekenen dat er € 285,00 moet worden betaald. Aan de andere kant is het ook de bedoeling dat het iets oplevert, namelijk vermindering in het aantal schoonmaakuren. Via (Indeedy, z.d.) is gekeken naar het gemiddelde uurloon van één schoonmaker. Hieruit komt een bedrag van € 11,56 per uur naar voren. Verwacht wordt dat met de afvalbak jukebox een uur schoonmaak in de centrale hal wordt bespaard. De centrale hal wordt elke dag schoongemaakt en als daar elke dag een uur minder wordt schoongemaakt dan is dat een besparing van € 57,80 per week. Dit bedrag is veel te weinig om de weekkosten van de jukebox afvalbak eruit te halen en zal slechts net een dag terugverdienen van de jukebox afvalbak.

Jukebox als afvalbak			
Uitgaven	Kosten	Week (pilot)	Uitleg
Huurkosten			
Afvalbak Jukebox	€ 57,00 p.d.	€ 285,00	Exclusief BTW. Berekend op dagprijs in relatie tot een week pilot.
Subtotaal huurkosten op weekbasis		€ 285,00	
Besparing in schoonmaakkosten			
Besparing	opbrengst	Week (pilot)	Uitleg
Uur minder schoonmaak per dag	€ 11,56 p.u.	€ 57,80	Studenten en medewerkers worden overgehaald meer troep in de in de vuilnisbak te gooien, wat leidt tot 1 uur minder schoonmaak in de centrale hal.
Besparing schoonmaakkosten op weekbasis		€ 57,80	

Figuur 4.13 Investering Jukebox als afvalbak

Wellicht is een optie tot koop mogelijk in overleg met de leverancier, waardoor er een terugverdienmodel kan worden gemaakt, met als uitgangspunt één uur minder schoonmaak per week. Als bijvoorbeeld de jukebox afvalbak voor € 550,00 kan worden gekocht, dan is het al mogelijk om de investering binnen 10 weken terug te verdienen en vanaf dat moment alleen nog maar in schoonmaakkosten te besparen. Dit is een fictief voorbeeld, het is nog niet bekend tegen welke prijs de afvalbak jukebox te koop is.

Exploitatiebegroting	Week 1	Week 2	Week 3	Week 4	Week 5	Week 6	Week 7	Week 8	Week 9	Week 10
Besparing:										
Schoonmaakkosten	€ 57,80	€ 115,60	€ 173,40	€ 231,20	€ 289,00	€ 346,80	€ 404,60	€ 462,40	€ 520,20	€ 578,00
Eenmalige kosten										
Afvalbak jukebox	€ 550,00									
Totaal eenmalige kosten	€ 550,00									
Variable kosten:										
Kosten huismeesters	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40
Totaal variabele kosten	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40	€ 27,40
Resultaat	€ 519,60	€ 461,80	€ 404,00	€ 346,20	€ 288,40	€ 230,60	€ 172,80	€ 115,00	€ 57,20	€ -0,60

Figuur 4.14 exploitatiebegroting jukebox als afvalbak

4.6 CONCLUSIE

Tot slot zal er nog een korte conclusie worden gegeven over de bovenstaande beschreven paragrafen. Er zal dus een slim weerstation worden ingevoerd om de binnentemperatuur beter te kunnen afstemmen, door de temperatuur buiten. De huismeesters zorgen voor de aansturing van de temperatuurregelaar. Ook zorgen de huismeesters voor gemoedelijke achtergrondmuziek, die niet boven de 70 decibel mag komen. Hiervoor kan er gebruik worden gemaakt van een decibel meter, om het aantal decibels te meten. Via Nederland-FM wordt geadviseerd om non-stop radiostations af te spelen, waar geen reclame in voor komt. Het is gebleken dat één graad minder op de temperatuurregelaar al 7% minder broeikasgassen veroorzaakt. Ook is er geconcludeerd, dat muziek uitnodigend is en kan inspelen op emoties en gedrag, maar ook kan verjagen, als bijvoorbeeld "hangjongeren" de school niet willen verlaten. De jukebox zal voor een week gelden als pilot. Mocht dit aanslaan dan is het advies om te kijken naar mogelijkheid tot koop. In de eerste week is het verstandig om te evalueren tussen de huismeesters en beveiligers. Daarna is periodiek overleg voldoende, of eerder wanneer er dringende vragen zijn of reacties vanuit de doelgroep studenten en medewerkers.

5. CONCLUSIE

In dit hoofdstuk worden de zojuist genoemde implementaties voorzien van advies, welke implementatie(s) het meeste kans van slagen hebben en met welke implementatie het raadzaam is om mee te beginnen tot uitvoering in de praktijk. De tijdsplanning is ruim aangehouden, om rekening te houden met volle agenda's en voldoende tijd is om een weloverwogen keuze te maken.

Het advies is om met het fietsplan te beginnen, omdat dit gezien wordt als de grootste verandering als het gaat om het verbeteren van het vervoersbeleid. Medewerkers en studenten actief en vitaal naar het Deltion College krijgen, waardoor minder overlast zal ontstaan in de bussen en het autogebruik zal verminderen. Als de implementatie wordt uitgevoerd, is het raadzaam om actief reclame te maken, door middel van roll-up banners om de essentie van het fietsplan groot onder de aandacht te brengen. Het advies is dan ook om actief met het consult in overleg te gaan, om advies op maat te krijgen en in overleg met directeur facilitair bedrijf en huisvesting na te gaan of dit realiseerbaar is voor het Deltion College.

Als het fietsplan naar behoren werkt (ervan uitgaande, dat het geïmplementeerd wordt), is het advies om wandledverlichting aan te schaffen, die te monteren zijn aan de steunpilaren van de parkeergarage. Dit zal zorgen voor een positieve bijdrage aan de beleving, sociale en verkeersveiligheid binnen de parkeergarage, waardoor het ontvangstbeleid gastvrijer en aangenamer wordt.

Aan de video intercom zit een hoog prijskaartje en vraagt om digitale competenties van zowel de gebruiker (receptiemedewerker) als de gast voor het bedienen van de intercom voor de slagboom. In combinatie met het hoge prijskaartje, is het een overweging die niet zozeer aantrekkelijk is om door te voeren in de praktijk. Het advies is, om het betreffende bedrijf (gegevens op te vragen, buiten het verslag om) naar ervaringen met de video intercom binnen scholen en informatie op te vragen bij overige bedrijven om op deze manier de gebruiksvriendelijkheid te toetsen. Mocht deze manier van benchmarken positief uitpakken, dan is de stap tot implementatie weer dichterbij.

Als vierde mogelijke implementatie is het implementeren van achtergrondmuziek besproken. Deze mogelijke implementatie kan ook al gelijktijdig worden geïmplementeerd tijdens de start van het fietsplan, omdat het regelen van achtergrondmuziek relatief weinig kosten en moeite met zich meebrengt, aangezien de boxen al aanwezig zijn op locatie.

Het aankopen van een slim weerstation is zeker een aanrader. Aangezien hier exact de buitentemperatuur mee kan worden gemeten en ook 12 uur vooruit kan worden gekeken, zodat de binnentemperatuur altijd aangenaam kan zijn, door nauwlettend de weersomstandigheden in de gaten te houden en hierop te anticiperen.

Tot slot de jukebox, die als pilot kan worden gebruikt. De Jukebox draagt bij aan het verminderen van afval in de centrale hal in ruil voor muziek. Een win-win situatie waar zowel de school als de studenten en medewerkers blij van worden. De jukebox is in eerste instantie alleen op huurbasis te verkrijgen, maar kan in goed overleg ook worden gekocht. Het advies is om de jukebox één week lang als pilot te testen. Mocht dit aanslaan, dan is het advies om de optie tot koop te overwegen.

Het is belangrijk om per implementatie te kijken of het beheersbaar, betaalbaar en beweegbaar (ruimte voor aanpassingen in het proces) is. Dit wordt overwogen door het hoofd facilitair en directeur facilitair bedrijf en huisvesting, voordat implementatie plaatsvindt. Overleggen met de betreffende doelgroepen van de uitvoering of het beheersbaar is, om werkelijk uit te voeren in de praktijk en of er ruimte is voor aanpassingen in het proces. Als deze gegevens zijn vergeleken, is het van belang om doelstelling op te stellen die getoetst worden in de enquête. Het advies is om alle implementaties in een enquête te stoppen, zodat studenten en medewerkers niet enquête moe worden. Op basis van de enquête kunnen doelstelling in het proces worden bijgestuurd.



Figuur 5.1 Routekaart implementatie

BIBLIOGRAFIE

- 6 voordelen van groener worden voor uw bedrijf. (z.d.). Geraadpleegd op 9 januari 2021, van <https://www.staplesadvantage.nl/doe-inspiratie-op/duurzaamheid/6-voordelen-van-groener-worden-voor-uw-bedrijf/>
- Beeldbalie. (2015, 2 juni). *De betekenis van kleuren*. Geraadpleegd op 12 december 2020, van <http://www.beeldbalie.nl/betekenis-van-kleur/#:%7E:text=De%20mengkleur%20tussen%20rood%20en,die%20warmte%20en%20enthousiasme%20uitstraalt.&text=De%20warme%20kleur%20staat%20voor,%2C%20creativiteit%2C%20speelsheid%20en%20toegankelijkheid.>
- Bekker, I. (2017, 22 november). *Zet muziek in voor een betere werkomgeving*. Geraadpleegd op 12 december 2020, van <https://www.facts.nl/topics/hospitality-gastvrijheid/nieuws/zet-muziek-voor-een-betere-werkomgeving>
- bol.com. (z.d.). *Bol.com | Bresser 5-in-1 Weerstation - Met Multifunctionele Buitensensor - Met Regen- en...* Geraadpleegd op 12 december 2020, van https://www.bol.com/nl/p/bresser-5-in-1-weerstation-met-multifunctionele-buitensensor-met-regen-windmeter-zwart/9200000093097378/?bltg=itm_event%3Dclick%26mmt_id%3DX9Th7ChTx4PQuOiOfRR2LAAABHA%26slt_type%3Drecommendations%26pg_nm%3Dpdp%26slt_id%3Dprd_reco%26slt_nm%3Dproduct_recommendations%26slt_pos%3DC1%26slt_owner%3Dccs%26itm_type%3Dproduct%26itm_lp%3D5%26itm_id%3D9200000093097378&bltgh=nDwCM-GgIKFrblHYvhFECQ.1_8_9.14.ProductImage
- Bureau Circulus. (z.d.). *Bureau Circulus | Zingende afvalbak*. Geraadpleegd op 13 december 2020, van <https://www.bureaucirculus.nl/product/zingende-afvalbak/>
- Businessimpact training. (z.d.). *Return on Investment volgens het kirkpatrick evaluatiemodel*. Geraadpleegd op 7 december 2020, van <https://www.businessimpacttraining.nl/over-business-impact-training/return-on-investment-kirkpatrick>
- dennisdeal. (z.d.). *Decibel meter*. Geraadpleegd op 12 december 2020, van https://www.dennisdeal.com/products/decibel-meter?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=gss&gclid=Cj0KCQiA8dH-BRD_ARIsAC24umZpdOCqjLT0EhICA07Oc88WtpWK2jLb6rUsnJoSivWAbIVTHMLtFgaAhV_EALw_wcB
- Deweert, H. (2017 februari). *3 redenen om je verwarming wat lager te zetten | gezondheid.be*. Geraadpleegd op 10 januari 2021, van https://www.gezondheid.be/index.cfm?fuseaction=art&art_id=23222
- fietsendaarjwerk. (z.d.). *Fietsend naar je werk | Waarom fietsend naar je werk?* Geraadpleegd op 7 december 2020, van <https://www.fietsendaarjwerk.nl/>
- Fixwell Shop. (z.d.). *Video intercom | Deurintercom | Intercomsysteem*. Geraadpleegd op 10 januari 2021, van <https://www.fixwellshop.nl/video-audio-intercom-deur-spionage-camera#:~:text=Het%20grote%20voordeel%20van%20video,opent%20u%20d%20deur%20ook%20niet.>
- Grit, R. (2012). *Projectaanpak in zes stappen* (1ste editie). Groningen, Nederland: Noordhoff.
- HOMEYLUX, Innovative SMART Living. (z.d.). *Homeylux App Instructies*. Geraadpleegd op 8 december 2020, van <https://www.homeylux.com/nl/service/video-instructies/>
- Indeedy. (z.d.). *Salaris voor Schoonmaker (m/v) in Netherlands*. Geraadpleegd op 14 december 2020, van <https://nl.indeedy.com/career/schoonmaker/salaries?from=lsalaries>
- Into-led. (z.d.). *Smart WiFi LED wandlamp Selma zwart RGBWW GU10 IP44*. Geraadpleegd op 8 december 2020, van <https://www.into-led.com/nl/smart-wifi-led-wandlamp-selma-zwart-rgbww-483460.html>
- Ledzuinig. (2016, 16 september). *Lichtopbrengst normale TL versus led TL - Waar u op moet letten*. Geraadpleegd op 17 december 2020, van <https://www.ledzuinig.nl/blogs/algemeen/led-tl-meer-of-juist-minder-licht/>
- Lumeco. (2020, 22 juli). *Besparing LED t.o.v. TL | Kenniscentrum | Lumeco B.V.* 📌 Geraadpleegd op 17 december 2020, van <https://lumeco.nl/besparing-led-tov-tl/>

- Luximprove. (z.d.). *Hoeveel licht heb ik nodig?* Geraadpleegd op 17 december 2020, van <https://www.luximprove.com/kennisbank/veelgestelde-vragen/81/hoeveel-licht-heb-ik-nodig>
- Manutan B.V. (z.d.). *Armatuur Ledvance Linear led gemakkelijk en snel bestellen* | Manutan. Geraadpleegd op 17 december 2020, van https://www.manutan.nl/nl/mnl/armatuur-ledvance-linear-led-a172973?shopping=true&gclid=CjwKCAjw96fkBRA2EiwAKZjFTfD1ldMlyR8XURIYH2TCgqdCixfMOvVRhAxGQL8hamjVDHEr5SC6fxoCrR4QAvD_BwE
- MediaMarkt. (2016, 23 april). *TP-LINK RE450 Range Extender*. Geraadpleegd op 8 december 2020, van https://www.mediamarkt.nl/nl/product/_tp-link-re450-range-extender-1399533.html#meer-info
- MeijerMedia.nl. (z.d.). *Projecten*. Geraadpleegd op 8 december 2020, van <http://www.westhoekschilderwerken.nl/projecten/project1/>
- Nederland.FM => *Online luisteren naar de beste radiostations!* (z.d.). Geraadpleegd op 12 december 2020, van <https://www.nederland.fm/>
- Onderwijs, de kans van je leven. (2020, 28 september). Geraadpleegd op 7 december 2020, van <https://www.edukans.nl/>
- redactie. (2015, 31 juli). *Weerstandsstrategiemodel van Ezerman – Management Platform*. Geraadpleegd op 7 december 2020, van <https://managementplatform.nl/weerstandsstrategiemodel-van-ezerman/31/07/2015>
- Redactie. (2016, 16 februari). *Studenten klagen over kou bij Deltion*. Geraadpleegd op 12 december 2020, van <https://www.zwollenu.nl/studenten-klagen-kou-deltion/>
- Saxion. (2019). *Financiele impacts*. Auteur. Geraadpleegd van https://leren.saxion.nl/webapps/assignment/uploadAssignment?lu_link_id=&course_id=_37479_1&content_id=_2258641_1&group_id=_322837_1&bottom_Volgende=Volgende
- Tameling, R. (2019, 18 maart). *Bedrijven die goede doelen steunen, zijn oké*. Geraadpleegd op 9 januari 2021, van <https://www.one4marketing.nl/blog/bedrijven-die-goede-doelen-steunen-zijn-oke>
- Triflex. (z.d.). *Triflex | Oplossingen voor ondergrondse parkeergarages*. Geraadpleegd op 10 januari 2021, van <https://www.triflex.nl/parkeren/ondergrondse-parkeergarages>
- van den Broek, J. (z.d.). *Wat doet muziek met ons?* Geraadpleegd op 10 januari 2021, van <https://npofocus.nl/artikel/7943/wat-doet-muziek-met-ons>
- Voipshop. (z.d.). *Akuvox R28A SIP Video Intercom - Voipshop.nl*. Geraadpleegd op 9 december 2020, van https://klanten.kommago.nl/cookie/setCustomerCookie?referer=www.voipshop.nl&backUrl=/akuvox-r28a-opbouw/pid=65229?source=googleps&adtype=pla&gclid=Cj0KCQiA5bz-BRD-ARIsABJT4ni75PhKLOFtem2W7Y1eOgLmpGuT5jeAwLL9hCZPhmzVv4ePCfTQzi4aAqVCEALw_wcB#accessoiresProducts



BIJLAGE I. CONCEPT BANNER



20 BIKIES

Sale

50% korting op luxe
broodjes



Nog niet aangemeld bij het fietsplan? Neem dan contact op met het studiesuccescentrum.

Bijlage II, figuur 1. Voorbeeld poster korting schoolkantine



**KOM
IN BEWEGING
VOOR EEN
GOED DOEL**

Samen fietsen voor een goed
doel!

Dit krijg je er gratis bij:)

- Fietsen helpt om te ontspannen en helpt tegen stress
- Zorgt ervoor dat je beter slaapt
- Fietsen helpt tegen overgewicht
- Fietsen zorgt voor een betere spieropbouw
- Fietsen is een sociale bezigheid
- Fietsen zorgt voor een betere 'breineffect'

Nog niet aangemeld bij het fietsplan? Neem dan contact op met het studiesuccescentrum.

Bijlage II, figuur 2. Voorbeeld poster steunen goed doel

BIJLAGE II. ADVIES STEUNEN GOED DOEL

Tegenwoordig zijn er ontelbare goede doelen in omloop, wat natuurlijk hartstikke goed is. Maar nu is de vraag voor welk goed doel gaat het Deltion College zich inzetten. Mijn advies is om te kiezen voor het goede doel Edukans ("Onderwijs, de kans van je leven", 2020). Hoe mooi is het om als Deltion College zich in te zetten voor onderwijs in ontwikkelingslanden.

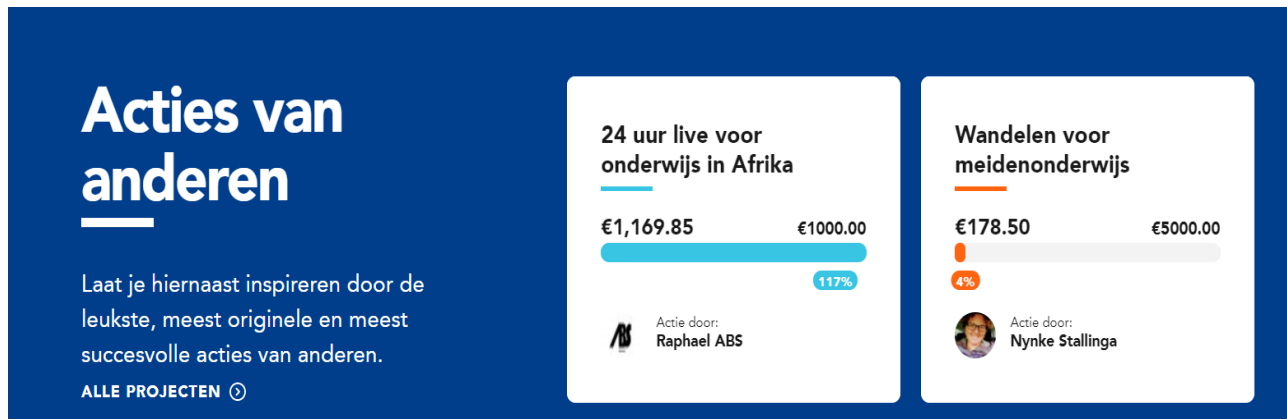
Edukans biedt kansen om kinderen en jongeren in ontwikkelingslanden de beste kansen te geven. Daarbij wordt er gericht op vier thema's waar Edukans zich hard voor maakt ("Onderwijs, de kans van je leven", 2020):

- Basisonderwijs van goede kwaliteit
- Banen voor jongeren
- Onderwijs in noodsituaties
- Gelijke kansen voor jongens en meisjes



Bijlage III, figuur 1. Logo Edukans ("Onderwijs, de kans van je leven", 2020)

Daarbij kan het Deltion College zichzelf een goed imago aankleden als het doneert aan Edukans. Zoals te zien in de afbeelding hieronder kan er bijvoorbeeld met het fietsplan van het Deltion College zichtbaar worden gedoneerd op de website van Edukans.



Bijlage III, figuur 2. Voorbeeld actie in beeld brengen ("Onderwijs, de kans van je leven", 2020)