

Restauratieve vlijt voor studenten appetijt

Het verband tussen studenttevredenheid en restauratieve
voorzieningen op de campus



Auteur	Alexander van Dijk	Hogeschool Utrecht
Bedrijfsbegeleider	Ir. M. Nering Bögel MFM	Hogeschool Utrecht, SBV/ Vastgoed & Facilities
1^e begeleidend docent	M. Venselaar, MSc	Hogeschool Utrecht, docente Bouwtechnische Bedrijfskunde
2^e begeleidend docent	M.E.R. van der Klauw, MSc	Hogeschool Utrecht, Lectoraat nieuwe cultuur in de bouwketen

Restauratieve vlijt voor studenten appetijt

Het verband tussen studenttevredenheid en restauratieve
voorzieningen op de campus

Gegevens student

Naam	Alexander van Dijk
Studentnummer	1553010
Adres	Ina Boudier-Bakkerlaan 69-1, 3582 VV Utrecht
Telefoon	06 28 62 03 49
E-mail	Alexander.vandijk@student.hu.nl

Gegevens studie

Naam	Bouwtechnische Bedrijfskunde
Afstudeerrichting	Projectmanagement
Cursuscode	TBTB-AFM8-04

Gegevens onderzoek

Titel afstudeeropdracht	Restauratieve vlijt voor studenten appetijt. <i>Het verband tussen studenttevredenheid en restauratieve voorzieningen op de campus</i>
-------------------------	---

Gegevens bedrijf

Bedrijf	Hogeschool Utrecht, SBV/Vastgoed & Facilities
Adres	Oudenoord 330, 3513 EX Utrecht
Telefoon	088 481 83 96
Naam extern begeleider	Ir. M. (Manuella) Nering Bögel MFM
Functie	Adviseur
E-mail	Manuella.neringbogel@hu.nl

Gegevens docentbegeleiders

Naam 1 ^e begeleider	M. (Marieke) Venselaar, MSc
Naam 2 ^e begeleider	M.E.R. (Marjolein) van der Klauw, MSc

Gegevens algemeen

Datum	4 juni 2012
Versie	Definitief
Versienummer	2.0

Samenvatting

“...het hoger onderwijs is voor het bereiken van de instellingsdoelstellingen – waaronder ook tevredenheid van studenten – steeds meer afhankelijk van de aanwezigheid van functies in de nabijheid van het onderwijsgebouw, zoals hippe koffiebars” (Heijer, Vries & Raas, 2006, p.4).

Het hele onderwijs is in beweging om de onderwijssynergie te vergroten. Het vastgoed van de hoger onderwijsinstellingen wordt hierbij ingericht om ontmoeting voor kennisoverdracht plaats te laten vinden. Door Heijer, Vries & Raas (2006) wordt aangegeven dat restauratieve voorzieningen hierbij van toegevoegde waarde kunnen zijn. Als wordt gekeken naar het bedrijfsvastgoed is op te merken dat zich daar gelijkwaardige veranderingen voordoen. Het bedrijfsvastgoed is niet meer de enige en vaak ook niet meer de primaire werkplek van de medewerkers. Medewerkers komen op het bedrijf om ideeën te bespreken, afspraken te maken of kennis uit te wisselen. Hierbij is ook steeds meer te zien dat deze kennisuitwisseling binnen restauratieve voorzieningen plaatsvindt.

Ook de Hogeschool Utrecht wil de onderwijssynergie vergroten, zij wil dit doen door haar huisvesting van de binnenstad van Utrecht te vestigen op de campus De Uithof. Hierbij is beleid neergelegd dat de voorzieningen campus-breed gedeeld gaan worden. Hierbij ontbreekt bij de Hogeschool Utrecht het inzicht welke restauratieve voorzieningen op de campus benodigd zijn en welke locatie op de campus het meest geschikt is om de studenttevredenheid te vergroten.

Dit onderzoek geeft inzicht welke restauratieve voorzieningen op de campus van een hoger onderwijsinstelling benodigd zijn om de studenttevredenheid te vergroten en welke locatie op de campus daarvoor het meest geschikt is. Studenten geven aan het belangrijk te vinden dat er diverse restauratieve voorzieningen op de campus van een hoger onderwijsinstelling worden gefaciliteerd. Ook worden enkele verbeterpunten van de restauratieve voorzieningen aangegeven waardoor de studenttevredenheid zal toenemen. Ook is onderzocht of de studenten de restauratieve voorzieningen wel als ontmoetingsplek zien. Hieruit is op te maken dat studenten het belangrijk vinden dat zij andere studenten kunnen ontmoeten binnen restauratieve voorzieningen, maar dat het onbelangrijk wordt gevonden dat studenten hun docenten binnen de restauratieve voorzieningen kunnen ontmoeten.

Dit onderzoek is verricht om inzicht te geven welke restauratieve voorzieningen op de campus van een hoger onderwijsinstelling benodigd zijn om de studenttevredenheid te vergroten en welke locatie daarvoor het meest geschikt is. In het voorliggend document zijn de methoden, opbouw, resultaten en conclusies van dit onderzoek beschreven.

Inhoud

Tabellen en figuren overzicht.....	9
Voorwoord	12
1. Inleiding	13
1.1. Leeswijzer	13
1.2. Achtergrond Hogeschool Utrecht	14
1.2.1. Huidige huisvestingssituatie Hogeschool Utrecht.....	14
1.2.2. Toekomstige huisvestingssituatie	14
1.3. Toegevoegde waarde van onderwijsvastgoed aan de organisatie	15
1.4. Ontwikkeling in onderwijshuisvesting.....	16
1.5. Studenttevredenheid	17
1.6. Inrichtingsconcepten ondersteunende voorzieningen onderwijsomgeving.....	18
1.7. Soorten restauratieve voorzieningen.....	20
1.8. Samenvatting aanleiding	21
1.7.1. Probleemstelling.....	21
2. Onderzoeksvraag.....	22
2.1. Centrale onderzoeksvraag.....	22
2.2. Deelvragen.....	22
2.3. Doelstelling.....	22
3. Opzet van het onderzoek	23
3.1. Onderzoeksontwerp.....	23
3.2. Case selectie	24
3.3. Onderzoeksdoelgroep	26
4. Uitvoering van het oriënterend onderzoek.....	27
4.1. Dataverzameling.....	27
4.1.1. Case omschrijving Hogeschool Utrecht – campus De Uithof, Utrecht.....	27
4.1.2. Case omschrijving Fontys Hogeschool – Campus Rachelsmolen, Eindhoven	31
4.1.3. Case omschrijving Christelijke Hogeschool Windesheim – Campus Windesheim, Zwolle	33
4.2. Conclusie case omschrijvingen hogescholen	37
4.3. Vorming van het meetinstrument.....	39
4.4. Beschrijving van het hoofdonderzoek.....	40
5. Resultaten.....	41
5.1. Algemene gegevens respondenten.....	41

5.2.	Relevantie soort restauratieve voorzieningen aanwezig op de campus van een hogeschool..	43
5.3.	Studentgebruik restauratieve voorzieningen.....	46
5.4.	Studentgebruik zitgelegenheid restauratieve voorzieningen	49
5.5.	Reden gebruik restauratieve voorziening	50
5.6.	Algemene tevredenheid restauratieve voorzieningen.....	52
5.7.	Relevantie ontmoeting binnen restauratieve voorzieningen	57
5.8.	Gemiddelde loopafstand naar de restauratieve voorzieningen	58
5.9.	Tevredenheid student over loopafstand naar restauratieve voorzieningen	58
5.10.	Relevantie eten en drinken geserveerd	62
6.	Conclusie en discussie	63
6.1.	Terugblik uitvoering onderzoek	63
6.2.	Beantwoorden centrale onderzoeksvraag	63
6.3.	Overige bevindingen	66
7.	Evaluatie	68
7.1.	Evaluatie van het onderzoek	68
7.2.	Aanbevelingen	69
7.3.	Suggesties voor verder onderzoek.	70
	Literatuurlijst	71
	Bijlagen	74
	Bijlage 1; Totaaloverzicht hogescholen Nederland	76
	Bijlage 2; Vragenlijst interview hogescholen.....	77
	Bijlage 3; Interview Hogeschool Fontys – Anita Swinkels	78
	Bijlage 4; Interview Christelijke Hogeschool Windesheim – Rob van der Waals & Jens van Stralen ...	84
	Bijlage 5; Interview Hogeschool Utrecht – Joost Innemee & Manuella Nering Bögel	95
	Bijlage 6; Long-topiclist onderzoekaspecten 1/2	104
	Bijlage 6; Long-topiclist onderzoekaspecten 2/2	105
	Bijlage 7; Vragenlijst studenten.....	106
	Bijlage 8; Faculteiten waar de respondenten aan studeren	113
	Bijlage 9; Leeftijd respondenten	114
	Bijlage 10; Resultaten onderzoek, Relevantie soort restauratieve voorzieningen aanwezig op de campus	115
	Bijlage 11; gebruik zitgelegenheid restauratieve voorzieningen	119
	Bijlage 12; Algemene tevredenheid restauratieve voorzieningen	121
	Bijlage 13; restauratieve voorzieningen als ontmoetingsplek	124

Bijlage 14; gemiddelde loopafstand restauratieve voorzieningen.....	125
Bijlage 15; Tevredenheid loopafstand restauratieve voorzieningen	126
Bijlage 16; Bediening restaurant	129

Tabellen en figuren overzicht

Figuur 1.1.1; Indeling van het onderzoeksrapport, Dijk (2012)	13
Figuur 1.6.1; Concept I: Gescheiden gebouwen, Arkesteijn et al., (2009, p. 68-69)	18
Figuur 1.6.2; Concept II: Geïntegreerde gebouwen, Arkesteijn et al., (2009, p. 68-69)	19
Figuur 1.6.3; Concept III: (inter)nationaal onderwijs en onderzoeksgroepen, Arkesteijn et al., (2009, p. 68-69)	19
Figuur 1.7.1; Grab & Go, Albron, (z.d.)	20
Figuur 1.7.2; Coffee corner, Albron (z.d.)	20
Figuur 1.7.3; Restaurant, Eurest, (z.d.)	20
Figuur 3.1.1; Schematische weergave onderzoeksontwerp, Dijk (2012)	24
Figuur 4.1.1; Plattegrond campus De Uithof Utrecht, Google Earth bewerkt door Dijk (2012)	28
Figuur 4.1.2; Restaurant gebouw FCJ, Dijk (2012)	28
Figuur 4.1.3; Zitgedeelte gebouw FCJ, Dijk (2012)	29
Figuur 4.1.4; Restaurant gebouw FG, Dijk (2012)	29
Figuur 4.1.5; Zitgedeelte gebouw FG, Dijk (2012)	29
Figuur 4.1.6; Zitgedeelte gebouw FG, Dijk (2012)	30
Figuur 4.1.7; Plattegrond campus Rachelsmolen Eindhoven, Google Earth bewerkt door Dijk (2012)	31
Figuur 4.1.8; Zitgedeelte gebouw 4, Dijk (2012)	32
Figuur 4.1.9; Restaurant gebouw 4, Dijk (2012)	32
Figuur 4.1.11; Restaurant gebouw 1, Dijk (2012)	32
Figuur 4.1.10; Café gebouw 4, Dijk (2012)	32
Figuur 4.1.12; Zitgedeelte gebouw 1, Dijk (2012)	33
Figuur 4.1.13; Plattegrond campus Windesheim, Google Earth bewerkt door Dijk (2012)	34
Figuur 4.1.14; Zitgedeelte gebouw C, Dijk (2012)	34
Figuur 4.1.15; Restaurant gebouw X, Dijk (2012)	35
Figuur 4.1.16; Duurzame kantine gebouw A, Dijk (2012)	35
Figuur 4.1.17; Koffiecorner gebouw C, Dijk (2012)	36
Figuur 4.1.18; Kantine in eigen beheer sportgebouw, Dijk (2012)	36
Figuur 4.1.19; Schematische weergave onderzoeksontwerp bewerkt, Dijk (2012)	37
Figuur 5.1.1; Verdeling naar geslacht per hogeschool in aantallen	41
Figuur 5.1.2; Verdeling studenttypen per hogeschool in aantallen	42
Figuur 5.1.3; Verdeling studiejaar respondenten per hogeschool in aantallen	42
Figuur 5.2.1; Verdeling relevantie automatenvoorziening aanwezig, per hogeschool in aantallen	43
Figuur 5.2.2; Verdeling relevantie Grab & Go aanwezig, per hogeschool in aantallen	43
Figuur 5.2.3; Verdeling relevantie koffiecorner aanwezig, per hogeschool in aantallen	44
Figuur 5.2.4; Verdeling relevantie restaurant aanwezig, per hogeschool in aantallen	44
Figuur 5.2.5; Verdeling relevantie café aanwezig, per hogeschool in aantallen	45
Figuur 5.2.6; Verdeling relevantie duurzame kantine aanwezig, per hogeschool in aantallen	45
Figuur 5.2.7; Verdeling relevantie kantine beheerd door studenten aanwezig, per hogeschool in aantallen	46
Figuur 5.4.1; Verdeling gebruik zitgelegenheid koffiecorner per hogeschool in aantallen	49
Figuur 5.4.2; Verdeling gebruik zitgelegenheid restaurant per hogeschool in aantallen	49
Figuur 5.4.3; Verdeling gebruik zitgelegenheid duurzame kantine in aantallen	50
Figuur 5.4.4; Verdeling gebruik zitgelegenheid kantine die door studenten wordt beheerd in aantallen	50

Figuur 5.6.1; Verdeling tevredenheid automatenvoorzieningen per hogeschool in aantallen	53
Figuur 5.6.2; Verdeling tevredenheid koffiecorner per hogeschool in aantallen	54
Figuur 5.6.3; Verdeling tevredenheid restaurant per hogeschool in aantallen	54
Figuur 5.6.4; Verdeling tevredenheid café per hogeschool in aantallen	55
Figuur 5.6.5; Verdeling tevredenheid duurzame kantine in aantallen	56
Figuur 5.6.6; Verdeling tevredenheid kantine beheerd door studenten in aantallen	57
Figuur 5.7.1; Verdeling relevantie studenten ontmoeten binnen restauratieve voorziening per hogeschool in aantallen	57
Figuur 5.7.2; Verdeling relevantie docenten ontmoeten binnen restauratieve voorzieningen per hogeschool in aantallen	58
Figuur 5.9.1; Verdeling tevredenheid loopafstand automatenvoorziening per hogeschool in aantallen	59
Figuur 5.9.2; Verdeling tevredenheid loopafstand koffiecorner per hogeschool in aantallen.....	59
Figuur 5.9.3; Verdeling tevredenheid loopafstand restaurant per hogeschool in aantallen.....	60
Figuur 5.9.4; Verdeling tevredenheid loopafstand café per hogeschool in aantallen.....	60
Figuur 5.9.5; Verdeling tevredenheid loopafstand duurzame kantine in aantallen	61
Figuur 5.9.6; Verdeling tevredenheid loopafstand kantine beheerd door studenten in aantallen.....	61
Figuur 5.10.1; Verdeling relevantie eten/drinken geserveerd in restaurant per hogeschool in aantallen.....	62
Figuur 6.2.1; Schematische weergave locatie restauratieve voorzieningen op de campus ten opzicht van student, Dijk (2012)	66

Voorwoord

Voor u ligt het eindrapport van mijn afstudeeronderzoek ter afronding van mijn vierjarige bachelor Bouwtechnische Bedrijfskunde aan de Hogeschool Utrecht. Dit onderzoek is verricht in opdracht van de afdeling SBV/Vastgoed & Facilities van de Hogeschool Utrecht. In dit eindrapport worden aanbevelingen gedaan over de restauratieve voorzieningen die op de campus van de Hogeschool Utrecht gefaciliteerd kunnen worden. De onderzoeken in het kader van mijn afstudeeronderzoek hebben in de periode februari 2012 tot juni 2012 plaatsgevonden.

Via deze weg wil ik de opdrachtgever, Manuella Nering Bögel bedanken voor het vertrouwen om dit onderzoek uit te mogen voeren. Ik wil haar bedanken voor haar steun, kennis en goede ideeën die ze met mij heeft gedeeld.

Daarnaast wil ik mijn eerste docentbegeleider, Marieke Venselaar bedanken voor haar feedback, expertise en sturing gedurende het afstudeeronderzoek. Zij heeft mij onder andere geholpen met het inhoudelijke deel van het rapport. Verder wil ik mijn tweede docentbegeleider, Marjolein van der Klauw bedanken voor de feedback, expertise en sturing. Zij heeft mij onder andere geholpen met het onderzoek gedeelte in het rapport.

Graag wil ik ook mijn dank uitspreken richting de medewerkers en studenten van de Hogeschool Utrecht, Hogeschool Fontys en Christelijke Hogeschool Windesheim voor hun medewerking en samenwerking. In het bijzonder gaat mijn dank uit naar Joost Innemee (Hogeschool Utrecht), Anita Swinkels (Hogeschool Fontys) en Rob van der Waals & Jens van Stralen (Christelijke Hogeschool Windesheim) voor hun medewerking aan het onderzoek.

Gedurende dit onderzoek ben ik er achter gekomen dat een onderzoek op verschillende manieren kan worden opgebouwd. Een voorbeeld hiervan wordt uitgebreid beschreven in het boek 'Basisboek Methoden en Technieken' van Baarda en de Goede. Dit boek werd voorgeschreven vanuit mijn studie en ik heb mijn onderzoek in eerste instantie volgens dit boek opgebouwd. Gedurende dit onderzoek werd ik er door Marjolein van der Klauw op gewezen dat dit boek slechts een handvat is en niet 'de bijbel van het onderzoek'. Zij vertelde mij: "bouw het onderzoek logisch op, en zorg dat je het kan verantwoorden. De lezer bepaald wel of je onderzoek bijvoorbeeld valide is geweest." Met deze feedback in mijn achterhoofd ben ik nog eens kritisch naar mijn onderzoek gaan kijken en heb ik hier en daar de opbouw van het eindrapport aangepast. Hierdoor kreeg ik het zelfvertrouwen om af te wijken van Baarda & Goede (2006), wat het leesplezier van dit rapport ten goede komt.

Alexander van Dijk
Utrecht, juni 2012.

1. Inleiding

Dit afstudeeronderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Hogeschool Utrecht. Door middel van dit onderzoek kan binnen de organisatie van de Hogeschool Utrecht op strategisch niveau beslissingen worden genomen over de restauratieve voorzieningen.

1.1. Leeswijzer

Het onderzoeksrapport is opgebouwd uit drie onderdelen: literatuuronderzoek, oriënterend onderzoek en het hoofdonderzoek. In figuur 1.1.1 is schematisch weergegeven hoe het onderzoek is ingedeeld.

In hoofdstuk 1 wordt ingegaan op de context van het probleem. Hierbij is literatuuronderzoek verricht om de maatschappelijke relevantie van het onderwerp te onderbouwen. Uit de beschreven literatuur in hoofdstuk 1 is een probleemstelling af te leiden die aan het eind van dat hoofdstuk is beschreven. De doelstelling en centrale onderzoeksvraag zijn in hoofdstuk 2 beschreven.

In hoofdstuk 3 is de opzet van het onderzoek beschreven waarna in de eerste twee paragrafen van hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de dataverzameling en analyse van het oriënterend onderzoek. Hieruit worden conclusies getrokken. Deze conclusies zijn als input voor het meetinstrument van het hoofdonderzoek gebruikt.

In de overige paragrafen van hoofdstuk 4 wordt verder ingegaan op het hoofdonderzoek. Ook wordt hierin het meetinstrument beschreven. Vervolgens worden de resultaten van het onderzoek in hoofdstuk 5 gepresenteerd waarna in hoofdstuk 6 een aantal conclusies worden getrokken en de centrale onderzoeksvraag wordt beantwoord. Tenslotte wordt dit onderzoeksrapport afgesloten met een evaluatie waarin aanbevelingen worden gedaan voor de Hogeschool Utrecht en suggesties voor verder onderzoek.

Aan het begin van ieder hoofdstuk wordt door middel van een schuingedrukte tekst de verhaallijn van het onderzoek beschreven. Om de verhaallijn in het eerste hoofdstuk te verduidelijken komt de schuingedrukte tekst daar vaker terug en wordt dit in een gestippeld kader weergegeven.



Figuur 1.1.1; Indeling van het onderzoeksrapport, Dijk (2012)

1.2. Achtergrond Hogeschool Utrecht

De Hogeschool Utrecht (HU) is een organisatie die als core business het verzorgen van onderwijs heeft. Dit wordt door de hogeschool zelf als volgt omschreven: “Hogeschool Utrecht is een kennisorganisatie waarin het draait om onderwijs en onderzoek” (Sharepoint HU, februari 2012). De Hogeschool Utrecht is ontstaan door een fusie van een aantal onderwijsinstellingen in 1995. Sindsdien heeft de Hogeschool Utrecht geïnvesteerd in de vastgoedvoorraad. Dit heeft geleid tot de huidige huisvestingssituatie.

1.2.1. Huidige huisvestingssituatie Hogeschool Utrecht

De Hogeschool Utrecht faciliteert haar onderwijsactiviteiten in zes faculteiten op drie verschillende locaties, te weten:

- Utrecht binnenstad;
- Utrecht De Uithof;
- Amersfoort.

Utrecht binnenstad

In de binnenstad van Utrecht bevindt zich de faculteit Natuur & Techniek. Deze faculteit ligt verspreid over drie onderwijsgebouwen in de binnenstad van Utrecht.

Faculteit	Onderwijslocatie
Faculteit Natuur & Techniek	Nijenoord 1
	Oudenoord 700
	F.C. Donderstraat 65

Utrecht De Uithof

Op De Uithof van Utrecht bevinden zich de overige vijf faculteiten van de Hogeschool Utrecht. Iedere faculteit op De Uithof kent een eigen onderwijsgebouw.

Faculteit	Onderwijslocatie
Faculteit Communicatie & Journalistiek (FCJ)	Padualaan 99
Faculteit Educatie (FE)	Padualaan 97
Faculteit Economie & Management (FEM)	Padualaan 101
Faculteit Gezondheidszorg (FG)	Bolognalaan 101
Faculteit Maatschappij en Recht (FMR)	Heidelberglaan 7

Amersfoort

In Amersfoort bevindt zich één onderwijsgebouw waar opleidingen van vier faculteiten worden verzorgd.

Faculteit	Onderwijslocatie
Faculteit Educatie (FE)	De Nieuwe Poort 21
Faculteit Economie & Management (FEM)	
Faculteit Gezondheidszorg (FG)	
Faculteit Maatschappij en Recht (FMR)	

1.2.2. Toekomstige huisvestingssituatie

“De HU streeft ernaar zich te ontwikkelen tot een Utrecht University of Applied Sciences (UUAS) die zich op Europees niveau onderscheidt. Deze ambitie wordt ondersteund door onderwijs en onderzoek zoveel mogelijk te concentreren op een aansprekende en herkenbare locatie waar

kennisontwikkeling- en overdracht worden gestimuleerd, niet alleen tussen kenniswerkers van de hogeschool onderling, maar ook met externe kennispartners. De inrichting van de huisvesting en de directe omgeving nodigen uit tot ontmoeting en verbinding (open & toch veilig, grootschalig & persoonlijk en 'high tech' & 'high touch'). De realisatie en instandhouding van huisvesting is gericht op een constante hoogwaardige kwaliteit (duurzaam, onderhoudsarm, schoon, heel, veilig en gezond) en is ondersteunend aan de corporate identity. De samenstelling van de huisvestingportefeuille richt zich op een hogeschoolbreed, optimaal en gedeeld ruimtegebruik, eventueel ook met externe partners, en biedt garanties voor enerzijds flexibiliteit als anderzijds financiële zekerheid en efficiëntie" (SBV/Corporate Real Estate Management, 2010, p. 5).

Samengevat betekent dit voor het herijkte huisvestingsbeleid HU 2010 – 2025:

- Één HU, van gebouw naar campus;
- Optimaliseren (van ruimtegebruik en ondersteunende processen);
- Ontmoeten (t.b.v. kennisoverdracht en –uitwisseling);
- Verbinden, waarbij het accent ligt op relaties met de omgeving.

(SBV/Corporate Real Estate Management, 2010, p.4).

Hierbij zal de huisvesting geconcentreerd worden op de campus De Uithof. De huisvestingslocatie in Amersfoort zal hierbij blijven bestaan en worden ontwikkeld, mits zij voldoet aan de organisatiedoelstellingen zoals het stimuleren van onderwijs en onderzoek, incubatie, synergie met de omgeving en ondersteunend aan de corporate identity blijft. Het perspectief hiertoe zal nader worden onderzocht (SBV/Corporate Real Estate Management, 2010, p. 16).

De Hogeschool Utrecht verplaatst in 2015/2016 de huisvesting van de binnenstad van Utrecht naar de campus De Uithof. Hierbij wil de Hogeschool voorzieningen waar mogelijk samenvoegen en clusteren om mogelijkheden voor ontmoeting en serviceverlening te optimaliseren, met ruimtewinst en efficiency als belangrijk bijkomend voordeel. (SBV/Corporate Real Estate Management, 2010, p. 18-21).

Om de toekomstige huisvestingssituatie van de Hogeschool Utrecht te realiseren zullen de komende jaren strategische beslissingen moeten worden genomen. Dit onderzoek zal een bijdrage aan die beslissingen kunnen leveren. Om deze reden wordt in de volgende paragrafen ingegaan op:

- *Toegevoegde waarde van onderwijsvastgoed;*
- *De ontwikkelingen binnen onderwijshuisvesting;*
- *De studenttevredenheid over de 'ondersteunende voorzieningen';*
- *Inrichtingsconcepten van ondersteunende voorzieningen.*

1.3. Toegevoegde waarde van onderwijsvastgoed aan de organisatie

De Hogeschool Utrecht schrijft in haar huisvestingsbeleid HU 2010 – 2025 voorzieningen waar mogelijk te willen samenvoegen en clusteren, met ruimtewinst en efficiency als belangrijk bijkomend voordeel (SBV/Corporate Real Estate Management, 2010, p.18). Brinkgroep (2007, p. 12) zegt daarentegen: "Onderwijshuisvesting wordt vaak ten onrechte gezien als kostenpost, het is juist een strategisch middel om meerdere organisatiedoelstellingen te bereiken. Hierbij is de onderwijshuisvesting ondersteunend aan de organisatie, de processen en de waardering van het onderwijs."

Dit komt er op neer dat efficiënter ruimtegebruik niet per definitie geld zal opleveren.

Onderwijshuisvesting kan juist worden gebruikt om waarde aan de organisatie toe te voegen, zo worden door Vries (2007, p. 261-262) tien manieren benoemd om vastgoed waarde aan de organisatie toe te voegen. In dit onderzoek zal niet op alle manieren worden ingegaan. Dit zal tot twee punten worden beperkt omdat deze aansluiten bij de scope van het onderzoek:

- Vergroten van de onderwijssynergie, dit is het samenwerken tussen docenten, medewerkers en ondersteuners (zie paragraaf 1.4).
- Verhogen van de satisfactie van de gebruiker, door het realiseren en in stand houden van een goede werkplek waar medewerkers graag werken en studenten graag studeren (zie paragraaf 1.5).

1.4. Ontwikkeling in onderwijshuisvesting

Niet alleen de Hogeschool Utrecht is bezig het onderwijsvastgoed anders in te richten om de onderwijssynergie te vergroten, het hele onderwijs is in beweging (Heijer, 2008, p. 16). Dit komt doordat de manier van lesgeven verandert, “medewerkers en studenten hebben meer alternatieve werkplekken gekregen: thuis, in studielandschappen, op informele ontmoetingsplaatsen, in de trein en in cafés” (Heijer, 2008, p. 17). Mede door de ontwikkelingen in de ICT en het invoeren van de BaMa-structuur is het mogelijk dat studenten op een eigen plaats, tijd en tempo studeren waarbij het te volgen onderwijs zich vaak niet beperkt tot een onderwijsgebouw (Fisser et al., 2006, p. 6). Door de alternatieve werkplekken, het plaats- en tijdonafhankelijk leren, kunnen studenten en medewerkers elkaar gemakkelijk mislopen. Onderwijs vraagt om deze reden niet alleen om ruimte voor kennisoverdracht en concentratieruimte maar juist om ruimte voor overleg en ontmoeting (Heijer, 2008, p.17). Dat ontmoeting steeds belangrijker wordt voor kennisontwikkeling wordt ondersteund door Kees Lammers (directeur Bureau Nieuwbouw Amstelcampus): “Kennis en informatie kun je in dit digitale tijdperk overal van internet halen, je kunt bijna continu met iedereen in contact zijn. Maar de toegevoegde waarde van het ontmoeten, bij elkaar brengen van mensen, stimuleren dat zij kennis uitwisselen en onderzoek doen. Dat betekent dat op de campus een soort thuisgevoel gecreëerd moet worden, zodat studenten en medewerkers hier graag komen om elkaar te ontmoeten, samen projecten uit voeren en initiatieven opstarten. Zo’n ontmoetingsplek is essentieel, juist omdat je steeds meer gaat digitaliseren, dat je steeds makkelijker dingen van elkaar weet zonder dat je elkaar ziet” (Lammers, 2009, p. 11).

Door Heijer (2008, p. 17), Fisser et al. (2006, p.6) en Lammers (2009, p.6) wordt bevestigd dat een hogeschool een plek moet zijn waar studenten en docenten elkaar kunnen ontmoeten ten behoeve van kennisuitwisseling. Dit is dan ook één van de speerpunten die in het huisvestingsbeleid 2010 – 2025 is opgenomen (SBV/Corporate Real Estate Management, 2010, p.8).

Ontwikkeling in bedrijfshuisvesting

Niet alleen de onderwijsgebouwen worden ingericht zodat mensen elkaar kunnen ontmoeten voor het uitwisselen van kennis, ook in Het Nieuwe Werken doen zich deze veranderingen voor. Het Nieuwe Werken vraagt om middelen en diensten om de mens optimaal te ondersteunen: Bijl (2010, p. 51) zegt “In het Nieuwe Werken is het kantoor niet meer de enige en soms niet meer de primaire werkomgeving. Het kantoor verandert van werkplaats in ontmoetingsplaats; de plaats waar je formeel en informeel met elkaar afstemt.” Dit wordt ondersteund met het volgende voorbeeld:

De espressobar

In Het Nieuwe Werken zie je de espressobar opduiken. Je betaalt weliswaar voor je persoonlijk favoriete koffie en moet hiervoor vaak in de rij staan, maar om je heen staan je collega’s, klanten en partners waarmee je jouw bedachte idee kan bespreken. Nadat je de koffie hebt afgerekend kan je aan een barretje blijven hangen om nog eens dieper op de zaken in te gaan. Dit is informeel kennismanagement ten top (Bijl, 2010, p. 52).

Bovenstaand voorbeeld geeft aan hoe een espressobar een positieve bijdrage levert aan de ontmoeting en kennisdeling binnen Het Nieuwe werken. In dit voorbeeld is te zien dat de omgeving de gebruiker beïnvloedt: men staat toch in de rij te wachten en kan de ideeën met een collega bespreken. Uit onderzoek van Coeterier (2000) is op te maken dat de fysieke omgeving invloed heeft op de beleving, en daarmee de tevredenheid en gedrag van de mens (p. 7). Dit is een aspect waar de Hogeschool Utrecht met haar toekomstplannen rekening mee kan houden: een omgeving bieden die

de tevredenheid van de gebruiker verhoogt en tegelijkertijd kennisuitwisseling stimuleert. Dit kan bijvoorbeeld door restauratieve voorzieningen binnen de onderwijshuisvesting aan te bieden. Door Heijer, Vries & Raas (2006) wordt ook beweerd dat het hoger onderwijs voor het bereiken van de instellingsdoelstellingen – waaronder ook tevredenheid van studenten – steeds meer afhankelijk is van de aanwezigheid van functies in de nabijheid van het onderwijsgebouw, zoals hippe koffiebars (p. 4).

Ten behoeve van de kennisdeling zal ontmoeting steeds meer plaatsvinden binnen of in de nabijheid van hogescholen. Naar voorbeeld van Het Nieuwe Werken is het goed mogelijk deze ontmoeting binnen restauratieve voorzieningen plaats te laten vinden. Ook door Heijer, Vries & Raas (2006) wordt aangegeven dat de aanwezigheid van hippe koffiebars de studenttevredenheid beïnvloedt. Om te kijken hoe de studenttevredenheid over de restauratieve voorzieningen is wordt daar in de volgende paragraaf op ingegaan.

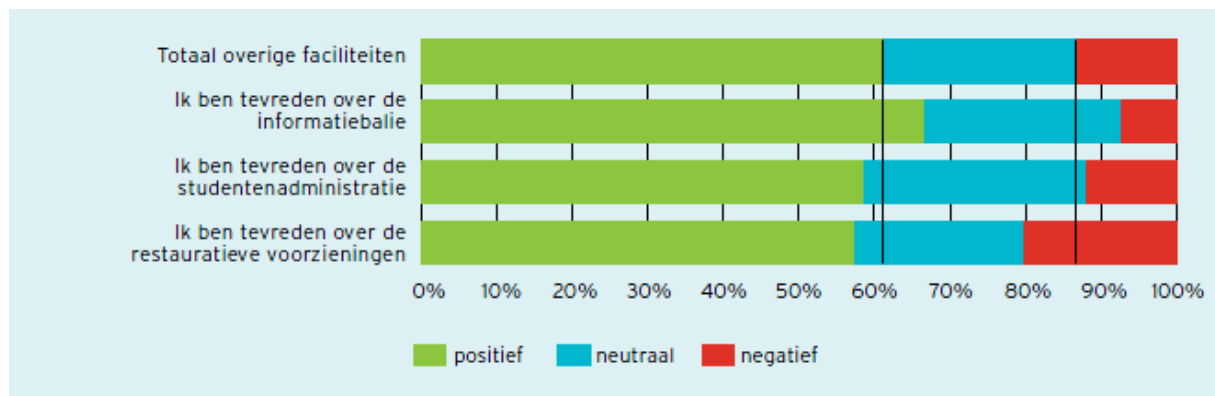
1.5.Studenttevredenheid

HBO-Raad

In 2009 is door de HBO-Raad een landelijk onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van hbo-volgtijd-studenten. Dit onderzoek is gericht op de tevredenheid van de studenten over het primaire proces van hoger onderwijsinstellingen. Ook is in dit onderzoek gekeken naar de tevredenheid van de studenten op 'overige faciliteiten'. (Overige faciliteiten zijn: informatiebalie, studentenadministratie en restauratieve voorzieningen).

Overige faciliteiten

Gemiddeld geeft 61% van de studenten een positief oordeel over de 'overige faciliteiten'. Opvallend is dat restauratieve voorzieningen hier minder goed worden beoordeeld zie figuur 1.5.1.



Figuur 1.55.1.5, Student tevredenheid overige faculteiten, HBO-raad (2009)

Uit het onderzoek van de HBO-raad (2009) is op te maken dat een verbeterslag is te maken om de student tevredenheid op het gebied van restauratieve voorzieningen te laten toenemen.

Nationale Studenten Enquête

Ook wordt elk jaar door middel van de Nationale Studenten Enquête (NSE) de tevredenheid van de studenten op het primaire onderwijsproces door Q Delft onderzocht. Hierin wordt ook de tevredenheid van de studenten op de overige (ondersteunende) faciliteiten meegenomen. Hierin valt wederom op dat de restauratieve voorzieningen beter gefaciliteerd kunnen worden. Onder alle ondervraagde studenten van verschillende onderwijsinstellingen, wordt een 3,5 als gemiddeld cijfer gegeven (Q Delft, 2011), op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 zeer ontevreden is en 5 zeer tevreden. De Hogeschool Utrecht scoort voor haar locaties in Utrecht precies een 3,5 wat gelijk is aan het landelijk gemiddelde.

In deze tevredenheidsonderzoeken is alleen gevraagd naar een algemene beoordeling over de restauratieve voorzieningen. Om de studenttevredenheid op verschillende restauratieve voorzieningen te meten zal onderscheid worden gemaakt in de soorten restauratieve voorzieningen die op hogescholen worden aangeboden (zie hoofdstuk 1.7). Hierin valt dus ook nog een verdiepingsslag te maken.

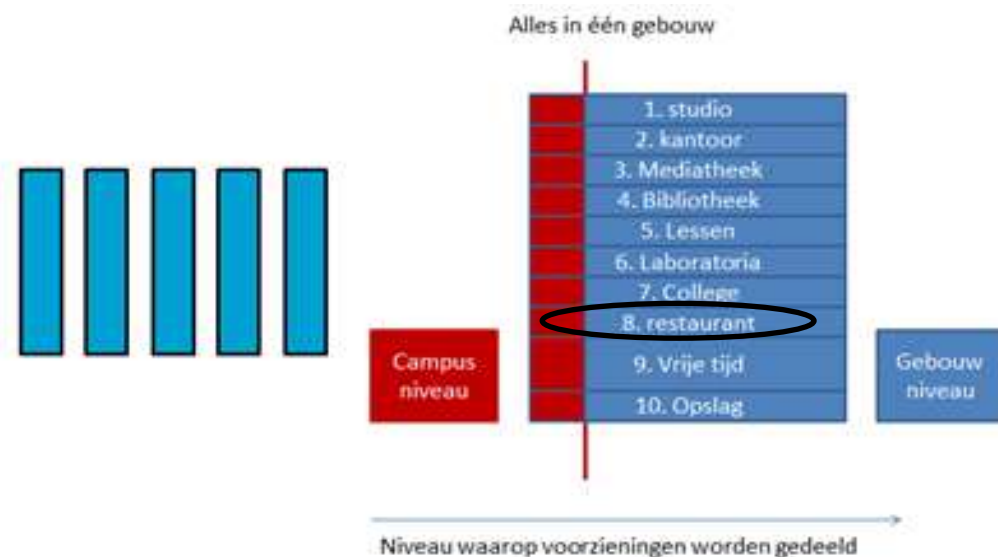
Nu bekend is dat de studenttevredenheid op het gebied van restauratieve voorzieningen verbeterd kan worden, wordt gekeken hoe restauratieve voorzieningen binnen onderwijsomgevingen gefaciliteerd kunnen worden. Hier wordt in de volgende paragraaf op ingegaan.

1.6. Inrichtingsconcepten ondersteunende voorzieningen onderwijsomgeving

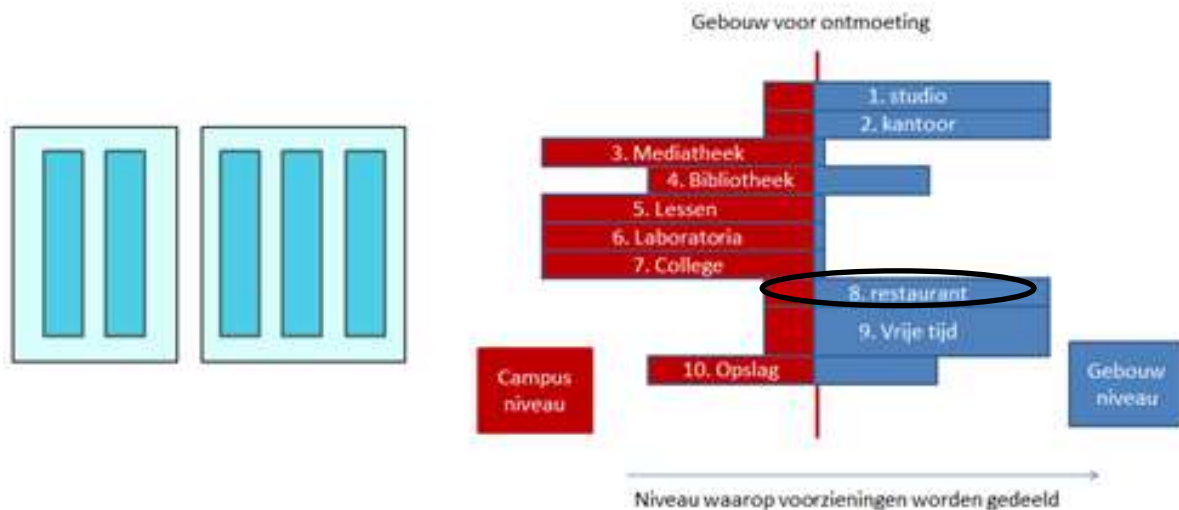
De fysieke inrichting van ondersteunende voorzieningen heeft invloed op het gedrag en de beleving van de gebruiker (Coeterier, 2000, p. 7). Op welke manier de ondersteunende voorzieningen ingericht kunnen worden in de fysieke onderwijsomgeving is door Arkesteijn, Heijer, Putte & Volker (2009, p. 64-71) beschreven in drie inrichtingsconcepten.

1. Gescheiden gebouwen; elk gebouw is zelfvoorzienend. Hierbij worden geen voorzieningen gedeeld (figuur 1.6.1).
2. Geïntegreerde gebouwen; de gebouwen werken samen in clusters. Hierbij worden de voorzieningen tot op een bepaald niveau gedeeld (figuur 1.6.2).
3. (inter)nationaal onderwijs en onderzoeksgroepen; thematische en disciplinaire eenheden in een breder perspectief genomen dan alleen de eigen Hogeschool. Hierbij worden de voorzieningen zo veel mogelijk gedeeld, slechts een kern aan voorzieningen is per gebouw aanwezig (figuur 1.6.3).

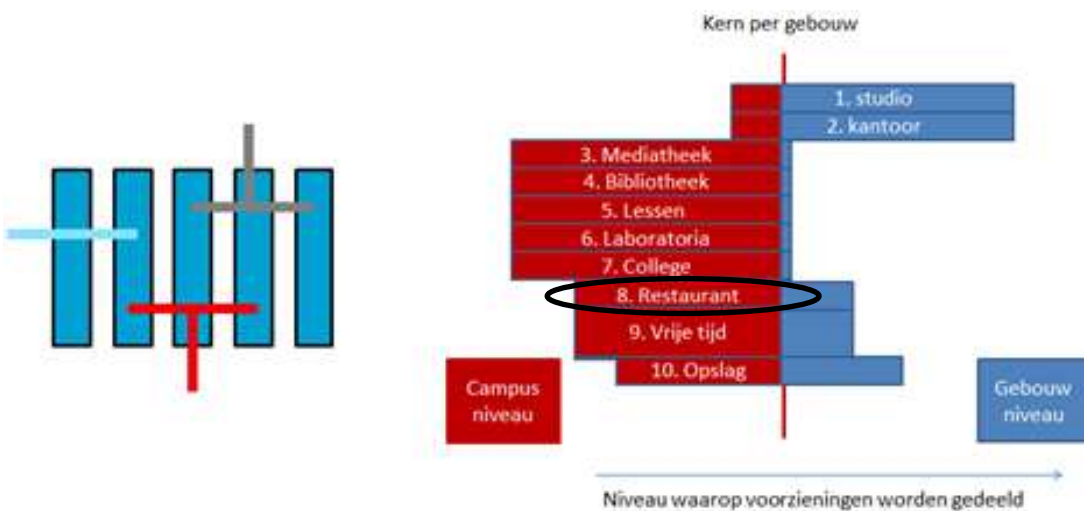
Arkesteijn et al (2009) geven hierbij aan dat bij het toepassen van concept II en III, de identiteit van het gebouw niet uit het oog mag worden verloren.



Figuur 1.66.1; Concept I: Gescheiden gebouwen, Arkesteijn et al., (2009, p. 68-69).



Figuur 1.66.2; Concept II: Geïntegreerde gebouwen, Arkesteijn et al., (2009, p. 68-69).



Figuur 1.66.3; Concept III: (inter)nationaal onderwijs en onderzoeksgroepen, Arkesteijn et al., (2009, p. 68-69).

De wijze waarop ondersteunende voorzieningen, en daarmee restauratieve voorzieningen, fysiek worden georganiseerd heeft invloed op de beleving en het gedrag van de student (Coeterier, 2000, p. 7). Bij concept I zijn de restauratieve voorzieningen per gebouw gefaciliteerd en hoeft men niet buiten het gebouw te gaan om in aanraking te komen met restauratieve voorzieningen, elk gebouw is zelfvoorzienend. In de huidige huisvestingssituatie van de HU is dit concept toegepast.

Bij concept II worden de restauratieve voorzieningen in clusters van gebouwen met elkaar gedeeld, men zou dus soms een ander gebouw binnen moeten gaan om in aanraking te komen met restauratieve voorzieningen.

Bij concept III zijn de restauratieve voorzieningen buiten de gebouwen georganiseerd. Hierbij zullen alle gebouwen gebruik maken van dezelfde restauratieve voorzieningen. Hierdoor vindt een campus-brede ontmoeting plaats tussen studenten en medewerkers van de verschillende gebouwen, dit concept sluit aan op de toekomstige en gewenste huisvestingssituatie van de Hogeschool Utrecht.

In voorgaande paragraaf is beschreven op welk niveau restauratieve voorzieningen binnen een onderwijsomgeving gedeeld kunnen worden. Omdat er verschillende restauratieve voorzieningen bestaan wordt in volgende paragraaf onderscheid gemaakt in de soorten restauratieve voorzieningen.

1.7. Soorten restauratieve voorzieningen

Om onderscheid te maken in de restauratieve voorzieningen is onderzoek gedaan naar de restauratieve voorzieningen die door verschillende cateraars; Albron (Albron, z.d.), Facilitair Bedrijf Utrecht (FBU) (Facilitair Bedrijf Utrecht, z.d.), Eurest (Eurest, z.d.) en Sodexo (Sodexo, z.d.) worden gefaciliteerd. Dit is gedaan door bij de genoemde cateraars op de website te kijken welke restauratieve voorzieningen worden aangeboden binnen onderwijsinstellingen.

In hoofdlijnen valt te concluderen dat de cateraars de volgende restauratieve voorzieningen binnen onderwijsinstellingen aanbieden:

- **Automatenvoorzieningen** – Warme drankenautomaten, Frisdrankautomaten en snackautomaten.
- **Grab & Go** – Een belegd broodje, panini, sandwich of een voorverpakte salade en diverse drinks kopen om mee te nemen (zie figuur 1.7.1).
- **Coffee corner** – Een plek waar gasten de hele dag terecht kunnen voor een echte cappuccino, espresso, een broodje of versgeperste jus d'orange waarbij gelegenheid is om te zitten (zie figuur 1.7.2).
- **Restaurant** – 's Ochtends worden ontbijtsandwiches, tosti's en verse sappen aangeboden. Tijdens de lunch wordt het assortiment uitgebreid met belegde broodjes, burgers, panini's, salades en snacks. 's Avonds wordt een uitgebreid maaltijdassortiment en een saladebar aangeboden. Dit staat ook wel bekend als 'de menza' (zie figuur 1.7.3).
- **Café** – Dit is geen schoolrestaurant maar een echt horecabedrijf. Een plek waar je even weg kunt zijn van de universiteit of hogeschool. Tot 's avonds laat wordt koffie, bier of een snelle hap geserveerd. Tussendoor kan men hier terecht voor appeltaart of eenvoudige snacks.



Figuur 1.77.1: Grab & Go, Albron, (z.d.)



Figuur 1.77.2: Coffee corner, Albron (z.d.)



Figuur 1.77.3: Restaurant, Eurest, (z.d.)

Op dit moment worden er binnen de Hogeschool Utrecht diverse automatenvoorzieningen en restaurants gefaciliteerd. Ook is er een café aanwezig binnen de onderwijshuisvesting. De ligging en nadere omschrijving van de verschillende restauratieve voorzieningen binnen de Hogeschool Utrecht wordt beschreven in hoofdstuk 4.1.1.

Nu de aanleiding van het onderzoek in de voorgaande paragrafen in kaart is gebracht wordt het eerste hoofdstuk afgesloten met een korte samenvatting van de aanleiding van het onderzoek. Hierdoor ontstaat een overzicht van de aanleiding van het onderzoek waarna de probleemstelling van het onderzoek is geformuleerd.

1.8.Samenvatting aanleiding

In voorgaande paragrafen is beschreven dat een hoger onderwijsinstelling zich naast een aantrekkelijk onderwijsaanbod kan profileren door een aantrekkelijke fysieke omgeving te bieden. Enkele ontwikkelingen die hierin gaande zijn is dat onderwijsvastgoed steeds meer wordt ingezet als ontmoetingsplek voor kennisuitwisseling. Hierbij wordt het steeds belangrijker gevonden dat restauratieve voorzieningen binnen onderwijsgebouwen aanwezig zijn (zie 1.4). In dit onderzoek zal daarom worden gefocust op de restauratieve voorzieningen binnen hoger onderwijsinstellingen. Uit tevredenheidsonderzoeken onder studenten is gebleken dat hoger onderwijsinstellingen slecht scoren op het gebied van restauratieve voorzieningen, hier is een verbeterslag in te maken (zie 1.5). Aangezien de omgeving invloed heeft op de beleving – en daarmee de tevredenheid – van de studenten (Coeterier, 2000, p. 7), zijn drie inrichtingsconcepten gevonden waarin wordt beschreven hoe restauratieve voorzieningen binnen het onderwijsvastgoed van hoger onderwijsinstellingen georganiseerd kunnen worden (zie 1.6). Tenslotte is onderscheid gemaakt tussen vijf verschillende restauratieve voorzieningen (zie 1.7).

1.7.1. Probleemstelling

Bij de Hogeschool Utrecht ontbreekt het inzicht welke restauratieve voorzieningen op de campus benodigd zijn en welke locatie op de campus het meest geschikt is om de studenttevredenheid te vergroten.

2. Onderzoeksvraag

Nu in hoofdstuk 1 de aanleiding en probleemstelling van het onderzoek is beschreven kan de centrale onderzoeksvraag worden geformuleerd. Vanuit de centrale onderzoeksvraag zijn een aantal deelvragen geformuleerd waardoor antwoord op de centrale onderzoeksvraag kan worden gegeven. Ook wordt in dit hoofdstuk de doelstelling van het onderzoek beschreven.

2.1.Centrale onderzoeksvraag

Welke restauratieve voorzieningen zijn op de campus van een hoger onderwijsinstelling benodigd om de studenttevredenheid te vergroten en welke locatie op de campus is daarvoor het meest geschikt?

2.2.Deelvragen

De centrale onderzoeksvraag is opgedeeld in deelvragen, de deelvragen worden bij verschillende cases (zie hoofdstuk 3.2) onderzocht. Door verschillende cases te onderzoeken kan antwoord worden gegeven op de centrale onderzoeksvraag.

Deelvragen oriënterend onderzoek

1. Welke hoger onderwijsinstellingen maken gebruik van de drie verschillende inrichtingsconcepten?
2. Op welke manier zijn de restauratieve voorzieningen georganiseerd bij deze onderwijsinstellingen?
3. Welke voorzieningen bevinden zich in de directe omgeving van de restauratieve voorzieningen?

Deelvragen hoofdonderzoek

4. Welke restauratieve voorzieningen zijn op de campus van hogescholen benodigd?
5. Van welke restauratieve voorzieningen maakt de student gebruik?
6. Hoe tevreden zijn de studenten over de gebruikte restauratieve voorzieningen?
7. Hoe belangrijk is het voor studenten dat zij andere studenten of docenten kunnen ontmoeten binnen restauratieve voorzieningen?
8. Hoe tevreden is de student over de loopafstand naar de restauratieve voorzieningen?

2.3.Doelstelling

In dit onderzoek wordt onderzocht welke restauratieve voorzieningen op een campus van een hoger onderwijsinstelling benodigd zijn om de studenttevredenheid te vergroten. Ook wordt onderzocht welke locatie op de campus hiervoor het meest geschikt is.

Gezien de toekomstige en gewenste huisvestingssituatie van de Hogeschool Utrecht kan door middel van dit onderzoek op strategisch niveau onderbouwde keuzes worden gemaakt. Zo kan met het resultaat van dit onderzoek onderbouwde keuzes worden gemaakt welke restauratieve voorzieningen op De Uithof benodigd zijn en wat hiervoor de meest geschikte locatie is.

3. Opzet van het onderzoek

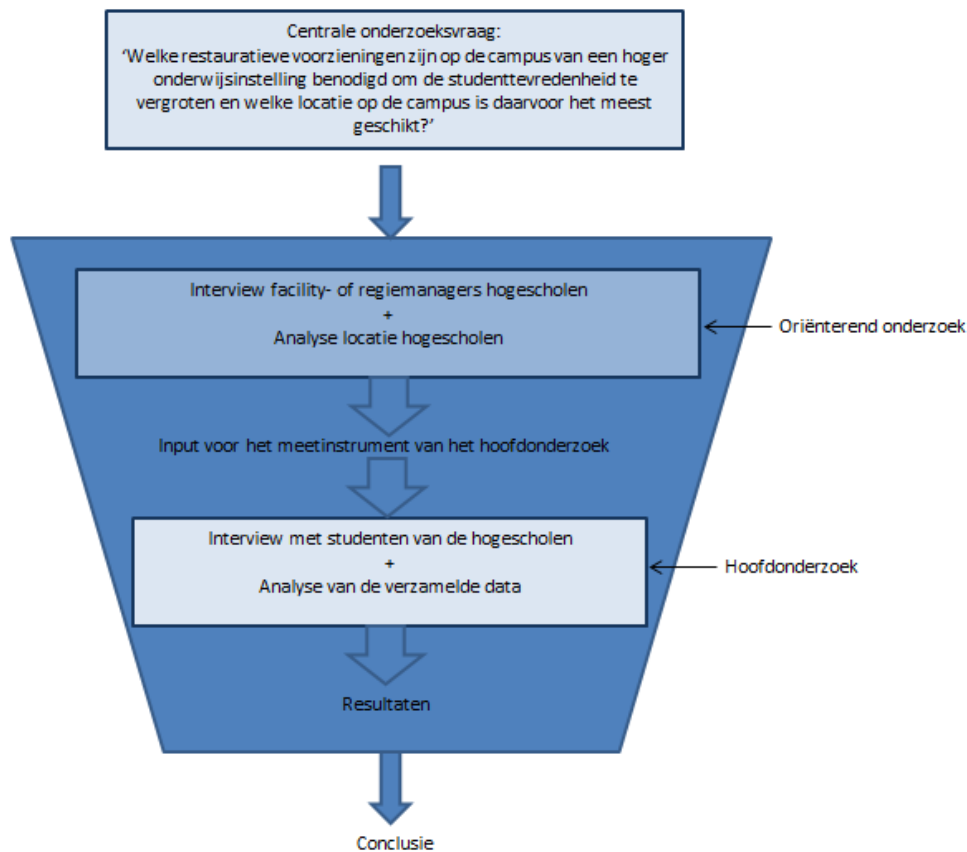
In voorgaande hoofdstukken zijn de aanleiding en probleemstelling beschreven waar een centrale onderzoeksvraag en deelvragen uit af vielen te leiden. Nu de centrale onderzoeksvraag en deelvragen zijn geformuleerd kan over worden gegaan tot de opzet van het onderzoek. In de volgende paragrafen zal kort worden ingegaan op het onderzoeksontwerp. Ook zal worden beschreven bij welke hogescholen dit onderzoek zal gaan plaatsvinden.

3.1.Onderzoeksontwerp

In dit beschrijvend kwalitatief onderzoek wordt antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag. Dit wordt gedaan door een meervoudige casestudie uit te voeren. Hiervoor worden drie inrichtingsconcepten (zie 1.6) van restauratieve voorzieningen in hoger onderwijsomgevingen onderzocht. Elke hoger onderwijsinstelling voldoet hierbij aan een ander inrichtingsconcept. In figuur 3.1.1 is het onderzoeksontwerp schematisch weergegeven.

Bij elke hoger onderwijsinstelling wordt eerst een interview afgenomen met de facility- of regiemanager. Dit wordt gedaan omdat er weinig bekend is over de pijlers waarmee de studenttevredenheid over de restauratieve voorzieningen kan toenemen. Ook wordt er een locatieanalyse bij alle drie de hogescholen uitgevoerd. Hierbij wordt onderzocht hoe de restauratieve voorzieningen binnen de hoger onderwijsinstellingen georganiseerd zijn. Het interview en de locatieanalyse zijn oriënterend van aard. De resultaten van het interview en de locatieanalyse geven input voor het meetinstrument van het hoofdonderzoek. Zo zullen na analyse van de oriënterende interviews onderwerpen worden geselecteerd waarmee de studenttevredenheid op het gebied van restauratieve voorzieningen kunnen worden gemeten. Bij welke hoger onderwijsinstellingen dit onderzoek wordt verricht is beschreven in hoofdstuk 3.2.

Vervolgens worden op elke hoger onderwijsinstelling, gedurende twee dagen zo veel mogelijk studenten geïnterviewd om de tevredenheid over de restauratieve voorzieningen te meten. Dit is het hoofdonderzoek. Na een analyse van de resultaten kan antwoord worden gegeven op de centrale onderzoeksvraag. De resultaten van het onderzoek worden verwerkt in hoofdstuk 5 waarna conclusies worden getrokken die in hoofdstuk 6 worden beschreven.



Figuur 3.1.1; Schematische weergave onderzoeksontwerp, Dijk (2012)

Stappenplan

Samengevat zal het onderzoek worden opgebouwd uit de volgende stappen:

1. Onderwijsinstellingen zoeken die onder één van de inrichtingsconcepten valt (Case selectie);
2. Interview facility- of regiemanager (3x);
3. Locatieanalyse (3x);
4. Interview studenten (3x 2 dagen);
5. Data analyseren;

3.2.Case selectie

Om te bepalen bij welke onderwijsinstellingen het onderzoek verricht zal worden is gekeken naar het totaal aan hogescholen die door de Nederlandse overheid worden bekostigd. In totaal zijn er in Nederland 41 hogescholen die door de overheid worden bekostigd, welke dit zijn is in bijlage 1 beschreven. Om vanuit het totaal aan hogescholen tot een afbakening te komen, is gekeken naar hogescholen die qua marktaandeel gelijkwaardig zijn aan de Hogeschool Utrecht. Dit wordt gedaan omdat op deze manier gelijkwaardige cases worden gebruikt voor het onderzoek zodat ook de resultaten en conclusies toepasbaar zijn voor de Hogeschool Utrecht.

De hogescholen die qua marktaandeel vergelijkbaar zijn met de Hogeschool Utrecht zijn aangegeven in tabel 3.2-1.

Tabel 3.2-1; Marktaandeel per hogeschool, HBO-raad (2010)

Hogeschool	Marktaandeel
Hogeschool van Amsterdam	11,36%
Fontys Hogeschool	9,77%
Hogeschool Utrecht	8,31%

Hogeschool van Arnhem en Nijmegen	7,25%
Hogeschool Rotterdam	7,24%
Avans Hogeschool	6,45%
Hanzehogeschool Groningen	6,04%
Saxion Hogeschool	5,49%
De Haagse Hogeschool	5,47%
Christelijke Hogeschool Windesheim	5,03%
Hogeschool INHOLLAND	4,70%

Om te bepalen bij welke hogescholen dit onderzoek wordt verricht, zijn de 10 hogescholen die qua marktaandeel gelijkwaardig zijn aan de hogeschool Utrecht gebeld en gevraagd om aan dit onderzoek deel te nemen. Ook is gekeken of het vastgoed in een campusomgeving staat, dit is namelijk gelijkwaardig aan de toekomstige en gewenste situatie van de Hogeschool Utrecht. Tijdens het telefoongesprek is ook gevraagd onder welk inrichtingsconcept de onderwijsinstellingen vallen. Deze gegevens zijn gecombineerd met de beoordelingen op het gebied van de restauratieve voorzieningen uit de Nationale Studenten Enquête (NSE) 2011 (Q Delft, 2011), in tabel 3.2-2 weergegeven. De schaal van waardering die door bij de NSE is toegepast is 1 tot 5 waarbij 1 zeer ontevreden is en 5 zeer tevreden.

Tabel 3.2-2; Verdeling hogescholen inrichtingsconcept met resultaat NSE, Dijk (2012) en cijfers van Q Delft (2011)

Inrichtingsconcept I ¹	NSE	Inrichtingsconcept II ²	NSE	Inrichtingsconcept III ³	NSE
Hogeschool Utrecht, Utrecht	3,47	Fontys Hogeschool, Eindhoven	3,45	Christelijke Hogeschool Windesheim, Zwolle	3,75
Hogeschool INHOLLAND, Rotterdam	3,80	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Arnhem	3,43		
Avans Hogeschool, Den Bosch	3,50	Saxion, Enschede	3,51		
		De Haagse Hogeschool, Den Haag	3,75		

NB: Gedurende het onderzoek is gebleken dat niet alle hogescholen aan dit onderzoek mee willen werken. Daardoor is niet van elke hogeschool bekend onder welk inrichtingsconcept zij vallen. Om deze reden zijn sommige hogescholen niet in tabel 3.2-2 opgenomen.

Om te bepalen bij welke hogescholen het onderzoek wordt verricht, is als uitgangspunt het hoogst behaalde resultaat op restauratieve voorzieningen van de Nationale Studenten enquête 2011 genomen. Dit is gedaan omdat op deze manier de hogescholen worden onderzocht waar studenten het meest tevreden zijn over de restauratieve voorzieningen, ofwel hogescholen met een voorbeeld als het gaan om de restauratieve voorzieningen. Ook is gekeken of het vastgoed van de hogescholen in een campusomgeving staan. Dit omdat de Hogeschool Utrecht in de gewenste en toekomstige situatie het vastgoed ook in een campusomgeving wil aanbieden. Echter wilden niet alle hogescholen aan het onderzoek meewerken en is het onderzoek uiteindelijk verricht bij de hogescholen beschreven in tabel 3.2-3.

¹ Restauratieve voorzieningen per gebouw gefaciliteerd, elk gebouw is zelfvoorzienend (zie 1.5).

² Restauratieve voorzieningen worden in clusters van gebouwen gedeeld (zie 1.5).

³ Restauratieve voorzieningen worden buiten het gebouw georganiseerd, campus-brede ontmoeting (zie 1.5).

Tabel 3.2-3; Onderzoek verricht bij hogescholen, Dijk (2012) en cijfers van Q Delft (2011)

Inrichtingsconcept I	NSE	Inrichtingsconcept II	NSE	Inrichtingsconcept III	NSE
Hogeschool Utrecht, Utrecht Campus De Uithof	3,47	Fontys Hogeschool, Eindhoven Campus Rachelsmolen	3,45	Christelijke Hogeschool Windesheim, Zwolle Campus Windesheim	3,75

Deze hogescholen worden verder in het rapport aangeduid als ‘de drie hogescholen’.

3.3.Onderzoeksdoelgroep

Oriënterend onderzoek

Voor het oriënterend onderzoek wordt per hogeschool een interview afgenomen met de facility- of regiemanager. De vragenlijst van deze interviews is opgenomen in bijlage 2. Ook wordt per hogeschool na het interview een locatieanalyse uitgevoerd. Een combinatie van het interview en de locatieanalyse geven input voor het meetinstrument van het hoofdonderzoek (zie figuur 3.1.1). Zo zullen bij de interviews onderwerpen naar voren komen waarmee de tevredenheid van de student op het gebied van restauratieve voorzieningen gemeten kan worden.

De interviews met de facility- of regiemanagers zijn in de volgende perioden afgenomen:

- Hogeschool Fontys, Anita Swinkels, Eindhoven: 30 maart 2012;
- Christelijke hogeschool Windesheim, Rob van der Waals en Jens van Stralen, Zwolle: 10 april 2012;
- Hogeschool Utrecht, Joost Innemee en Manuella Nering Bögel, Utrecht: 12 april 2012.

Hoofdonderzoek

Na het vormen van het meetinstrument voor het hoofdonderzoek, worden interviews afgenomen met studenten van de drie hogescholen. De interviews zullen gedeeltelijk gestructureerd worden afgenomen. Gestructureerd data verzamelen geniet over het algemeen de voorkeur boven ongestructureerd data verzamelen omdat ze vaak minder afhankelijk is van toeval en nauwkeuriger is (Baarda & Goede, 2006, p.182). Door het gedeeltelijk gestructureerde interview is het mogelijk de tevredenheid van de studenten te meten waarbij de mogelijkheid is om op bepaalde onderwerpen door te vragen. Zo kan een respondent aangeven dat hij/zij niet tevreden is over het restaurant. Doordat het interview gedeeltelijk gestructureerd wordt afgenomen kan hier op worden doorgevraagd: ‘wat kan er verbeterd worden aan het restaurant?’

De studenten die worden geïnterviewd zullen random geselecteerd worden. Dit wordt gedaan door op de drie hogescholen gedurende twee dagen studenten te vragen om anoniem aan het onderzoek deel te nemen. De studenten worden op verschillende plekken in de onderwijsinstelling geïnterviewd. Zo worden niet alleen studenten geïnterviewd die direct gebruik maken van de restauratieve voorzieningen, maar ook de studenten die zich in de bibliotheek, studieruimtes of andere verblijfruimtes bevinden. Dit wordt gedaan om de validiteit van het onderzoek te waarborgen.

Door het afnemen van deze interviews zal inzicht worden verkregen welke restauratieve voorzieningen op de campus van een hoger onderwijsinstelling benodigd zijn en welke locatie op de campus het meest geschikt is om de studenttevredenheid te vergroten.

De interviews met de studenten van de drie hogescholen zijn in de volgende perioden afgenomen:

- Hogeschool Utrecht, Utrecht: 20, 23 april (week 16/17)
- Hogeschool Fontys, Eindhoven: 24, 25 april (week 17)
- Christelijke hogeschool Windesheim, Zwolle: 26, 27 april (week 17)

4. Uitvoering van het oriënterend onderzoek

Nu duidelijk is geworden bij welke hogescholen het onderzoek zal plaatsvinden, kan de data worden verzameld. In de volgende paragrafen worden de drie hogescholen kort beschreven op basis van een interview en een locatieanalyse. Vervolgens worden er conclusies getrokken die als input dienen voor het opstellen van het meetinstrument voor het hoofdonderzoek.

4.1. Dataverzameling

Om te bestuderen hoe de restauratieve voorzieningen binnen de drie verschillende hogescholen zijn georganiseerd, is een oriënterend interview met de facility- of regiemanagers van de drie hogescholen afgenomen. Deze data is door middel van een vooraf opgestelde vragenlijst verzameld en middels audio-opnameapparatuur vastgelegd en later in tekst uitgewerkt (zie bijlage 3 t/m 5). Hierbij was de vraagstellingsmethode open en was er ruimte om dieper op onderwerpen in te gaan. Op deze manier is een beeld gevormd hoe de restauratieve voorzieningen zijn georganiseerd. Ook is er op de locatie gekeken waar de restauratieve voorzieningen exact zijn gelokaliseerd en welke voorzieningen in de directe omgeving worden gefaciliteerd. Uit de case studies van de drie hogescholen komen topics naar voren die als input dienen voor het meetinstrument van het hoofdonderzoek. In de case omschrijving van de drie hogescholen wordt ingegaan op de volgende onderwerpen omdat deze interessant zijn voor het hoofdonderzoek:

- Contract met de cateraar;
- Samenstelling van het assortiment;
- Bevindingen van het inrichtingsconcept;
- Meest attractieve restauratieve voorziening;
- Opvallend aan de restauratieve voorzieningen.

4.1.1. Case omschrijving Hogeschool Utrecht – campus De Uithof, Utrecht

In deze paragraaf worden enkele aspecten uit het interview (zie bijlage 3) met de facility managers en de locatieanalyse van de Hogeschool Utrecht weergegeven. Hierdoor ontstaat een beeld waar de restauratieve voorzieningen zijn geplaatst en waarom bepaalde voorzieningen binnen de Hogeschool Utrecht worden aangeboden. In figuur 4.1.2 t/m 4.1.6 zijn enkele sfeerbeelden weergegeven om een beeld te krijgen van de restauratieve voorzieningen.

Locatie analyse

De Hogeschool Utrecht kent vijf gebouwen op de campus De Uithof van vijf verschillende faculteiten. De Hogeschool Utrecht kent ook gebouwen in de binnenstad van Utrecht, in deze analyse wordt alleen gekeken naar de huisvesting op De Uithof omdat de huisvesting zich hier in een campusomgeving bevindt (zie 3.2). Alle gebouwen die op de campus zijn gevestigd zijn compleet zelfvoorzienend als het gaat om restauratieve voorzieningen. Hiermee voldoet de campus aan inrichtingsconcept I (zie 1.6). In elk gebouw op de campus bevinden zich meerdere automatenvoorzieningen en één restaurant. Ook is op de campus bij het gebouw van de FCJ een café aanwezig. De reden dat de restauratieve voorzieningen per gebouw worden aangeboden is omdat de Hogeschool Utrecht uit een fusie van meerder hogescholen is ontstaan. Hierbij had men altijd de wens om de gebouwen een eigen identiteit te geven waarbij de studenten niet buiten hun eigen gebouw hoefden te komen voor de restauratieve voorzieningen. Voor de verdere ligging van de restauratieve voorzieningen die in opdracht van de Hogeschool Utrecht worden gefaciliteerd, zie de plattegrond in figuur 4.1.1.



Figuur 4.1.1; Plattegrond campus De Uithof Utrecht, Google Earth bewerkt door Dijk (2012)

Legenda	Voorzieningen	Legenda	Voorzieningen	Legenda	Voorzieningen
	Restaurant FG		Restaurant FCJ		Hoofdontsluiting campus
	Restaurant FMR		Café		Collegezaal
	Restaurant FE		Zitgedeelte		Mediatheek
	Restaurant FEM		Ingang		Kantoor
	Leslokaal				



Figuur 4.1.2; Restaurant gebouw FCJ, Dijk (2012)

Contract met cateraar

De restauratieve voorzieningen worden door Sodexo gefaciliteerd. Met de cateraar is een commercieel contract gesloten dit betekent dat de cateraar voor eigen rekening en risico functioneert en voor de ruimte en apparatuur een pachtsom betaalt. "Betekent ook dat de Hogeschool Utrecht verder nergens meer omkijken naar heeft"⁴.

⁴ Bijlage 4; Joost Innemee, Interview Hogeschool Utrecht

Samenstelling assortiment

Het assortiment wordt bepaald door de cateraar. De Hogeschool Utrecht kan wel inspraak uitoefenen echter gebeurt dat op dit moment nauwelijks; “als wij ons daar actief mee bemoeien, dan moet je natuurlijk ook studenten interviewen”⁵ daar wordt op dit moment geen tijd voor gemaakt. “Het assortiment is overal vrijwel hetzelfde”⁶. Wel is contractueel bepaald dat een deel van het assortiment biologisch moet zijn. “Je moet natuurlijk altijd eerlijk zijn bij zo’n interview. Maar wij hebben nooit de gelegenheid of tijd gehad om een beleid neer te leggen... Je zegt dan dus tegen de mensen van de cateraar: jullie gaan voor ons de catering verzorgen”⁷.



Figuur 4.1.3; Zitgedeelte gebouw FCJ, Dijk (2012)



Figuur 4.1.4; Restaurant gebouw FG, Dijk (2012)

Bevindingen inrichtingsconcept

De Hogeschool Utrecht is ontstaan vanuit een fusie van meerdere hogescholen. “Van vroeger uit waren eigenlijk alle gebouwen zelfvoorzienend, door de jaren heen is dat zo gebleven omdat men de identiteit wilde behouden”⁸. “Het is op de Hogeschool Utrecht op dit moment een beetje zakelijk en functioneel ingericht”⁹. Het inrichtingsconcept bevalt goed als er wordt gekeken naar de tevredenheidsenquêtes die door de cateraar wordt afgenomen. Het concept sluit op dit moment niet

aan op het gewenste huisvestingsbeleid van de hogeschool. “Wij hebben gezegd dat voorzieningen meer

hogeschool-breed gedeeld moeten gaan worden, waaronder dus de grote restaurants. De ruimtes beter benutten en het moet ook studenten en medewerkers uit gebouwen trekken en met elkaar verbinden. Dus vanuit de catering heb je een bepaald perspectief en vanuit de hogeschool is een bepaald perspectief en dat sluit nu in ieder geval niet op elkaar aan”¹⁰.

Meest attractieve restauratieve voorziening

Binnen de Hogeschool Utrecht zijn automatenvoorzieningen en restaurants gefaciliteerd. “Echt aparte dingen als een Grab & Go hebben we niet. Dat heeft vooral te maken dat er vroeger op een andere manier tegen de restauratieve voorzieningen werd gekeken dan nu. Zo zijn we eigenlijk al die jaren gewoon doorgegaan, daarin lopen we niet voorop”¹¹. “Een restaurant is de meest attractieve restauratieve voorziening, want daar komen studenten bijeen en daar ontmoeten zij elkaar”¹². Dit wordt gezien als meest attractieve voorziening “omdat er niks anders is, vrees ik”¹³



Figuur 4.1.5; Zitgedeelte gebouw FG, Dijk (2012)

⁵ Bijlage 4; Joost Innemee, Interview Hogeschool Utrecht

⁶ Ibidem.

⁷ Ibidem.

⁸ Ibidem.

⁹ Bijlage 4; Manuella Nering Bögel, Interview Hogeschool Utrecht

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Bijlage 4; Joost Innemee, Interview Hogeschool Utrecht

¹² Ibidem.

¹³ Bijlage 4; Manuella Nering Bögel, Interview Hogeschool Utrecht

Opvallend restauratieve voorzieningen



Figuur 4.1.6; Zitgedeelte gebouw FG, Dijk (2012)

“Het is niet denkbaar dat je een gebouw uitloopt voor een kop koffie of een broodje. Dat zie je, als je naar middelbare scholen kijkt en basisscholen. In wezen zijn al die gebouwen zelfvoorzienend. Het is gewoon een functioneel iets”¹⁴. We willen door middel van de restauratieve voorzieningen “een toegevoegde waarde geven aan het onderwijs en dat je elkaar daar ook graag ontmoet en dat je desnoods ook langer op de hogeschool blijft. Omdat dat ook een onderdeel is van het vermeerderen van kennis”¹⁵.

De prijs van de producten van de restauratieve voorzieningen wordt vaak als negatief ervaren. “Ik kan mij voorstellen dat je zegt: als Hogeschool Utrecht steek ik er geld in”¹⁶. Als je het ziet als een stukje gastheerschap. Studenten komen namelijk naar de campus en zijn afhankelijk van jou en jouw omgeving. Alle kosten die de studenten hebben om daar te moeten verblijven, daar zou je de studenten wel in tegemoet kunnen komen (zie bijlage 3).

¹⁴ Bijlage 4; Manuella Nering Bögel, Interview Hogeschool Utrecht

¹⁵ Ibidem.

¹⁶ Bijlage 4; Joost Innemee, Interview Hogeschool Utrecht

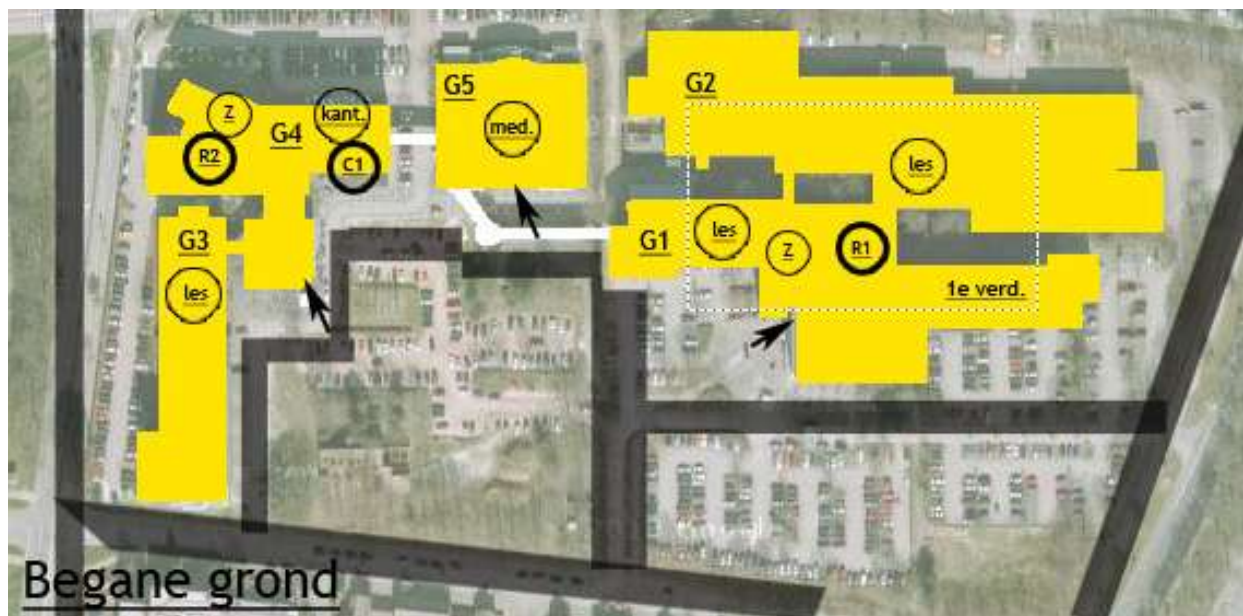
4.1.2. Case omschrijving Fontys Hogeschool – Campus Rachelsmolen, Eindhoven

In deze paragraaf worden enkele aspecten uit het interview (zie bijlage 4) met de facility manager en de locatieanalyse van de Hogeschool Fontys weergegeven. Hierdoor ontstaat een beeld waar de restauratieve voorzieningen zijn geplaatst en waarom bepaalde voorzieningen binnen de Hogeschool Fontys worden aangeboden. In figuur 4.1.8 t/m 4.1.12 zijn enkele sfeerbeelden weergegeven om een beeld te krijgen van de restauratieve voorzieningen.

Locatie analyse

De campus Rachelsmolen bestaat uit vijf gebouwen waarvan vier in clusters van twee gebouwen aan elkaar geschakeld zijn. Hierbij worden de restauratieve voorzieningen per cluster met elkaar gedeeld en voldoet hiermee aan inrichtingsconcept II (zie 1.6).

“Op elke verdieping in de gebouwen zijn koffieautomaten te vinden”¹⁷. Ook is per cluster van twee gebouwen één restaurant aanwezig waar luxere koffie, broodjes en ook warme maaltijden te verkrijgen zijn. In gebouw 4 (G4) is een café aanwezig waar de gehele dag eten en drinken wordt uitgeserveerd en na 16:00 uur worden ook alcoholische dranken geschonken. Voor de ligging van de restauratieve voorzieningen die in opdracht van Fontys Hogescholen worden gefaciliteerd, zie de plattegrond in figuur 4.1.7.



Figuur 4.1.7; Plattegrond campus Rachelsmolen Eindhoven, Google Earth bewerkt door Dijk (2012)

Legenda	Voorzieningen	Legenda	Voorzieningen
	Restaurant 1		Ingang
	Restaurant 2		Hoofdontsluiting campus
	Café		Mediatheek
	Zitgedeelte		Kantoor
	Leslokaal		

¹⁷ Bijlage 2; Anita Swinkels, Interview Hogeschool Fontys



Figuur 4.1.8; Zitgedeelte gebouw 4, Dijk (2012)

Contract cateraar

De restauratieve voorzieningen worden door Sodexo gefaciliteerd. Tussen beide partijen is een commercieel contract overeengekomen, wat inhoudt dat de cateraar exploiteert voor eigen winst en risico, en betaalt een kleine pachtsom voor het gebruiken van alle faciliteiten: keuken, counters, gas, water, licht, alle 'nagelvaste' onderdelen. Een groot speerpunt bij de aanbesteding "is het ondernemerschap bij cateraars, wij willen niet voorschrijven en in het beton gieten wat zij moeten doen"¹⁸.

Samenstelling assortiment

Het assortiment wordt door de cateraar bepaald. "Er is bewust voor gekozen om de catering uit te besteden aan een cateraar omdat het niet onze core business is en we willen er eigenlijk ook niks mee te maken hebben"¹⁹. Enige inspraak is er wel vanuit de hogeschool. Zo zijn er randvoorwaarden gesteld dat de producten vers, vernieuwend in aanbod, duurzaam en de trend van nu moeten zijn²⁰.



Figuur 4.1.9; Restaurant gebouw 4, Dijk (2012)



Figuur 4.1.10; Restaurant gebouw 1, Dijk (2012)

Bevindingen inrichtingsconcept

De loopafstanden naar de restaurants worden als zeer prettig ervaren, "je merkt dat studenten en medewerkers het prettig vinden dat ze niet te ver hoeven te lopen om bij een restaurant te komen"²¹. "Ook is alles ruim een jaar geleden opgeknapt en staan er nieuwe meubels en ziet het er fris uit"²². Als negatief punt van de restauratieve voorzieningen wordt de prijs gevonden. Studenten en medewerkers denken "je bent op school en catering moet dan goedkoop zijn"²³.

Meest attractieve restauratieve voorziening

Op de campus Rachelsmolen "is het café een groot succes"²⁴. Dit is te wijten aan de sfeer die er hangt, het is knusser dan de restaurants, het eten en drinken wordt uitgeserveerd door personeel, er kunnen spelletje worden gespeeld, er is een terras, men leest daar de krant of spreekt af met studenten of docenten. "Een



Figuur 4.1.11; Café gebouw 4, Dijk (2012)

¹⁸ Bijlage 2; Anita Swinkels, Interview Hogeschool Fontys

¹⁹ Ibidem.

²⁰ Ibidem.

²¹ Ibidem.

²² Ibidem.

²³ Ibidem.

²⁴ Ibidem.

echte ontmoetingsplek in een café-achtige omgeving waarbij de drankjes worden uitgeserveerd”²⁵.

Opvallend restauratieve voorzieningen

Opvallend is dat in het begin, bij het inrichten van de restauratieve voorzieningen studenten betrokken zijn geweest om input te leveren wat zij graag willen. “Alleen is het lastig om studenten aan tafel te krijgen en een mening te laten geven. We hebben ook wel eens gevraagd hoe belangrijk de catering is voor studenten. Op een rating van 1 tot 10 komt catering op een 7”²⁶. Dit betekent dat studenten weinig prioriteit geven aan de catering en invulling ervan.



Figuur 4.1.12; Zitgedeelte gebouw 1, Dijk (2012)

4.1.3. Case omschrijving Christelijke Hogeschool Windesheim – Campus Windesheim, Zwolle

In deze paragraaf worden enkele aspecten uit het interview (zie bijlage 5) met de facility- en regiemanager en de locatieanalyse van de Christelijke Hogeschool Windesheim weergegeven. Hierdoor ontstaat een beeld waar de restauratieve voorzieningen zijn geplaatst en waarom bepaalde voorzieningen binnen de Christelijke Hogeschool Windesheim worden aangeboden. In figuur 4.1.14 t/m 4.1.18 zijn enkele sfeerbeelden weergegeven om een beeld te krijgen van de restauratieve voorzieningen.

Locatie analyse

Op de campus Windesheim in Zwolle staan tien gebouwen, onderverdeeld in vijf faculteiten. Binnen deze gebouwen zijn er naast de automatenvoorziening een zevental andere restauratieve voorzieningen gefaciliteerd. Omdat de restauratieve voorzieningen centraal worden gedeeld met de hele campus voldoet de campus aan inrichtingsconcept III (zie 1.6). In het centrale gebouw op de campus (gebouw C) zijn drie soorten restauratieve voorzieningen gevestigd, namelijk: een koffiecorner, restaurant en een café. In gebouw X is een restaurant en een koffiecorner gevestigd en in gebouw A zit een klein uitgiftepunt waar 100% duurzame producten worden verkocht. Deze producten zijn duurzaam omdat deze biologisch zijn en de verpakking is gerecycled of biologisch afbreekbaar. Daarnaast kent de campus een kantine die geheel in eigen beheer is van de sportafdeling en wordt gerund door de studenten die daar stage lopen in het kader van hun opleiding. Voor de ligging van de restauratieve voorzieningen die in opdracht van Windesheim worden gefaciliteerd, zie de plattegrond in figuur 4.1.13.

²⁵ Bijlage 2; Anita Swinkels, Hogeschool Fontys

²⁶ Ibidem.



Figuur 4.1.13; Plattegrond campus Windesheim, Google Earth bewerkt door Dijk (2012)

Legenda	Voorzieningen	Legenda	Voorzieningen	Legenda	Voorzieningen
	Restaurant 1 (C)		Kantine in eigen beheer		Laboratorium
	Restaurant 2 (X)		Zitgedeelte		Leslokaal
	Koffiecorner 1 (C)		Hoofdontsluiting campus		Mediatheek
	Koffiecorner 2 (T)		Ingang		Kantoor
	Duurzame kantine (A)		Sporthallen		Fitness ruimte
	Café				



Figuur 4.1.14; Zitgedeelte gebouw C, Dijk (2012)

Contract met cateraar

De restauratieve voorzieningen worden gefaciliteerd door ISS catering. Met de cateraar is een commercieel contract gesloten wat inhoudt dat de cateraar exploiteert voor eigen rekening en risico. Hierbij heeft Windesheim wel invloed op de cateraar. "Het is een commercieel contract, met uitzondering van het sociaal pakket. De prijs van het sociaal pakket wordt door het managementteam

vastgesteld”²⁷. Als de cateraar de prijs van het sociaal pakket aan wil passen dienen hiervoor de inkoopcijfers overlegd te worden. Vervolgens wordt de prijsverhoging door de facilitaire afdeling nagerekend en stemt hier al of niet mee in en meldt dat bij de centrale medezeggenschapsraad en het college van bestuur²⁸.

Omdat studenten en medewerkers de prijs altijd te hoog blijven vinden worden door de studenten uit de medezeggenschapsraad, één keer per jaar andere hogescholen bezocht. Tijdens dit bezoek worden onder andere prijzen, kwaliteit, uitstraling en visie van de restauratieve voorzieningen vergeleken. Hieruit volgen nieuwe ideeën en initiatieven waarmee de restauratieve voorzieningen binnen Hogeschool Windesheim verbeterd kunnen worden²⁹.

Samenstelling assortiment

“In principe wordt het assortiment door de cateraar bepaald. Maar de Hogeschool Windesheim probeert tijdens het tweewekelijks operationeel overleg te sturen op een vernieuwend productaanbod en om mee te gaan in de tijd”³⁰. Diverse themaweken zijn hier uitkomsten van, zo is er bijvoorbeeld een Chinese week geweest, of een Italiaanse week. Tijdens zo’n themawek is het aanbod van de catering op een bepaald land aangepast. “...het is volledig anders wat ISS bij andere organisaties doet, en dat is wel in tegenstelling tot de hele grote jongens als Sodexo en Albron, die centraal bepalen wat het assortiment is. Dat is hier niet zo”³¹. Als er een bepaalde themawek plaatsvindt in een kantine, is ook te zien dat er meer aanloop is naar die kantine.



Figuur 4.1.15; Restaurant gebouw X, Dijk (2012)



Figuur 4.1.16; Duurzame kantine gebouw A, Dijk (2012)

Bevindingen inrichtingsconcept

De twee restaurants op de campus zijn qua concept gelijkwaardig maar hebben ieder een eigen inrichting die aansluit bij de uitstraling van het gebouw. “We proberen daar ook verschillende producten aan te bieden zodat mensen ook van gebouw naar gebouw gaan om te kopen”³². Bij de duurzame kantine worden 100% biologische producten verkocht en/of zijn de verpakkingen gemaakt van gerecycled materiaal of 100% biologisch afbreekbaar. “Overigens is het zo dat de restauratieve voorzieningen 50% duurzaam moeten zijn in het productaanbod”³³.

²⁷ Bijlage 3; Rob van der Waals, Christelijke Hogeschool Windesheim

²⁸ Ibidem.

²⁹ Ibidem.

³⁰ Ibidem.

³¹ Ibidem.

³² Ibidem

³³ Ibidem.

Meest attractieve restauratieve voorziening

De beide koffiecorners worden als meest attractieve restauratieve voorziening gezien. Dit komt doordat een breed scala aan koffie te verkrijgen is bij de uitgiften. “Volgens mij zijn er op dit moment zo’n 1500-1600 aanslagen op de kassa per koffiecorner”³⁴. “Het eerste jaar loopt het overigens niet, er is gewenning”³⁵.



Figuur 4.1.17; Koffiecorner gebouw C, Dijk (2012)



Figuur 4.1.18; Kantine in eigen beheer sportgebouw, Dijk (2012)

Opvallend restauratieve voorzieningen

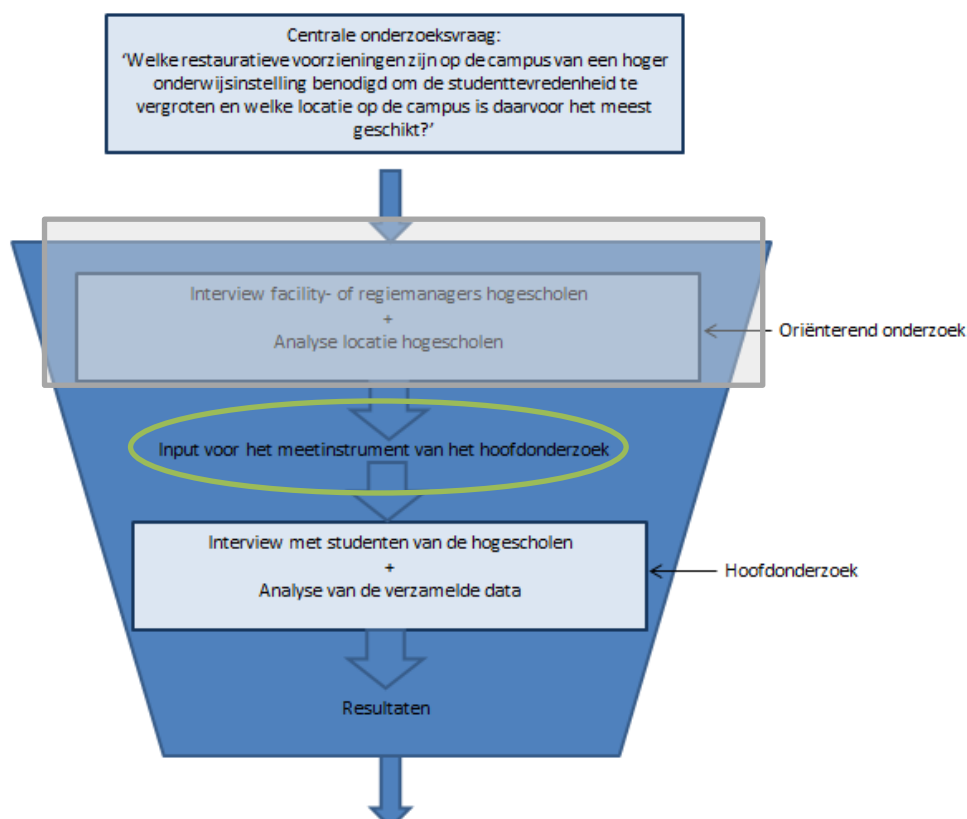
Hogeschool Windesheim heeft jaren lang gezegd; “als je studenten naar je school wil lokken, heeft het te maken met de kwaliteit van het onderwijs, dat is nummer één. Maar smoel zegt ook wat. Als je smoel wil hebben moet je iets meer bieden dan de middelbare school kantine”³⁶.

In hoofdstuk 3 is beschreven hoe dit onderzoek is opgebouwd, dit werd schematisch weergegeven in figuur 3.1.1. Figuur 4.2.1 is een bewerkte figuur van het onderzoeksontwerp om weer te geven in welke fase het onderzoek zich bevindt. Het oriënterend onderzoek is in voorgaande hoofdstukken beschreven en wordt in de komende paragrafen afgerond waarmee de input voor het meetinstrument van het hoofdonderzoek wordt geleverd. Dit wordt gedaan door conclusies uit de case omschrijvingen van de hogescholen te trekken waarna het meetinstrument wordt gevormd.

³⁴ Bijlage 3; Rob van der Waals, Christelijke Hogeschool Windesheim

³⁵ Ibidem.

³⁶ Ibidem.



Figuur 4.1.19; Schematische weergave onderzoeksontwerp bewerkt, Dijk (2012)

4.2.Conclusie case omschrijvingen hogescholen

Na het bestuderen van de drie hogescholen kan worden geconcludeerd dat de restauratieve voorzieningen in meer of mindere mate anders zijn ingericht.

Locatie analyse

In hoofdstuk 1.7 worden verschillende restauratieve voorzieningen beschreven. Interessant is om te zien dat een Grab & Go-formule eigenlijk nergens als apart uitgiftepunt wordt toegepast. Daarentegen zijn wel een duurzaam- en zelfbeheerde kantine aan het lijstje van 'soorten restauratieve voorzieningen' toe te voegen.

Als wordt gekeken naar de voorzieningen die zich in de directe omgeving bevinden van de restauratieve voorzieningen, dan kan worden geconcludeerd dat bij alle drie de hogescholen ruime zitgelegenheid is gesitueerd rondom de restauratieve voorzieningen. Verder kan er weinig worden geconcludeerd over de voorzieningen die zich in de directe omgeving bevinden van de restauratieve voorzieningen. Het is niet zo dat de restauratieve voorzieningen standaard naast de hoofdingang worden geplaatst of dat er naast de restauratieve voorzieningen een mediatheek is. Dit wordt in de interviews door alle drie de facility- of regiemanagers bevestigd. De restauratieve voorzieningen bevinden zich daar in een gebouw waar het vroeger was bedacht. Hierbij wordt niet bewust rekening gehouden met de overige voorzieningen in de directe omgeving. Het is vaak door de architect bepaald.

Contract met cateraar

Bij de drie hogescholen zijn verschillende cateraars gecontracteerd om de restauratieve voorzieningen te verzorgen. Bij de Hogeschool Utrecht en Hogeschool Fontys wordt de catering verzorgd door Sodexo. Bij de Hogeschool Windesheim wordt dit verzorgd door ISS catering. Echter is bij alle drie de hogescholen een commercieel contract gesloten met de cateraar. Bij de Hogeschool Utrecht en Fontys worden de restauratieve voorzieningen compleet door de cateraar verzorgd,

zonder dat de hogeschool daar inspraak op uitoefent. Opvallend is dat bij de Hogeschool Windesheim vanuit het management inspraak wordt uitgeoefend op de prijsvorming van het aanbod binnen de restauratieve voorzieningen. Dit wordt gedaan om de studenttevredenheid te vergroten. Zo doet de centrale medezeggenschapsraad onderzoek bij restauratieve voorzieningen van andere hogescholen.

Samenstelling assortiment

Bij alle drie de hogescholen wordt het assortiment bepaald door de cateraar. Bij de Hogeschool Utrecht is contractueel bepaald dat een deel van het assortiment biologisch moet zijn. Maar er is bewust voor gekozen om de cateraar de catering te laten verzorgen omdat er geen beleid is opgesteld voor de restauratieve voorzieningen.

Bij de Hogeschool Fontys is contractueel bepaald dat de producten vers, vernieuwend in aanbod, duurzaam en de trend van nu moeten zijn.

Daarentegen wordt bij de Hogeschool Windesheim tijdens een tweewekelijks overleg vanuit het management sturing gegeven op een vernieuwend productaanbod. De hogeschool denkt hier dus mee over het assortiment binnen de restauratieve voorzieningen.

Bevindingen inrichtingsconcept

Bij de drie hogescholen wordt op een andere manier gekeken naar het inrichtingsconcept van de restauratieve voorzieningen. Zo zijn de gebouwen van de Hogeschool Utrecht allemaal zelfvoorzienend ingericht om de identiteit van de gebouwen te behouden. Bij de Hogeschool Fontys worden de restauratieve voorzieningen per clusters van gebouwen gedeeld. De loopafstand naar de restauratieve voorzieningen wordt daarbij als prettig ervaren. Bij de Hogeschool Windesheim worden de restauratieve voorzieningen campus-breed gedeeld waarbij het assortiment per restaurant verschilt zodat mensen ook van gebouw naar gebouw gaan om producten te kopen.

Meest attractieve restauratieve voorziening

De drie hogescholen kennen alle drie een andere restauratieve voorziening die als meest attractief wordt gezien. Bij de Hogeschool Utrecht is dat het restaurant. Bij de Hogeschool Fontys is dat het café. En bij de Hogeschool Windesheim is dat de koffiecorner.

Opvallend restauratieve voorzieningen

Opvallend is dat bij de Hogeschool Utrecht de restauratieve voorzieningen zijn ingericht als een functioneel iets. Dit sluit niet aan bij op het huisvestingsbeleid waar ontmoeting centraal staat. Ook is opvallend dat de Hogeschool Utrecht zich kan voorstellen om mee te financieren aan de restauratieve voorzieningen om op deze manier de restauratieve voorzieningen betaalbaar te maken voor de studenten.

Opvallend is dat bij het inrichten van de restauratieve voorzieningen van de hogeschool Fontys studenten betrokken zijn geweest om invulling te geven aan de restauratieve voorzieningen. Hieruit viel te concluderen dat de student weinig prioriteit geeft aan de catering en invulling ervan. Ook is opvallend dat bij het café binnen Fontys het bestelde wordt uitgeserveerd. Dit in tegenstelling tot alle andere restauratieve voorzieningen waar zelfbediening van toepassing is.

De Hogeschool Windesheim zegt dat als je studenten naar je school wil lokken, dan moet je meer bieden dan de middelbare school kantine.

Op basis van het oriënterend onderzoek kan een meetinstrument worden ontwikkeld waarmee de studenten van de drie hogescholen kunnen worden geïnterviewd om hun mening en tevredenheid te meten over de restauratieve voorzieningen. In de volgende paragraaf wordt hier verder op ingegaan.

4.3.Vorming van het meetinstrument

Longlist

Na het analyseren van de interviews en de locatie, zijn er een aantal topics naar voren gekomen die interessant kunnen zijn om verder te onderzoeken. Hieruit is een longlist ontstaan, deze is opgenomen in bijlage 6.

De longlist is te breed om tijdens deze onderzoeksperiode in zijn totaliteit te onderzoeken. Daarom wordt de longlist ingekort tot een shortlist. Dit wordt gedaan door in overleg met de opdrachtgever een aantal criteria op te stellen waar alle topics aan moeten voldoen om op de shortlist te komen, zo moet een topic...

- ... per hogeschool verschillend zijn;
- ... relevant zijn voor de nieuwbouw van de Hogeschool Utrecht;
- ... door een student beantwoord kunnen worden.

Short-topiclist

Na het toepassen van de criteria genoemd in voorgaande paragraaf, zijn een aantal topics naar voren gekomen en vormen daarmee de shortlist. Hoe de topics individueel scoren op de criteria wordt in bijlage 6 beschreven. Hieronder wordt de short-topiclist weergegeven waarna deze wordt geoperationaliseerd:

- Relevantie soort restauratieve voorzieningen aanwezig op de campus van een hogeschool;
- Studentgebruik restauratieve voorzieningen;
- Studentgebruik zitgelegenheid restauratieve voorzieningen;
- Relevantie eten en drinken uitgeserveerd;
- Tevredenheid student over loopafstand naar restauratieve voorzieningen;
- Relevantie ontmoeting binnen restauratieve voorzieningen.

Operationalisatie short-topiclist

Nu de short-topiclist bekend is, kan de vragenlijst worden samengesteld. Elke topic wordt geoperationaliseerd middels een aantal vragen die aan de studenten worden gesteld. Het merendeel van de vragen is vanwege de omvang opgenomen in bijlage 7. Hieronder wordt elke topics van de shortlist kort geoperationaliseerd:

Algemene gegevens

Bij het afnemen van de interviews worden eerst een aantal algemene gegevens van de respondent gevraagd zodat achteraf een aantal respondentenaantallen berekend kunnen worden. Dit zegt iets over de betrouwbaarheid van het onderzoek. De algemene gegevens waar naar wordt gevraagd zijn:

- Leeftijd;
- Geslacht;
- Studenttype;
- Studiejaar;
- Faculteit waar de respondent aan studeert.

Zie vragen 1 t/m 5 van bijlage 7.

Relevantie soort restauratieve voorzieningen aanwezig op de campus van een hogeschool

Dat wil zeggen 'de mate waarin het voor de studenten belangrijk is dat de verschillende restauratieve voorzieningen op de campus van de hogeschool aanwezig zijn'. Deze topic is geoperationaliseerd door middel van een aantal vragen. Een van die vragen luidt: 'Hoe belangrijk is het voor jou dat er op de campus van de hogeschool een koffiecorner aanwezig is, waar je luxere koffie, thee en chocomelk kan halen?' Zie vragen 6 t/m 12 van bijlage 7.

Studentgebruik restauratieve voorzieningen

Dat wil zeggen 'de mate waarin en waarom de studenten gebruik maken van de verschillende restauratieve voorzieningen die op de campus van de hogeschool worden aangeboden'. Deze topic is geoperationaliseerd door middel van een aantal vragen. Een van die vragen luidt: 'Hoe vaak per week maak je gemiddeld gebruik van het restaurant?' Zie vragen 13, a, b, c, d t/m 18, b, c, d van bijlage 7.

Studentgebruik zitgelegenheid restauratieve voorzieningen

Dat wil zeggen 'de mate waarin de studenten gebruik maken van het zitgedeelte van de restauratieve voorzieningen die binnen de hogeschool worden aangeboden'. Deze topic is geoperationaliseerd door middel van een aantal vragen. Een van die vragen luidt: 'Als je gebruik maakt van het restaurant, maak je dan ook gebruik van de zitgelegenheid?' Zie vragen 14a t/m 18a van bijlage 7.

Relevantie eten en drinken uitgeserveerd

Dat wil zeggen 'de mate waarin het voor studenten belangrijk is dat het eten/drinken wordt geserveerd binnen de restauratieve voorzieningen van de hogeschool'. Deze topic is geoperationaliseerd door middel van één vraag: 'Hoe belangrijk is het voor jou dat het eten/drinken wordt geserveerd bij het restaurant binnen de hogeschool?' Zie vraag 19 van bijlage 7.

Tevredenheid student over loopafstand naar restauratieve voorzieningen

Dat wil zeggen 'de mate waarin de student tevreden is over de loopafstand naar de verschillende restauratieve voorzieningen van de hogeschool'. Deze topic is geoperationaliseerd door middel van een aantal vragen. Een van die vragen luidt: 'Op het moment dat jij gebruik wil maken van de koffiecorner. Hoeveel minuten moet jij dan voor je gevoel lopen voordat jij bij de koffiecorner bent?' Vervolgens is de vraag gesteld: 'Hoe tevreden ben jij over die loopafstand?' Zie vragen 13e&f, 14f&g t/m 18f&g van bijlage 7.

Relevantie ontmoeting binnen restauratieve voorzieningen

Dat wil zeggen 'de mate waarin de student het belangrijk vindt dat de restauratieve voorzieningen als ontmoetingsplaats dient'. Deze topic is geoperationaliseerd door middel van een aantal vragen. Een van die vragen luidt: 'Hoe belangrijk is het voor jou dat je docenten kan ontmoeten binnen restauratieve voorzieningen (koffiecorner, restaurant, café) binnen de hogeschool?' Zie vraag 20 en 21 van bijlage 7.

4.4. Beschrijving van het hoofdonderzoek

Na het verrichte vooronderzoek, de oriënterende interviews met de facility- en regiemanagers van de drie hogescholen en de locatieanalyse, is een gedeeltelijk gestructureerde vragenlijst opgesteld (zie bijlage 7).

De vragenlijst is eerst onder enkele studenten en bekenden afgenomen. Hierbij werd achteraf gevraagd wat zij van de vragenlijst vonden en of er geen onduidelijkheden ontstonden bij het stellen van de vragen. Dit heeft er voor gezorgd dat er een heldere, niet multi-interpretabele vragenlijst is ontstaan die mondeling goed afgenomen kon worden onder de studenten van de drie hogescholen. Vervolgens zijn per hogeschool twee dagen interviews onder de studenten afgenomen. Deze interviews zijn in verschillende ruimtes afgenomen, te weten: de mediatheek, in de gang, binnen de zitgelegenheden van de restauratieve voorzieningen, buiten en in studieruimtes. Dit is gedaan om het onderzoek zo min mogelijk aan toevalsfouten³⁷ afhankelijk te laten zijn. Om dezelfde reden zijn

³⁷ Toevalsfouten – zijn willekeurige, verstoringen die nu eens in de ene richting werken dan weer in de andere, en nu eens groot zijn, dan weer klein. We noemen dit ook wel ruis (Universiteit Leiden, z.d.).

alle interviews individueel afgenomen, hierdoor kan het oordeel van de betreffende student zo min mogelijk worden beïnvloed door anderen.

5. Resultaten

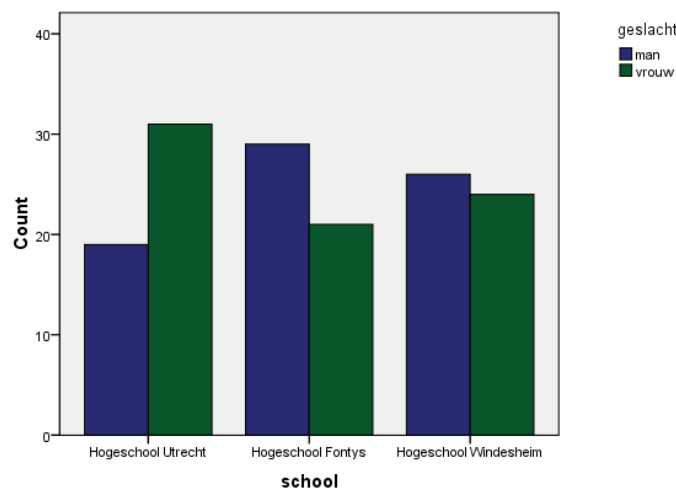
Na het analyseren van de drie hogescholen, middels een oriënterend interview en een locatieanalyse, is in voorgaande paragrafen beschreven hoe tot het meetinstrument voor dit onderzoek is gekomen. In de komende paragrafen worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd.

5.1. Algemene gegevens respondenten

Aan dit onderzoek hebben uiteindelijk totaal 150 studenten meegewerkt; 50 studenten van elke hogeschool³⁸. In deze paragraaf worden een aantal algemene gegevens van de respondentenaantallen gepresenteerd om een beeld te krijgen van de respondenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt.

Geslacht

Van de respondenten is 49,3% man en 50,7% vrouw. In figuur 5.1.1 is de verdeling naar geslacht per hogeschool te zien.



Figuur 5.1.1; Verdeling naar geslacht per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

Faculteit

Omdat de drie hogescholen allemaal andere benamingen gebruiken om de faculteiten/afdeling te benoemen worden hier allen de percentages van >5% opgenomen en voor nadere gegevens verwezen naar bijlage 8.

Hogeschool Utrecht, Utrecht

Van de respondenten studeert 9,3% aan de faculteit FCJ; 10,7% aan de FMR; 7,3% aan de FG en 6% aan de FEM.

Hogeschool Fontys, Eindhoven

Van de respondenten studeert 5,3% aan de faculteit HRM&P en 7,3 % aan de afdeling marketing management.

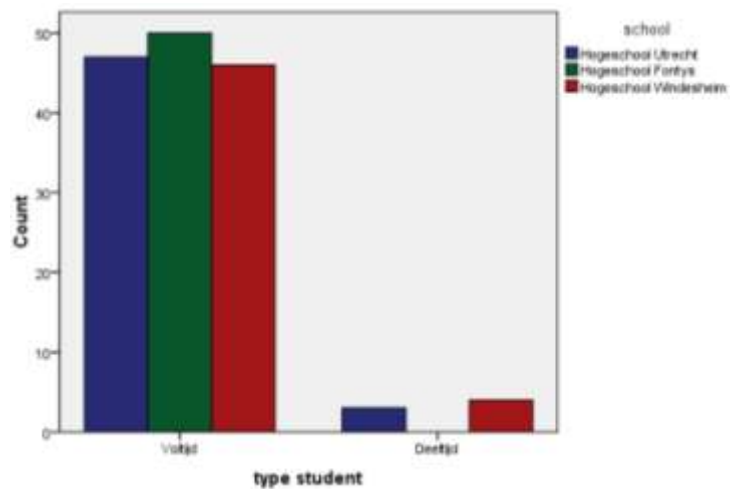
Hogeschool Windeheim

Van de respondenten studeert 10,7% aan de faculteit social work en 6% aan school of business economics.

³⁸ Hogeschool Utrecht, Utrecht; Hogeschool Fontys, Eindhoven; Christelijke Hogeschool Windesheim, Zwolle

Studenttype

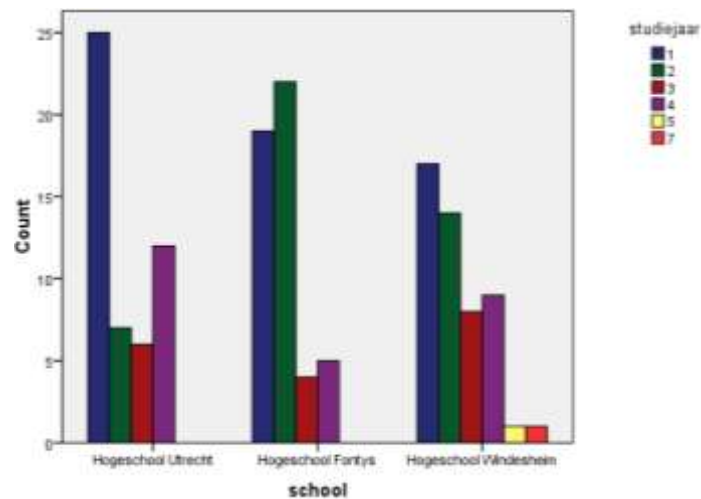
Van de respondenten is 95,3% voltijd student en 4,7% deeltijd student. In figuur 5.1.2 is te zien hoeveel voltijd en deeltijd studenten van elke hogeschool aan het onderzoek hebben meegewerkt.



Figuur 5.1.2; Verdeling studenttypen per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

Studiejaar

Van de respondenten zit 40,7% in het eerste studiejaar; 28,7% in het tweede studiejaar; 12% in het derde studiejaar en 18,6% in het vierde studiejaar of hoger. In figuur 5.1.3 is de verdeling van de studiejaar per hogeschool te zien.



Figuur 5.1.3; Verdeling studiejaar respondenten per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

Leeftijd

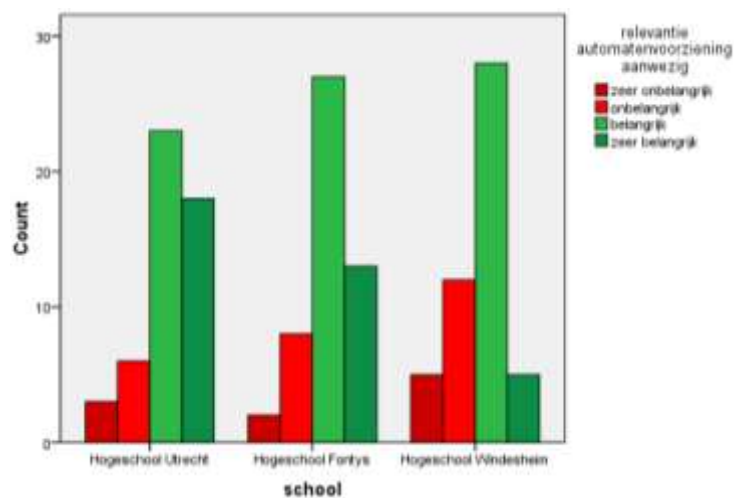
De leeftijden van de respondenten variëren van 17 tot 35 jaar. 79% van de respondenten heeft een leeftijd tussen de 19 en 23 jaar. Voor verdere specificatie van de leeftijden, zie bijlage 9.

5.2.Relevantie soort restauratieve voorzieningen aanwezig op de campus van een hogeschool

Bij dit onderdeel is gemeten hoe belangrijk de studenten het vinden dat de verschillende restauratieve voorzieningen op de campus van een hogeschool aanwezig moeten zijn. In deze paragraaf wordt per restauratieve voorziening het resultaat getoond. Voor specifieke getallen en percentages van het resultaat wordt verwezen naar bijlage 10.

Automatenvoorzieningen

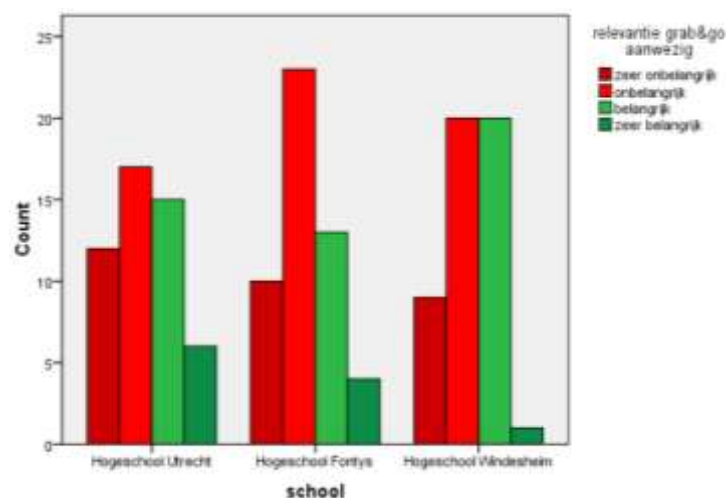
Door het merendeel (76%) van de respondenten wordt het (zeer) belangrijk gevonden dat er automatenvoorzieningen aanwezig zijn op de campus van een hogeschool. In figuur 5.2.1 wordt per hogeschool aangegeven hoe belangrijk het wordt gevonden dat er automatenvoorzieningen aanwezig zijn op de campus van een hogeschool.



Figuur 5.2.1; Verdeling relevantie automatenvoorziening aanwezig, per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

Grab & Go

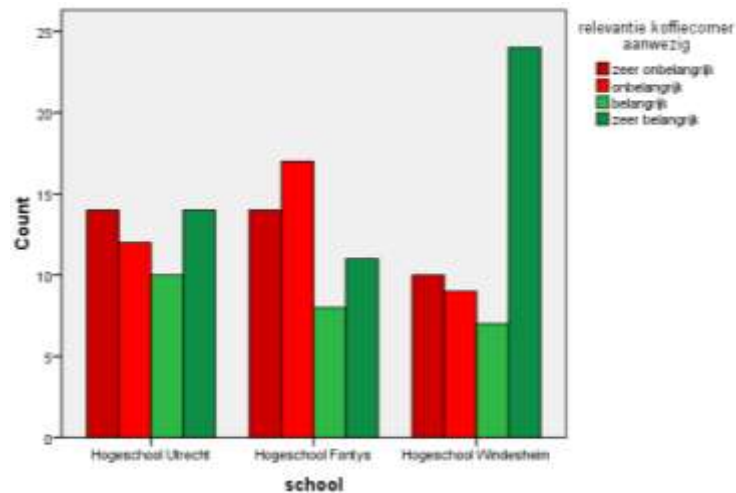
Door 60% van de respondenten wordt het (zeer) onbelangrijk gevonden dat er een Grab &Go op de campus van een hogeschool aanwezig is. Hoe belangrijk het door de respondenten per hogeschool wordt gevonden dat er een Grab & Go aanwezig is op de campus van een hogeschool, wordt weergegeven in figuur 5.2.2.



Figuur 5.2.2; Verdeling relevantie Grab & Go aanwezig, per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

Koffiecorner

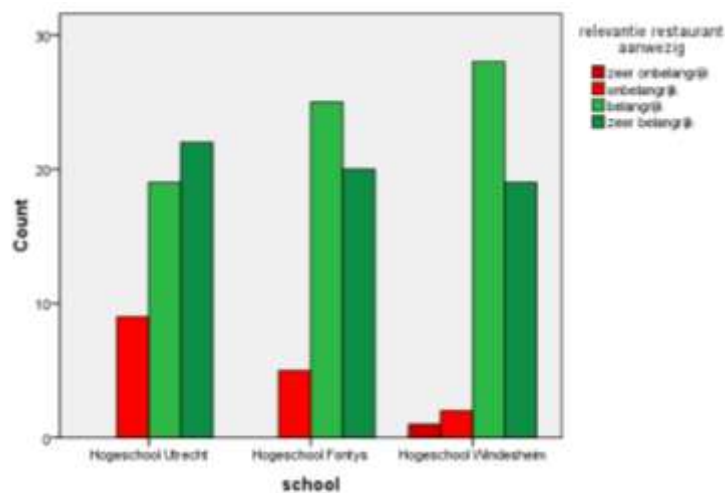
Door een kleine meerderheid (51%) van de respondenten wordt het (zeer) onbelangrijk gevonden dat een koffiecorner op de campus van een hogeschool aanwezig is. Opvallend hierin is dat door 62% van de respondenten van de Hogeschool Windesheim (n=50) het (zeer) belangrijk vinden dat er een koffiecorner binnen de campus van een hogeschool aanwezig is. In figuur 5.2.3 wordt per hogeschool aangegeven hoe belangrijk het wordt gevonden dat een koffiecorner op de campus van een hogeschool aanwezig is.



Figuur 5.2.3; Verdeling relevantie koffiecorner aanwezig, per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

Restaurant

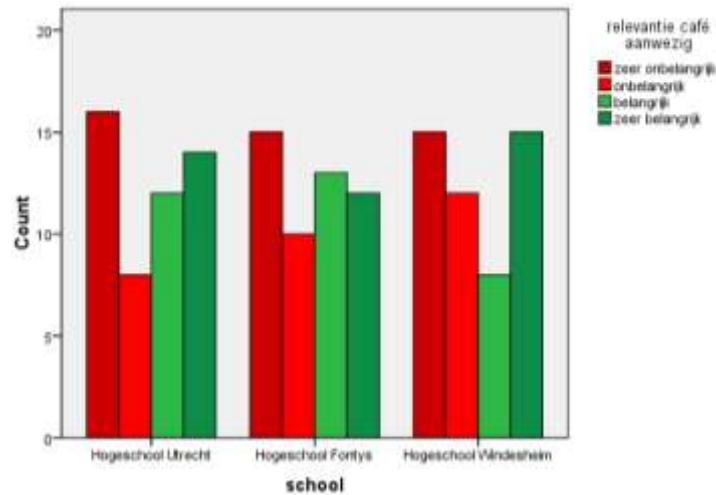
Door een ruime meerderheid (88%) van de respondenten wordt aangegeven dat het (zeer) belangrijk is dat er op de campus van de hogeschool een restaurant aanwezig is. Hoe belangrijk de respondenten per hogeschool dit vinden wordt in figuur 5.2.4 weergegeven.



Figuur 5.2.4; Verdeling relevantie restaurant aanwezig, per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

Café

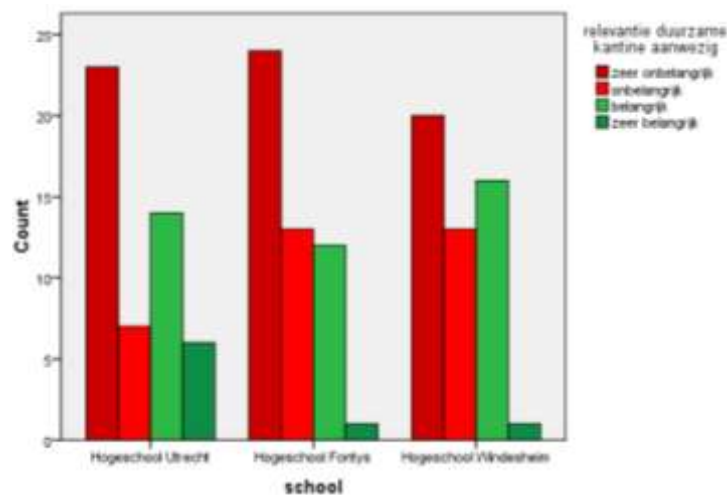
Door een kleine meerderheid (51%) van de respondenten wordt het (zeer) onbelangrijk gevonden dat er een café op de campus van een hogeschool aanwezig is. Hoe belangrijk het door de respondenten per hogeschool wordt gevonden dat er een café aanwezig is op de campus van een hogeschool, wordt weergegeven in figuur 5.2.5.



Figuur 5.2.5; Verdeling relevantie café aanwezig, per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

Duurzame kantine

Door 67% van de respondenten is aangegeven dat het (zeer) onbelangrijk is dat er een duurzame kantine op de campus van een hogeschool aanwezig is. In figuur 5.2.6 wordt per hogeschool weergegeven hoe belangrijk het wordt gevonden dat er een duurzame kantine op de campus van een hogeschool aanwezig is.

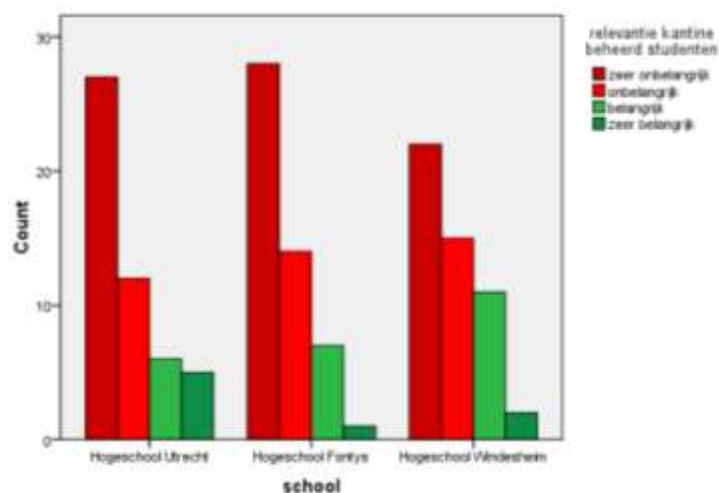


Figuur 5.2.6; Verdeling relevantie duurzame kantine aanwezig, per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

Kantine beheerd door studenten

Door 79% van de respondenten wordt het (zeer) onbelangrijk gevonden dat er een kantine op de campus van een hogeschool aanwezig is die wordt beheerd door studenten. Opvallend hierin is dat door 26% van de respondenten van de Hogeschool Windesheim (n=50) het (zeer) belangrijk vindt dat er een kantine op de campus van een hogeschool aanwezig is die wordt beheerd door studenten. In

figuur 5.2.7 wordt per hogeschool weergegeven hoe belangrijk het wordt gevonden dat een kantine op de campus van een hogeschool aanwezig is die wordt beheerd door studenten.



Figuur 5.2.7; Verdeling relevantie kantine beheerd door studenten aanwezig, per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

5.3.Studentgebruik restauratieve voorzieningen

Bij dit onderdeel is gemeten of en hoe vaak per week studenten gebruik maken van de verschillende restauratieve voorzieningen. In deze paragraaf wordt per restauratieve voorziening het resultaat getoond. De resultaten zijn alleen berekend over de respondenten die gebruik maken van de restauratieve voorzieningen.

Automatenvoorzieningen

Zoals eerder benoemd is de respons van dit onderzoek 150 studenten. Daarvan maken 121 respondenten gebruik van de automatenvoorzieningen die binnen de hogescholen worden aangeboden. Opvallend is dat bij de Hogeschool Utrecht het gemiddeld gebruik veel hoger ligt dan bij de Hogeschool Windesheim (zie tabel 5.3-1). Wellicht is dit verschil te wijten aan het feit dat er binnen de hogeschool Windesheim meer andere restauratieve voorzieningen worden aangeboden dan bij de Hogeschool Utrecht.

Tabel 5.3-1; Verdeling gemiddeld gebruik automatenvoorzieningen per hogeschool in aantallen per week (totaal n=121; Hogeschool Utrecht n=43; Hogeschool Fontys n=41; Hogeschool Windesheim n=37)

		Gemiddeld gebruik	Totaal respondenten
School	Hogeschool Utrecht	3,60	43
	Hogeschool Fontys	2,80	41
	Hogeschool Windesheim	0,84	37
Totaal		2,49	121

Koffiecorner

Door 52 respondenten wordt gebruik gemaakt van de koffiecorner. Dit komt omdat alleen binnen de Hogeschool Fontys en Windesheim een koffiecorner wordt aangeboden, bovendien maken niet alle respondenten gebruik van de koffiecorner. In tabel 5.3-2 wordt het gemiddeld gebruik van de koffiecorner per hogeschool weergegeven.

Tabel 5.3-2; Verdeling gemiddeld gebruik koffiecorner per hogeschool en totaal, in aantallen per week (totaal n=52; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=11; Hogeschool Windesheim n=41)

		Gemiddeld gebruik	Totaal respondenten
School	Hogeschool Fontys	1,64	11
	Hogeschool Windesheim	2,51	41
Totaal		2,33	52

Het verschil in wekelijks gebruik van de koffiecorner bij de Hogeschool Fonty en Hogeschool Windesheim is waarschijnlijk te verklaren omdat door veel respondenten binnen de Hogeschool Fontys werd gezegd: “ik wist niet dat we een koffiecorner hadden”. Tevens is het zo dat de koffie bij de Hogeschool Fontys in een glas wordt geserveerd waardoor je verplicht bent in het koffiehuis/café te zitten. Dit in tegenstelling tot de Hogeschool Windesheim waar de koffie in een kartonnenbekertje wordt geserveerd waardoor de consument de keuze kan maken om door te lopen of gebruik te maken van de zitgelegenheid.

Restaurant

Door 141 respondenten wordt gebruik gemaakt van het restaurant. Hoe vaak de respondenten gemiddeld per week gebruik maken van het restaurant wordt in tabel 5.3-3 weergegeven.

Tabel 5.3-3; Verdeling gemiddeld gebruik restaurant per hogeschool en totaal, in aantallen per week (totaal n=141; Hogeschool Utrecht n=46; Hogeschool Fontys n=49; Hogeschool Windesheim n=46)

		Gemiddeld gebruik	Totaal respondenten
School	Hogeschool Utrecht	1,76	46
	Hogeschool Fontys	2,61	49
	Hogeschool Windesheim	1,30	46
Totaal		1,91	141

Café

Van het café maken 57 respondenten gebruik. Opvallend is dat het café bij de Hogeschool Utrecht per week gemiddeld vaker wordt gebruikt dan de andere hogescholen (zie tabel 5.3-4).

Tabel 5.3-4; Verdeling gemiddeld gebruik café per hogeschool en totaal, in aantallen per week (totaal n=57; Hogeschool Utrecht n=12; Hogeschool Fontys n=21; Hogeschool Windesheim n=24)

		Gemiddeld gebruik	Totaal respondenten
School	Hogeschool Utrecht	1,25	12
	Hogeschool Fontys	0,19	21
	Hogeschool Windesheim	0,42	24
Totaal		0,51	57

Duurzame kantine

Totaal maken 8 respondenten gebruik van de duurzame kantine die binnen de Hogeschool Windesheim wordt aangeboden. De andere hogescholen kennen geen duurzame kantine. In tabel 5.3-5 wordt het gemiddeld gebruik van deze kantine per week weergegeven.

Tabel 5.3-5; Gemiddeld gebruik duurzame kantine, in aantallen per week (totaal n=8; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=0; Hogeschool Windesheim n=8)

		Gemiddeld gebruik	Totaal respondenten
School	Hogeschool Windesheim	1,75	8
Totaal		1,75	8

Kantine beheerd door studenten

Totaal maken 4 respondenten gebruik van de kantine die door studenten wordt beheerd. In tabel 5.3-6 wordt het gemiddeld gebruik van deze kantine per week weergegeven.

Tabel 5.3-6; Gemiddeld gebruik kantine beheerd door studenten, in aantallen per week (totaal n=4; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=0; Hogeschool Windesheim n=4)

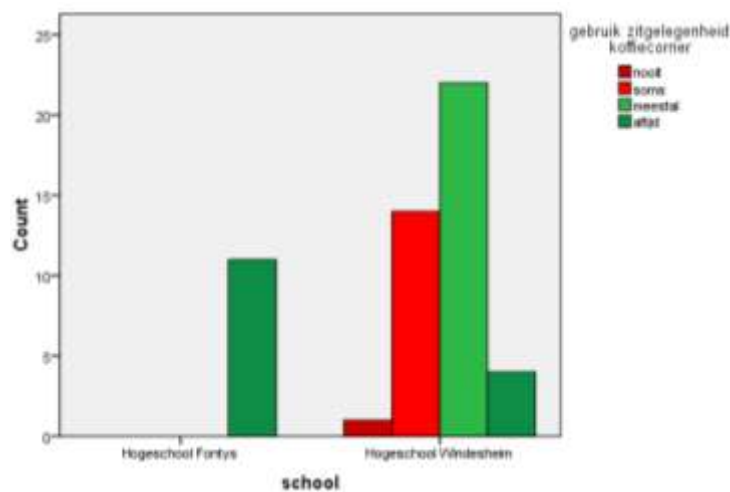
		Gemiddeld gebruik	Totaal respondenten
School	Hogeschool Windesheim	5,50	4
Totaal		5,50	4

5.4.Studentgebruik zitgelegenheid restauratieve voorzieningen

Bij dit onderdeel is gemeten hoe vaak de studenten gebruik maken van de zitgelegenheden bij de verschillende restauratieve voorzieningen. Hierbij zijn de antwoorden van de respondenten gecategoriseerd in nooit, soms, meestal of altijd. In deze paragraaf wordt per restauratieve voorziening het resultaat getoond. Voor specifieke getallen en percentages van het resultaat wordt verwezen naar bijlage 11.

Koffiecorner

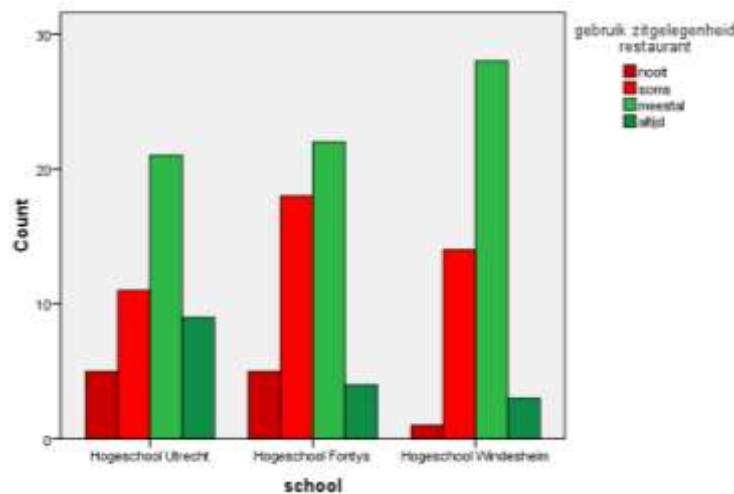
Door 52 respondenten wordt gebruik gemaakt van de koffiecorner. Dit komt omdat alleen binnen de Hogeschool Fontys en Windesheim een koffiecorner wordt aangeboden, bovendien maken niet alle respondenten gebruik van de koffiecorner. De meerderheid (80%) van de respondenten geeft aan meestal of altijd gebruik te maken van de zitgelegenheid bij de koffiecorner. In figuur 5.4.1 wordt per hogeschool weergegeven hoe vaak de respondenten gebruik maken van de zitgelegenheid bij de koffiecorner.



Figuur 5.4.1; Verdeling gebruik zitgelegenheid koffiecorner per hogeschool in aantallen (totaal n=52; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=11; Hogeschool Windesheim n=41)

Restaurant

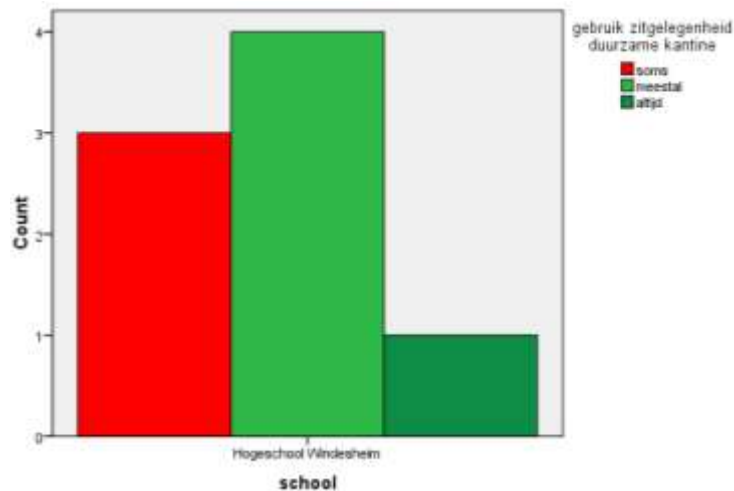
Door 141 respondenten wordt gebruik gemaakt van het restaurant. De ruime meerderheid (62%) van de respondenten geeft aan meestal of altijd gebruik te maken van de zitgelegenheid van het restaurant. In figuur 5.4.2 wordt per hogeschool weergegeven hoe vaak de respondenten gebruik maken van de zitgelegenheid bij het restaurant.



Figuur 5.4.2; Verdeling gebruik zitgelegenheid restaurant per hogeschool in aantallen (totaal n=141; Hogeschool Utrecht n=46; Hogeschool Fontys n=49; Hogeschool Windesheim n=46)

Duurzame kantine

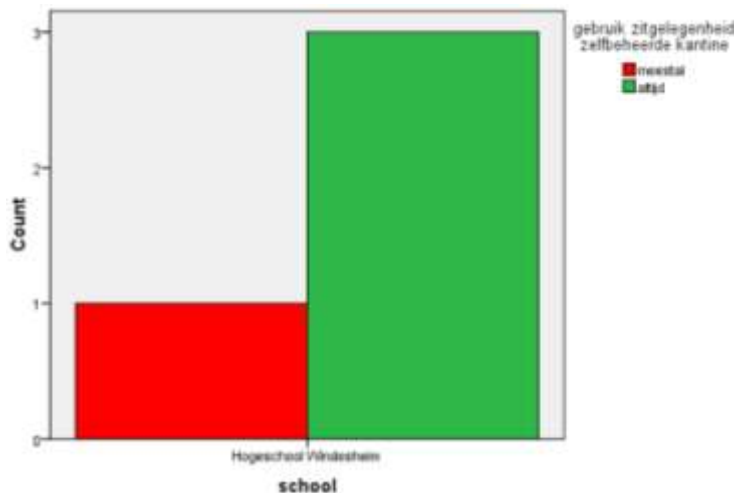
Door 8 respondenten wordt gebruik gemaakt van de duurzame kantine. Daarvan geeft 63% aan meestal of altijd gebruik te maken van de zitgelegenheid. In figuur 5.4.3 wordt weergegeven hoe vaak de respondenten gebruik maken van de zitgelegenheid bij de duurzame kantine.



Figuur 5.4.3; Verdeling gebruik zitgelegenheid duurzame kantine in aantallen (totaal n=8; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=0; Hogeschool Windesheim n=8)

Kantine beheerd door studenten

Door 4 respondenten wordt gebruik gemaakt van de kantine die door studenten wordt beheerd. De ruime meerderheid (75%) geeft aan altijd gebruik te maken van de zitgelegenheid van deze kantine. In figuur 5.4.4 wordt weergegeven hoe vaak de respondenten gebruik maken van de zitgelegenheid bij de duurzame kantine.



Figuur 5.4.4; Verdeling gebruik zitgelegenheid kantine die door studenten wordt beheerd in aantallen (totaal n=4; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=0; Hogeschool Windesheim n=4)

5.5.Reden gebruik restauratieve voorziening

Bij dit onderdeel is gemeten wat de reden is dat de studenten gebruik maken van de verschillende restauratieve voorzieningen. Hierbij zijn de antwoorden van de respondenten gecategoriseerd in ontspanning, functioneel, samenwerken, studie of bewuste keuze (bij de duurzame kantine). Bij het beantwoorden van deze vraag konden meerdere antwoorden worden gegeven. In deze paragraaf wordt per restauratieve voorziening het resultaat gepresenteerd.

Automatenvoorzieningen

Door 121 respondenten wordt gebruik gemaakt van de automatenvoorzieningen. Daarvan geeft de ruime meerderheid (99%) aan de automatenvoorzieningen functioneel te gebruiken. In tabel 5.5-1 wordt per hogeschool weergegeven wat de reden is dat de respondenten gebruik maken van de automatenvoorzieningen.

Tabel 5.5-1; Verdeling reden gebruik automatenvoorzieningen per hogeschool in aantallen (totaal n=121; Hogeschool Utrecht n=43; Hogeschool Fontys n=41; Hogeschool Windesheim n=37)

		Ontspanning	Functioneel	Samenwerken	studie
School	Hogeschool Utrecht	9	42	9	8
	Hogeschool Fontys	5	41	9	6
	Hogeschool Windesheim	2	37	5	4
Totaal		16	120	23	18

Koffiecorner

Door 52 respondenten wordt gebruik gemaakt van de koffiecorner. Daarvan geeft de ruime meerderheid (96%) aan de koffiecorner functioneel te gebruiken. In tabel 5.5-2 wordt weergegeven wat de reden is dat de respondenten gebruik maken van de koffiecorner.

Tabel 5.5-2; Verdeling reden gebruik koffiecorner per hogeschool in aantallen (totaal n=52; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=11; Hogeschool Windesheim n=41)

		Ontspanning	Functioneel	Samenwerken	studie
School	Hogeschool Fontys	8	9	4	3
	Hogeschool Windesheim	22	41	9	6
Totaal		30	50	13	9

Restaurant

Totaal maken 141 respondenten gebruik van het restaurant. Daarvan geeft 100% aan het restaurant voor functioneel gebruik te benutten. In tabel 5.5-3 wordt per hogeschool weergegeven wat de reden is dat de respondenten gebruik maken van het restaurant.

Tabel 5.5-3; Verdeling reden gebruik restaurant per hogeschool in aantallen (totaal n=141; Hogeschool Utrecht n=46; Hogeschool Fontys n=49; Hogeschool Windesheim n=46)

		Ontspanning	Functioneel	Samenwerken	studie
School	Hogeschool Utrecht	15	46	11	11
	Hogeschool Fontys	18	49	12	14
	Hogeschool Windesheim	7	46	4	2
Totaal		40	141	27	27

Café

Door 57 respondenten wordt gebruik gemaakt van het café. Daarvan maakt de ruime meerderheid (98%) gebruik van het café voor ontspanning. In tabel 5.5-4 wordt per hogeschool weergegeven wat de reden is dat de studenten gebruik maken van het café.

Tabel 5.5-4; Verdeling reden gebruik café per hogeschool in aantallen (totaal n=57; Hogeschool Utrecht n=12; Hogeschool Fontys n=21; Hogeschool Windesheim n=24)

	Ontspanning	Functioneel	Samenwerken	studie
School Hogeschool Utrecht	12	1	3	3
Hogeschool Fontys	20	1	0	0
Hogeschool Windesheim	24	0	0	0
Totaal	56	2	3	3

Duurzame kantine

Door 8 respondenten wordt gebruik gemaakt van de duurzame kantine. Daarvan geeft de ruime meerderheid (88%) aan deze restauratieve voorziening voor functioneel gebruik te benutten. Opvallend is dat geen van de respondenten aangeeft dat het een bewuste keuze is om gebruik te maken van de duurzame kantine. In tabel 5.5-5 wordt weergegeven wat de redenen zijn dat de respondenten gebruik maken van de duurzame kantine.

Tabel 5.5-5; Verdeling reden gebruik duurzame kantine in aantallen (totaal n=8; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=0; Hogeschool Windesheim n=8)

	Ontspanning	Functioneel	Samenwerken	Studie	Bewuste keuze
School Hogeschool Windesheim	3	7	3	3	0
Totaal	3	7	3	3	0

Kantine beheerd door studenten

Door 4 respondenten wordt gebruik gemaakt van de kantine die door studenten wordt beheerd. 100% van de respondenten geeft aan de kantine te gebruiken voor ontspanning of functioneel te benutten. In tabel 5.5-6 wordt weergegeven wat de reden is dat de respondenten gebruik maken van deze kantine.

Tabel 5.5-6; Verdeling reden gebruik kantine beheerd door studenten in aantallen (totaal n=4; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=0; Hogeschool Windesheim n=4)

	Ontspanning	Functioneel	Samenwerken	studie
School Hogeschool Windesheim	4	4	2	2
Totaal	4	4	2	2

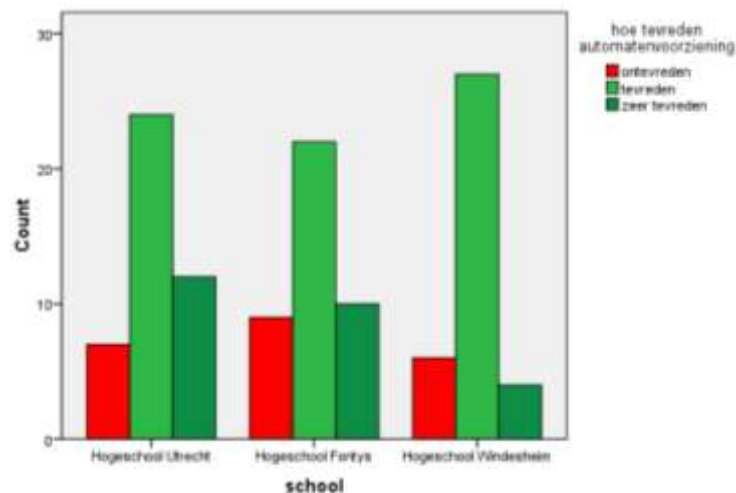
5.6. Algemene tevredenheid restauratieve voorzieningen

Bij dit onderdeel is gemeten wat de algemene tevredenheid van de studenten is over de restauratieve voorzieningen. Bij het beantwoorden van deze vraag was een keuze uit vier antwoorden mogelijk: zeer ontevreden, ontevreden, tevreden of zeer tevreden. Per restauratieve voorzieningen wordt de algemene tevredenheid aangegeven. Ook wordt per restauratieve voorziening enkele verbeterpunten aangegeven. Voor verder specifieke getallen en percentages wordt verwezen naar bijlage 12.

Automatenvoorzieningen

Totaal maken 121 respondenten gebruik van de automatenvoorzieningen. Daarvan geeft de ruime meerderheid (82%) aan (zeer) tevreden te zijn over de automatenvoorzieningen die binnen de

hogeschool worden aangeboden. In figuur 5.6.1 wordt per hogeschool de tevredenheid van de respondenten over de automatenvoorzieningen weergegeven.



Figuur 5.6.1; Verdeling tevredenheid automatenvoorzieningen per hogeschool in aantallen (totaal n=121; Hogeschool Utrecht n=43; Hogeschool Fontys n=41; Hogeschool Windesheim n=37)

Verbeterpunten automatenvoorzieningen

Tijdens het onderzoek is aan de respondenten gevraagd wat er verbeterd kan worden aan de automatenvoorzieningen om de studenttevredenheid toe te laten nemen. Hieronder wordt per hogeschool weergegeven wat de verbeterpunten zijn voor de automatenvoorzieningen.

Hogeschool Utrecht

- Ander assortiment, nu is er vooral chocolade in de snackautomaten;
- Voordeligere producten in de automaten aanbieden;
- De betalingsmethode in de automaten aanpassen, bijvoorbeeld met muntgeld betalen;
- De snack- en frisdrankautomaten zijn soms leeg;
- De smaak van de koffie kan worden verbeterd;
- De thee smaakt naar koffie;
- Lepeltjes om de koffie te roeren ontbreken.

Hogeschool Fontys

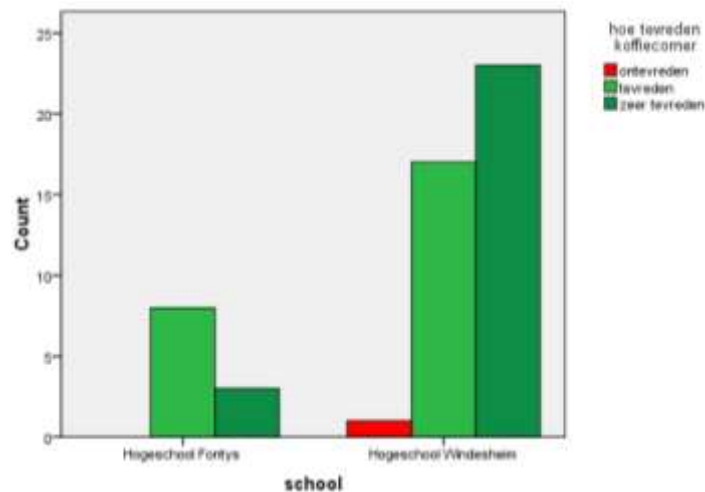
- De betalingsmethode in de automaten aanpassen, bijvoorbeeld met pin betalen;
- De automaten zijn vaak buiten gebruik;
- Er kunnen meer automaten door het gebouw worden geplaatst;
- De smaak van de koffie kan worden verbeterd.

Hogeschool Windesheim

- Ander assortiment in frisdrankautomaten, water ontbreekt;
- De automaten zijn vaak buiten gebruik;
- De smaak van de koffie kan worden verbeterd;
- Automaten zijn lastig te vinden/verdekt opgesteld;
- Er kunnen meer automaten op de campus worden geplaatst;
- De thee smaakt naar koffie.

Koffiecorner

Door 52 respondenten wordt gebruik gemaakt van de koffiecorner. Daarvan is 98% (zeer) tevreden over deze restauratieve voorziening. Hoe de tevredenheid van de respondenten over de koffiecorner per hogeschool is wordt in figuur 5.6.2 weergegeven.



Figuur 5.6.2; Verdeling tevredenheid koffiecorner per hogeschool in aantallen (totaal n=52; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=11; Hogeschool Windesheim n=41)

Verbeterpunten koffiecorner

Tijdens het onderzoek is aan de respondenten gevraagd wat er verbeterd kan worden aan de koffiecorner om de studenttevredenheid toe te laten nemen. Hieronder wordt per hogeschool weergegeven wat de verbeterpunten zijn voor de koffiecorner.

Hogeschool Fontys

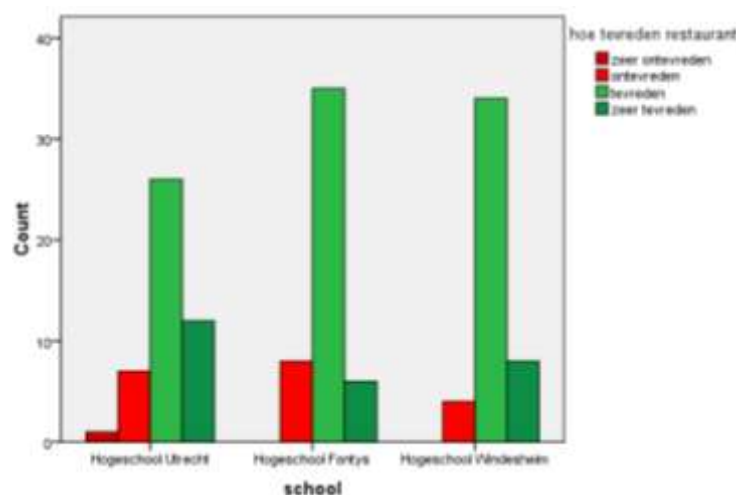
- Meer zitgelegenheid in de koffiecorner;
- De prijs van de producten zijn te hoog.

Hogeschool Windesheim

- Lange wachtrij bij de kassa;
- De prijs van de producten zijn te hoog.

Restaurant

141 respondenten maken gebruik van het restaurant binnen de hogeschool. Maar liefst 86% geeft aan (zeer) tevreden te zijn over deze voorziening. In figuur 5.6.3 wordt per hogeschool weergegeven hoe tevreden de studenten zijn over het restaurant.



Figuur 5.6.3; Verdeling tevredenheid restaurant per hogeschool in aantallen (totaal n=141; Hogeschool Utrecht n=46; Hogeschool Fontys n=49; Hogeschool Windesheim n=46)

Verbeterpunten restaurant

Tijdens het onderzoek is aan de respondenten gevraagd wat er verbeterd kan worden aan het restaurant om de studenttevredenheid toe te laten nemen. Hieronder wordt per hogeschool weergegeven wat de verbeterpunten zijn voor het restaurant.

Hogeschool Utrecht

- De prijs van de producten zijn te hoog;
- Er is te weinig zitplek;
- De producten zijn niet altijd vers;
- De producten zijn vaak op;
- Lange wachtrij bij de kassa.

Hogeschool Fontys

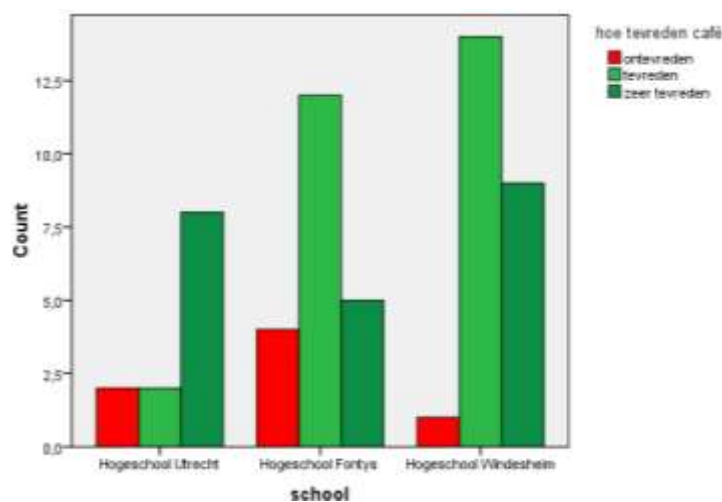
- De prijs van de producten zijn te hoog;
- Lange wachtrij bij de kassa;
- Een breder assortiment, meer keuze uit producten;
- De producten zijn niet altijd vers;
- De betalingsmethode in het restaurant aanpassen, bijvoorbeeld met pin betalen.

Hogeschool Windesheim

- De prijs van de producten zijn te hoog;
- Lange wachtrij bij de kassa;
- Een breder assortiment, meer keuze uit producten;
- De producten zijn niet altijd vers;
- Gezond eten is duurder dan ongezond eten, zoals kroket en friet.

Café

Totaal maken 57 respondenten gebruik van een café dat binnen de hogescholen wordt aangeboden. Daarvan geeft 88% aan (zeer) tevreden te zijn over deze restauratieve voorziening. In figuur 5.6.4 wordt per hogeschool weergegeven hoe tevreden de studenten zijn over het café.



Figuur 5.6.4; Verdeling tevredenheid café per hogeschool in aantallen (totaal n=57; Hogeschool Utrecht n=12; Hogeschool Fontys n=21; Hogeschool Windesheim n=24)

Verbeterpunten café

Tijdens het onderzoek is aan de respondenten gevraagd wat er verbeterd kan worden aan het café om de studenttevredenheid toe te laten nemen. Hieronder wordt per hogeschool weergegeven wat de verbeterpunten zijn voor het café.

Hogeschool Utrecht

- De openingstijden van het café aanpassen, langer open tot 20:00 uur;
- De betalingsmethode in het café aanpassen, bijvoorbeeld met muntgeld betalen;
- Meer zitruimte in het café.

Hogeschool Fontys

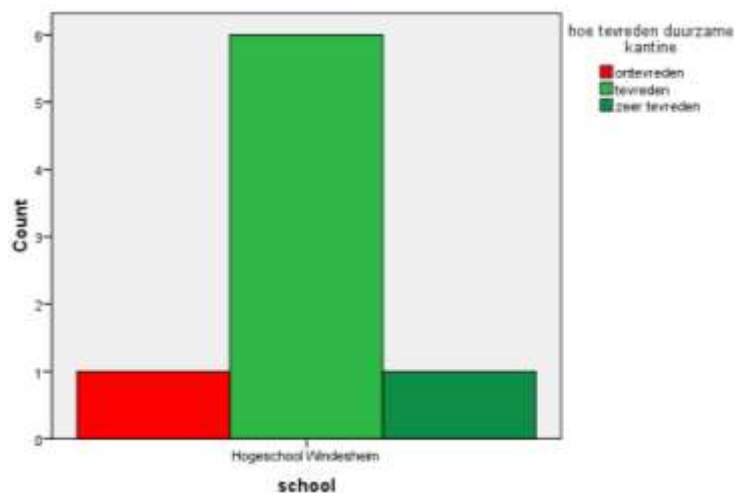
- Verbetering service van medewerkers, producten worden niet geleverd;
- Té moderne uitstraling voor een café;
- De snacks smaken niet lekker.

Hogeschool Windesheim

- Meer zitruimte in het café;
- De betalingsmethode in het café aanpassen, bijvoorbeeld met pin betalen;
- De openingstijden van het café aanpassen, langer open tot 20:30 uur.

Duurzame kantine

Door 8 respondenten wordt gebruik gemaakt van de duurzame kantine. Daarvan geeft de ruime meerderheid (88%) aan (zeer) tevreden te zijn over deze restauratieve voorziening. In figuur 5.6.5 wordt weergegeven hoe tevreden de studenten zijn over de duurzame kantine binnen de Hogeschool Windesheim.



Figuur 5.6.5; Verdeling tevredenheid duurzame kantine in aantallen (totaal n=8; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=0; Hogeschool Windesheim n=8)

Verbeterpunten duurzame kantine

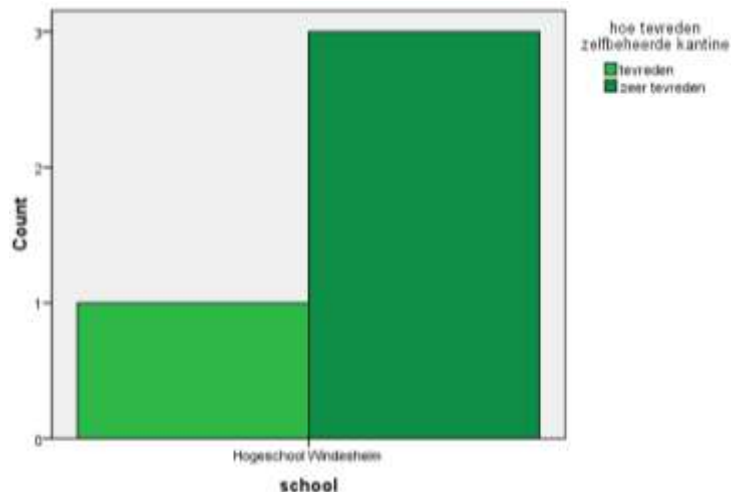
Tijdens het onderzoek is aan de respondenten gevraagd wat er verbeterd kan worden aan de duurzame kantine om de studenttevredenheid toe te laten nemen. Hieronder wordt weergegeven wat de verbeterpunten zijn voor de duurzame kantine.

Hogeschool Windesheim

- De openingstijden van de duurzame kantine aanpassen, langer open tot 18:00 uur.
- Een breder assortiment, meer keuze uit producten;
- Meer zitruimte bij de duurzame kantine.

Kantine beheerd door studenten

Door 4 respondenten wordt gebruik gemaakt van de kantine die beheerd wordt door studenten. In figuur 5.6.6 is weergegeven hoe tevreden de studenten zijn over deze restauratieve voorziening.



Figuur 5.6.6; Verdeling tevredenheid kantine beheerd door studenten in aantallen (totaal n=4; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=0; Hogeschool Windesheim n=4)

Verbeterpunten kantine beheerd door studenten

Tijdens het onderzoek is aan de respondenten gevraagd wat er verbeterd kan worden aan de kantine die door studenten wordt beheerd, om de studenttevredenheid toe te laten nemen. Hieronder wordt weergegeven wat de verbeterpunten zijn voor de kantine die door studenten wordt beheerd.

Hogeschool Windesheim

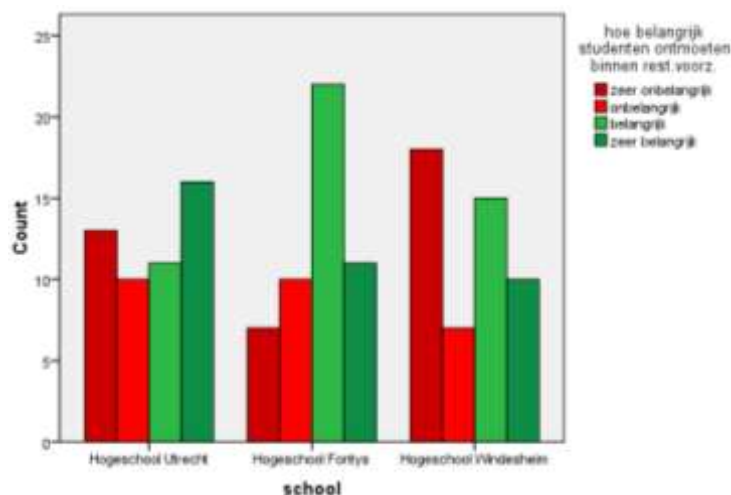
- De betalingsmethode in de kantine aanpassen, bijvoorbeeld met pin betalen.

5.7.Relevantie ontmoeting binnen restauratieve voorzieningen

Bij dit onderdeel is gemeten hoe belangrijk de respondenten het vinden dat zij studenten of docenten kunnen ontmoeten binnen de restauratieve voorzieningen in de hogeschool. Bij het beantwoorden van de vraag was keuze uit vier antwoorden mogelijk namelijk: zeer onbelangrijk, onbelangrijk, belangrijk of zeer belangrijk. Voor specifieke getallen en percentages wordt verwezen naar bijlage 13.

Studenten

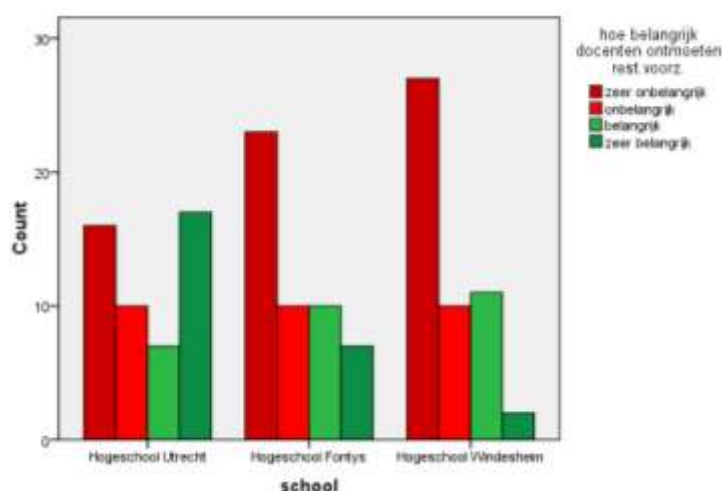
Door 57% van alle respondenten wordt aangegeven dat het (zeer) belangrijk is dat studenten andere studenten kunnen ontmoeten binnen restauratieve voorzieningen. In figuur 5.7.1 wordt per hogeschool weergegeven hoe belangrijk dit wordt gevonden door de respondenten.



Figuur 5.7.1; Verdeling relevantie studenten ontmoeten binnen restauratieve voorziening per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

Docenten

Door 64% van alle respondenten wordt aangegeven dat het (zeer) onbelangrijk is dat zij docenten binnen de restauratieve voorzieningen kunnen ontmoeten. In figuur 5.7.2 wordt per hogeschool weergegeven hoe belangrijk dit wordt gevonden door de respondenten.



Figuur 5.7.2; Verdeling relevantie docenten ontmoeten binnen restauratieve voorzieningen per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

5.8. Gemiddelde loopafstand naar de restauratieve voorzieningen

Bij dit onderdeel is gemeten wat de gemiddelde loopafstand in minuten is naar de verschillende restauratieve voorzieningen. Dit wordt ingeschat door de respondent op het moment dat de respondent een product van de betreffende voorziening wil hebben. Deze vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die ook gebruik maken van deze restauratieve voorziening. In tabel 5.8-1 wordt per hogeschool de gemiddelde loopafstand (gem. loopafstand) samen met het aantal respondenten (respons) weergegeven. In bijlage 14 wordt de totale gemiddelde loopafstand weergegeven.

Tabel 5.8-1; Verdeling gemiddelde loopafstand (in minuten) naar restauratieve voorzieningen en responsaantallen per hogeschool

Restauratieve voorzieningen	Hogeschool Utrecht		Hogeschool Fontys		Hogeschool Windesheim	
	Respons (n)	Gem. loopafstand (minuten)	Respons (n)	Gem. loopafstand (minuten)	Respons (n)	Gem. loopafstand (minuten)
Automatenvoorzieningen	43	1,72	41	2,9	37	2,19
Koffiecorner	n.v.t.	n.v.t.	11	3,82	41	3,66
Restaurant	46	3,13	49	3,16	46	3,54
Café	12	3,58	21	4,10	24	3,79
Duurzame kantine	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	8	1,13
Kantine beheerd door studenten	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	4	1

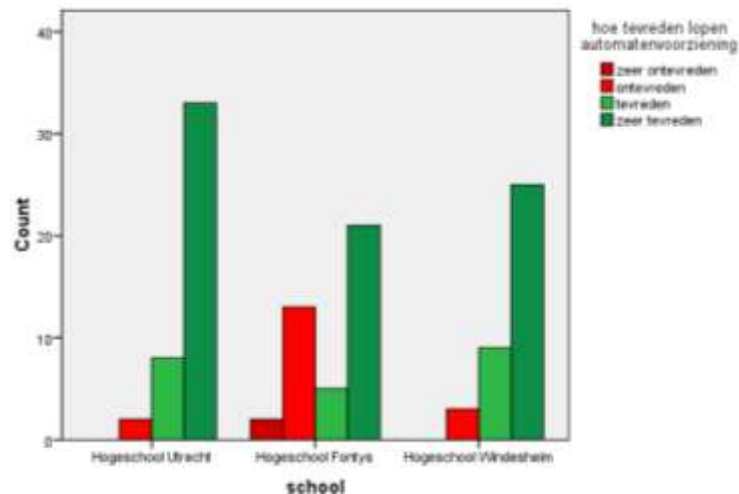
5.9. Tevredenheid student over loopafstand naar restauratieve voorzieningen

Bij dit onderdeel is gemeten hoe tevreden de studenten zijn over de loopafstand naar de verschillende restauratieve voorzieningen. Per restauratieve voorzieningen is aangegeven of de

respondenten, zeer ontevreden, ontevreden, tevreden of zeer tevreden zijn met de loopafstand naar de verschillende restauratieve voorzieningen. Voor specifieke getallen en percentages wordt verwezen naar bijlage 16.

Automatenvoorzieningen

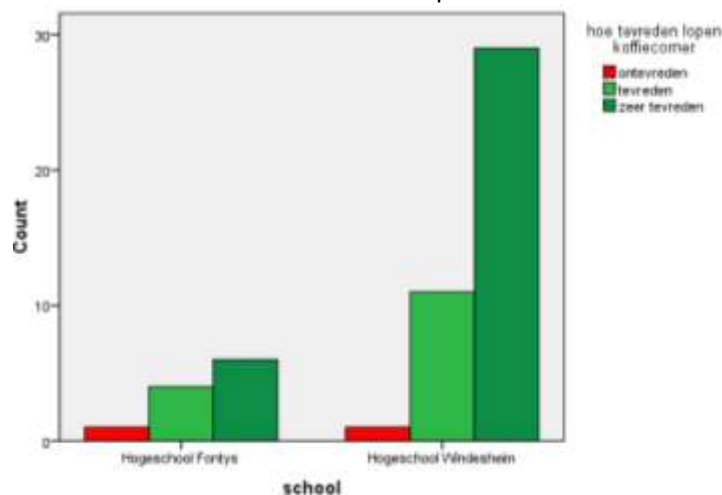
Door 121 respondenten wordt gebruik gemaakt van de automatenvoorzieningen. Daarvan geeft de ruime meerderheid (83%) aan (zeer) tevreden te zijn over de loopafstand. Opvallend is dat bij de Hogeschool Fontys meer respondenten (zeer) ontevreden zijn over de loopafstand naar de automatenvoorzieningen dan bij de andere hogescholen (zie figuur 5.9.1).



Figuur 5.9.1; Verdeling tevredenheid loopafstand automatenvoorziening per hogeschool in aantallen (totaal n=121; Hogeschool Utrecht n=43; Hogeschool Fontys n=41; Hogeschool Windesheim n=37)

Koffiecorner

Door 52 respondenten wordt gebruik gemaakt van de koffiecorner. Daarvan geeft de ruime meerderheid (96%) aan (zeer) tevreden te zijn over de loopafstand naar de koffiecorner. In figuur 5.9.2 wordt per hogeschool de tevredenheid over de loopafstand naar de koffiecorner weergegeven.

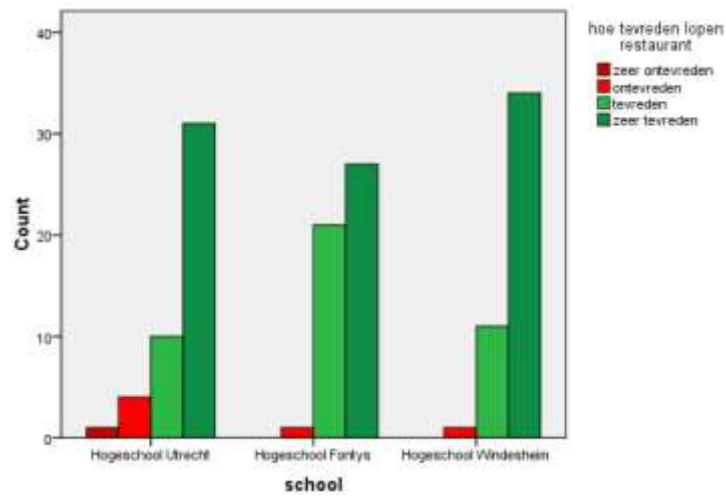


Figuur 5.9.2; Verdeling tevredenheid loopafstand koffiecorner per hogeschool in aantallen (totaal n=52; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=11; Hogeschool Windesheim n=41)

Restaurant

Door 141 respondenten wordt gebruik gemaakt van het restaurant dat binnen de hogeschool wordt aangeboden. Daarvan geeft de ruime meerderheid (95%) aan (zeer) tevreden te zijn over het

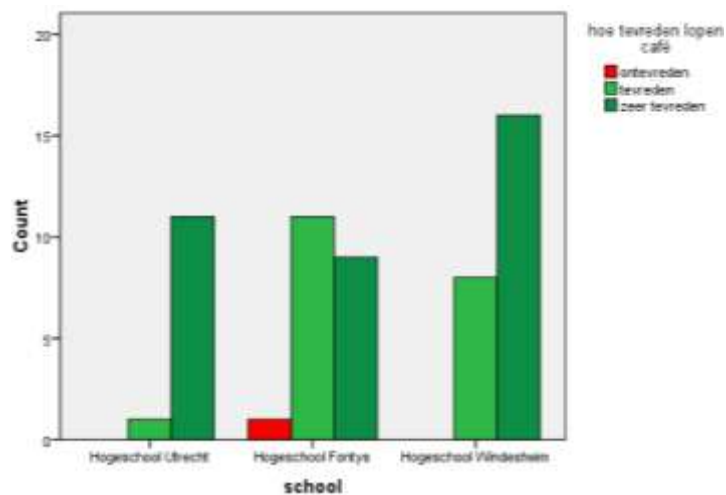
restaurant. Opvallend is dat bij de Hogeschool Utrecht in vergelijking met de andere hogescholen meer respondenten (zeer) ontevreden zijn over de loopafstand naar het restaurant (zie figuur 5.9.3).



Figuur 5.9.3; Verdeling tevredenheid loopafstand restaurant per hogeschool in aantallen (totaal $n=141$; Hogeschool Utrecht $n=46$; Hogeschool Fontys $n=49$; Hogeschool Windesheim $n=46$)

Café

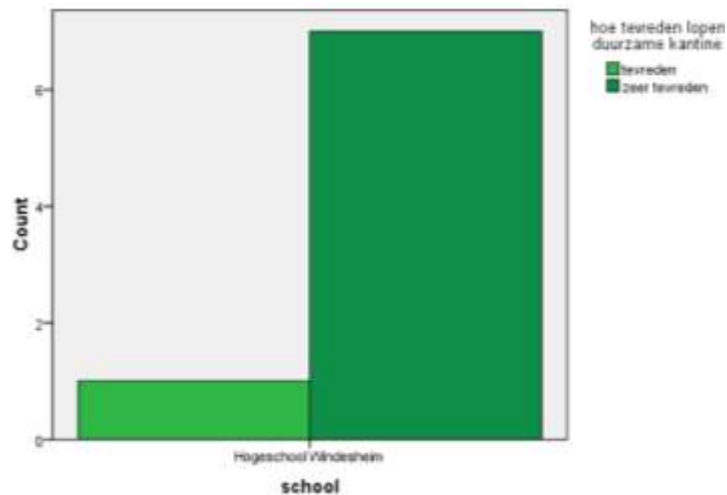
57 respondenten maken gebruik van het café dat binnen de hogescholen wordt aangeboden. Het overgrote deel (98%) daarvan is (zeer) tevreden over de loopafstand naar het café. In figuur 5.9.4 wordt per hogeschool de tevredenheid over de loopafstand naar het café weergegeven.



Figuur 5.9.4; Verdeling tevredenheid loopafstand café per hogeschool in aantallen (totaal $n=57$; Hogeschool Utrecht $n=12$; Hogeschool Fontys $n=21$; Hogeschool Windesheim $n=24$)

Duurzame kantine

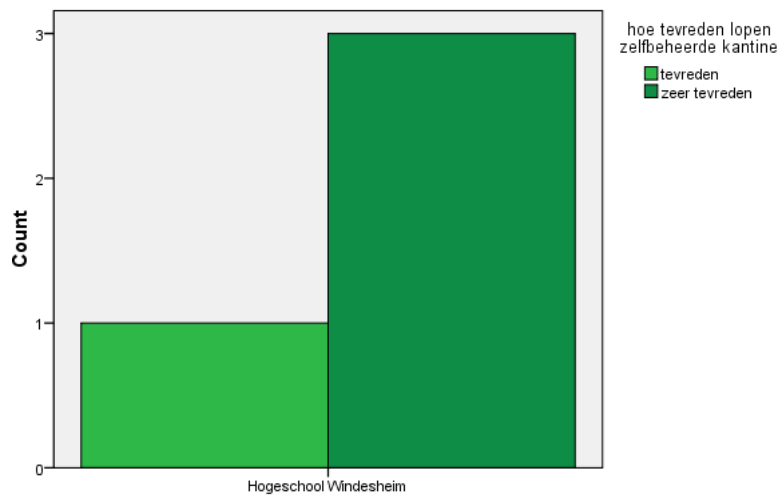
Totaal maken 8 respondenten gebruik van de duurzame kantine. Daarvan geeft 100% aan (zeer) tevreden te zijn over de loopafstand naar deze kantine. In figuur 5.9.5 wordt de verdeling van de tevredenheid over de loopafstand weergegeven.



Figuur 5.9.5; Verdeling tevredenheid loopafstand duurzame kantine in aantallen (totaal n=8; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=0; Hogeschool Windesheim n=8)

Kantine beheerd door studenten

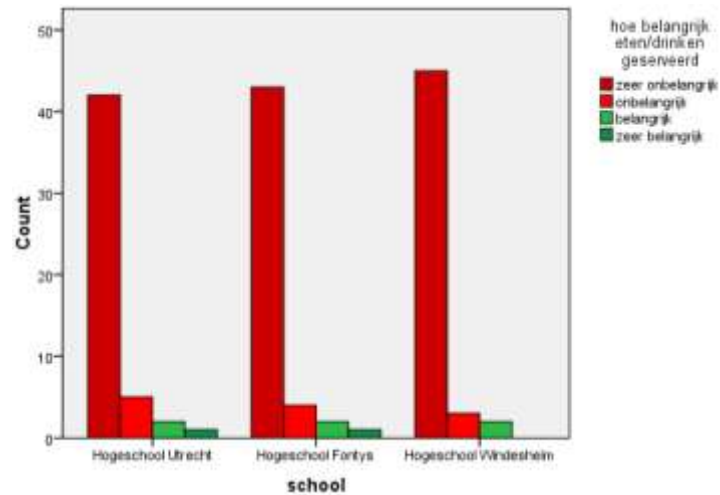
Door 4 respondenten wordt gebruik gemaakt van de kantine die door studenten wordt beheerd. Daarvan is 100% (zeer) tevreden over deze restauratieve voorziening. In figuur 5.9.6 wordt de verdeling van de tevredenheid over de loopafstand weergegeven.



Figuur 5.9.6; Verdeling tevredenheid loopafstand kantine beheerd door studenten in aantallen (totaal n=4; Hogeschool Utrecht n=0; Hogeschool Fontys n=0; Hogeschool Windesheim n=4)

5.10. Relevantie eten en drinken geserveerd

Bij dit onderdeel is gemeten hoe belangrijk het door respondenten wordt gevonden dat het eten en drinken binnen het restaurant in de hogeschool wordt geserveerd. Deze vraag is beantwoord door alle 150 respondenten. Daarvan vindt 95% het (zeer) onbelangrijk dat het eten en drinken wordt geserveerd. In figuur 5.10.1 wordt per hogeschool weergegeven hoe belangrijk de respondenten het vinden dat het eten en drinken binnen het restaurant wordt geserveerd. Voor specifieke getallen en percentages van het resultaat wordt verwezen naar bijlage 16.



Figuur 5.10.1; Verdeling relevantie eten/drinken geserveerd in restaurant per hogeschool in aantallen (totaal n=150; Hogeschool Utrecht n=50; Hogeschool Fontys n=50; Hogeschool Windesheim n=50)

6. Conclusie en discussie

Na het presenteren van de resultaten in voorgaande paragrafen worden deze geanalyseerd en conclusies aan verbonden. Dit wordt gedaan door antwoord te geven op de centrale onderzoeksvraag. Ook wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed aan overige bevindingen die uit dit onderzoek zijn op te maken.

6.1. Terugblik uitvoering onderzoek

Na een literair vooronderzoek is beschreven dat een hoger onderwijsinstelling zich naast een aantrekkelijk onderwijsaanbod kan profileren door een aantrekkelijke fysieke omgeving te bieden. Hierbij wordt onderwijsvastgoed steeds meer ingezet als ontmoetingsplek voor kennisuitwisseling. Ook wordt het steeds belangrijker gevonden dat restauratieve voorzieningen binnen hoger onderwijsinstellingen worden aangeboden. Uit tevredenheidsonderzoeken onder studenten is gebleken dat onderwijsinstellingen slecht scoren op het gebied van restauratieve voorzieningen, hier is een verbeterslag in te maken. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen welke restauratieve voorzieningen op de campus van een hoger onderwijsinstelling benodigd zijn om de studenttevredenheid te vergroten en welke locatie op de campus daarvoor het meest geschikt is.

Methodiek

Hier kan antwoord op worden gegeven doordat er drie hoger onderwijsinstellingen zijn geselecteerd waar onderzoek is verricht. Deze drie onderwijsinstellingen zijn geselecteerd op basis van drie pijlers:

- Het marktaandeel van de hogeschool is gelijkwaardig aan dat van de Hogeschool Utrecht;
- Hoogste score op de restauratieve voorzieningen volgens de Nationale Studenten Enquête;
- Het vastgoed is in een campusomgeving geplaatst.

Dit onderzoek bestond uit twee delen namelijk: een oriënterend- en een hoofdonderzoek. In het oriënterend onderzoek is een interview afgenomen met de facility- of regiemanager van alle drie de hoger onderwijsinstellingen. Ook is er bij alle drie de hoger onderwijsinstellingen een locatieanalyse uitgevoerd. Door dit oriënterend onderzoek is een beeld verkregen hoe de restauratieve voorzieningen op de campus van de drie hoger onderwijsinstellingen zijn georganiseerd. Hiermee is input verkregen voor het meetinstrument van het hoofdonderzoek. Het meetinstrument voor het hoofdonderzoek bestaat uit een vragenlijst die door middel van een gedeeltelijk gestructureerd interview is afgenomen onder de studenten van de drie hoger onderwijsinstellingen. In totaal hebben 150 respondenten aan dit onderzoek meegewerkt; 50 per hoger onderwijsinstelling. Na analyse van de verzamelde data wordt in dit hoofdstuk antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag.

6.2. Beantwoorden centrale onderzoeksvraag

Om eenvoudiger antwoord op de centrale onderzoeksvraag te kunnen geven wordt deze onderzoeksvraag opgedeeld in twee subvragen:

1. Welke restauratieve voorzieningen zijn op de campus van een hoger onderwijsinstelling benodigd om de studenttevredenheid te vergroten?
2. En welke locatie op de campus is daarvoor het meest geschikt?

De centrale onderzoeksvraag wordt beantwoord door antwoord te geven op beide subvragen.

1. Welke restauratieve voorzieningen zijn op de campus van een hoger onderwijsinstelling benodigd om de studenttevredenheid te vergroten?

Na uitvoering van dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat er een aantal restauratieve voorzieningen binnen een hoger onderwijsinstelling benodigd zijn om de studenttevredenheid te vergroten. Hieronder worden de restauratieve voorzieningen weergegeven die binnen een hoger onderwijsinstelling benodigd zijn om de studenttevredenheid te vergroten:

- Automatenvoorzieningen

Uit dit onderzoek blijkt dat 114 respondenten (76%) het (zeer) belangrijk vinden dat er op de campus van een hogeschool automatenvoorzieningen aanwezig zijn. Op dit moment wordt er gemiddeld 2,5 keer per week gebruik gemaakt van de automatenvoorzieningen die aanwezig zijn. Studenten geven aan deze automatenvoorzieningen vooral functioneel te benutten, 'men heeft zin in een snack of koffie en haalt het uit de automaat'. Het merendeel (82%) van de studenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over deze automatenvoorzieningen. Om de tevredenheid van de studenten te vergroten zijn er toch een paar verbeterpunten, deze zijn in hoofdstuk 5.6 per hogeschool beschreven.

- Koffiecorner

Uit dit onderzoek blijkt dat 74 respondenten (49%) het (zeer) belangrijk vinden dat er op de campus van een hogeschool een koffiecorner aanwezig is. Alhoewel dit door een minderheid van de respondenten (zeer) belangrijk wordt gevonden, wordt het toch als benodigde restauratieve voorziening gezien. Dit komt omdat bij de Hogeschool Windesheim, waar twee koffiecorners aanwezig zijn, het door 62% van de studenten (zeer) belangrijk wordt gevonden dat er een koffiecorner aanwezig is. Dit is te verklaren doordat in het oriënterend interview door de heer van der Waals werd aangegeven "... in het eerste jaar loopt de koffiecorner niet, er is gewenning" (bijlage 4).

Op dit moment wordt er gemiddeld 2,3 keer per week gebruik gemaakt van de koffiecorner. Studenten geven aan de koffiecorner vooral functioneel te benutten, 'men heeft zin in kwalitatief goede koffie en haalt het bij de koffiecorner'. Ook wordt de koffiecorner gebruikt om te ontspannen, 'tussen de lessen door bijpraten met klasgenoten onder het genot van een kopje koffie'. Het merendeel (98%) van de studenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de koffiecorner. Om de tevredenheid van de studenten te vergroten zijn er toch een paar verbeterpunten, deze zijn in hoofdstuk 5.6 per hogeschool beschreven.

- Restaurant

Uit dit onderzoek blijkt dat 133 respondenten (88%) het (zeer) belangrijk vinden dat er op de campus van een hogeschool een restaurant aanwezig is. Op dit moment wordt er gemiddeld 1,9 keer per week gebruik gemaakt van het restaurant. Studenten geven aan het restaurant vooral functioneel te benutten, 'men heeft zin om iets te eten en haalt het bij het restaurant'. Ook wordt het restaurant gebruikt om te ontspannen, 'tijdens het eten praten met klasgenoten'. Het merendeel (86%) van de studenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het restaurant. Om de tevredenheid van de studenten te vergroten zijn er toch een paar verbeterpunten, deze zijn in hoofdstuk 5.6 per hogeschool beschreven.

- Café

Uit dit onderzoek blijkt dat 74 respondenten (49%) het (zeer) belangrijk vinden dat er op de campus van een hogeschool een café aanwezig is. Alhoewel dit door de minderheid van de respondenten (zeer) belangrijk wordt gevonden, wordt het toch als benodigde restauratieve voorziening gezien. Dit komt omdat de studenten weliswaar gemiddeld 0,5 keer per week gebruik maken van het café. Maar als de studenten gebruik maken van het café dan wordt dit alleen gedaan om te ontspanning, 'onder het genot van een biertje de tentamenperiode afsluiten'. En waarschijnlijk zal een plek voor ontspanning op de campus van een hogeschool de beleving en daarmee de tevredenheid van de student vergroten. Het merendeel (88%) van de studenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het café dat nu binnen de hogeschool aanwezig is. Om de tevredenheid van de studenten te vergroten zijn er toch een paar verbeterpunten, deze zijn in hoofdstuk 5.6 per hogeschool beschreven.

2. En welke locatie op de campus is daarvoor het meest geschikt?

Welke locatie op de campus het meest geschikt is voor de benodigde restauratieve voorzieningen is in dit onderzoek gemeten door aan de studenten te vragen hoe lang de loopafstand wordt ervaren naar een bepaalde restauratieve voorziening op het moment dat de student een product van de betreffende voorziening wil hebben. Vervolgens is gemeten hoe tevreden de studenten zijn over deze loopafstand. Daaruit kan worden geconcludeerd hoe lang de loopafstand (in minuten) mag zijn. Hieronder wordt per benodigde restauratieve voorziening weergegeven hoe groot de maximale loopafstand mag zijn om de studenttevredenheid te vergroten:

- Automatenvoorzieningen

Uit dit onderzoek is gebleken dat de studenten van de Hogeschool Fontys het minst tevreden zijn over de loopafstand naar de automatenvoorzieningen. Daar bedraagt de loopafstand gemiddeld 2,9 minuten. Dit wordt dus als te lang ervaren. Bij de Hogeschool Utrecht en Hogeschool Windesheim is de gemiddelde loopafstand respectievelijk 1,7 en 2,2 minuten. De studenten zijn daar meer tevreden over de loopafstanden. De gemiddelde loopafstand naar de automatenvoorzieningen mag dus maximaal tussen de 1,7 en 2,2 minuten liggen om de studenttevredenheid te vergroten.

- Koffiecorner

Uit dit onderzoek is gebleken dat de gemiddelde loopafstand naar de koffiecorner maximaal tussen de 3,7 en 3,8 minuten mag liggen om de studenttevredenheid te vergroten.

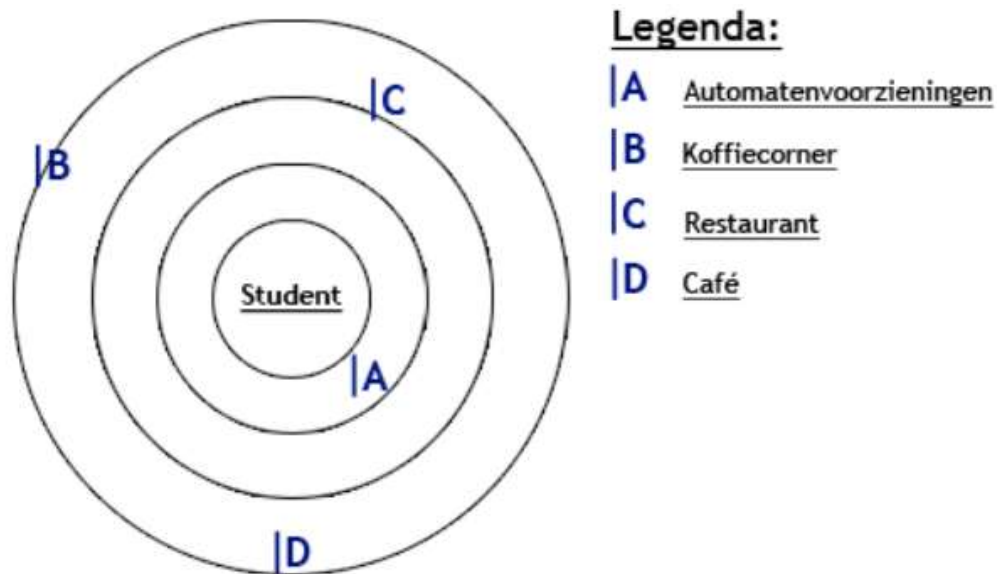
- Restaurant

Uit dit onderzoek is gebleken dat de studenten van de Hogeschool Utrecht het minst tevreden zijn over de loopafstand naar het restaurant. De loopafstand bedraagt daar gemiddeld 3,1 minuten. Dit wordt dus als te lang ervaren. Daarentegen zijn de loopafstanden naar het restaurant bij de Hogeschool Fontys en Windesheim hoger (resp. 3,2 en 3,5 minuten) en daar zijn de studenten meer tevreden over de loopafstand. Waardoor het komt dat de studenten bij de hogeschool Utrecht het dus te lang lopen vinden naar het restaurant is dus niet te verklaren. Op basis van de tevredenheid en de gemiddelde loopafstand bij de Hogeschool Fontys en Windesheim kan dus worden geconcludeerd dat de gemiddelde loopafstand naar het restaurant maximaal tussen de 3,2 en 3,5 minuten mag liggen om de studenttevredenheid te vergroten.

- Café

Uit dit onderzoek is gebleken dat de studenten van de Hogeschool Fontys het minst tevreden zijn over de loopafstand naar het café. De loopafstand bedraagt daar gemiddeld 4,1 minuten. Dit wordt dus als te lang ervaren. De loopafstanden naar het café bij de Hogeschool Utrecht en Windesheim zijn respectievelijk 3,6 en 3,8 minuten en daar zijn de studenten meer tevreden over de loopafstand. De gemiddelde loopafstand naar het café mag dus maximaal tussen de 3,6 en 3,8 minuten liggen om de studenttevredenheid te vergroten.

Om visueel duidelijk te maken op welke locatie binnen de campus de verschillende restauratieve voorzieningen benodigd zijn ten opzichte van de student wordt in figuur 6.2.1 een schematische weergave gegeven van de locatie van de benodigde restauratieve voorzieningen. In het midden van de figuur staat de student. Elke cirkel daar omheen illustreert één minuut lopen. Zo wordt schematisch weergegeven binnen hoeveel minuten lopen de verschillende restauratieve voorzieningen bereikt moeten kunnen worden.



Figuur 6.2.1; Schematische weergave locatie restauratieve voorzieningen op de campus ten opzicht van student, Dijk (2012)

6.3. Overige bevindingen

Naast de data die is verzameld om antwoord te geven op de centrale onderzoeksvraag zijn ook andere data verzameld. De bevindingen hiervan worden in deze paragraaf weergegeven.

Relevantie ontmoeting binnen restauratieve voorzieningen

In de literatuur wordt aangegeven dat studenten en medewerkers elkaar moeten ontmoeten op de campus om kennisuitwisseling te bevorderen (zie hoofdstuk 1.4). Aan de studenten is gevraagd hoe belangrijk zij het vinden dat zij studenten en docenten kunnen ontmoeten binnen de restauratieve voorzieningen.

Hierbij gaf een kleine meerderheid (57%) aan het wel belangrijk te vinden om studenten te ontmoeten en tegelijkertijd geeft een grotere meerderheid (64%) aan het onbelangrijk te vinden om docenten te ontmoeten binnen restauratieve voorzieningen op de campus.

Relevantie eten en drinken geserveerd

Gedurende dit onderzoek is achterhaald dat studenten bij het café van de Hogeschool Fontys worden bediend door het personeel achter de bar. Daarom is de vraag gesteld aan de studenten: 'hoe belangrijk is het voor jou dat het eten en drinken wordt geserveerd bij het restaurant binnen de hogeschool?'. Na onderzoek valt te concluderen dat het zeer onbelangrijk wordt gevonden door studenten om bediend te worden bij het restaurant binnen de hogeschool.

Gebruik zitgelegenheid restauratieve voorzieningen

Over het algemeen kan uit dit onderzoek worden opgemaakt dat niet iedere student die gebruik maakt van een restauratieve voorziening per definitie ook gebruik maakt van de zitgelegenheid bij deze restauratieve voorziening. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de restauratieve voorzieningen die op dit moment binnen de hogescholen worden aangeboden ook als een soort Grab & Go worden gebruikt. Hierdoor is het overbodig om een aparte Grab & Go binnen de hogeschool te plaatsen. Helemaal omdat 60% van de respondenten aangeeft het (zeer) onbelangrijk te vinden dat er een Grab & Go op de campus van een hogeschool aanwezig is.

Duurzame kantine

Gedurende het oriënterend onderzoek is duidelijk geworden dat er een duurzame kantine als aparte restauratieve voorziening wordt aangeboden op de campus van de Hogeschool Windesheim. Hierdoor is bij het hoofdonderzoek ook gemeten hoe belangrijk de studenten het vinden dat er een duurzame kantine op de campus van een hogeschool wordt aangeboden.

Door 67% van de respondenten wordt aangegeven dat het (zeer) onbelangrijk is dat er een duurzame kantine op de campus van de hogeschool aanwezig is. Binnen de Hogeschool Windesheim is op dit moment een duurzame kantine aanwezig, daar wordt door 16% van de respondenten gebruik van gemaakt. Daarvan geeft de ruime meerderheid (88%) aan (zeer) tevreden te zijn over deze kantine. Als er wordt gekeken waarom de respondenten gebruik maken van deze restauratieve voorziening dan is het opvallend dat de duurzame kantine vooral voor functioneel gebruik wordt benut 'het is dichtbij'. Door géén van de studenten wordt de duurzame kantine gebruikt omdat het een bewuste keuze is.

Kantine beheerd door studenten

Gedurende het oriënterend onderzoek is duidelijk geworden dat er binnen de Hogeschool Windesheim een kantine aanwezig is die door studenten wordt beheerd. Hierdoor is bij het hoofdonderzoek ook gemeten hoe belangrijk de studenten het vinden dat er een kantine op de campus van een hogeschool wordt aangeboden die door studenten wordt beheerd.

Door 79% van de respondenten wordt aangegeven dat het (zeer) onbelangrijk is dat er een kantine binnen de hogeschool aanwezig is die door studenten wordt beheerd. Binnen de Hogeschool Windesheim is op dit moment een dergelijke kantine aanwezig, daar wordt door 8% van de respondenten gebruik van gemaakt. Daarvan geeft iedereen (100%) aan (zeer) tevreden te zijn over deze kantine. Als er wordt gekeken waarom de respondenten gebruik maken van deze restauratieve voorziening dan is het opvallend dat de kantine vooral voor functioneel gebruik wordt benut 'het is dichtbij' ook valt op dat de respondenten deze kantine gebruiken om te ontspannen. Deze kantine wordt alleen benut door studenten van de sportopleiding van de Hogeschool Windesheim. Hier is een andere sfeer, iedereen loopt in sportkleding, kent elkaar, kortom het is een ontmoetingsplek voor studenten en docenten van de sportopleiding. "Wij hebben hier ons eigen plekje, waar wij gewoon in onze sportkleren kunnen rondlopen zonder raar aangekeken te worden", aldus een respondent van de sportafdeling.

7. Evaluatie

Na het verbinden van de conclusies aan de behaalde resultaten van het onderzoek, wordt in de volgende paragrafen het onderzoek geëvalueerd. Hierin worden ook aanbevelingen gedaan voor de Hogeschool Utrecht waarna dit onderzoeksrapport wordt afgesloten met suggesties voor verder onderzoek.

7.1.Evaluatie van het onderzoek

Productevaluatie

Uit tevredenheidsonderzoek bij studenten van Q Delft (2011) en HBO-raad (2009) is gebleken dat onderwijsinstellingen slecht scoren op het gebied van restauratieve voorzieningen. In deze onderzoeken is alleen gevraagd naar de algemene beoordeling van de restauratieve voorzieningen. In dit onderzoek is de algemene tevredenheid van de studenten gemeten over de verschillende restauratieve voorzieningen die binnen de hogescholen worden aangeboden. Hierdoor is nauwkeuriger in kaart gebracht over welke restauratieve voorzieningen de student minder tevreden is. Omdat dit een kwalitatief onderzoek betreft is ook gevraagd waarom de studenten niet tevreden zijn over bepaalde restauratieve voorzieningen. Hier zijn verbeterpunten uit geconcludeerd die in hoofdstuk 5.6 per restauratieve voorziening zijn beschreven.

In dit onderzoek is alleen naar bouwkundige en facilitaire aspecten gekeken zoals de soorten restauratieve voorzieningen die benodigd zijn op de campus van een hoger onderwijsinstelling en de meest geschikte locatie daarvan op de campus om de studenttevredenheid te vergroten. Echter zal de tevredenheid van de studenten ook afhankelijk zijn van andere aspecten zoals bijvoorbeeld: kleurgebruik van het interieur, klantvriendelijkheid van het personeel bij de restauratieve voorzieningen en de sfeer die binnen de restauratieve voorziening heerst. Hier is in dit onderzoek niet naar gekeken.

Nadeel van dit onderzoek is dat het te smal is opgezet om de tevredenheid van de studenten bij de drie inrichtingsconcepten met elkaar te vergelijken. Het zal de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroten als er per inrichtingsconcept meerdere hogescholen als case worden gebruikt. Wel is inzicht verkregen welke restauratieve voorzieningen door studenten belangrijk worden gevonden dat deze op de campus van een hogeschool aanwezig zijn. Door middel van de loopafstand is getracht aan te tonen wat de locatie moet zijn van de restauratieve voorzieningen op de campus van een hoger onderwijsinstellingen. Echter was het onderzoeksinstrument niet valide om te meten op welke locatie de benodigde restauratieve voorzieningen op een campus van een hoger onderwijsinstelling geplaatst moeten worden. Wel is nu bekend hoe tevreden de studenten zijn over de gemiddelde loopafstanden naar de restauratieve voorzieningen. Echter moet worden opgemerkt dat de loopafstanden door de respondenten zijn ingeschat. Dit maakt het dat kan worden afgevraagd of de uitkomsten over de locatie op de campus van de benodigde restauratieve voorzieningen ten opzichte van de student wel betrouwbaar zijn. Ook is de tevredenheid over de loopafstand naar de verschillende restauratieve voorzieningen alleen gemeten bij studenten die werkelijk gebruik maken van de restauratieve voorzieningen. Nu is dus niet bekend of de studenten die geen gebruik maken van de restauratieve voorziening wel gebruik zouden maken van de restauratieve voorzieningen als deze dichterbij waren geplaatst. Ook is er gedurende dit onderzoek achterhaald dat er meer pijlers zijn waardoor de locatie van een restauratieve voorziening kan worden gemeten. Zo kan de locatie van een restauratieve voorziening bijvoorbeeld ook afhankelijk zijn van de ligging ten opzichte van de ingang, mediatheek, collegezalen, docentenkamers, studieruimtes, overige barrières zoals spoorwegen etc. Dit zou gemeten kunnen worden door verschillende plattegronden van hogescholen voor te leggen aan studenten. In deze plattegronden zullen de restauratieve voorzieningen op een andere plek moeten liggen ten opzichte van de ingang, mediatheek, collegezalen etc. Hierbij kan aan studenten worden gevraagd welke locatie van de restauratieve voorzieningen ten opzichte van deze overige voorzieningen het beste is.

Procesevaluatie

Vooraf aan het onderzoek werd gedacht dat alle hogescholen wel interesse zouden hebben om deel te nemen aan een onderzoek. Echter was de non-respons van de hogescholen op de vraag onder welk inrichtingsconcept de onderwijsinstelling valt en de bereidheid om mee te werken aan het onderzoek van te voren niet verwacht. Er was niet gerealiseerd dat de hogescholen waarschijnlijk veel aanvragen voor onderzoek deelname krijgen. Ook het verzamelen van de data onder de studenten, het afnemen van de gedeeltelijk gestructureerde interviews, was inspannender dan van te voren werd gedacht.

Tijdens het afnemen van de oriënterende interviews met de facility- of regiemanagers is de onderzoeker er achter gekomen dat sommige vragen niet altijd even goed werden geïnterpreteerd door de respondenten hierdoor leverden sommige antwoorden minder diepgang op dan van te voren werd gedacht of de vraag werd helemaal verkeerd begrepen waardoor geen antwoord op de vraag werd gekregen. Hierdoor is besloten om sommige vragen uit deze analyse weg te laten. Voor een goed verloop van het onderzoek is veel contact gezocht met de opdrachtgever, eerste docentbegeleider en tweede docentbegeleider. Het was lastig om de agenda's van alle partijen op elkaar af te stemmen om de voortgang te bespreken.

Door het verrichten van dit afstudeeronderzoek in het kader van de opleiding Bouwtechnische Bedrijfskunde heeft de onderzoeker geleerd een onderzoek op te zetten volgens de benodigde methoden en technieken. Hierbij is geleerd op een abstracter niveau te denken waardoor het overzicht gedurende dit onderzoek behouden bleef en onderscheid kon worden gemaakt tussen hoofd- en bijzaken van het onderzoek. Hierdoor is een goede basis gelegd hoe onderzoek wordt verricht, dit zal de onderzoeker in zijn toekomstige carrière ten goede komen.

7.2.Aanbevelingen

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Hogeschool Utrecht, afdeling SBV/Vastgoed & Facilities. Aan de Hogeschool Utrecht wordt aanbevolen om, als zij de restauratieve voorzieningen campus-breed gaan delen (SBV/Corporate Real Estate Management, 2010) in ieder geval voldoende automatenvoorzieningen in alle gebouwen te plaatsen. Voldoende houdt in dat de gemiddelde loopafstand naar de automaten tussen de 1,7 en 2,2 minuten ligt. Ook moet een koffiecorner op de campus van de Hogeschool Utrecht worden aangeboden waarbij de gemiddelde loopafstand naar de koffiecorner tussen de 3,7 en 3,8 minuten mag liggen. Ook wordt aanbevolen om een restaurant op de campus van de Hogeschool Utrecht te plaatsen waarbij de gemiddelde loopafstand naar het restaurant tussen de 3,2 en 3,5 minuten is. Ook wordt een café op de campus van de Hogeschool Utrecht aanbevolen waarbij de gemiddelde loopafstand naar het café tussen de 3,6 en 3,8 minuten is. Hierbij dient wel rekening te worden gehouden met de omgeving omdat de Universiteit Utrecht en nog een paar andere partijen op De Uithof zijn. Wellicht kan hier een samenwerking worden gezocht op het gebied van restauratieve voorzieningen. Dat bijvoorbeeld alle restauratieve voorzieningen campus-breed gedeeld worden, ook met externe partijen van de Hogeschool Utrecht.

Aanbevolen wordt ook om geen Grab & Go formule binnen de onderwijsinstelling op te nemen. Na dit onderzoek is gebleken dat studenten niet altijd gebruik maken van de zitgelegenheid. Waardoor de huidige restauratieve voorzieningen ook al als Grab & Go worden gebruikt. Bovendien wordt het door studenten niet belangrijk gevonden dat er een Grab & Go formule op de campus van een hogeschool aanwezig is.

Ook wordt aanbevolen om geen duurzame kantine binnen de onderwijsinstelling op te nemen. Studenten hebben hier geen directe behoefte aan. Zij maken niet de bewuste keuze om gebruik te maken van de duurzame kantine.

Ook is het belangrijk dat de identiteit van de gebouwen op de campus niet verloren gaan als de restauratieve voorzieningen campus-breed worden gedeeld (Arkesteijn et al., 2009, p. 64 – 71).

7.3.Suggesties voor verder onderzoek.

De Hoofdvraag van dit onderzoek luidde: 'Welke restauratieve voorzieningen zijn op de campus van een hoge onderwijsinstelling benodigd om de studenttevredenheid te vergroten en welke locatie op de campus is daarvoor het meest geschikt?' Deze vraag is in dit onderzoek voor een deel beantwoord. Verder onderzoek kan worden gedaan naar:

- De locatie waar de restauratieve voorzieningen op een campus van een hoger onderwijsinstelling gelegen moeten zijn ten opzichte van de contextvariabelen. Zoals bijvoorbeeld een mediatheek, in de directe omgeving van de ingang, collegezaal, studieruimte, praktijklokaal of overige barrières zoals spoorwegen etc. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door een plattegronden van een campus voor te leggen aan studenten. In deze plattegronden zullen de restauratieve voorzieningen op een andere plek moeten liggen ten opzichte van de contextvariabelen. Hierbij kan aan studenten worden gevraagd welke locatie van de restauratieve voorzieningen ten opzichte van deze contextvariabelen het beste is.
- De betalingsmethode binnen de restauratieve voorzieningen op de campus van een hogeschool. Door middel van een enquête kan aan studenten worden gevraagd of zij liever met pin, chipknip, creditcard of contant geld betalen.
- Voor de Hogeschool Utrecht is het belangrijk eventuele samenwerkingsvormen met externe partijen die ook op de campus De Uithof aanwezig zijn te onderzoeken. Hierbij kan onderzocht worden of met de externe partijen de restauratieve voorzieningen kunnen worden gedeeld of dat deze partijen erbij betrokken kunnen worden. De externe partijen zijn bijvoorbeeld de Universiteit Utrecht, Hema, Gutenberg, Spar, etc.
- Ook kan dit huidige onderzoek opnieuw worden uitgevoerd en breder worden opgezet om te kijken of er grote verschillen ontstaan naar de tevredenheid van de studenten over de restauratieve voorzieningen tussen de verschillende inrichtingsconcepten. Hierbij kan hetzelfde onderzoek nog een keer worden uitgevoerd, maar dan dient het onderzoek bij meerdere hoger onderwijsinstellingen per inrichtingsconcept te worden uitgevoerd.
- Ook kan het huidige onderzoek worden herhaald om na te gaan of de tweede keer hetzelfde resultaat wordt verkregen als de eerste keer. De correlatie tussen beide scores van een aantal respondenten vormt dan een indicatie voor de stabiliteit (Test-hertestmethode) (Baarda & Goede, 2006, p. 189).
- Interessant is ook om te onderzoeken of de tevredenheid over de loopafstand een directe relatie heeft tot de duur van de pauze van de studenten. Dit kan worden gedaan door naar de tevredenheid over de loopafstand te vragen en de duur van de pauzes.
- In hoeverre heeft een plek voor ontspanning op de campus invloed op de tevredenheid van de student? Dit kan bijvoorbeeld worden onderzocht door de tevredenheid van de studenten bij een hogeschool te meten. Na het verzamelen van deze data kan binnen dezelfde hogeschool een proefopstelling op worden gezet waarbij een ruimte is ingericht om te ontspannen. Als dan weer naar de tevredenheid van de studenten wordt gevraagd dan kan worden geconcludeerd in hoeverre een plek voor ontspanning op de campus invloed heeft op de tevredenheid van de student.

Met deze suggesties voor verder onderzoek wordt dit onderzoeksrapport afgesloten.

Literatuurlijst

- Albron. (z.d.). *Campuscatering op maat*. Geraadpleegd op 8 maart, 2012, van <http://www.albron.nl/123313/Formules-en-concepten.html>
- Arkesteijn, M. & Heijer, A. den, & Putte, H. Vande, & Volker, L. (2009). *Think tank, Envisioning the faculty of the future*. Building for bouwkunde – open to ideas. Delft, TU Delft – faculty of architecture: 64 – 71.
- Baarda, D.B, Goede, M.P.M. de (2006). *Basisboek Methoden en Technieken*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff
- Baarda, D.B, Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek, handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff
- Baarda, D.B, Goede, M.P.M. de & Meer-Middelburg, A.G.E. van der, (2007). *Basisboek Interviewen, handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff
- Bijl, D. (2009). *Aan de slag met Het Nieuwe Werken*. Zeewolde: Par CC
- Brink Groep (2007). Onderwijshuisvesting als toegevoegde waarde. *Schoolfacilities*, 24 (1), p. 12-13.
- Coeterier, J.F. (2000). *Hoe beleven wij onze omgeving? Resultaat van 25 jaar omgevingspsychologisch onderzoek in stad en landschap*. Sl: Coeterier.
- Dijk, A. van, (2012). *Restauratieve vlijt voor studenten appetijt, het verband tussen studenttevredenheid en restauratieve voorzieningen op de campus*. Afstudeeronderzoek Hogeschool Utrecht.
- Eurest. (z.d.). *Campus: onderwijs catering van Eurest*. Geraadpleegd op 8 maart, 2012, van <http://www.eurest.nl/formules/onderwijs catering/>
- Facilitair Bedrijf Utrecht (FBU). (z.d.). *Catering*. Geraadpleegd op 8 maart, 2012, van <http://www.uu.nl/NL/Informatie/medewerkers/FSC/A-Z%20index/catering/Pages/default.aspx>
- Fisser, P. & Strijker, A. & Wetterling, J. & Pannekeet, K. (2006). *Ubiquitous Learning, Leren in een intelligente omgeving?* Utrecht: Digitale Universiteit.
- HBO-raad. (2009). *Feiten en cijfers, studenttevredenheidsonderzoek 2009*. Gedownload op 7 maart, 2012, van http://www.hbo-raad.nl/hbo-raad/feiten-en-cijfers/cat_view/60-feiten-en-cijfers/63-onderwijs/72-studenttevredenheid
- HBO-raad. (2010). *Marktaandeel instroom per hogeschool*. Gedownload op 27 maart, 2012, van http://cijfers.hbo-raad.nl/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=1_Instroom.qvw&host=Local&anonymous=true
- HBO-raad. (2012). *Overzicht hogescholen*. Geraadpleegd op 27 maart, 2012, van <http://www.hbo-raad.nl/hogescholen/overzicht-hogescholen>
- Heijer, A. den. (2008). Mooi is ook functioneel op toekomstige campus. *Schooldomein*, 2008 (4), p.16-17.
- Heijer, A. den, Vries, J. de, & Raas, T. (2006). Hoger onderwijs als motor voor de stad. *Nova Terra*, 6 (4), 3-8.
- Lammers, K. (2009). Amstelcampus is katalysator in ontwikkeling van de Hogeschool van Amsterdam. *Schoolfacilities*, 26 (4), p. 10-11.
- Lohuis, H. & Weem, G. van de. (2011). *Faciliteren van excellentie, een facility benchmark voor Hogeschool Utrecht*. Thesisrapport geschreven voor de afdeling Vastgoed & Faciliteiten van de Hogeschool Utrecht, intern document.
- Q Delft (2011). *Nationale studenten enquête 2011*. Geraadpleegd op 7 maart, 2012, van <http://nse2011.kiwi.qdelft.nl/default.aspx>
- SBV/Corporate Real Estate Management. (2010). *Huisvesting verbindt, herijking huisvestingbeleid HU 2010 – 2015*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

- Sharepoint HU. (2012). *Organisatie in ontwikkeling, prioriteit primair proces*. Geraadpleegd op 29 februari, 2012, van <https://onderwijsteams.sharepoint.hu.nl/hubreed/organisatie%20in%20ontwikkeling/default.aspx>
- Sociaal economische raad (2009). *Europa 2020: de nieuwe Lissabon-strategie*. Evaluatie van de Lissabon-agenda met nieuwe doelstellingen, SER.
- Sodexo. (z.d.). *Sodexo education*. Geraadpleegd op 8 maart, 2012, van <http://nl.sodexo.com/nldu/onzeservices/education/education.asp>
- Universiteit Leiden. (z.d.). *Lexicon, Methoden en Technieken*. Geraadpleegd op 1 mei, 2012, van <http://www.leidenuniv.nl/fsw/psychologielexicon/index.php3-m=144&c=143.htm>
- Universiteit Leiden A. (z.d.). *Lexicon, Methoden en Technieken*. Geraadpleegd op 2 mei, 2012, van <http://www.leidenuniv.nl/fsw/psychologielexicon/index.php3-c=96.htm>
- Vries, J. de. (2007). *Presteren door vastgoed, onderzoek naar de gevolgen van vastgoedingrepen voor de prestatie van hogescholen*. Delft: Eburon.

Bijlagen

1. Totaal overzicht hogescholen Nederland
2. Vragenlijst interview hogescholen
3. Interview Hogeschool Fontys – Anita Swinkels
4. Interview Christelijke Hogeschool Windesheim – Rob van der Waals en Jens van Stralen
5. Interview Hogeschool Utrecht – Joost Innemee en Manuella Nering Bögel
6. Long-topiclist onderzoekaspecten
7. Vragenlijst studenten
8. Faculteiten waar de respondenten aan studenten
9. Leeftijd respondenten
10. Resultaten onderzoek, soorten restauratieve voorzieningen aanwezig
11. Gebruik zitgelegenheid restauratieve voorzieningen
12. Algemene tevredenheid restauratieve voorzieningen
13. Restauratieve voorzieningen als ontmoetingsplek
14. Gemiddelde loopafstand restauratieve voorzieningen
15. Tevredenheid loopafstand restauratieve voorzieningen
16. Bediening restaurant

Bijlage 1; Totaaloverzicht hogescholen Nederland

Hogeschool
Amsterdamse Hogeschool voor de Kunsten
ArtEZ
Avans Hogeschool
Christelijke Agrarische Hogeschool
Christelijke Hogeschool Ede
Christelijke Hogeschool Windesheim
Codarts, Hogeschool voor de Kunsten
De Haagse Hogeschool
Design Academy Eindhoven
Driestar educatief
Fontys Hogescholen
Gereformeerde Hogeschool
Gerrit Rietveld Academie
Hanzehogeschool Groningen
HAS Den Bosch
Hogeschool der Kunsten Den Haag
Hogeschool der Kunsten Den Haag – faculteit Koninklijk Conservatorium
Hogeschool Domstad
Hogeschool Edith Stein/Onderwijscentrum Twente
Hogeschool Helicon
Hogeschool INHOLLAND
Hogeschool IPABO Amsterdam Alkmaar
Hogeschool Leiden
Hogeschool Rotterdam
Hogeschool Utrecht
Hogeschool van Amsterdam
Hogeschool van Arnhem en Nijmegen
Hogeschool Van Hall Larenstein
Hogeschool voor de Kunsten Utrecht
Hogeschool Zeeland
Hogeschool Zuyd
Hotelschool Den Haag, Internationale HS voor Hotelmanagement
Iselinge Hogeschool
Katholieke Pabo Zwolle
NHL Hogeschool
NHTV internationale hogeschool Breda
PC Hogeschool Marnix Academie, Lerarenopleiding Basisonderwijs
Pedagogische Hogeschool De Kempel
Saxion Hogeschool
Stenden hogeschool
Stoas Hogeschool

Totaaloverzicht hogescholen in Nederland; HBO-raad (2012)

Bijlage 2; Vragenlijst interview hogescholen

1. Hoe is de huisvesting ingericht?
2. Onder welk inrichtingsconcept vallen de restauratieve voorzieningen in de onderwijsinstelling?
3. Welke restauratieve voorzieningen worden gefaciliteerd ?
4. Waarom is voor deze voorzieningen gekozen?
5. Waar zijn de verschillende restauratieve voorzieningen gefaciliteerd?
6. Waarom is voor een bepaalde locatie gekozen?
7. Is er rekening gehouden met een koppeling tussen verschillende activiteiten? (bijv. mediatheek <-> koffiecorner)
8. Wat is de achterliggende gedachte (reden) voor het opnemen van een restauratieve voorziening?
9. Door wie worden de restauratieve voorzieningen gefaciliteerd?
10. Wat is de contractvorm met de cateraar?
11. Hoe is het assortiment van de restauratieve voorzieningen samengesteld?
12. Welk inrichtingsconcept was voorheen op de onderwijsinstelling/campus toegepast?
13. Waarom was toen voor dit concept gekozen?
14. Waarom is voor het huidige inrichtingsconcept gekozen? Wat wilde men met deze beslissing bereiken?
15. Hoe bevalt het inrichtingsconcept?
16. Wat wordt als positief van het inrichtingsconcept ervaren?
17. Wat wordt als negatief van het inrichtingsconcept ervaren?
18. Wat zijn de openingstijden van de verschillende restauratieve voorzieningen?
19. Hoe zijn de verschillende restauratieve voorzieningen bereikbaar?
20. Is er bij het plaatsen van de restauratieve voorzieningen rekening gehouden met de doelgroepen? (bachelor, deeltijd, master)
21. Welke restauratieve voorzieningen worden het meest gebruikt? (wat zijn de hotspots)
22. Wat is de reden dat dit een hotspot is?
23. Welke momenten van de dag is het druk?
24. Hoe zijn de verschillende restauratieve voorzieningen in te delen in de piramide van Maslow?
 - basis
 - aantrekkelijk/leuk
 - inspirerend

Bijlage 3; Interview Hogeschool Fontys – Anita Swinkels

R = respondent – Anita Swinkels

I = interviewer – Alexander van Dijk

R:Facilitaire zaken is mijn tak van sport, ik stuur de facility managers aan binnen Fontys en daaronder hangen de facilitaire medewerkers zoals conciërges, beveiligers, receptionistes. Onder mij vallen ook de grotere contracten op facilitair gebied. Schoonmaak, terreinonderhoud en dus ook catering. Als semioverheid wat Fontys en andere hogescholen zijn ben je Europees aanbesteding plichtig. Dus wij hebben nu inmiddels twee jaar geleden de aanbesteding van de catering gedaan. Daar hebben wij in eerste instantie nagedacht; we hebben een cateraar en we weten dat we dingen anders willen. Maar wat willen we dan anders? Hoe kijken studenten er tegenaan? We hebben toen een paar maanden geïnvesteerd in gesprekken in samenwerking met Foodstep. Die heeft met ons interviews gehouden, wat workshops gegeven, waar waren ook studenten bij betrokken zij geweest, die input konden geven en ons te laten informeren over trends. Uiteindelijk hebben die een soort visiedocument samen met ons opgesteld om te bepalen waar we ongeveer heen willen. Maar goed, dan zit je op een heel hoog niveau. De concretisering naar bestek hebben wij zelf gedaan, voornamelijk heb ik die vertaalslag gedaan naar een bestek dat is uitgezet in de markt. En ons grootste speerpunt is eigenlijk ondernemerschap bij cateraars. Wij willen de bedrijven waarmee wij samenwerken het ondernemerschap geven. Wij willen niet te veel voorschrijven en het in het beton gieten hoe ze het moeten doen. Zo ook bij catering, we schrijven een aantal randvoorwaarden voor. En als de cateraar daarbinnen opereert, dan is het helemaal hun feestje. Wij hebben ook een commercieel contract met onze cateraars. Dus zij exploiteren voor eigen winst en risico en betalen een kleine pachtsom voor alle faciliteiten. Alle faciliteiten in de keuken, de couters, al het 'nagelvaste' stuk, ook een stuk apparatuur is van Fontys en daar mag de cateraar gebruik van maken. Gas, water, licht zit allemaal verwerkt in de pachtsom. Dat is niet zo'n heel hoog bedrag. Fontys subsidieert dus niet, het zijn dus redelijk commerciële bedrijven. Verder hebben wij als speerpunt in de aanbesteding; vers beleving, duurzaamheid, vernieuwend, verrassend, een beetje de trend van nu eigenlijk. Dan kom je uiteindelijk uit zo'n aanbesteding waar twee cateraars het gegund hebben gekregen. Waarvan één cateraar na één jaar heeft moeten zeggen 'het was voor ons niet rendabel'. Dus zij hebben zelf het contract opgezegd. Inmiddels moesten wij weer snel aanbesteden en hebben wij weer een andere partij voor Eindhoven. De ontwikkelingen in de scholencateringbranche is niet zo heel erg positief. Het is grof gezegd voor de cateraars niet een hele interessante markt. Daarom zeg ik ook: je kunt wel van alles willen maar bent niet heel interessant voor de branche.

I: tenzij er door Fontys bij wordt gesubsidieerd waarschijnlijk.

R: nee, dat gaan wij niet doen.

I: maar zodra door Fontys wel subsidieerd dan zal het waarschijnlijk wel interessanter zijn voor de cateraars.

R: Ja, maar vanuit het ministerie wordt natuurlijk ook veel meer op de kwaliteit van het onderwijs ingezoomd. Dus wil je ook niet dat geld voor onderwijs wordt gestopt in catering of in bouwprojecten. Dus het is wel een spannende markt momenteel.

25. Hoe is de huisvesting ingericht op (de campus) Eindhoven?

R: In Eindhoven hebben we gebouwen die enigszins dicht bij elkaar liggen. We zitten gevestigd op TU terrein met vier gebouwen en die gebouwen zitten wel in wat uithoeken. Er zitten drie gebouwen bij elkaar waarvan dit jaar één wordt 'leeggespeeld' want we zijn ook wat efficiënter omgegaan met onze vierkante meters. Er is een stafgebouw en een onderwijsgebouw. En in een andere uithoek zit automotive dat is een technisch onderwijsgebouw, de technische opleiding zit daar. Dat zit op het TU terrein. Dan zit aan de overkant van de straat een groot gebouw 'theodor Fliednerstraat' en aan de andere kant van de weg zit een campus. Dat zijn twee grote gebouwen.

I: Welke gebouwen werken nu echt in clusters samen?

R: Op de campus werken de gebouwen als enige in clusters samen. De rest van de gebouwen in Eindhoven is autonoom.

I: Ten westen van het TU terrein zit dus echt de Fontys-campus

R: Ja, dat zijn eigenlijk vier gebouwen, waar twee keer twee gebouwen aaneengeschaakeld zijn en als cluster samenwerken.

I: Het is interessant om te zien dat er gebouwen op het TU terrein zijn gevestigd. Werken deze gebouwen samen met gebouwen van de TU qua restauratieve voorzieningen?

R: nee, TU heeft nog steeds 4 restaurants.

I: Maar deze restaurants zijn vooral voor de gebouwen op het TU terrein?

R: ja, daar kunnen wij wel gebruik van maken maar wij hebben ook in onze eigen gebouwen een kleine restauratieve voorziening.

I: Maar de gebouwen op het TU terrein daar zijn geen restauratieve voorzieningen in de Fontys gebouwen?

R: jawel, maar de gebouwen liggen net te ver uit elkaar om gebruik van elkaars voorzieningen te maken. Maar TU terrein is een beetje een slecht voorbeeld want de gebouwen liggen te ver gespreid over het terrein. En er zijn 3 onderwijsgebouwen en 1 stafgebouw, wat de restauratieve voorzieningen betreft zijn dit allemaal autonome units.

I: En het gebouw ten Noorden van de Ringweg? (theodor Fliednerstraat)

R: Die heeft ook een eigen restauratieve voorziening en is autonoom.

I: Dus alle gebouwen waar onderwijs in wordt gegeven daar is een aparte restauratieve voorziening in gevestigd?

R: Ja, eigenlijk wel ja.

I: Is er veel samenwerking met de TU omdat jullie ook op het terrein van de TU zitten?

R: Nog niet, maar dat is een ontwikkeling die wel gaande is. Omdat we veel meer interactie tussen de technische opleidingen willen hebben. Dus Fontys heeft wel plannen, ook verbouwingsplannen. De gebouwen op het TU terrein gaan tegen de grond en daar komt een heel nieuw gebouw waar de technische opleidingen t.z.t. naar toe gaan.

26. Onder welk inrichtingsconcept vallen de restauratieve voorzieningen op de campus?

R: Op de fontyscampus vallen de restauratieve voorzieningen onder inrichtingsconcept 2.

27. Welke restauratieve voorzieningen worden gefaciliteerd in een gebouw?

R: wij hebben er bewust voor gekozen om alle catering, dus alle facetten die worden benoemd (automatenvoorziening, Grab and go, coffee corner, restaurant en Grand café) uit te besteden aan de cateraar. Het is niet onze core business en we willen er eigenlijk ook niks mee te maken hebben.

I: Dus jullie hebben ook geen eisen gesteld dat op elke verdieping een koffieautomaat moet zijn?

R: Nou, we hebben wel in deze aanbesteding gezet dat we minimaal het aantal automaten in ons gebouw willen hebben staan als er al stonden. Door de jaren heen waren dat verstandige keuzes geweest. Maar wel bewust allemaal bij de cateraar gelegd, dat maakt het voor de cateraar interessanter voor het gehele contract.

28. Waarom is voor deze voorzieningen gekozen?

R: dit is door de cateraar bepaald.

29. Waar zijn de verschillende restauratieve voorzieningen gefaciliteerd?

R: Grab and go hebben we niet, dat is wel iets wat we bij de nieuwbouwplannen voor campus (Rachelsmolen) willen hebben. Dat gaat helemaal op de schop en wordt helemaal vernieuwd want onze gebouwen zijn allemaal vrij oud. We hebben plannen tot 2030 om een aantal zaken te gaan vernieuwen de beste manier is om gefaseerd de campus plat te gooien en gefaseerd nieuwbouw te plegen. Dus voor campus Rachelsmolen zijn we aan het kijken of er niet een echte campusmodel over te gaan waarbij winkeltjes op de campus aanwezig zijn. Dat zijn we aan het onderzoeken alleen

is daar niet echt een markt voor. Grab and go wordt wel door de cateraar aangeboden alleen is niet als los onderdeel ergens in een gebouw.

30. Waarom is voor een bepaalde locatie gekozen?

R: De locatie is bepaald doordat ooit bij de bouw van het onderwijsgebouw restauratieve voorzieningen zijn geplaatst. En daardoor zitten de restaurants op die plek.

31. Is er rekening gehouden met een koppeling tussen verschillende activiteiten? (bijv. mediatheek <-> koffiecorner)

R: met de implementatie van het nieuwe contract en de wens om op campus Rachelsmolen een café te creëren. Dat is daar gekomen. Dat is een koffiehuis/café. Maar er is geen separate koffiecorner, daar zijn wij te klein voor. Want bij een koffiecorner hoort een personeelslid. En de grootste kosten voor een cateraar zit in het personeel. Als ik mij niet vergis is dat 60% van de totale kosten. Zij zijn er bij gebaat zo min mogelijk personeel in te zetten.

I: is er voor de rest nog rekening gehouden met andere voorzieningen?

R: we hebben overal onze automaten staan, gewoon logisch verdeeld door al onze gebouwen. Op elke verdieping staat wel wat. Plus dat wij op de wat grotere locaties hebben wij bij de uitgifte een wat luxere koffieautomaat staan waar je echt fatsoenlijke cappuccino kan krijgen. Dus dat is eigenlijk ook een soort koffiecorner.

I: dus in elke locatie is zo'n koffiecorner aanwezig?

R: ja, behalve bij de wat kleinere gebouwen. Want de cateraar moet zo'n apparaat voorzien en een beetje apparaat kost al snel 15.000 euro

I: een restaurant waar je warme maaltijden kan halen, is dat ook aanwezig op de campus in eindhoven (Rachelsmolen)

R: ja, het zit wel allemaal in één. Je hebt een restaurant waar alles eigenlijk in zit. En daarbij is het afhankelijk van het onderwijs wat er in het gebouw gegeven wordt of er warme maaltijden zijn. Als er geen avondonderwijs is, dan hoef je ook geen warme maaltijden te serveren. Dus op die locaties waar ook voldoende afzetmogelijkheden zijn daar is het wel aanwezig.

32. Wat is de achterliggende gedachte (reden) voor het opnemen van een restauratieve voorziening?

R: De reden hiervoor is een stukje service naar de studenten en naar de medewerkers.

I: echte service voorziening dus eigenlijk.

R: ja, ook bewust een keuze geweest om bij het maken van het bestek de behoefte van de student er bij te betrekken. Alleen is het wel lastig om studenten aan tafel te laten krijgen en een mening te laten geven. We hebben ook wel eens gevraagd in een sessie hoe belangrijk catering is voor studenten. In een rating van 1 tot 10 komt catering op een 7^e plaats.

33. Door wie worden de restauratieve voorzieningen gefaciliteerd?

Op de campus (Rachelsmolen) door sodexo.

34. Wat is de contractvorm met de cateraar?

Een commercieel contract. Ze kunnen zelf bepalen wat ze waar verkopen en welke prijs ze vragen.

35. Hoe is het assortiment van de restauratieve voorzieningen samengesteld?

Het assortiment wordt ook door de cateraar bepaald. Enige inspraak is er wel vanuit de hogeschool. Maar de cateraar is er bij geholpen dat er dingen worden bereid die worden

verkocht. En we hebben wel randvoorwaarden als vers beleving en het moet een bepaalde uitstraling hebben.

36. Welk inrichtingsconcept was voorheen op de onderwijsinstelling/campus toegepast?

Er lag een oud contract aan ten grondslag. Weinig inspraak was door de hogeschool mogelijk.

I: Was daarbij toen elk gebouw zelfvoorzienend?

R: Zelfde situatie als nu eigenlijk. Alleen het assortiment was erg beperkt. Er was geen wisselend assortiment.

37. Waarom was toen voor dit concept gekozen?

I: waarom was er toen voor gekozen om alles strikt voor te schrijven?

R: We hebben het niet allemaal voorgeschreven, alleen we zaten toen met een erg conservatieve cateraar. En daar hebben we dan ook niet voor niets afscheid van genomen.

38. Waarom is voor het huidige inrichtingsconcept gekozen? Wat wilde men met deze beslissing bereiken?

R: We willen naar vernieuwende catering. Verassend, vernieuwend. Dat was onze grote hoop. Dat is ook gedeeltelijk gelukt. Inmiddels ken je dan de vier grootste cateraars van Nederland. Daar hebben we inmiddels ervaringen mee opgedaan, en dan merk je dat het een vrij conservatieve branche is die nog steeds ver achter horeca ligt. We willen steeds meer naar een horeca-achtig concept maar dat heeft nog tijd nodig.

39. Hoe bevalt het inrichtingsconcept?

R: Ik moet zeggen dat we nu een jaar samenwerken met Sodexo, en daar zijn we prettig mee verrast. Ik moet zeggen dat zij er iets meer in voorop lopen t.o.v de conservatieve cateraars.

40. Wat wordt als positief van het inrichtingsconcept ervaren?

R: Bedoel je dan meer de inrichting of meer het cateringconcept?

I: het inrichtingsconcept dat de restauratieve voorzieningen gedeeld worden door twee of meerdere gebouwen.

R: je merkt dat studenten en medewerkers van instituten het prettig vinden als ze niet te ver hoeven te lopen om bij een restaurant te komen. Hoe verder uitgiften van elkaar verwijderd zijn, hoe lastiger het is om te gaan clusteren.

41. Wat wordt als negatief van het inrichtingsconcept ervaren?

Qua inrichting is er eigenlijk niks negatief. Het is net helemaal 'gepimpt', een dik jaar geleden. Er staan nieuwe meubels en het ziet er fris uit.

I: zijn er ook geen negatieve geluiden over de prijs?

R: ja, vraag aan een student of aan een medewerker wat vind je van de prijs. Wat de prijs ook is, het is altijd te duur. Het scheelt altijd wel dat er in het begin wat communicatie over is geweest. Het is een commercieel contract en de prijzen worden vrij gegeven. De cateraar moet z'n eigen geld verdienen, waar ze het dan mee vergelijken weet ik niet. Als je naar een starbucks, een mac donalds, o.i.d. gaat, daar geven de studenten het wel aan uit maar op een of andere manier is in de mindset zo van; het is school en dat moet goedkoop zijn.

I: maar eigenlijk is er dus bewust voor gekozen om de prijzen gewoon vrij te geven.

R: ja, en de prijzen zijn ook niet de top zeg maar. Als je hier op de hoek een broodje gaat halen ben je duurder uit. Maar men denkt: je bent op een school. Catering dat moet goedkoop zijn. Een broodje moet daar één euro kosten. Dat krijg je er bijna niet uit. Alleen we hebben in het begin ook bewust de vraag gesteld aan studenten, we gaan een commercieel contract doen, hoe staan jullie tegenover de prijs. Toen zeiden ze, we vinden het niet erg om iets neer te leggen voor een broodje, maar de prijs/kwaliteit verhouding moet goed zijn. En dat gaat nog niet altijd goed zeg maar.

42. Wat zijn de openingstijden van de verschillende restauratieve voorzieningen?

De openingstijden zijn divers. Dat is een beetje afhankelijk van het aantal studenten en hoe het onderwijs is ingericht.

I: Er is eigenlijk rekening gehouden met de doelgroep die in het onderwijsgebouw zit, deeltijd studenten, avondscholing.

R: Ja precies. Aan de ene kant dus wat zijn de wensen? Dat zijn natuurlijk het liefst de openingstijden van 's morgens 8 tot 's avonds sluiting van het gebouw. Dat is gewoon niet realistisch, dat kun je willen maar daar gaat geen cateraar intrappen. Vooral als je een commercieel contract hebt. Dus je gaat gewoon middelen. We hebben in de eerst opzet aangegeven: dit zijn de openingstijden, daar moet je mee calculeren. Dat zijn ook de minimale openingstijden. Inmiddels zien we dat er hier en daar wat verschrijvingen hebben plaatsgevonden.

43. Hoe zijn de verschillende restauratieve voorzieningen bereikbaar?

Die is goed, de restauratieve voorzieningen zitten eigenlijk overal wel centraal.

44. Is er bij het plaatsen van de restauratieve voorzieningen rekening gehouden met de doelgroepen? (bachelor, deeltijd, master)

Ja, zie antwoord bij vraag 18.

45. Welke restauratieve voorzieningen worden het meest gebruikt? (wat zijn de hotspots)

Als je naar de campus Eindhoven kijkt dan is het café een groot succes.

I: en waar bevindt zich dat café?

R: dat is op Rachelsmolen. Dus daar zijn vier gebouwen waarvan twee aan elkaar geschakeld zijn. En in alle twee zit een restaurant en in de nabijheid van een van de restaurants zit een café.

46. Wat is de reden dat dit een hotspot is?

De sfeer. Het is wat knusser. De restaurants hebben vrij grote ruimtes. Er wordt na 4 uur een biertje geschonken. Er liggen spelletjes, er is een terras bij. Het is echt een meer café-achtige omgeving en het drinken wordt ook uitgeserveerd.

47. Welke momenten van de dag is het druk?

Dat vind ik lastig te zeggen.

I: Zou dat na 4 uur zijn omdat er dan een biertje geschonken wordt? Of is het ook dat 's middags mensen daar een kopje koffie gaan drinken?

R: Ook ja. Of dat studenten daar gaan afspreken. Of een student en een docent daar afspreken om wat dingen te bespreken. Of studenten in hun vrije uur even daar zitten met hun laptop of ze gaan een spelletje doen of de krant lezen. Het is eigenlijk echt een ontmoetingsplek.

48. Hoe zijn de verschillende restauratieve voorzieningen in te delen in de piramide van Maslow?

Als basis behoefte is de automatenvoorziening. Die moet gewoon tijdens de openingstijden van het gebouw altijd beschikbaar zijn. Dat is dus ook zo.

Voor het middenkader zou ik het restaurant zeggen. De automaten zijn namelijk wel heel basic. Het grandcafé wordt als inspirerend gezien.

Tot slot

I: hoe zit de campus Rachelsmolen nu exact in elkaar?

R: twee keer twee gebouwen geschakeld. En die werken als een cluster.

I: en de restauratieve voorzieningen die daarbinnen gefaciliteerd worden? ongetwijfeld zijn er automaten aanwezig.

R: ja.

I: en een koffiecorner?

R: ja, in beide restaurants van de twee clusters is een luxe koffieautomaat wat je dus kan zien als een soort koffiecorner.

I: worden daar ook warme maaltijden geserveerd?

R: ja, in beide restaurants.

I: en het café zit dus bij een van die twee clusters?

R: ja, vlakbij.

I: en dat zit weer buiten de clusters?

R: nee, dat zit in een van de clusters.

I: en elk gebouw wat op het TU terrein staat is eigenlijk zelfvoorzienend.

R: ja

Bijlage 4; Interview Christelijke Hogeschool Windesheim – Rob van der Waals & Jens van Stralen

R1 = Respondent 1 - Rob van der Waals

R2 = Respondent 2 - Jens van Stralen

I = Interviewer – Alexander van Dijk

I: Ik had een vragenlijst opgestuurd, ter indicatie wat ik wil gaan vragen. Ik zal hier en daar waarschijnlijk wat afwijken omdat ik af en toe wat interessante dingen hoor waar ik wat dieper op in zal gaan.

1. Hoe is de huisvesting ingericht hier op de campus?

R1: We hebben op de campus zelf een tiental gebouwen. We hebben in totaal vijf domeinen, dat zijn eigenlijk een soort faculteiten. En op de campus hebben we vier domeinen. Er zit één domein apart in Almere, dat hebben we sinds kort erbij en dat behandelen we ook als een soort domein. Maar het is een aparte school die daar eigenlijk staat. Wel volledig onder Windesheim. Hier hebben we vier domeinen en we zitten nog met een aantal verhuizingen maar geprobeerd is de domeinen zo veel mogelijk bij elkaar in gebouwen te zetten. Apart zitten dan de diensten, maar ook dat moet nog voor een deel worden gerealiseerd. Dan gaan wij hier ook weg en dan gaan we aan de andere kant van de weg, en daar komen de diensten bij elkaar te zitten. We proberen ook aan de hand van inrichting een bijdrage te leveren aan de herkenbaarheid van de domeinen. Dat kan in kleur zijn, in het soort meubilair, het soort gebouw zijn. Daar zien we een geheel staal gebouw, daar zitten technische opleidingen. En dit is economie en journalistiek. Om openheid te betrachten is het op die manier neergezet, het is ook heel open van binnen.

I: Op welke manier zijn de restauratieve voorzieningen daarbinnen ingericht?

R1: We hebben op dit moment nog drie voorzieningen in beheer van facilitair, zeg maar in één van de schoolgebouwen. We hebben zo veel mogelijk geprobeerd de catering te laten aansluiten bij de inrichting van het gebouw. We hebben twee, zeg maar, hoofdkantines/restaurants, dat is in gebouw C en gebouw X het nieuwe gebouw daar. En we proberen daar ook verschillende producten aan te bieden zodat mensen ook van gebouw naar gebouw gaan om te kopen. Dat betekent niet dat alles verschillend is maar het is wel voor een groot deel verschillend. Het is allemaal zelfbediening in wezen, je kan gewoon afrekenen bij de kassa en je pakt, zoals bij een AC zeg maar. Behalve de maaltijden. De maaltijden worden opgescheept.

I: Je moet dan wel langslopen of wordt er bediend?

R1: Ja, je moet wel langslopen. En we hebben een concept, we hadden een concept van 8:00 tot 20:00 uur, dat betekent dat er ook een ontbijt service was. Die hebben we afgeschaft omdat er te weinig interesse voor was. Maar inmiddels is het weer min of meer hersteld doordat er bij de koffiecorners ontbijtpakketjes worden verkocht voor €2,50. Ook AC doet dat en hoe heet dat...

R2: Hema.

R1: Ja, de Hema die doen dat ook allemaal. Nou, dat hebben wij ook tegenwoordig dat zijn een paar pistoletjes, een plakje kaas, een plakje ham en een bekertje melk.

2. Onder welk inrichtingsconcept vallen de restauratieve voorzieningen in de onderwijsinstelling?

R1: Windesheim valt onder inrichtingsconcept 3, zoals je in het begin ook al aangaf.

3. Welke restauratieve voorzieningen worden gefaciliteerd ?

I: Ik heb ze onderverdeeld in vijf categorieën. De automatiek, Ik hoorde u ook net zeggen de koffiecorner, is daar ook een hoekje waarbij je kan zitten?

R1: We hebben door alle gebouwen heen automatenvoorzieningen. Vooral voor koffie natuurlijk. Ik weet niet precies. Ik geloof dat er iets van 30 of 35 koffieautomaten staan over de hele campus.

R2: 40.

R1: Nou, 40 inmiddels. Er staan op een paar plekken op de campus snoepautomaten. En een hele enkele soepautomaten. Maar die staan dus overal. Dan hebben we twee koffiēcorners. Één hier in het C gebouw en één in het X gebouw. Daar zit inderdaad een zitje bij, daar kan je alle mogelijke luxe koffies krijgen en als de kantine om welke reden dan ook zomers dicht is dan hebben ze daar ook een saucijzen broodje en nog wat andere broodjes.

I: En met kantine bedoelt u ook echt een restaurant?

R1: Ja, dat is de echte restauratieve voorziening. De koffiēcoring is wat dat betreft een heel stuk kleiner. Wel heel druk overigens dat is echt heel erg geslaagd. Het aardige is dat we er voor hebben gekozen om in drie prijscategorieën koffie aan te bieden. Dat is de automatenkoffie, dat is het goedkoopste met een bekertje, 32 cent. Bij de uitgifte punten van de restauratieve voorzieningen is koffie te verkrijgen voor 50 of 60 cent. En bij de koffiēcoring kan je koffie krijgen van €1,- tot €1,70. We hadden verwacht dat de studenten vooral voor het goedkopere deel zouden gaan en medewerkers vooral voor het duurdere deel. Maar het is andersom. Zo zie je maar. Student gaat wat meer voor luxe, kijkt wat minder naar geld. Ondanks dat men vaak zegt dat ze geen geld hebben. Daar geldt het zelfde voor, even wat anders. Bij de restauratieve voorzieningen hebben we ook een sociaal pakket; broodje kaas, broodje ham, koffie en nog een paar van die dingen.

R2: Soep.

R1: Soep loopt wel heel goed maar wat heel opvallend is dat als je het over de broodjes hebt, dat zijn zachte broodjes/zachte bolletjes dan is de student geneigd om voor de duurdere pistoletjes te kiezen. Dus ze nemen eerder een pistoletje met het één en ander voor €2,95 dan dat men een broodje kaas neemt voor €1,-. Dat is heel opvallend. Maar het sociaal pakket dat blijft erin zitten. Ook een warme maaltijd zit daar in, die wordt wel veel genuttigd. Maar opvallend is gewoon dat men voor de duurder pakketten gaat.

Naast de koffiēcoring natuurlijk de restauratieve voorzieningen. Eigenlijk twee uitgebreide en één kleintje in gebouw A, die is in totaal drie uur open per dag. En die is volledig biologisch, of eigenlijk volledig duurzaam laten we het maar zo zeggen, 100%. Overigens is het zo dat de restauratieve voorzieningen vorig jaar 40% duurzaam moesten scoren en dit jaar is dat verhoogd naar 50%. Dat is een externe partij die dat doet maar dat wordt stap voor stap opgebouwd.

I: Oke, en dat is vanuit jullie opgelegd?

R1: Wij als hogeschool, wat overigens voor de meeste hogescholen geldt, wij hebben een convenant getekend een paar jaar geleden. Dat we vanaf eind dit jaar voor 50% duurzaam zullen werken. Dus dat hebben we ook aan de partijen die we hebben gecontracteerd opgelegd, dus ook aan de cateraar.

Dan staat hier een grand café, wij hebben een café. Of je het helemaal een grand café mag noemen is nog de vraag maar het is echt een café waar vanaf 2 uur alcohol wordt geschonken tot een uur of 6.

Ja, dat is echt een café achtig gebeuren.

I: En waar bevindt zich dat café?

R1: Bij de restauratieve voorzieningen van gebouw C. Dus centraal in de hogeschool.

I: Ja, want gebouw C is zeg maar het centrale punt van de campus.

R1: Ja, het is zeg maar de hoofdingang.

I: Ik heb nog niet echt iets gehoord van een 'grab and go', waar je een voorverpakt broodje, of drinken kan krijgen.

R1: Dat zit wel een klein beetje bij de restauratieve voorzieningen en een heel klein beetje bij de koffiēcoring.

I: Maar het is geen los uitgiftepunt.

R1: Nee.

I: Oke, dus als ik het goed begrijp zit hier in gebouw C en daar aan de overkant in gebouw X een groot restaurant.

R1: Ja, dat zijn de grote. Een kleintje zit nog in gebouw A. Dat zit hier iets verderop.

I: En bij deze twee grote, bij gebouw C en X. Zijn daar ook warme maaltijden te verkrijgen?

R1: In gebouw C zijn warme maaltijden te verkrijgen vanaf 16:30 uur. In principe in X niet. Alles wordt gekookt in C want dat is te veel om daar twee keukens voor open te moeten houden. Maar het is wel zo dat in gebouw X zeker tussen de middag worden dergelijke dingen als pizza's klaargemaakt. Dus je kan daar ook wel het één en ander krijgen. En diners zijn er op goede dagen tussen de 500 en 600. Dus dat zijn er echt veel. Maar het is kwalitatief ook goed.

I: Dat is goed. En dat kleinere uitgifte punt, dat zit dus in gebouw A.

R1: Ja, en daar zijn alleen wat standaard producten als broodjes ook wel wat warme snacks maar die worden vanuit C aangevoerd. Maar dat is heel weinig.

En dan is er nog een laatste, vandaar dat ik zei dat we nog een klein beetje in het tweede model zitten. Bij de sportafdeling hebben we een aparte kantine. Die is nog steeds apart. En dat gaat onder het mom van dat het voor de opleiding belangrijk is. Er worden daar veel mensen opgeleid voor activiteiten op campings, ik noem maar wat. Maar men moet dat soort dingen erbij doen. Dus men heeft vaak nog een stage in de kantine. Vandaar dat zij die kantine in eigen beheer blijven doen. Of dat zo blijft weet ik niet maar op dit moment is het nog wel zo. Maar dat is nog een vierde. En daar doen we ook de inkoop zelf, verkoop zelf en soms moet die open zijn in het weekend. Er wordt veel gesport hier in het weekend en dan moet die open.

I: Maar er wordt dan geen alcohol geschonken?

R1: Nou, dat zal ik niet helemaal zo willen zeggen. Het is in principe zo dat er bij bepaalde activiteiten alcohol geschonken mag worden en in het weekend in principe ook maar meestal doen ze dat niet.

I: Maar het is volledig in eigen beheer?

R1: Ja.

I: Maar die koffiecorners die zitten dus in gebouw X en gebouw C.

R1: Ja, die worden ook geëxploiteerd door de cateraar.

I: En dat zit geïntegreerd dan in het restaurant?

R1: nee, dat is apart.

In C zit het naast het restaurant. In het plein van de kantine. En in gebouw X zit het in de lobby tussen gebouw T en gebouw X dus is helemaal afzonderlijk neergezet.

I: En dat café, waar bevindt zich dat?

R1: Ook in gebouw C naast de restauratieve voorzieningen. Maar wel een totaal aparte ruimte. Het terras van het café maakt wel weer onderdeel uit van de kantine. En binnen zijn er nog 60 plaatsen.

4. Waarom is voor deze voorzieningen gekozen?

I: U zegt net dat sinds kort de koffiecorners zijn toegepast.

R1: Ja, een jaar of. Ik denk dat in 2005 de eert kwam ofzo. En sinds 2010 de tweede.

I: Waarom is er voor die voorzieningen gekozen?

R1: Nou, we hebben hier eigenlijk altijd wel veel kantes gehad. We hadden altijd 4 of 5 uitgiftepunten, dus we zijn iets terug gegaan. We hebben jaren lang gezegd; wil je studenten naar je school lokken, heeft het te maken met de kwaliteit van het onderwijs, dat is natuurlijk nummer één. Maar smoel zegt ook wat. Als je smoel wil hebben dan moet je iets meer bieden dan zeg maar: de middelbare school kantine, waar je vroeger een lolly kon halen en nog wat van dat soort zaken. We hebben gezegd we moeten dat breder neerzetten. Daarnaast hebben we veel duale studenten. Die vanuit hun werk direct hier naartoe komen dus die moet je de mogelijkheid bieden om hier te kunnen eten. Nou toen was het concept van het breder neerzetten, en laat ik zeggen: het broodje wat je toelacht, was snel geboren. We hebben een aantal creatieve horeca ondernemers daarop gehad die met ons hebben meegedacht hoe zou je dat nou het beste kunnen doen. Het nadeel van creatieve horeca medewerkers is dat de bomen tot in de hemel groeien maar dat men geen rekening houdt met de kosten. Dus daar hebben we behoorlijk in moeten snijden maar het heeft er wel toe geleid dat we in de restauratieve voorzieningen uitstraling kregen. Een onderdeel daarvan was een koffiecorner naar een voorbeeld van de Universiteit van Groningen. Die had dat al, en dat liep daar als een tierelier. Het eerst jaar loopt het overigens niet. Er is gewenning. Nu is het inmiddels niet

meer aan te slepen. Maar het eerste jaar waren we blij als er een paar mensen voor de balie stonden. Tegenwoordig staan er soms rijen van 10-12 meter.

I: Een groot succes eigenlijk.

R1: Een heel groot succes ja. Ik zou best wel eens een koffiecorner willen runnen.

I: Klinkt interessant.

5. Waar zijn de verschillende restauratieve voorzieningen gefaciliteerd?

R1: De automatenvoorziening is over de gehele campus verspreid. In gebouw X en C zijn twee grote restaurants. Tevens bevindt zich in deze gebouwen een koffiecorner. En in gebouw C is ook een café. In gebouw A is nog een klein uitgiftepunt waar 100% duurzame producten worden verkocht. Ook is er bij de sportafdeling een kleine kantine die door de sportafdeling zelf wordt beheerd.

6. Waarom is voor een bepaalde locatie gekozen?

I: Waarom is er voor de bepaalde locaties gekozen, Gebouw X, gebouw C en gebouw A voor de restaurants?

R1: Nou, C is vrij eenvoudig; omdat het centraal ligt. X is voor gekozen, wij hadden in gebouw H en gebouw T een kantine. Daarvan hebben we gezegd; die sluiten we. Dat zetten we dan in het nieuwe gebouw neer. En aan C alleen hebben we te weinig. Je moet je voorstellen dat hier tussen 12 en half 2 op een beetje drukke dag tussen de 3000 en 5000 kassa aanslagen zijn. Nou, we hebben daar vier kassa's staan, maar dan staan de rijen gewoon rijen dik. Dus één kantine is gewoon te weinig. Dus we hebben gezegd; er moeten nog minimaal twee of drie kassa's in de X kantine bij, en dan nog kunnen ze het met moeite bij houden. Dus we vinden vanwege de openheid van X dat daar ook een restaurant moest komen want het creëert sfeer als mensen door de open ruimtes heen gaan waar dan gegeten mag worden, dat ze daar ook kunnen zitten om te eten. En vandaar dat er voor X gekozen is. De kantine voor de sportafdeling is heel duidelijk omdat we zeggen; dat hoort bij de sport, dus er moet iets zijn waar de sport iets mee kan. En gebouw A zit er eigenlijk nog van oudsher toen de visie er nog was dat er op verschillende plaatsen in de hogeschool uitgiftepunten waren. En daarbij komt dat A dan moet je denken aan de PABO, SPH en straks verpleegkunde, daar wordt wat meer op de gezonde toer gegeten. En vandaar dat die dan ook 100% duurzaam is gemaakt. Het is een heel kleintje hoor, dus eigenlijk kan het niet uit. Maar toch houden we het open.

7. Is er rekening gehouden met een koppeling tussen verschillende activiteiten? (bijv. mediatheek <-> koffiecorner)

R1: Ja.

I: En wat voor voorzieningen moet ik mij daarbij voorstellen?

R1: Je moet je voorstellen dat er in de C kantine, daar is die ook groot genoeg voor, dat daar af en toe modeshows worden gehouden, er is soms muziek. Bijna alle activiteiten die echt groot zijn die vinden daar plaats. Ook als de bierweek begint dan hebben de studenten daar hun activiteiten. Daar is heel bewust voor gekozen. Het geeft wel eens overlast, want je hebt wel eens het probleem dat het onderwijs toch wel wat last heeft van herrie. Maar we hebben heel bewust rondom de C kantine nagenoeg geen collegieruimtes meer. Dus dat valt de laatste tijd steeds meer mee. Dat soort activiteiten worden niet uitgevoerd in X, daar is X te open voor. Maar daar hebben we ook een mediacafé zitten, die heb ik nog niet genoemd. Het mediacafé moet je eigenlijk niets anders bij voorstellen dan een grote ruimte waar van alles en nog wat hangt van journalistieke activiteiten. En waar gewoon grote recepties en partijen gehouden kunnen worden.

R2: Daar zijn geen voorzieningen.

R1: Daar zijn geen voorzieningen bij nee. Het moet vanuit de restauratieve voorzieningen C of X wordt het daar bediend.

I: Vanuit C of X wordt er, kan ik mij zo voorstellen, wordt er een soort uitgifte, de producten daar naartoe gebracht als daar een bepaalde activiteit plaatsvindt.

R1: Ja.

8. Wat is de achterliggende gedachte (reden) voor het opnemen van een restauratieve voorziening?

I: Is dat puur en alleen een stukje service verlening of zit daar meer achter?

R1: Nou het is wel vooral service verlening. Dat is eigenlijk wel het belangrijkste. We wilden een totaal pakket bieden als facilitaire organisatie om een stukje toegevoegde waarde voor het onderwijs te leveren. Dat wordt natuurlijk niet altijd zo ervaren want het geeft ook wel eens overlast. Je kunt je voorstellen dat met name studenten de neiging hebben naar de lessen te gaan met een snack of zo. Dat wordt niet op prijs gesteld, zeker niet door ons want het geeft een hoop rotzooi, lijkt daardoor vies en niet netjes en lijkt niet goed schoongemaakt. Maar over het algemeen levert het een stuk toegevoegde waarde. De vraag leeft wel steeds mee; hoe ver moet je daar in gaan? Het café is hartstikke leuk maar het is voor ons is het belangrijk er op toe te zien dat er niet te veel gedronken wordt. Met name met buitenlandse studenten willen wij het wel eens merken. Met onze eigen achterban valt het tot noch toe wel mee maar zo nu en dan moeten we toch wel ingrijpen.

I: En dat café is ook open tot 18:00 uur zei u.

R1: Het is tot 19:00 uur open en vanaf 18:00 uur wordt er niet meer geschonken. En met name 18:00 uur hebben we ingesteld vanwege het feit dat je anders toch krijgt dat mensen toch blijven doordrinken. En dan krijg je dat het vervelend wordt dus vandaar dat we hebben gezegd; dat schaffen we af.

I: Net zei u dat de restauratieve voorzieningen een stukje toegevoegde waarde leveren naast het onderwijsaanbod, een aantrekkelijke omgeving voor de studenten te bieden. Hoe kijkt u er tegenaan om de restauratieve voorzieningen te gebruiken echt als ontmoetingsplaats voor studenten?

R1: Dat is min of meer de bedoeling, ja. Ik moet er wel bij zeggen; wij zeggen altijd: 'De cateraar catert in het imago van Windesheim'. En vandaar dat wij bovenop de kwaliteit zitten. Als een kroket niet te vreten is, dan zegt men: 'het is bij Windesheim niet te vreten'. En als dat goed is, geeft het toch een plusje naar Windesheim. Je moet er ook niet te veel waarde aan hechten maar je ziet wel dat de kantine een ontmoetingsplaats is voor mensen. Daar proberen we ook op te sturen door het gezellig te maken, eigentijds te maken. Zeker als je nu bij X kijkt, daar is het heel eigentijds ingericht. En heel laagdrempelig.

9. Door wie worden de restauratieve voorzieningen gefaciliteerd?

R: Op dit moment door ISS, ISS catering.

I: En dan afzonderlijk de kantine bij de KALO, die wordt afzonderlijk beheerd.

R1: Ja. We hebben hiervoor een regionale cateraar gehad. En daarvoor Albron. Voor ons was het nadeel van de regionale cateraar dat die door een klant als dat wij zijn te krijgen. Gelijk verdubbelde in omzet. En dat heeft vaak gevolgen, voor deze had het hele grote gevolgen. Ondanks dat hij vele geld verdiende, heeft het hem toch de kop gekost omdat hij te hard doorgroeide. En daardoor te grote stappen wilde maken. We hebben daarom na het faillissement er voor gekozen toch weer een grote partij te nemen die iets meer mogelijkheden heeft met z'n achterban. Daarom is voor ISS gekozen.

10. Wat is de contractvorm met de cateraar?

R1: Je bedoelt of het een resultaat contract is?

I: Ja, of een commercieel contract.

R1: Het is een commercieel contract, maar wel waar wij invloed op hebben.

I: Precies, net zei u ook dat de prijzen vrij laag liggen qua broodjes en dergelijke.

R1: Nou, het is een echt commercieel contract. Met uitzondering van het sociaal pakket. Het sociaal pakket wordt door het MT van de facilitaire organisatie bepaald wat de prijs is.

I: En daar hebben zij zich gewoon aan te houden?

R1: Ja, zij vragen aan ons toestemming om de prijzen te mogen verhogen. En als ze dat vragen dan moeten ze aangeven waarom de prijs verhoogd moet worden, dus dan krijg je alle inkoopcijfers van die producten te zien en dan kan je zelf omrekenen wat een reële prijs is en wat niet. Wij keuren het vervolgens af of goed en wij melden dat bij het centrale medezeggenschapsraad en bij College van

Bestuur, dat we wel of niet akkoord zijn gegaan met een prijsverhoging. Voor de overige producten is het puur commercieel, daar kunnen ze marktwerking toepassen. Toch melden ze het meestal wel even bij ons; joh, we willen dit of dat gaan doen. En je blijft daar ook altijd zien dat zowel studenten als medewerkers de prijs te hoog vinden. Daarvoor gaan wij één keer per jaar met studenten die in de centrale medezeggenschapsraad zitten op pad naar verschillende hogescholen in Nederland en universiteiten om te vergelijken. Een week of twee geleden is dat weer gebeurd. Met het verzoek aan de studenten om daar een rapport over te schrijven. Nou, dat doen ze ook en dan worden prijzen vergeleken, kwaliteit wordt vergeleken, uitstraling wordt vergeleken, visie die er achter zit wordt vergeleken, noem maar op. Daar gaan ze de hele dag voor op pad en dan worden er meestal twee of drie scholen bezocht en dat hebben we dit jaar met alle Noordelijke hogescholen gedaan, om een wat eerlijke prijsvergelijking te hebben. Als we naar de randstad gaan, liggen de eisen gewoon wat hoger, dat is bekend. Dus we nemen het Noorden of het Oosten, iets naar het Zuiden toe zoals de school Arnhem en Nijmegen en Saxion hogescholen. Dat zijn scholen die het dichtst bij ons in de buurt komen. Daar vergelijken we veel mee, en nu hebben we dan het hele Noordelijke deel gekozen.

11. Hoe is het assortiment van de restauratieve voorzieningen samengesteld?

R1: In principe mogen zij dat doen. Maar wat wij hier proberen, we hebben een tweewekelijks operationeel overleg en twee keer per jaar strategisch overleg. En wat we proberen in het operationele overleg is om te sturen in het telkens vernieuwen van het productaanbod. Om mee te gaan in de tijd, je banketingmap, daar is dat uit voort gekomen. We hadden voorheen echt een banketingmap waarin stond je moet nu dit en nu dat. En nu is het zo dat er eigenlijk een hele rijke keuze is, en mensen bij evenement zelf van alles kunnen samenstellen en kunnen wensen en wij kunnen daardoor ook de prijzen beter blijven controleren.

Betekent ook dat wij ze scherp houden middels een dashboard, ze moeten doorlopend management informatie aan ons aanleveren en vanuit die management informatie sturen wij weer aan de catering. Jan van Stralen zit daar tweewekelijks met hun in overleg daarover. Zij bepalen, maar we hebben wel een grote invloed daarop. En zij willen ook het liefst constant daarover sparren. Zij hechten natuurlijk ook waarde aan onze kennis als het om onderwijs gaat. En het gaat heel goed, want het is niet zo dat De Meern, het hoofdkantoor dat verantwoordelijk is. Dat die bepaalt wat hier neergezet wordt. Sterker nog; het is volledig anders wat ze bij andere uitgiftepunten bij andere organisaties doen. En dat is wel in tegenstelling tot de hele grote jongens zoals Sodexo en Albron, die centraal bepalen van dat wordt neergezet. Dat is hier niet zo.

I: Ze zeggen echt van als wij hier een broodje zalm voor €3,50 willen verkopen. Dan overleggen ze eerst met jullie of het zal worden afgezet, willen jullie dat het wordt afgezet. Etc.

R1: Het is niet zo dat we elk broodje met elkaar overleggen. Maar het is wel zo welke koers we willen gaan varen. Ik noem maar wat: we hebben bijvoorbeeld een Chinees week gehad, een Italiaanse week. Dat soort dingen wordt uitgebreid doorgesproken met elkaar. Daar wordt dan ook heel veel aandacht in de uitgiftepunten aan besteed, het product wordt er op aangepast. Maar de standaardproducten blijven er altijd liggen. En daarnaast is het natuurlijk zo dat we dit jaar hebben gezegd; 50% duurzaam, dus we praten ook heel veel over de duurzame producten. En dat kan heel ver gaan, een kroket kan ook duurzaam zijn. We hebben ook gesteld dat als wij duurzame producten hebben van iets. Dan gaan dus andere producten eruit. Dus we hebben zeg maar een grijze kroket en een groene kroket, dan gaat de grijze kroket eruit. De groene kroket is meestal wat duurder, dat wordt niet op de kroket gegooid maar op het totaal van de producten omdat je anders de duurzame producten al uit de markt prijst. Dus het ligt niet naast elkaar, als wij duurzame melk hebben of biologische melk, dan gaat de andere melk eruit.

12. Welk inrichtingsconcept was voorheen op de onderwijsinstelling/campus toegepast?

I: Dus als we kijken naar de inrichtingsconcepten waar ik in het begin over had. Welk inrichtingsconcept werd er voorheen toegepast? Op dit moment zitten jullie in inrichtingsconcept

drie, waarmee de restauratieve voorzieningen campus breed worden gedeeld. Is dat altijd al zo geweest of was er voorheen een ander soort inrichtingsconcept?

R1: Nou, min of meer wel. We hebben nooit in elk gebouw een uitgifte gehad. Toen we negen gebouwen hadden, hadden we vier uitgiftepunten, buiten de KALO kantine. En nu hebben we in totaal nog vier uitgiftepunten in vier gebouwen. Dus we hebben het eigenlijk altijd al zo gedaan maar H en A dat waren wel altijd de kleinste. Maar die was meer afgestemd op techniek studenten. Dat houdt dus in; meer vetbekken. Daar wordt gewoon vet gegeten, terwijl in C op ieder wat wils is afgestemd. En dat geldt ook voor X, daar is ook van vet tot heel gezond te krijgen.

I: Dus eerst waren daar twee gebouwen, H en T?

R1: destijds waren in T en H ook kantines en die zijn gesloten.

I: En in plaats daarvan is X dus gekomen?

R1: Ja.

I: U zegt net, de techniekstudenten willen een vetten hap hebben. Het is dus niet meer speciaal gericht op de techniek studenten maar het is breder opgezet.

R1: Veel breder, ja klopt.

I: Een soortgelijkwaardige kantine als in C.

R1: Ja, zeker tussen de middag. Overigens is C het langste open. X gaat dacht ik om 18:00 uur dicht. En C gaat om 19:30 uur dicht.

I: Eigenlijk is er qua inrichtingsconcept niet echt veel veranderd.

R1: Juist, het is iets meer gecentraliseerd.

13. Waarom was toen voor dit concept gekozen?

R1: Eigenlijk, omdat als je veel kleine uitgiftepunten hebt dan is het bijna niet meer rendabel te maken. En dan krijg je dat de kosten voor de hogeschool zelf gaan stijgen en we hebben in ieder geval gezegd als school dat we zo min mogelijk kosten willen hebben. Alle apparatuur die er staat is wel van ons. Maar op het moment dat een cateraar erbij in schiet dan gaan ze om geld vragen en dat willen we niet. We willen geld hebben. Zo'n inrichting kost ook een miljoen, dus het moet toch ergens vandaan komen, dus daar betalen zij gewoon exploitatie vergoeding voor.

14. Hoe bevalt het inrichtingsconcept?

R1: Volgens mij goed. Voor ons in ieder geval, laat ik het zo zeggen. Het is voor ons helder, je kunt er beter op sturen vooral omdat je niet al te veel uitgiftepunten hebt. Op het product kunnen we goed sturen. Natuurlijk zijn er altijd wensen, ook van studenten uit. Ik moet eerlijk zeggen als wij interviews afnemen onder studenten wat zij erbij willen hebben, komt daar niet zo heel veel uit. Dus het productassortiment is wat breed, maar het is wel leuk om zo nu en dan een bepaald onderdeel of een bepaald land uit te lichten. Zo hebben we hier ook de week van de smaak gehad en dan worden er gewoon wat extra dingetjes gedaan. Het aardige is ook dat ze hier drie professionele koks hebben rondlopen. Dus het is niet alleen de snelle snack die wordt klaargemaakt. Plus dat in de uitgifte een aantal dagen per week wordt gewokt, dus het wordt klaargemaakt voor je neus.

15. Wat wordt als positief van het inrichtingsconcept ervaren?

R1: Wat kan ik het beste zeggen.

I: Het kunnen ook meerder punten zijn.

R1: Nou, als je kijkt naar X en C dan zal je zien dat de concepten gelijkwaardig zijn maar dat de inrichting anders is. En dat is zoveel mogelijk aangesloten op de uitstraling van het gebouw. Je zult ook zien dat het heel open is als je bij X naar binnen loopt. Er zitten wel muren omheen maar het zijn uitgiftekasten, maar het is heel open. Het is ook in wat hippere kleuren. Als je komt in de C kantine, die is nu 7 jaar oud. Alles is toen gestript een jaar of 7 geleden en opnieuw neergezet. Daar zie je een iets andere uitstraling. Die nu langzamerhand wat verouderd wordt. Maar wordt door de open structuur wel heel laagdrempelig. En dat is de bedoeling ervan geweest. Het is in ruime sortering opgezet en dat is logisch en overzichtelijk opgezet. Dat vind ik een groot pluspunt. Dat blijkt wel, het is niet voor niets dat je zo veel kassa aanslagen hebt in anderhalf uur tijd. Een belangrijk onderdeel

van het concept was ook; hoe kunnen we de rijen zo snel mogelijk weg krijgen, want dat geeft irritatie, dat geeft spanning, noem maar op. Nu is het concept zodanig dat zij verantwoordelijk zijn om de rij binnen 5 minuten weg te werken, hoe lang te rij ook is. En bij hoge uitzondering gebeurt dat niet, maar vrijwel altijd.

16. Wat wordt als negatief van het inrichtingsconcept ervaren?

R1: het enige wat misschien binnen het concept, maar dan hebben we het meer over het product als negatief wordt gezien, door bepaalde richtingen. Dat is dat de vette bek er ook nog ligt. Dat men zich nog wel eens afvraagt of dat nog wel mag en moet en kan. Geven we de student niet het verkeerde te eten?

I: Dat wordt vanuit hogerop gezegd?

R1: nee, dat kan ook van bepaalde sociale richtingen die dat vinden. Dus niet direct van hogerop die zeggen vooral, dat laten we over aan het facilitair bedrijf. Wij toetsen ook constant of het nog kan. En wij zijn van mening dat het nog kan. Maar er zijn ook mensen die afvragen; waarom moeten wij hier een café hebben, waarvoor moeten wij hier zo veel hebben en zo uitgebreid? Maar, zo veel mensen zo veel ideeën. Dus ook hier merk je dat. Als je naar de student zelf kijkt ervaart die het als zeer positief dat het er is.

I: Waarschijnlijk ook omdat de student eigenlijk zelf de keuze heeft, eet ik gezond of niet.

R1: Inderdaad, precies

I: Hoe wordt er vanuit jullie gekeken naar de loopafstanden naar de restauratieve voorzieningen? Ik bedoel, er zijn drie centrale punten waar de uitgiftes zijn hoe wordt daar vanuit jullie naar gekeken? Wordt dat ook ervaren als positief of wordt dat als last gezien?

R1: Nee, het wordt niet als lastig ervaren. Je loopt nooit langer dan drie minuten om in een uitgiftepunt te komen. Je ziet hier buiten heel veel groen. Het aardige is dat men vanuit het uitgiftepunt heel snel het gras op kan. Als het mooi weer is, is het hartstikke gezellig, ligt het helemaal vol met studenten. En kunnen ze rustig eten en drinken. Het enige nadeel is dat het daarna een vuilnisbelt is, maar opzich is het hartstikke leuk dus volgens mij zijn de plekken heel goed gekozen.

I: Ik ken de campus natuurlijk niet helemaal goed, maar als ik in een uithoek college heb gevolgd. Dan ben ik altijd genoodzaakt om naar gebouw X of C te gaan voor een broodje.

R1: Klopt, maar dat is binnen drie minuten te bereiken. Misschien moet je wel stevig doorstappen, maar dat geeft niet. Als je helemaal boven zit, nee naja maakt niet uit het is met een paar minuten te belopen.

17. Wat zijn de openingstijden van de verschillende restauratieve voorzieningen?

R1: De koffiecorners zijn open vanaf 8:00 uur tot 18:00 uur. Uitgifte C is van 10:00 uur tot 19:30 uur, vier dagen per week en op vrijdag tot 14:30 uur. X is van 10:00 uur tot 18:00 uur geopend, behalve op vrijdag dan gaat die ook om 14:30 uur dicht. Het café is open van 14:00 uur tot 19:00 uur en dan vier dagen per week, uit mijn hoofd gezegd.

R2: En uitgifte A van 10:00 uur tot 14:00 uur.

R1: En de KALO kantine bepaald het een klein beetje zelf. Dat hangt er heel erg vanaf welke activiteiten er zijn. Maar hij is in principe altijd open als studenten komen dus dat is iets voor 9 uur en meestal is die open tot een uur of 6 half 7.

I: Maar in principe zien jullie ook dat daar alleen maar KALO studenten naartoe gaan?

R1: Nee, daar gaan alleen maar KALO studenten naar toe maar de KALO studenten gaan ook naar de andere kantines omdat daar veel meer te halen is.

18. Hoe zijn de verschillende restauratieve voorzieningen bereikbaar?

R1: Goed.

19. Is er bij het plaatsen van de restauratieve voorzieningen rekening gehouden met de doelgroepen? (bachelor, deeltijd, master)

R1: Eigenlijk wel. Dat is een van de redenen dat de restauratieve voorziening ook in gebouw X is geplaatst. Wij hebben hier van een aantal gebouwen avondsluiting. We zijn tot 11 uur open 's avonds. Maar we doen een aantal gebouwen dicht omdat we maar een beperkt aantal studenten in huis hebben. Enkele duizenden 's avonds. Dus het is onzin om daar tien gebouwen voor open te houden. En gebouwen die in ieder geval open zijn dat zijn gebouw X en gebouw T en een deel van C. Dus dat houdt in dat de kantines eigenlijk in die delen zitten die altijd 's avonds ook open zijn. En je hebt 's avonds toch voornamelijk duale studenten. Dus er is wel degelijk rekening mee gehouden dat die terecht moeten kunnen in de kantine.

20. Welke restauratieve voorzieningen worden het meest gebruikt? (wat zijn de hotspots)

R2: De koffi corner

R1: Ja zeker, als je naar het totaal aantal kassa aanslagen kijkt, dan zal dat wel gebeuren in de kantine maar dat is dan ook een heel breed product. En volgens mij op dit moment zo'n 1500-1600 aanslagen bij de koffi corners per koffi corner.

I: Per dag?

R1: Per dag dan ja, dat is veel. Echt heel veel. Als je hier om een uur of 10 even langs komt om koffie te halen dan sta je echt een kwartier in de rij. Daar hebben we dan ook geen vijf minuten gesteld maar dat kan ook niet.

R2: De apparatuur heb je gewoon niet, die kan het niet aan.

R1: Er zijn al extra apparaten neergezet maar je kan niet op één piek je apparatuur gaan afstemmen, dat gaat niet. Dus dat loopt echt als een tierelier. Eigenlijk als je kijkt naar warme maaltijden, 500 warme maaltijden dat is veel hoor. Maar je ziet ook dat een aantal producten altijd doorloopt, de vette producten en de soep, dat loopt altijd door. De saladebar loopt altijd door, dat zijn versproducten allemaal. Maar je merkt ook dat als er een thema is dat dat echt goed loopt. Je merkt als ze aan het wokken zijn, dat er veel van verkocht wordt.

R2: De hamburger. Ze serveren vier of vijf verschillende hamburgers voor €2,50. Dat is ook druk.

I: En dat is dan een bepaalde themaweek de hamburger?

R1: Nee, je hebt wel dat er zo nu en dan wat extra's is op dat vlak, dan melden ze dat via sharenet of zo of op de borden bij hun. Dan zijn er wat extra van dat soort dingen te krijgen en dan zie je dus ook dat extra studenten daar naar binnen wandelen. Maar we hebben ook wel eens dat er een heel breed scala aan pizzapunten is. En dat zie je dan in X, want dat gebeurt alleen in X, daar staat de pizzaoven. Dan zie je weer dat veel mensen die kant op gaan.

21. Wat is de reden dat dit een hotspot is?

R1: Nou, de drukste kantine is C. Dat zal ook zo blijven omdat die het meest centraal ligt en daar is het breedste aanbod. Dus dat is logisch dat het daar het drukste is. Maar afhankelijk van waar de specials zijn, dan zie je dat de stroom wat veranderd. Dan blijft het nog wel het drukste in C maar je ziet toch de stroom veranderen, en dan toch naar specials toe gaan.

I: En als we dan kijken naar de koffi corener, die wordt ook gezien als hotspot. Wat zal daar de reden dan voor zijn?

R1: Door de bijzondere koffie. Ja, er wordt een heel breed scala aan koffie aangeboden. Dan moet je echt denken aan de dingen, hoe heten ze allemaal, de 'heavy heazels' en dat soort zaken. Die zijn ook een stuk duurder, dan heb je het over €1,60 of zo, maar dat betaal je met liefde. Maar ook omdat men toch vaak het gevoel heeft dat men betaalt voor de kwaliteit van de koffie. Je koopt daar normale koffie voor €1,- geloof ik en dat wordt ook volop verkocht.

I: Dat vind ik persoonlijk nog niet heel erg duur.

R1: Het is ook niet heel erg duur, maar als je het dagelijks haalt begint het wel in de portemonnee te voelen bij bepaalde mensen. Daarom hebben we ook gezegd; koffie is toch een hot item. We hebben gewoon een aantal soorten koffie staan dus je kan voor heel goedkoop en heel duur. En het hele goedkope koffie is ook door de student gekozen. Dus we hebben een proeverij van 4 of 5 dagen gehad waarin drie koffiesoorten zijn neergezet en daar hebben ze een keuze uit gemaakt uit alleen maar duurzame koffies.

R2: Blind proeven. Fair trade koffie.

I: Ook om de duurzaamheid weer te behalen neem ik aan.

R1: We moeten de duurzaamheid behalen dus hebben we daar voor gekozen. Er zit meer dan een stukje moeten behalen achter, het is ook een stukje visie van ons. Wil je maatschappelijk verantwoord ondernemen dan zijn dit wel de meest eenvoudige dingen die je snel kan toevoegen.

22. Welke momenten van de dag is het druk?

R1: Bij de koffiecorners is dat echt bij alle pauzes. 10 uur is volgens mij het ergste. Half 9 zie je het ook wel, de meeste studenten komen dan binnen, veel medewerkers ook. 2 uur ook wel en dan zwakt het langzaam af. En in de uitgiftepunten daar is het echt tussen 12 en half 2 extreem.

I: Maar niet 's avonds wanneer de deeltijdstudenten komen?

R1: Nee dan is het niet zo dat je zegt; nou, nou wat een rijen. Maar goed als je het toch over 500 warme maaltijden hebt dan betekent dat wel wat, en dan heb ik het alleen over de warme maaltijden want er zijn genoeg die alleen een patatje halen en gaan zitten. Maar dat kunnen ze behoorlijk aan. Maar tussen de middag is het echt aanpoten voor ze want dan is het echt overal druk, de koffiecorners zijn vol bemand, de uitgifte punten zijn vol bemand, dus dan is het echt even heel druk.

23. Hoe zijn de verschillende restauratieve voorzieningen in te delen in de piramide van Maslow?

I: U kent waarschijnlijk de piramide van Maslow wel. Als we daar de restauratieve voorzieningen die jullie aanbieden, in drie stappen in plaatsen. Wat zou dan de basis zijn, aantrekkelijk/leuk en wat is inspirerend? Hoe zouden jullie die indelen? Als je kijkt naar het totaal van restauratieve voorzieningen?

R1: Ik vind het wel een hele moeilijke. Ik denk toch dat het vooral om leuke producten gaat. We proberen het inspirerende er wel in te krijgen door heel veel duurzaam te doen. Maar ik heb niet echt de indruk dat de gemiddelde student dat het belangrijkste vindt. Met uitzondering van een deel van de PABO en sociale studies, daar is men er heel serieus mee bezig. Maar een economiestudent of een techniek student willen gewoon wat lekker is, laat ik het dan zo zeggen. En dat interesseert ze dan niet zo of dat dan een brood gezond of een broodje wat anders is. Dus is het dan inspirerend naar de student toe? Voor mijn gevoel wel heel beperkt. Misschien dat wij wel de ideeën erover hebben; van het moet inspirerend zijn naar de studenten. We hebben nu ook gekeken naar Leeuwarden waar alles duurzaam is en alles andere smaken zijn, waarbij je toch ziet dat het moeilijk is om dat door te voeren omdat de smaak van de student serieus moet veranderen. Dan moet je daar op de middelbare school mee beginnen maar niet op een hogeschool.

I: Dus de duurzame producten worden door jullie wel als inspirerend gezien.

R1: Dat willen wij wel graag. Of het altijd zo ervaren wordt, geloof ik niet.

I: Maar jullie zeggen het inspirerende, dat zijn de duurzame producten? Jullie proberen de duurzame producten als het ware te pushen als inspirerend product. Wat is er dan leuk/aantrekkelijk, het middenkader?

R1: Fun, is dat er heel veel voor je neus wordt klaar gemaakt. Dat vinden mensen leuk, dat spreekt aan. Het inspireert ook te kopen, dat is een ding dat zeker is. Maar juist het feit dat het daar wordt klaargemaakt ervaren mensen als gezellig, als leuk, als prettig. Dan merk je ook gelijk dat daar dan meer wordt gekocht. Verder zie ik niet echt veel dat het heel veel fun is. Wel: in het begin zei ik tegen je; het broodje moet je toelachen. En dat is wel de achterliggende gedachte. Het product dat er ligt. Moet aantrekkelijk voor je zijn. Of het nu een verpakt broodje is of een kroket, het moet geen flubbertroep zijn dat er ligt. Het moet ook zo zijn, als het een half uur blijft liggen dan moet het weg. En dat wordt ook gedaan. Het moet wel roepen van: 'pak me, pak me, pak me'.

I: Wat wordt dan echt als basis gezien?

R1: Als basis zie ik eigenlijk het sociaal pakket.

I: Nu bekijken we het vooral op product niveau, als we kijken naar voorzieningen niveau. Als we kijken naar koffiecorners, automatenvoorziening, restaurants en een café, hoe zouden jullie die indelen in de piramide van Maslow?

R1: Dan vindt ik eigenlijk dat automaten en de nodige voorzieningen als koffie en dergelijke, dat dat basis is. En al het andere is net even meer.

I: Oke, en als we dan een stapje hoger gaan, wat zouden we dan in aantrekkelijk plaatsen en wat in inspirerend van echt de restauratieve voorzieningen?

R1: Koffie, dat is basis. Maar een koffiecorner niet, dat biedt veel meer. En ik vind inspirerend daar een te groot woord in maar het is zeker wel fun want je kunt er allerlei lekkere koffies halen. En dat spreekt aan. Maar ik vind het niet tot inspiratie leiden.

I: Maar wat wordt er door u wel echt als inspirerend gezien?

R1: Nou, ik denk dan dat we moeten zeggen: de A kantine. Die voorledig duurzaam is gemaakt en daarbij toch een bepaalde inspiratie en beleving naar studenten en medewerkers toe geeft. Ze ervaren het daar ook als zeer positief dat het zo is ingericht.

I: Wel grappig om te zien dat wat jullie op productniveau vinden, dat dat op restauratief niveau terug komt.

R1: Ja, terwijl als je kijkt naar uitgiftepunt A. Dan zou je denken, is dat nog een uitgiftepunt want het is heel oubollig. Maar het doet wel met een aantal van de studenten en medewerkers. Maar waar je doorlopend naar zoekt en daarvoor proberen we veel in overleg te zijn met studenten van het CMR, wij richten het als oude zakken in en je doet dat voor de student van rond de 20. En hebben we nu wel hetzelfde idee of willen die studenten iets anders? Jongens, draag dat dan aan. En wat dan wel inspirerend is voor die studenten is als ze dan meegaan en een vergelijking gaan doen, samen met ons. En dan ook gaan praten met de mensen van de catering en daar mee in gesprek te gaan; van joh, waar lopen jullie nu tegenaan? Want het is natuurlijk heel makkelijk om elkaar af te zeiken maar uiteindelijk moet je elkaar ergens vinden. Gelukkig staat de cateraar daar ook voor open, om met ons en studenten daarover in gesprek te gaan. En dat ervaar ik als heel inspirerend naar die studenten toe, dus je ziet zo nu en dan dat studenten ook onderzoeken doen voor de cateraar, we proberen het zo veel mogelijk op te lossen met eigen studenten. Betrek ze zo veel mogelijk bij hetgeen je aan het doen bent. En dat ervaar ik als inspirerend. Je ziet ook sinds wij die rondjes Nederland doen, dat studenten er iets anders over zijn gaan denken. Natuurlijk, de prijs blijft altijd te hoog. Maar wat je ziet is dat studenten in de stukken aangeven dat het er overwegend positief uitkomt. En daar waar zij het gevoel hebben dat het voor verbetering vatbaar is kunnen ze bij ons ook aangeven hoe ze dat zien. En dan zullen wij ook zeker proberen om dat op te nemen. Het is natuurlijk niet altijd mogelijk omdat er ook geld moet worden verdiend door een cateraar. En wij willen ook geld verdienen, dus zij hebben ook recht om geld te verdienen. Maar ook daarom zie je dat zij ook heel druk bezig zijn met maatschappelijk verantwoord ondernemen, dat ze ook eigentijdse uitstraling willen hebben, dat ze een product willen neerleggen dat aansluit bij de klant. Dat is ook in hun belang.

Bijlage 5; Interview Hogeschool Utrecht – Joost Innemee & Manuella Nering Bögel

R1 = Respondent 1 – Joost Innemee

R2 = Respondent 2 – Manuella Nering Bögel

I = Interviewer – Alexander van Dijk

R1: Ik ben hier binnen de Hogeschool Utrecht adviseur Kwaliteitszorg, allerlei dingen kom je dan tegen. Met allerlei dingen ben je dan bezig. Ik ben denk ik de eerste persoon in Nederland geweest samen met nog een ander, die de professionele catering in huis gehaald heeft. Dus er is echt een professionele cateraar in huis gekomen en heb de aanbesteding helemaal gedaan en de uitbesteding ook. Dus, zodoende.

R2: Ik zit bij het gesprek want ik ben nu adviseur vastgoed en faciliteiten. Ik wil mij ook graag richten op services. We zijn binnen de Hogeschool Utrecht aan het nadenken hoe we het contractbeheer kunnen professionaliseren, vanaf het moment van aanbesteden tot en met het moment van onderhoud van de contracten. Die slag moeten we echt nog maken. Zoals Joost net ook aangeeft hij heeft hij de inkoop gedaan van de catering. Het idee is wel dat hij het beheer van het contract delegeert naar iemand anders, die overgangsfase zijn we ook mee bezig. Moet ik er meer over vertellen?

R1: Nee. Stel je vragen.

R2: In die zin hoor ik graag zijn expertise aan. Als ik kijk naar jouw vragenlijst denk ik dat hij daar beter antwoord op kan geven.

R1: Ja, op sommige vragen moet je misschien wel even een toelichting op geven wat je er precies mee bedoelt.

I: Dit interview is er in eerste instantie op gericht om te kijken hoe de huisvesting is ingericht en hoe de restauratieve voorzieningen daarbinnen zijn ingericht. Het is vooral een oriënterend interview.

1. Hoe is de huisvesting ingericht hier op de campus?

R1: Bedoel je daarmee de restaurants?

I: Puur en alleen de huisvesting. En dan vervolgens ook hoe de restaurants daarbinnen zijn gefaciliteerd.

R1: Op dit moment hebben we gewoon op de locatie Uithof diverse gebouwen. Dat zijn allemaal gebouwen die alleen staan. Alleen de FCJ en de FEM zijn met een loopbrug verbonden, een overdekte loopbrug. Maar voor de rest zijn het allemaal alleenstaande gebouwen. En dat is in de binnenstad hier, met name de FNT, de Faculteit Natuur en Techniek. Die zitten ook over diverse gebouwen verdeeld. En hier zitten dan de centrale diensten. Maar dat zijn allemaal losse gebouwen van elkaar. En als je hier de centrale diensten bekijkt dan zitten ze onderling met elkaar verbonden. Maar over het algemeen zijn het allemaal losstaande gebouwen.

R2: En in Amersfoort hebben we ook nog één pand. De gebouwen zijn in principe allemaal als zelfvoorzienend ingericht. Van oorsprong wel, en de afgelopen jaren hebben we een paar diensten gekoppeld. Denk bijvoorbeeld aan Xerox, wij hebben drie offices voor Xerox verspreid door de hele HU. En voor de binnenstad hebben we wel de restaurant voor twee faculteitsgebouwen in één gebouw gebracht. Dat is Oudenoord 700 en Nijenoord 1. En voor de rest zijn de gebouwen allemaal zelfvoorzienend.

R1: Maar als je het over de gebouwen alleen hebt dan staan ze allemaal los van elkaar en is alleen de FCJ verbonden met de FEM en de Oudenoord 330 tot 370 is het onderling verbonden. En als je nou zegt; hoe zit de logistiek in elkaar en hoe bevinden zich de studenten of de personeelsleden, dan heb je hier een verbinding en over het algemeen zijn die verbindingen niet gelegd met andere gebouwen.

I: Als we dan kijken naar De Uithof zelf, dan zijn daar drie gebouwen.

R1: Dat is de FCJ en de FEM en de FMR en de FG en de FE. Vijf gebouwen.

I: Vijf gebouwen, oké. En die vijf gebouwen die zijn eigenlijk allemaal zelfvoorzienend.

2. Onder welk inrichtingsconcept vallen de restauratieve voorzieningen in de onderwijsinstelling?

R2: De restauratieve voorzieningen van de Hogeschool Utrecht vallen onder inrichtingsconcept 1.

3. Welke restauratieve voorzieningen worden binnen de gebouwen op de Uithof gefaciliteerd?

R1: Volledig. Per gebouw zijn er studenten voorzieningen en koffievoorzieningen.

I: Ik heb zelf wat onderzoek gedaan, en daarin ben ik gekomen tot een lijstje van vijf restauratieve voorzieningen. Daarbij heb je de automatenvoorzieningen, warme drankautomaten, frisdrank automaten en snack automaten. Een Grab and Go, waar je een voorverpakt broodje kan halen en door kan lopen. Een koffiecorner waar je koffie en een saucijzenbroodje of zo kan halen, waar je in ieder geval een zit gelegenheid erbij hebt. Een restaurant waar je diverse maaltijden maar ook warme maaltijden kan krijgen.

R1: Bij ons kan je het eigenlijk alleen maar onderverdelen in automatenvoorzieningen en restaurant. En voor de rest is dat even een hoekje waar je een stand hebt staan waar je een broodjes kan halen en dat is eigenlijk alleen bij de FNT beneden.

R2: Inderdaad bij de FNT en in mindere mate bij de FCJ. Daar is het restaurant niet echt heel erg uitgebreid en daar is meer een Grab and go formule toch?

R1: Nou, nee. Ik moet wel zeggen dat het meer een geconcentreerd plek is. Als je bij de Nijenoord 1 binnenkomt dan ga je even zitten en pak je even een broodje, beperkte voorzieningen. Het aanbod bij de FCJ is toch meer gericht op een restaurant. Dus echt die aparte dingen als een Grab and go, dat hebben we niet. Dat heeft vooral te maken, als je naar het verleden kijkt en nu, dan zal er wel naar een andere manier naar gekeken worden. Maar het was heel erg gestuurd qua functie, een ruimte had een bepaalde functie en dat moet dan restaurant heten en dat was het dan ook. Zo zijn we eigenlijk al die jaren gewoon doorgegaan, daarin lopen we niet voorop. Zeker niet.

4. Waarom is voor deze voorzieningen gekozen?

R1: Als je zoiets gaat organiseren dan vraag je op een gegeven moment aan de klant: wat wil je. Ze willen in ieder geval van het onderwijs zo min mogelijk ruimte kwijt, dus dat is natuurlijk ook een beetje beleid. Dat maakt een faculteitsdirecteur ook een beetje zelf uit. Tenminste, daar had hij in ieder geval grote invloed op. Dus die historie is nooit doorbroken. Dus er is altijd gezegd, dit is een ruimte, dit is het restaurant, dit is de keuken en dat is altijd zo gebleven want ja, als je ruimte gaat pakken dan pak je dat van onderwijs af. En als je gaat uitbreiden dan is het wat anders maar als het gewoon in het pand zelf is dan pak je het van het onderwijs af. Zo is het altijd gegaan. Dus de historie is nooit doorbroken.

I: Dus het is allemaal vrij beperkt gebleven van vroeger uit.

R1: Ja.

5. Waar zijn de verschillende restauratieve voorzieningen gefaciliteerd?

I: Als we dan kijken naar De Uithof, specifiek naar De Uithof, naar die vijf gebouwen. Welke voorzieningen zijn daar dan in gefaciliteerd? We hebben daar dan de automatenvoorziening. Heeft elk gebouw dan daarbinnen een restaurant?

R1: Ja.

I: Oke, en die restaurants zijn alleen op de begane grond gefaciliteerd?

R1: Ja.

R2: Bij de FE is het op de eerste.

R1: Ja, die heeft een trapje. Daar waar je beneden eigenlijk niks hebt, daar ervaar ik het als de begane grond. Maar je hebt gelijk.

6. Waarom is voor een bepaalde locatie gekozen?

R1: Hoe bedoel je?

I: Waarom is er voor gekozen om bijvoorbeeld in elk gebouw een restaurant neer te zetten?

R1: Nou, in de historie is het er heel erg op gericht: dit is mijn school, dit is mijn hogeschool, dit is mijn HBO instelling. Want zo was het natuurlijk. Dus iedereen wilde zijn eigen karakter houden, dus ook de studenten dichtbij houden en niet ergens anders. Er is jaren lang echt 'gevochten' om die eigen identiteit te houden. Dat is denk ik de kern van het antwoord hierop. En daar zit je nu nog mee. En je hebt nu gewoon een ruimte die, en daar staat een restaurant. En ja, ga dat maar eens verplaatsen. Of je gaat de studenten naar een ander gebouw onderbrengen, dan moet je in het andere gebouw weer een aanpassing doen. Dat kan, maar in het verleden is daar vooral niet voor gekozen. Men wilde de eigen studenten in de eigen panden hebben en vooral het eigen gezicht houden en alles, zelfs bij de nieuwbouw toch alles van nou; dit is de FEM en dit is de FMR, toch onderscheid houden.

I: Wordt er ook een ander assortiment aangeboden in de verschillende restaurants?

R1: Nou, dat is een beetje wat de student wil. Als je kijkt, er is niet zo veel onderscheid. Er is inmiddels wel biologisch, waar de ene afdeling wat meer kiest voor biologisch en bijvoorbeeld hier bij de FNT is het meer, de jongens die ook een beetje in de techniek zitten, die vinden het lekker om een snack te hebben. Maar dat is het ongeveer. Daar moet je ook niet te veel achter zoeken. De studenten in de FEM geven gewoon lekker veel uit en zeggen; wat kan mij het schelen. Dat is ook het restaurant dat het meest opbrengt, qua omzet. Maar het assortiment is overal vrijwel hetzelfde en bij de ene heb je wat hardlopers maar je moet met name kijken naar biologisch of een vette hap.

R2: Op het biologisch aandeel daar sturen wij, dat is contractueel ook bepaald. Er moet een bepaald percentage biologisch zijn en voor de rest is het aan de cateraar zelf om het assortiment te bepalen. Het zijn zijn inkomsten dus hij reageert er ook op.

R1: Je moet natuurlijk altijd eerlijk zijn bij zo'n interview. Maar wij hebben nooit de gelegenheid of tijd gehad om eens een keer beleid neer te leggen. Het is gegaan zoals het gegaan is en iedereen heeft daar z'n best in gedaan door te zeggen nou; wat wil die faculteit, en wat wil die en die. Maar er is nooit een zodanig beleid neergelegd van; wat willen wij nou precies? Dus wat zeg je dan? Je zegt tegen de mensen van de cateraar: jullie gaan voor ons de catering verzorgen. En dan kan je je van te voren bedenken: willen wij daar als hogeschool geld aan besteden, ja of nee. Toen is altijd de eerste reactie geweest, nee dat willen we niet. Nou, dan krijg je een heel ander beheer patroon.

I: Daardoor is er eigenlijk door jullie gezegd; cateraar, verzorg maar voor het eten.

R1: Nou, je moet in ieder geval zorgen dat je heel goedkoop een kop koffie aan kunt bieden. Dat je heel goedkoop een boterham aan kan bieden. Dat je dat wel doet, een soort sociaal pakket eigenlijk. Die zijn onderling ook vergeleken in de aanbesteding. En voor het sociale pakket moet een student voor minimale kosten hier kunnen eten. Het eenvoudigste pakket moeten ze aanbieden en voor de rest worden ze vrijgelaten. Maar ze mogen geen dingen verkopen die bekend staan als schadelijk voor de gezondheid.

I: En dat is wel vanuit de HU opgelegd.

R1: Ja.

7. Is er rekening gehouden met een koppeling tussen verschillende activiteiten? (bijv. mediatheek <-> koffi corner)

R1: Hoe bedoel je?

I: Is er bijvoorbeeld een lees hoek waar speciaal daarvoor een koffi corner ernaast is geplaatst? Of een automatenvoorziening.

R1: nee.

R2: Nee, ik weet één ruimte, dat is de personeelsruimte van de FEM. Waar heel bewust iets gedaan is en we hebben speciale koffievoorzieningen in het café.

I: En dat café is een studentencafé?

R2: Bij de FCJ heb je een café en Sodexo doet de exploitatie en verkoopt daar ook bijzondere koffie. Dat is één plek.

R1: Daar worden ook alcoholische dranken verkocht maar dat is niet echt waar jij op doelt. Waar jij op doelt is in een gebouw een lees hoek waar een leeshoekje is waar studenten ook even wat kunnen drinken. Maar dat is dus niet zo.

8. Wat is de achterliggende gedachte (reden) voor het opnemen van een restauratieve voorziening?

R1: Nou, dat is een hele goede. Hoe wou je het anders doen?

I: Is het bewust gedaan om tegen studenten te zeggen; nou hebben jullie hier ook koffie, een stukje service verlening of is het bewust neergezet om studenten elkaar te laten ontmoeten. Of studenten en docenten elkaar te laten ontmoeten.

R1: Nou ik denk in ieder geval studenten elkaar te laten ontmoeten in die ruimten en ook docenten. Kijk, dit weet ik dan nog, dat is wel leuk. Dan had je op de Oudenoord 700 had je boven een gymzaal een kantine. Daar kwamen ook wel docenten en studenten natuurlijk. Dat was in '88 of '89. En daar kon je zo'n vette hap krijgen en dat moest er zijn. Dat sloeg nergens op als je het vergelijkt met nu. Maar het moest er zijn. Ze verkochten daar eigenlijk alleen maar producten als een roze koek. En die vette hap was zo. Maar dat was toen al. Men moest, het was eigenlijk niet te geloven. De kwaliteit die was zo slecht en de regels werden totaal niet toegepast. Maar het draaide allemaal. Dus het was hartstikke leuk.

R2: Wat je ziet is dat het door de faculteit is gevraagd. Het is geen HU beleid. Maar het is per faculteit bepaald net zoals de ene faculteit een aparte kamer heeft voor docenten met een eigen koffie automaat, de FEM heeft dat, de FE heeft dat en andere faculteiten hebben helemaal geen docentenkamers. Daar is het juist de bedoeling dat docenten en studenten elkaar ontmoeten. Maar het is geen HU beleid.

9. Door wie worden de restauratieve voorzieningen gefaciliteerd?

R1: Door een bedrijf?

I: Ja, door wie?

R1: Door een bedrijf, extern bedrijf.

R2: Sodexo doet dat.

I: En zijn er ook restauratieve voorzieningen die zelf worden geëxploiteerd?

R1: Nee.

10. Wat is de contractvorm met de cateraar?

R1: Het contractvorm is commercieel, voor de cateraar. En dat betekent dat ze voor eigen rekening en risico hier functioneren. Betekent ook dat wij verder nergens meer omkijken naar hebben, tussen haakjes. En betekent ook dat we er geld voor krijgen. Betekent ook dat we gezegd hebben op het moment dat heeft eigenlijk te maken met het feit dat wij het niet meer aankunnen. Wij kunnen niet meer een hele dienst hebben die de betaalautomaten, heel veel van de koffieautomaten, daar zitten allemaal van die betaalunits in. Om die zelf te exploiteren. Je moet zelf alles bij gaan houden, zelf een telefoonlijn organiseren. Op een gegeven moment hebben we gaande het contract gezegd: joh, doe dat vooral zelf. Jullie krijgen al die lezers overgedragen. En wij doen er eigenlijk helemaal niks aan. En de onderhoudscontracten van de keukens waren allemaal verschillend, het was een rommeltje. Dus hebben we ook gezegd dat de onderhoudscontracten bij de cateraar komen. Jllie krijgen de apparatuur aan het begin van het contract overgedragen, er is ook een inventarislijst gegeven. En bij afloop van het contract moet de cateraar er voor zorgen dat het er weer staat en dat alles functioneert en als er iets kapot gaat moeten zij voor vervanging zorgen en aan het einde van het contract overdragen aan ons, voor niks.

I: En dan wordt de apparatuur verhuurd als een soort pachtsom?

R1: Ja, zie het maar als een pachtsom. Het is niet helemaal waar, maar zie het maar als een vergoeding voor de ruimtes die ze gratis gebruiken.

11. Hoe is het assortiment van de restauratieve voorzieningen samengesteld?

R1: Ja, hoe bedoel je?

I: Is dat omdat er een commercieel contract is, helemaal overgelaten aan de cateraar?

R1: Nou, wat ga je op een gegeven moment als cateraar aanbieden? Wat wil je aanbieden en dat sociale pakket. Maar dat is in de aanbesteding eigenlijk helemaal vrij gelaten.

I: En de hogeschool heeft op dit moment geen of weinig inspraak daarin?

R1: jawel, als je dat wil wel ja. Als je zegt: ik vind dat dit en dat aantrekkelijk is in de markt. Dan kan je dat gewoon vragen. Maar als wij ons daar niet actief mee bemoeien, dan moet je natuurlijk ook studenten interviewen van joh, wat vind jij nou van het assortiment? Dat is vaak wel weer de grap, dat wij heel veel dingen denken en soms denkt de cateraar ook bepaalde dingen maar dat studenten er heel anders tegenover staan.

R2: Zoals gezond eten versus een lekkere vette snack.

R1: Ja, dat is een van de dingen. Maar aan de andere kant zijn er ook andere dingen. Als wij zeggen van joh, jullie moeten meer biologisch spul eten, dan zitten ze je aan te kijken of je geiten wollen sokken aan hebt. En ze willen liever dan toch die vette hap, dat is één van die dingen. Maar ik zou inderdaad niet weten welk assortiment de studenten nu werkelijk willen. Dat is nooit gedaan.

I: Maar wordt er op dit moment veel inspraak op de cateraar uitgeoefend?

R1: Nee, ze doen dat allemaal wel. Over het algemeen zijn ze best wel tevreden over de catering. Er komen geen klachten binnen over het assortiment maar dat zegt mij niets. Ik loop elke dag door Hoog Catharijne, of waar ik dan ook ben. Ik let automatisch op allerlei dingen en assortimenten. Maar ja, er zijn zo veel dingen te verzinnen tegenwoordig. Dus dan vraag ik mij af: wat zouden ze nou werkelijk willen? De student loopt vanuit de trein de Albert Heijn binnen, hij kan daar nog een broodje halen, daar nog een broodje halen. Voordat de student op school is heeft hij al gegeten via Hoog Catharijne. Maar wat hij dan allemaal ophaalt, er zitten ook Starbucks tenten in Hoog Catharijne, dan haalt hij daar weer wat bij waarvan je zegt, dat zouden we ook kunnen doen maar ja, zou het bij ons lopen? Nou die dingen, actief daar mee bezig zijn. Dat zou wat mij betreft iemand moeten doen. Daar moet je dan ook mensen voor vrij maken en wellicht dat dat in de toekomst ook gaat gebeuren. Of dat het al besloten is dat het gaat gebeuren. Maar dat zou je eigenlijk moeten doen. Wat doe je nou tussen thuis en de hogeschool. Wat doe je in het weekend? Nu krijg je dus in die hele aanbieding, dat denkt iedereen, als je die catering onderling vergelijkt dan heeft de een iets meer van dit en de ander iets meer van dat. En hier begonnen ze op het begin te zeggen: nou, we gaan wokken. Iets wat die student wil, en dat zal wel iets van wokken zijn. En nog een paar van die dingetjes, maar dat interesseert ze helemaal niet. Dus dat is ook zo weer weg. Uiteindelijk kun je zeggen we zijn allemaal enthousiast dat jullie dat willen, maar wat wil die student nou? Het is een hele tijd geleden dat een facilitair manager tegen mij zei: joh, dat gaat dan over iets heel anders. Wij vinden het leukste dat we weten dat we voor studenten werken anders kan je wel naar huis gaan. Maar dat is uiteindelijk ons doel en op een gegeven moment zei hij tegen mij: studenten zijn met een project bezig, en hoe willen ze dat dan? Nou, daar had hij dan allemaal verhalen voor. Ik zei: nou, ga dat eerst maar eens even vragen aan die studenten. Maar als je nu vraagt aan de student: wat wil je nou? Dan komt men toch tot een heel andere conclusie. Dus ik zou niet weten hoe de assortimenten eruit zouden zien als je alleen maar zou doen wat de studenten willen.

12. Welk inrichtingsconcept was voorheen op de onderwijsinstelling/campus toegepast?

I: Dat inrichtingsconcept waar we het net even over hadden. Is dat van vroeger uit altijd al zo geweest?

R1: Ik weet niet of het overal zo is maar ik heb wel meegemaakt dat de faculteitsdirecties hun eigen sfeertje willen houden en daar is ook wel wat voor te zeggen, als je het vanuit hun oogpunt bekijkt. Maar zo is dat gekomen. Vandaar dat iedereen ook eigen voorzieningen heeft. Anders zou je misschien kunnen zeggen: het is één hogeschool en we hebben gedeelde voorzieningen.

R2: Het is niet denkbaar dat je je gebouw uitloopt voor een kop koffie of een broodje. Dat zie je, als je naar middelbare scholen kijkt en basisscholen. In wezen zijn al die gebouwen zelfvoorzienend. Het is gewoon een functioneel iets. We hebben ook een enquête gedaan onder studenten of ze iets

emotioneels voelen bij een restaurant. Eigenlijk niet. Het moet er gewoon zijn, punt. Het is gewoon de beleving.

R1: Ja, dat is natuurlijk ook een beetje het idee van het universiteitsterrein, je hebt daar ook winkeltjes of een heerlijk Italiaans broodje of kebab etc.

R2: Maar de universiteit heeft ook op de campus één hele grote kantine. En de gebouwen die er omheen zijn hebben ze een grab and go restaurant principe. Het idee is ook, wil je een kop koffie, dan ga je naar de grab and go. En wil je echt wat eten dan ga je naar dat grote restaurant. Dus zij hebben dat concept er al veel eerder neergezet.

R1: Je geeft zelf ook al aan dat de studenten aangeven dat een restaurant er gewoon moet zijn. Maar moet het ook in hun eigen gebouw zijn of niet?

R2: Ja, ze kijken niet verder dan hun eigen gebouw. Ze willen ook dat elk gebouw een eigen café heeft. De FCJ heeft een café, waarom wij niet.

I: Terwijl het wel de bedoeling is dat andere gebouwen er gebruik van maken?

R2: ja.

13. Waarom was toen voor dit concept gekozen?

I: Van vroeger uit waren eigenlijk alle gebouwen zelfvoorzienend, en door de jaren heen is dat eigenlijk zo gebleven omdat men de identiteit wilde behouden.

R1: En dat wordt ook door de studenten op prijs gesteld. Dat heb jij allemaal wel duidelijk vast kunnen stellen.

R2: Heb jij dat ook als vraag bij de cateraar neergelegd, dat ze in elk gebouw een restaurant moesten runnen?

R1: Ja. Omdat door elke faculteitsdirecteur werd gezegd: wij willen een restaurant. Soms zijn die dingen heel eenvoudig hoe dingen tot stand komen. En binnen de FNT heb je de bouwnijverheid. En als het had gekund hadden ze zelfs binnen het gebouw een eigen restaurant gewild. Een eigen identiteit willen vasthouden. Als je de mensen gaat vragen of ze dat echt hebben gewild die grote fusies, dan is dan natuurlijk nog maar de vraag. Dat heeft heel veel een stempel gedrukt op het huidige hoger onderwijs. Als men van buitenaf vraagt: hoe is dit gebeurt. Dan moet je eerst weer de geschiedenis in.

I: Eigenlijk is dus alles van vroeger uit, met het behouden van de eigen identiteit ontstaan en zo gebleven.

R1: Ja. En als we dan kijken naar de nieuwbouw op De Uithof, en dan wordt er gevraagd: wat gaan we daar dan plaatsen. Dan is het antwoord: een kantine, standaard.

R2: We hebben het ook wel eens met z'n allen over 'de fusie afmaken' zoals dat heet. Je komt met je gebeuren naar De Uithof, hier heb je je eigen gebouw, en het komt goed. En nu gaat het er echt om dat we de voorzieningen echt met elkaar gaan delen. En dat we echt één HU gaan vormen. Die fase zitten we nu in.

14. Hoe bevalt het inrichtingsconcept?

I: Ik hoor net al dat men meer naar een campus brede gedeelde voorzieningen wil. Men wil de restauratieve voorzieningen en overige faciliteiten meer gaan delen. Maar hoe bevalt het op dit moment?

R1: Waar ik naar kijk, hoe ontwikkelen de tevredenheid enquêtes, en die waren goed over de restauratieve voorzieningen. Maar het is ook niet meer dan dat. Ik denk dat ik heel veel inzicht heb wat ze op andere scholen doen. Maar de ervaring leert dat datgeen er wordt gezegd niet overeenkomt met wat wordt uitgevoerd. Het is op de Hogeschool Utrecht op dit moment een beetje zakelijk en functioneel ingericht. Het is wel goed, en er is niks van te zeggen. Maar dat heeft er ook mee te maken met het feit van, willen we er zelf geld in steken. Gaan we de restaurants anders maken? Dan krijg je op een gegeven moment een bepaald concept. En dan is dat voor die afdeling goed. Dan zeg je, het is leuk. Maar daar houdt het op dit moment ook wel mee op.

R2: Het concept sluit op dit moment niet aan op het huisvestingsbeleid van de hogeschool. Wij hebben gezegd dat voorzieningen meer hogeschoolbreed gedeeld moeten gaan worden. waaronder

dus bijvoorbeeld grote restaurants. De ruimtes beter benutten, niet te veel vierkante meters aan de horeca, maar liever wat minder. En het moet ook studenten en medewerkers uit gebouwen trekken en met elkaar verbinden. Dus als je daar naar kijkt voldoet het huidige concept in ieder geval niet. En Joost geeft ook terecht aan, dat is ook wat Sodexo opmerkt. Zij voeren ook enquêtes uit naar de tevredenheid. En Sodexo geeft aan dat over het algemeen de tevredenheid goed te noemen is. Dus vanuit de catering heb je een bepaald perspectief en vanuit de hogeschool is een bepaald perspectief en dat sluit nu in ieder geval niet op elkaar aan. Zeg ik dat goed?

R1: ja, maar dat is ook één van die dingen: waar meet je op en als je nou een 7 hebt, dat is leuk. Maar wat bedoel je nu met die 7? Dat moet je wel gaan specificeren. Vroeger bij de HTS was het heel erg gezellig en wilde men daar heen om te gaan zitten kleppen. Dat is nu niet meer. Het moet een totaalconcept zijn waar een student zich in thuis voelt.

I: Dus over het algemeen kunnen we zeggen dat het inrichtingsconcept dat er nu is, dat men er eigenlijk niet tevreden mee is. Sodexo zegt dat mensen wel tevreden zijn. Maar vanuit het beleid van de Hogeschool Utrecht wordt gezegd: we gaan het toch iets anders doen.

R2: Ja, we willen er een toegevoegde waarde aan verbinden en dat je elkaar daar ook graag ontmoet en dat je desnoods ook langer op de hogeschool blijft. Omdat dat ook een onderdeel is van het vermeerderen van kennis. Dus die toegevoegde waarde missen we nog.

15. Wat wordt als positief van het inrichtingsconcept ervaren?

R1: Nou, ik denk dat het meest positieve is dat ze elk hun eigen ruimte hebben.

I: Dus dat de studenten niet verder hoeven dan hun eigen gebouw, dat ze in hun eigen gebouw kunnen blijven.

R1: Ja, het is goed. Maar daar houdt het ook mee op. Het is een zesje of een zeven.

16. Wat wordt als negatief van het inrichtingsconcept ervaren?

R1: Nouja, negatief is men altijd over de prijs. Dat staat bovenaan in heel Nederland. We zitten na onderzoek van een benchmark ook niet bovenin in de prijzen, dus dat is geen probleem. Maar dan moet je gaan kiezen om te subsidiëren, en daar zijn ook weer voors en tegens aan. Dan moet je gaan zeggen: dat broodje dat normaal €1,50 kost dat gaan we aanbieden voor €1,- en die 50 cent betaalt de hogeschool. Dat kan je doen, maar dat is straks nog maar de vraag hoe het gaat lopen met het budget als het straks financieel achteruit gaat in Nederland. Dus in de toekomst wordt dat helemaal ingewikkeld denk ik. Maar aan de andere kant had ik het mij wel voor kunnen stellen, dat je zegt als Hogeschool Utrecht steek ik er geld in. Als je het ziet vanuit een stukje gastheerschap. Studenten komen overal vandaag, zitten in de trein en de bus. Komen daarheen en zijn afhankelijk van jou, en van jouw omgeving. Alle kosten die ze al hebben en daar ook moeten verblijven, daar zou je eigenlijk wel wat voor kunnen doen op dat gebied. Dus welke keus maakt je. Het geld kan je maar één keer uitgeven.

R2: Maar studenten zijn ook bereid geld uit te geven voor iets wat een toegevoegde waarde geeft, denk ik. Kijk naar een Starbucks. Ik denk dat het bij horeca altijd twee componenten zijn, dat is de omgeving en het assortiment dat je krijgt.

R1: Een voorbeeld, maar dat is niks ten kwade. Een student denk: hup het bed uit en naar school. En dan eten ze pas voor de eerste keer op school. En geven daardoor dus ook meer geld uit. Dan zou je dus kunnen zeggen: dan kan ik ze ook een beetje tegemoet komen. Een andere leefsituatie is het.

17. Wat zijn de openingstijden van de verschillende restauratieve voorzieningen?

R1: Het restaurant van de FCJ is maandag tot en met donderdag geopend van 8:30 tot 18:30 uur. Vrijdags is dit restaurant geopend van 8:30 tot 15:30 uur. Het café bij de FCJ is geopend van 10:00 tot 19:00 uur van maandag tot donderdag. Vrijdags is dit café open tot 15:00 uur. Het restaurant bij de FE is van maandag tot donderdag open van 8:00 tot 20:00 uur. Vrijdags sluit dit restaurant om 18:00 uur. Het restaurant bij de FEM is maandag, woensdag en donderdag geopend van 8:30 tot 16:00 uur, dinsdag van 8:30 tot 19:00 uur en vrijdags van 8:00 tot 15:00 uur. Bij de FG is het restaurant maandag, dinsdag en donderdag geopend van 8:00 tot 19:00 uur. Woensdags sluit dit restaurant om

17:00 uur en vrijdags om 14:30 uur. Het restaurant van de FMR is van maandag tot donderdag geopend van 8:30 tot 18:30 uur en vrijdags van 8:30 tot 15:30 uur.

18. Hoe zijn de verschillende restauratieve voorzieningen bereikbaar?

R1: De restauratieve voorzieningen zijn goed te bereiken. Allemaal vlakbij de ingang gesitueerd, je loopt zo het restaurant binnen als je het gebouw binnenkomt.

R2: We hadden één restaurant op de derde, dat wat op de Nijenoord, maar dat is daar nu weg. De rest zit allemaal op de begane grond.

I: En qua koffieautomaten en automatenvoorzieningen?

R1: Rijkelijk aanwezig.

19. Is er bij het plaatsen van de restauratieve voorzieningen rekening gehouden met de doelgroepen? (bachelor, deeltijd, master)

R1: Ja, niet overal is er avond openstelling.

R2: Nee, het is vooral de beschikbaarheid het assortiment is niet specifiek anders voor deeltijd of voltijd studenten.

I: Maar als we specifiek kijken naar de Uithof. In elk gebouw zit een restaurant. Wordt in elk restaurant ook warme maaltijden aangeboden?

R1: Alleen in de gebouwen waar avondopenstelling is.

20. Welke restauratieve voorzieningen worden het meest gebruikt? (wat zijn de hotspots)

R1: De koffieautomaat.

R2: Welke bedoel je dan?

I: Eigenlijk worden er drie soorten restauratieve voorzieningen aangeboden binnen de Hogeschool Utrecht.

R1: Als je het over het aantal bezoeken hebt bij een automaat dan is dat natuurlijk gigantisch. Maar de omzet van een restaurant is zover ik weet vele malen hoger.

I: Maar wat zijn echt de hotspots?

R1: Een restaurant, want daar komen de studenten bijeen en daar ontmoeten zij elkaar.

I: Want eigenlijk worden er niet zo veel restauratieve voorzieningen aangeboden door de Hogeschool Utrecht als ik het goed heb.

R1: Dat klopt. Heel beperkt. Er is koffie er is soep, er zijn bolletjes er zijn snacks er is van alles maar het is wel geconcentreerd in een restaurant of de koffie in de koffieautomaten.

21. Wat is de reden dat dit een hotspot is?

R2: Omdat er niks anders is vrees ik. Nee, maar het is zo dat de luxe koffie ook in het restaurant wordt aangeboden en afgerekend. Bij het restaurant in Oudenoord 700 is ook tijdelijk een kiosk geweest waar ook dure koffie werd aangeboden. Maar dat liep helemaal niet. Dat is ook heel snel gesloten. Maar nu is de koffie ook wel weer in het restaurant te verkrijgen.

22. Welke momenten van de dag is het druk?

R1: Vooral tijdens de pauzes.

R2: Tijdens de lunch en het avondeten.

23. Hoe zijn de verschillende restauratieve voorzieningen in te delen in de piramide van Maslow?

I: Tot slot, de piramide van Maslow, waarschijnlijk niet geheel onbekend. Als we daar de restauratieve voorzieningen gaan indelen die binnen de Hogeschool Utrecht worden aangeboden.

R2: Ken je de piramide van Maslow?

R1: Ja nog een beetje.

R2: De piramide van Maslow, je hebt een aantal voorzieningen. De onderste laag is de basislaag en de laag daarboven voegt de voorzieningen iets toe, je wordt er blij van, het geeft een bepaalde impuls, het is aantrekkelijk, het is leuk. Dus niet alleen een tafel en stoeltje maar ook een gezellige

lamp. Het is niet alleen een boterham met kaas maar ook een loempia. Dan heb je bovenin nog een stukje en dat is een stukje inspiratie.

I: Welke voorzieningen zijn dan basis die binnen de Hogeschool Utrecht worden aangeboden?

R1: Nou, wat we doen he. Het is gewoon basis. Het is niet meer. Het is goed. Maar niet meer. Het is niet somber of zo. Ik moet altijd lachen, we doen van alles eraan maar het is gewoon functioneel. We kwamen nooit verder dan dit. En dat had met zo veel wensen te maken. Als je zo veel restaurants moet openen dan moet je het ook nog commercieel houden. Je kan niet zeggen dat we een prijs afspreken voor de producten, tenzij je er zelf als hogeschool veel geld gaat insteken.

I: Maar even terug naar de piramide van Maslow. Als we kijken naar de drie restauratieve voorzieningen; de automatenvoorziening, de restaurants, en het café wat binnen de hogeschool wordt aangeboden. Wat zou daar dan basis van zijn?

R1: Automatenvoorziening

I: Dus de automatenvoorziening is echt basis. Wat zou dan in het middensegment komen? Wat is aantrekkelijk of leuk?

R1: Een koffiecorner of zo, maar dat hebben wij niet.

I: Precies, die hebben jullie niet. Maar is er op dit moment aantrekkelijk en inspirerend als we kijken wat er op dit moment wordt aangeboden?

R1: Dan zit alles een beetje in de basis.

R2: Alleen het café is inspirerend. Als je kijkt en vraagt naar alle studenten, die willen graag een café.

R1: Ja, die willen graag een café. Maar het stijgt niet boven de basis uit omdat het veel te klein is. Als je binnenkomt op vrijdagmiddag dan weet je amper hoe je staan moet, zo druk is het. Het is veel te klein. Het is leuk als het klein is maar als het dan zo vele mensen zijn dan is het niet leuk.

R2: Maar los van het feit dat het te klein is. Het is wel iets wat inspireert waarom mensen er naar toe komen.

I: Oké, nu zien we dus eigenlijk, jij zegt dat het café inspirerend is. De koffiecorner zou aantrekkelijk/leuk zijn. Maar die worden op dit moment niet aangeboden door de hogeschool. En de automatenvoorziening blijft echte basisvoorziening.

R1 en R2: En de restaurants, dat is ook basis. Je moet altijd een broodje kunnen halen.

Bijlage 6; Long-topiclist onderzoekaspecten 1/2

Long-topiclist	Verskillend per hogeschool	Relevant nieuwbouw	Beantwoorden student
Student betrokken ³⁹	+	+	-
Contractvorm cateraar ⁴⁰	-	+	-
Assortiment ⁴¹	+	-	+
Inrichtingsconcept ⁴²	+	+	-
Inrichting (meubilair) ⁴³	+	-	+
Soort restauratieve voorzieningen ⁴⁴	+	+	+
Gebruik restauratieve voorzieningen ⁴⁵	+	+	+
Gebruik zitgelegenheid restauratieve voorzieningen ⁴⁶	+	+	+
Reden restauratieve voorziening ⁴⁷	-	+	-
Openingstijden restauratieve voorzieningen ⁴⁸	+	-	+
Bediening ⁴⁹	+	+	+
Ligging restauratieve voorzieningen ⁵⁰	+	+	-
Loopafstand naar restauratieve voorzieningen ⁵¹	+	+	+
Prijs van het assortiment ⁵²	+	-	+

³⁹ Of de studenten al of niet betrokken worden bij de inrichting van de restauratieve voorzieningen zal niet door alle studenten beantwoord kunnen worden omdat niet alle studenten hiertoe worden betrokken.

⁴⁰ De contractvorm met de cateraar is bij alle hogescholen gelijk, en daarom niet interessant om te onderzoeken.

⁴¹ Het assortiment is niet interessant om te onderzoeken voor de nieuwbouw van de HU, op dit moment wordt op veel strategischer niveau gekeken.

⁴² Studenten kunnen weliswaar een mening vormen over de het inrichtingsconcept, echter wordt veelal op strategisch niveau binnen de organisatie bepaald welk inrichtingsconcept wordt toegepast.

⁴³ In zeker zin is het interessant om te onderzoeken of de inrichting van een restauratieve voorziening invloed heeft op het gebruik ervan. Echter is het in dit stadium van het onderzoek niet interessant omdat er op strategischer niveau naar wordt gekeken.

⁴⁴ Interessant is om te onderzoeken welke restauratieve voorzieningen studenten graag willen zien op de campus van een hogeschool.

⁴⁵ Interessant is om te onderzoeken van welke restauratieve voorzieningen studenten gebruik maken, hoe vaak ze er gebruik van maken en waarom.

⁴⁶ Omdat geen Grab & Go formule binnen hogescholen worden aangeboden is het interessant om te kijken of studenten de huidige restauratieve voorzieningen niet als Grab & Go gebruiken.

⁴⁷ De reden waarom restauratieve voorzieningen binnen een hogeschool worden aangeboden is niet interessant om te onderzoeken, dit is overal min of meer gelijk.

⁴⁸ De openingstijden worden veelal bepaald door de cateraar. In dit stadium is niet interessant om te onderzoeken hoe tevreden de student daarover is, dit is tevens niet gerelateerd aan het vakgebied van de onderzoeker.

⁴⁹ Na het oriënterende interview is het belangrijk gevonden om te kijken of studenten het belangrijk vinden dat het bestelde wordt geserveerd.

⁵⁰ De ligging van de restauratieve voorziening kan niet door studenten worden beantwoord omdat de inrichting van gebouwen vaak van hogerop worden bepaald.

⁵¹ Interessant is om te kijken of studenten tevreden zijn over de ligging van het restaurant door te meten of zij tevreden zijn over de loopafstand.

Bijlage 6; Long-topiclist onderzoekaspecten 2/2

Breed assortiment ⁵³	+	-	+
Beleid ⁵⁴	+	+	-
Ontmoeten ⁵⁵	+	+	+
			+ = voldoet - = voldoet niet

⁵² De prijsvorming van de producten is in dit stadium waar de HU in verkeert niet interessant om te onderzoeken.

⁵³ De vorming van het assortiment wordt veelal gedaan door de cateraar. In dit stadium is niet interessant om te onderzoeken hoe tevreden de student daarover is, dit is tevens niet gerelateerd aan het vakgebied van de onderzoeker.

⁵⁴ Over het beleid kan een student heel veel vinden, alleen wordt het toch op hogerhand bepaald.

⁵⁵ Omdat in de literatuur wordt aangegeven dat het belangrijk is dat onderwijsinstellingen een ontmoetingsplek worden is interessant om te kijken of de studenten daar wel behoefte aan hebben.

Bijlage 7; Vragenlijst studenten

Algemeen

Vraag 1:

Ben jij voltijd of deeltijd student?

Antwoord: VT / DT

Vraag 2:

Welke opleiding doe je?

Antwoord:

Vraag 3:

Hoeveelste studiejaar zit je nu?

Antwoord:

Vraag 4:

Wat is je leeftijd?

Antwoord:

Vraag 5:

Geslacht

Antwoord: M / V

Binnen hogescholen kunnen diverse restauratieve voorzieningen worden aangeboden. Wat deze restauratieve voorzieningen kunnen zijn loop ik gelijk even met jou door. Hierbij wil ik graag dat jij aangeeft hoe belangrijk het voor jou is dat deze voorziening binnen een hogeschool aanwezig is.

Vraag 6:

Hoe belangrijk is het voor jou dat er automatenvoorzieningen, zoals koffie-, frisdrank-, en snackautomaten op de campus van een hogeschool aanwezig zijn?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 *

*1=zeer onbelangrijk; 2=onbelangrijk; 3=belangrijk; 4=zeer belangrijk.

Vraag 7:

Hoe belangrijk is het voor jou dat er Grab & Go formules op de campus van een hogeschool aanwezig is? Een Grab & Go is een uitgiftepunt waar je een voorverpakt broodje, frisdrank etc. kan kopen en gelijk verder moet lopen omdat er in de directe omgeving geen zitgelegenheid aanwezig is.

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 *

*1=zeer onbelangrijk; 2=onbelangrijk; 3=belangrijk; 4=zeer belangrijk.

Vraag 8:

Hoe belangrijk is het voor jou dat er een koffiecorner op de campus van een hogeschool aanwezig is, waar je luxere koffie, thee en chocomelk kan halen?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 *

*1=zeer onbelangrijk; 2=onbelangrijk; 3=belangrijk; 4=zeer belangrijk.

Vraag 9:

Hoe belangrijk is het voor jou dat er een restaurant op de campus van een hogeschool aanwezig is, waar je zelf je eten en drinken moet halen (selfservice) en in de directe omgeving kan zitten?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 *

*1=zeer onbelangrijk; 2=onbelangrijk; 3=belangrijk; 4=zeer belangrijk.

Vraag 10:

Hoe belangrijk is het voor jou dat er een café op de campus van een hogeschool aanwezig is, waar je een biertje of wijntje kan drinken?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 *

*1=zeer onbelangrijk; 2=onbelangrijk; 3=belangrijk; 4=zeer belangrijk.

Vraag 11:

Hoe belangrijk is het voor jou dat er een duurzame kantine op de campus van een hogeschool aanwezig is, waar biologische en fair trade producten zijn te verkrijgen en waarbij de verpakkingen van gerecycled materiaal zijn gemaakt of biologisch afbreekbaar zijn?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 *

*1=zeer onbelangrijk; 2=onbelangrijk; 3=belangrijk; 4=zeer belangrijk.

Vraag 12:

Hoe belangrijk is het voor jou dat er een kantine op de campus van een hogeschool aanwezig is, die door studenten wordt beheerd, waarbij je dus wordt geholpen door een student?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 *

*1=zeer onbelangrijk; 2=onbelangrijk; 3=belangrijk; 4=zeer belangrijk.

Vraag 13:

Maak je wel eens gebruik van de automatenvoorzieningen(koffie-, frisdrank- en snackautomaten) binnen de hogeschool?

Antwoord: ja / nee

(als antwoord nee, dan door naar vraag 14).

Vraag 13a:

Hoe vaak per week maak je gemiddeld gebruik van de automatenvoorzieningen?

Antwoord:

Vraag 13b:

Waarom maak je gebruik van de automatenvoorzieningen?

Antwoord:

- a. ontspanning (even uit de onderwijs sfeer komen)
- b. functioneel (omdat ik er zin in heb)
- c. samenwerken (omdat we dan gaan samenwerken)
- d. studie (omdat ik dan zelf ga studeren)

Vraag 13c:

Hoe tevreden ben jij over het algemeen over de automatenvoorziening?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 13d:

Wat kan er beter aan de automatenvoorzieningen?

Antwoord:

Vraag 13e:

Op het moment dat jij gebruik wil maken van een automatenvoorziening. Hoeveel minuten moet jij dan voor je gevoel lopen voordat jij bij een automatenvoorziening bent?

Antwoord:

Vraag 13f:

Hoe tevreden ben jij over die loopafstand?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 14:

Maak je wel eens gebruik van de het restaurant binnen de hogeschool?

Antwoord: ja / nee

(als antwoord nee, dan door naar vraag 15).

Vraag 14a: Als je gebruik maakt van het restaurant, maak je dan ook gebruik van de zitgelegenheid?

Antwoord: nooit / soms / meestal / altijd

Vraag 14b:

Hoe vaak per week maak je gemiddeld gebruik van het restaurant?

Antwoord:

Vraag 14c:

Waarom maak je gebruik van het restaurant?

Antwoord:

- a. ontspanning (even uit de onderwijs sfeer komen)
- b. functioneel (omdat ik er zin in heb)
- c. samenwerken (omdat we dan gaan samenwerken)
- d. studie (omdat ik dan zelf ga studeren)

Vraag 14d:

Hoe tevreden ben jij over het algemeen over het restaurant?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 14e:

Wat kan er beter aan het restaurant?

Antwoord:

Vraag 14f:

Op het moment dat jij gebruik wil maken van het restaurant. Hoeveel minuten moet jij dan voor je gevoel lopen voordat jij bij het restaurant bent?

Antwoord:

Vraag 14g:

Hoe tevreden ben jij over die loopafstand?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 15:

Maak je wel eens gebruik van de koffiecorner binnen de hogeschool?

Antwoord: ja / nee

(als antwoord nee, dan door naar vraag 16).

Vraag 15a: Als je gebruik maakt van de koffiecorner, maak je dan ook gebruik van de zitgelegenheid?

Antwoord: nooit / soms / meestal / altijd

Vraag 15b:

Hoe vaak per week maak je gemiddeld gebruik van de koffiecorner?

Antwoord:

Vraag 15c:

Waarom maak je gebruik van de koffiecorner?

Antwoord:

- a. ontspanning (even uit de onderwijs sfeer komen)
- b. functioneel (omdat ik er zin in heb)
- c. samenwerken (omdat we dan gaan samenwerken)
- d. studie (omdat ik dan zelf ga studeren)

Vraag 15d:

Hoe tevreden ben jij over het algemeen over de koffiecorner?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 15e:

Wat kan er beter aan de koffiecorner?

Antwoord:

Vraag 15f:

Op het moment dat jij gebruik wil maken van de koffiecorner. Hoeveel minuten moet jij dan voor je gevoel lopen voordat jij bij de koffiecorner bent?

Antwoord:

Vraag 15g:

Hoe tevreden ben jij over die loopafstand?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 16:

Maak je wel eens gebruik van het café binnen de hogeschool?

Antwoord: ja / nee

(als antwoord nee, dan door naar vraag 17).

Vraag 16a: Als je gebruik maakt van het café, maak je dan ook gebruik van de zitgelegenheid?

Antwoord: nooit / soms / meestal / altijd

Vraag 16b:

Hoe vaak per week maak je gemiddeld gebruik van het café?

Antwoord:

Vraag 16c:

Waarom maak je gebruik van het café?

Antwoord:

- a. ontspanning (even uit de onderwijs sfeer komen)
- b. functioneel (omdat ik er zin in heb)
- c. samenwerken (omdat we dan gaan samenwerken)
- d. studie (omdat ik dan zelf ga studeren)

Vraag 16d:

Hoe tevreden ben jij over het algemeen over het café?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 16e:

Wat kan er beter aan het café?

Antwoord:

Vraag 16f:

Op het moment dat jij van het café gebruik wil maken. Hoeveel minuten moet jij dan voor je gevoel lopen voordat jij bij het café bent?

Antwoord:

Vraag 16g:

Hoe tevreden ben jij over die loopafstand?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 17:

Maak je wel eens gebruik van de duurzame kantine binnen de hogeschool?

Antwoord: ja / nee

(als antwoord nee, dan door naar vraag 17).

Vraag 17a:

Als je gebruik maakt van de duurzame kantine, maak je dan ook gebruik van de zitgelegenheid?

Antwoord: nooit / soms / meestal / altijd

Vraag 17b:

Hoe vaak per week maak je gemiddeld gebruik van de duurzame kantine?

Antwoord:

Vraag 17c:

Waarom maak je gebruik van de duurzame kantine?

Antwoord:

- a. ontspanning (even uit de onderwijs sfeer komen)
- b. functioneel (omdat ik er zin in heb)
- c. samenwerken (omdat we dan gaan samenwerken)
- d. studie (omdat ik dan zelf ga studeren)
- e. bewuste keuze (duurzame producten)

Vraag 17d:

Hoe tevreden ben jij over het algemeen over de duurzame kantine?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 17e:

Wat kan er beter aan de duurzame kantine?

Antwoord:

Vraag 17f:

Op het moment dat jij van de duurzame kantine gebruik wil maken. Hoeveel minuten moet jij dan voor je gevoel lopen voordat jij bij de duurzame kantine bent?

Antwoord:

Vraag 17g:

Hoe tevreden ben jij over die loopafstand?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 18:

Maak je wel eens gebruik van de kantine die door studenten wordt beheerd binnen de hogeschool?

Antwoord: ja / nee

(als antwoord nee, dan door naar vraag 17).

Vraag 18a: Als je gebruik maakt van de kantine die door studenten wordt beheerd, maak je dan ook gebruik van de zitgelegenheid?

Antwoord: nooit / soms / meestal / altijd

Vraag 18b:

Hoe vaak per week maak je gemiddeld gebruik van de kantine die door studenten wordt beheerd?

Antwoord:

Vraag 18c:

Waarom maak je gebruik van de kantine die door studenten wordt beheerd?

Antwoord:

- a. ontspanning (even uit de onderwijssfeer komen)
- b. functioneel (omdat ik er zin in heb)
- c. samenwerken (omdat we dan gaan samenwerken)
- d. studie (omdat ik dan zelf ga studeren)

Vraag 18d:

Hoe tevreden ben jij over het algemeen over de kantine die door studenten wordt beheerd?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 18e:

Wat kan er beter aan de kantine die door studenten wordt beheerd?

Antwoord:

Vraag 18f:

Op het moment dat jij gebruik wil maken van de kantine die door studenten wordt beheerd. Hoeveel minuten moet jij dan voor je gevoel lopen voordat jij bij die kantine bent?

Antwoord:

Vraag 18g:

Hoe tevreden ben jij over die loopafstand?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 **

**1=zeer ontevreden; 2=ontevreden; 3=tevreden; 4=zeer tevreden.

Vraag 19:

Hoe belangrijk is het voor jou dat het eten/drinken wordt geserveerd bij het restaurant binnen de hogeschool?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 *

*1=zeer onbelangrijk; 2=onbelangrijk; 3=belangrijk; 4=zeer belangrijk.

Vraag 20:

Hoe belangrijk is het voor jou dat je studenten kan ontmoeten binnen restauratieve voorzieningen (koffiecorner, restaurant, café) binnen de hogeschool?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 *

*1=zeer onbelangrijk; 2=onbelangrijk; 3=belangrijk; 4=zeer belangrijk.

Vraag 21:

Hoe belangrijk is het voor jou dat je docenten kan ontmoeten binnen restauratieve voorzieningen (koffiecorner, restaurant, café) binnen de hogeschool?

Antwoord: 1 – 2 – 3 – 4 *

*1=zeer onbelangrijk; 2=onbelangrijk; 3=belangrijk; 4=zeer belangrijk.

Bijlage 8; Faculteiten waar de respondenten aan studeren

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	FCJ	14	9,3	9,3
	FMR	16	10,7	20,0
	FG	11	7,3	27,3
	FEM	9	6,0	33,3
	financieel management	4	2,7	36,0
	technische	7	4,7	40,7
	natuurwetenschappen			
	engeneering	5	3,3	44,0
	communicatie	6	4,0	48,0
	MER	7	4,7	52,7
	HRM&P	8	5,3	58,0
	ICT	2	1,3	59,3
	marketing management	11	7,3	66,7
	zorg en welzijn	4	2,7	69,3
	calo	5	3,3	72,7
	social work	16	10,7	83,3
	education	6	4,0	87,3
	management en law	3	2,0	89,3
	built environment	3	2,0	91,3
	school of information science	2	1,3	92,7
	school of business	9	6,0	98,7
	economics			
	school of media	2	1,3	100,0
	Total	150	100,0	

Bijlage 9; Leeftijd respondenten

Leeftijd in jaren	Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid 17	8	5,3	5,3
18	7	4,7	10,0
19	20	13,3	23,3
20	24	16,0	39,3
21	27	18,0	57,3
22	24	16,0	73,3
23	24	16,0	89,3
24	5	3,3	92,7
25	3	2,0	94,7
26	4	2,7	97,3
27	1	,7	98,0
28	1	,7	98,7
29	1	,7	99,3
35	1	,7	100,0
Totaal	150	100,0	

Bijlage 10; Resultaten onderzoek, Relevantie soort restauratieve voorzieningen aanwezig op de campus

In deze bijlage worden de resultaten per hogeschool weergegeven hoe belangrijk het door de respondenten wordt gevonden dat de verschillende restauratieve voorzieningen op de campus van een hogeschool aanwezig moeten zijn.

Automatenvoorzieningen

		zeer onbelangrijk	onbelangrijk	belangrijk	zeer belangrijk	Totaal respondenten
school Hogeschool Utrecht	Count	3	6	23	18	50
	% of	2,0%	4,0%	15,3%	12,0%	33,3%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	2	8	27	13	50
	% of	1,3%	5,3%	18,0%	8,7%	33,3%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	5	12	28	5	50
	% of	3,3%	8,0%	18,7%	3,3%	33,3%
	Total					
Totaal	Count	10	26	78	36	150
	% of	6,7%	17,3%	52,0%	24,0%	100,0%
	Total					

Grab & Go

		zeer onbelangrijk	onbelangrijk	belangrijk	zeer belangrijk	Totaal respondenten
school Hogeschool Utrecht	Count	12	17	15	6	50
	% of	8,0%	11,3%	10,0%	4,0%	33,3%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	10	23	13	4	50
	% of	6,7%	15,3%	8,7%	2,7%	33,3%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	9	20	20	1	50
	% of	6,0%	13,3%	13,3%	,7%	33,3%
	Totaal					
Totaal	Count	31	60	48	11	150
	% of	20,7%	40,0%	32,0%	7,3%	100,0%
	Total					

Koffiecorner

		zeer onbelangrijk	onbelangrijk	belangrijk	zeer belangrijk	Totaal respondenten
school Hogeschool Utrecht	Count	14	12	10	14	50
	% of	9,3%	8,0%	6,7%	9,3%	33,3%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	14	17	8	11	50
	% of	9,3%	11,3%	5,3%	7,3%	33,3%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	10	9	7	24	50
	% of	6,7%	6,0%	4,7%	16,0%	33,3%
	Total					
Totaal	Count	38	38	25	49	150
	% of	25,3%	25,3%	16,7%	32,7%	100,0%
	Total					

Restaurant

		zeer onbelangrijk	onbelangrijk	belangrijk	zeer belangrijk	Totaal respondenten
school Hogeschool Utrecht	Count	0	9	19	22	50
	% of	,0%	6,0%	12,7%	14,7%	33,3%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	0	5	25	20	50
	% of	,0%	3,3%	16,7%	13,3%	33,3%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	1	2	28	19	50
	% of	,7%	1,3%	18,7%	12,7%	33,3%
	Total					
Totaal	Count	1	16	72	61	150
	% of	,7%	10,7%	48,0%	40,7%	100,0%
	Total					

Café

		zeer onbelangrijk	onbelangrijk	belangrijk	zeer belangrijk	Totaal respondenten
school Hogeschool Utrecht	Count	16	8	12	14	50
	% of	10,7%	5,3%	8,0%	9,3%	33,3%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	15	10	13	12	50
	% of	10,0%	6,7%	8,7%	8,0%	33,3%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	15	12	8	15	50
	% of	10,0%	8,0%	5,3%	10,0%	33,3%
	Total					
Totaal	Count	46	30	33	41	150
	% of	30,7%	20,0%	22,0%	27,3%	100,0%
	Total					

Duurzame kantine

		zeer onbelangrijk	onbelangrijk	belangrijk	zeer belangrijk	Totaal respondenten
school Hogeschool Utrecht	Count	23	7	14	6	50
	% of	15,3%	4,7%	9,3%	4,0%	33,3%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	24	13	12	1	50
	% of	16,0%	8,7%	8,0%	,7%	33,3%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	20	13	16	1	50
	% of	13,3%	8,7%	10,7%	,7%	33,3%
	Total					
Totaal	Count	67	33	42	8	150
	% of	44,7%	22,0%	28,0%	5,3%	100,0%
	Total					

Kantine beheerd door studenten

		zeer onbelangrijk	onbelangrijk	belangrijk	zeer belangrijk	Totaal respondenten
school Hogeschool Utrecht	Count	27	12	6	5	50
	% of	18,0%	8,0%	4,0%	3,3%	33,3%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	28	14	7	1	50
	% of	18,7%	9,3%	4,7%	,7%	33,3%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	22	15	11	2	50
	% of	14,7%	10,0%	7,3%	1,3%	33,3%
	Total					
Totaal	Count	77	41	24	8	150
	% of	51,3%	27,3%	16,0%	5,3%	100,0%
	Total					

Bijlage 11; gebruik zitgelegenheid restauratieve voorzieningen

In deze bijlage worden de resultaten per hogeschool weergegeven of de respondent gebruik maakt van de zitgelegenheid die bij de restauratieve voorziening is gesitueerd, zodra de respondent gebruik maakt van deze restauratieve voorzieningen.

Koffiecorner

			nooit	soms	meestal	altijd	Totaal respondenten
school	Hogeschool Fontys	Count	0	0	0	11	11
		% of Total	,0%	,0%	,0%	21,2%	21,2%
	Hogeschool Windesheim	Count	1	14	22	4	41
		% of Total	1,9%	26,9%	42,3%	7,7%	78,8%
Totaal	Count	1	14	22	15	52	
	% of Total	1,9%	26,9%	42,3%	28,8%	100,0%	

Restaurant

Restaurant			nooit	soms	meestal	altijd	Totaal respondenten
school	Hogeschool Utrecht	Count	5	11	21	9	46
		% of Total	3,5%	7,8%	14,9%	6,4%	32,6%
	Hogeschool Fontys	Count	5	18	22	4	49
		% of Total	3,5%	12,8%	15,6%	2,8%	34,8%
	Hogeschool Windesheim	Count	1	14	28	3	46
		% of Total	,7%	9,9%	19,9%	2,1%	32,6%
Totaal	Count	11	43	71	16	141	
	% of Total	7,8%	30,5%	50,4%	11,3%	100,0%	

Duurzame kantine

			soms	meestal	altijd	Totaal respondenten
school	Hogeschool Windesheim	Count	3	4	1	8
		% of Total	37,5%	50,0%	12,5%	100,0%
Total		Count	3	4	1	8
		% of Total	37,5%	50,0%	12,5%	100,0%

Kantine beheerd door studenten

			meestal	altijd	Totaal respondenten
school	Hogeschool Windesheim	Count	1	3	4
		% of Total	25,0%	75,0%	100,0%
Total			1	3	4
			25,0%	75,0%	100,0%

Bijlage 12; Algemene tevredenheid restauratieve voorzieningen

In deze bijlage worden de resultaten per hogeschool weergegeven over de algemene tevredenheid van de studenten over de verschillende restauratieve voorzieningen, als de respondent gebruik maakt van deze restauratieve voorzieningen.

Automatenvoorzieningen

		ontevreden	tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
School Hogeschool Utrecht	Count	7	24	12	43
	% of Total	5,8%	19,8%	9,9%	35,5%
Hogeschool Fontys	Count	9	22	10	41
	% of Total	7,4%	18,2%	8,3%	33,9%
Hogeschool Windesheim	Count	6	27	4	37
	% of Total	5,0%	22,3%	3,3%	30,6%
Totaal	Count	22	73	26	121
	% of Total	18,2%	60,3%	21,5%	100,0%

Koffiecorner

		ontevreden	tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
School Hogeschool Fontys	Count	0	8	3	11
	% of Total	,0%	15,4%	5,8%	21,2%
Hogeschool Windesheim	Count	1	17	23	41
	% of Total	1,9%	32,7%	44,2%	78,8%
Totaal	Count	1	25	26	52
	% of Total	1,9%	48,1%	50,0%	100,0%

Restaurant

		zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
School Hogeschool Utrecht	Count	1	7	26	12	46
	% of	,7%	5,0%	18,4%	8,5%	32,6%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	0	8	35	6	49
	% of	,0%	5,7%	24,8%	4,3%	34,8%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	0	4	34	8	46
	% of	,0%	2,8%	24,1%	5,7%	32,6%
	Total					
Totaal	Count	1	19	95	26	141
	% of	,7%	13,5%	67,4%	18,4%	100,0%
	Total					

Café

		ontevreden	tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
School Hogeschool Utrecht	Count	2	2	8	12
	% of Total	3,5%	3,5%	14,0%	21,1%
	Total				
Hogeschool Fontys	Count	4	12	5	21
	% of Total	7,0%	21,1%	8,8%	36,8%
	Total				
Hogeschool Windesheim	Count	1	14	9	24
	% of Total	1,8%	24,6%	15,8%	42,1%
	Total				
Totaal	Count	7	28	22	57
	% of Total	12,3%	49,1%	38,6%	100,0%
	Total				

Duurzame kantine

		ontevreden	tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
School Hogeschool Windesheim	Count	1	6	1	8
	% of Total	12,5%	75,0%	12,5%	100,0%
	Total				
Totaal	Count	1	6	1	8
	% of Total	12,5%	75,0%	12,5%	100,0%
	Total				

Kantine beheerd door studenten

		tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
School Hogeschool Windesheim	Count	1	3	4
	% of Total	25,0%	75,0%	100,0%
Totaal	Count	1	3	4
	% of Total	25,0%	75,0%	100,0%

Bijlage 13; restauratieve voorzieningen als ontmoetingsplek

In deze bijlage worden de resultaten per hogeschool weergegeven hoe belangrijk de studenten het vinden dat men studenten of docenten kunnen ontmoeten binnen restauratieve voorzieningen in de hogeschool.

Studenten

		zeer onbelangrijk	onbelangrijk	belangrijk	zeer belangrijk	Totaal respondenten
School Hogeschool Utrecht	Count	13	10	11	16	50
	% of	8,7%	6,7%	7,3%	10,7%	33,3%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	7	10	22	11	50
	% of	4,7%	6,7%	14,7%	7,3%	33,3%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	18	7	15	10	50
	% of	12,0%	4,7%	10,0%	6,7%	33,3%
	Total					
Totaal	Count	38	27	48	37	150
	% of	25,3%	18,0%	32,0%	24,7%	100,0%
	Total					

Docenten

		zeer onbelangrijk	onbelangrijk	belangrijk	zeer belangrijk	Totaal respondenten
school Hogeschool Utrecht	Count	16	10	7	17	50
	% of	10,7%	6,7%	4,7%	11,3%	33,3%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	23	10	10	7	50
	% of	15,3%	6,7%	6,7%	4,7%	33,3%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	27	10	11	2	50
	% of	18,0%	6,7%	7,3%	1,3%	33,3%
	Total					
Totaal	Count	66	30	28	26	150
	% of	44,0%	20,0%	18,7%	17,3%	100,0%
	Total					

Bijlage 14; gemiddelde loopafstand restauratieve voorzieningen

In deze bijlage worden de gemiddelde loopafstanden naar de verschillende restauratieve voorzieningen over de drie hogescholen weergegeven.

Gemiddelde loopafstand over de drie hogescholen

	Totaal hogescholen	
	Respons (n)	Gem. loopafstand (minuten)
Automatenvoorzieningen	121	2,26
Koffiecorner	52	3,69
Restaurant	141	3,28
Café	57	3,86
Duurzame kantine	8	1,13
Kantine beheerd door studenten	4	1

Bijlage 15; Tevredenheid loopafstand restauratieve voorzieningen

In deze bijlage worden de resultaten per hogeschool weergegeven hoe tevreden de respondenten zijn over de loopafstand naar de verschillende restauratieve voorzieningen die binnen de hogeschool worden aangeboden.

Automatenvoorzieningen

		zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
School Hogeschool Utrecht	Count	0	2	8	33	43
	% of	,0%	1,7%	6,6%	27,3%	35,5%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	2	13	5	21	41
	% of	1,7%	10,7%	4,1%	17,4%	33,9%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	0	3	9	25	37
	% of	,0%	2,5%	7,4%	20,7%	30,6%
	Total					
Totaal	Count	2	18	22	79	121
	% of	1,7%	14,9%	18,2%	65,3%	100,0%
	Total					

Koffiecorner

		ontevreden	tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
school Hogeschool Fontys	Count	1	4	6	11
	% of Total	1,9%	7,7%	11,5%	21,2%
	Total				
Hogeschool Windesheim	Count	1	11	29	41
	% of Total	1,9%	21,2%	55,8%	78,8%
	Total				
Totaal	Count	2	15	35	52
	% of Total	3,8%	28,8%	67,3%	100,0%
	Total				

Restaurant

		zeer ontevreden	ontevreden	tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
School Hogeschool Utrecht	Count	1	4	10	31	46
	% of	,7%	2,8%	7,1%	22,0%	32,6%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	0	1	21	27	49
	% of	,0%	,7%	14,9%	19,1%	34,8%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	0	1	11	34	46
	% of	,0%	,7%	7,8%	24,1%	32,6%
	Total					
Totaal	Count	1	6	42	92	141
	% of	,7%	4,3%	29,8%	65,2%	100,0%
	Total					

Café

		ontevreden	tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
School Hogeschool Utrecht	Count	0	1	11	12
	% of Total	,0%	1,8%	19,3%	21,1%
	Total				
Hogeschool Fontys	Count	1	11	9	21
	% of Total	1,8%	19,3%	15,8%	36,8%
	Total				
Hogeschool Windesheim	Count	0	8	16	24
	% of Total	,0%	14,0%	28,1%	42,1%
	Total				
Totaal	Count	1	20	36	57
	% of Total	1,8%	35,1%	63,2%	100,0%
	Total				

Duurzame kantine

		tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
School Hogeschool Windesheim	Count	1	7	8
	% of Total	12,5%	87,5%	100,0%
	Total			
Totaal	Count	1	7	8
	% of Total	12,5%	87,5%	100,0%
	Total			

Kantine beheerd door studenten

		tevreden	zeer tevreden	Totaal respondenten
School Hogeschool Windesheim	Count	1	3	4
	% of Total	25,0%	75,0%	100,0%
Totaal	Count	1	3	4
	% of Total	25,0%	75,0%	100,0%

Bijlage 16; Bediening restaurant

In deze bijlage worden de resultaten per hogeschool weergegeven hoe belangrijk het door studenten wordt gevonden dat het eten en drinken bij het restaurant binnen de hogeschool wordt geserveerd.

Belangrijk eten en drinken geserveerd restaurant

		zeer onbelangrijk	onbelangrijk	belangrijk	zeer belangrijk	Totaal respondenten
School Hogeschool Utrecht	Count	42	5	2	1	50
	% of	28,0%	3,3%	1,3%	,7%	33,3%
	Total					
Hogeschool Fontys	Count	43	4	2	1	50
	% of	28,7%	2,7%	1,3%	,7%	33,3%
	Total					
Hogeschool Windesheim	Count	45	3	2	0	50
	% of	30,0%	2,0%	1,3%	,0%	33,3%
	Total					
Totaal	Count	130	12	6	2	150
	% of	86,7%	8,0%	4,0%	1,3%	100,0%
	Total					