

Het aanmeldproces binnen een dierenartspraktijk

AERES HOGESCHOOL DRONTEN, VETERINAIR PRAKTIJKMANAGEMENT

AUTEUR: JOY GROSZ, 3030750

Het aanmeldproces binnen een dierenartspraktijk

AERES HOGESCHOOL DRONTEN, VETERINAIR PRAKTIJKMANAGEMENT

AUTEUR: JOY GROSZ, 3030750

Opdrachtgever: Aeres hogeschool Dronten

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Voorwoord.....	5
Hoofdstuk 1: Inleiding	6
Hoofdstuk 2: Materiaal en methode.....	9
2.1 Hoofd- en deelvragen.....	9
2.1.1 Deelvraag één en twee	9
2.1.2 Deelvraag drie	10
2.2 Manier van onderzoek	10
2.3 Planning	11
Hoofdstuk 3: Resultaten	12
3.1 Resultaten deelvraag één	12
3.2 Resultaten deelvraag twee	14
3.3 Resultaten deelvraag drie	16
Hoofdstuk 4: Reflectie	18
4.1 Reflectie deelvraag één en twee	18
4.1.1 Reflectie methode	18
4.1.2 Reflectie resultaten	18
4.3 Reflectie deelvraag drie.....	19
4.3.1 Reflectie methode	19
4.3.2 Reflectie resultaten	20
4.3 Reflectie hoofdvraag	20
Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen.....	21
5.1 Conclusie deelvraag één.....	21
5.2 Conclusie deelvraag twee	21
5.3 Conclusie deelvraag drie.....	22
5.4 Aanbevelingen.....	22
Literatuurlijst	23
Bijlagen	25
Bijlage 1: Enquêtevragen voor paraveterinair en dierenartsassistenten	25
Bijlage 2: vragenlijst interviews andere sectoren	28
Bijlage 3: Resultaten enquête.....	29
Bijlage 4: Transcript interview	37

Samenvatting

Het onderwerp van deze scriptie luidt als volgt: Op welke manier kan een eerstelijns dierenkliniek op middelkorte termijn, het aanmeldproces verbeteren. Vaak is het zo dat de paraveterinair en dierenartsassistenten meerdere taken tegelijkertijd uitvoeren achter de balie, zoals: telefoongesprekken voeren, klanten helpen aan de balie, de dierenarts assisteren, nieuwe klanten aanmelden, medicijnen verpakken en verkopen, enzovoort. Wanneer één van deze taken weg zou vallen zou dit schelen in de werkdruk die de paraveterinair en dierenartsassistenten ervaren tijdens het werk op de kliniek. Naast dat het verbeteren van het aanmeldproces zou schelen in de werkdruk voor paraveterinair en dierenartsassistenten, zou het ook stress kunnen verminderen bij dieren die moeten wachten in de wachtkamer. Wanneer er veel dieren tegelijkertijd in de wachtkamer zitten, kan dit zorgen voor stress. Wanneer het aanmeldproces soepel verloopt zou dit kunnen schelen in wachttijd in de wachtkamer. Naast de stress die het geeft voor dieren, kan het lange wachten in de wachtkamer ook zorgen voor irritatie bij de eigenaren.

Om antwoord te krijgen op deze hoofdvraag zijn er drie deelvragen opgesteld welke luiden als volgt: deelvraag één, wat zien paraveterinair en dierenartsassistenten als knelpunten tijdens het aanmeldproces? Deelvraag twee, wat zien paraveterinair en dierenartsassistenten als mogelijke oplossing voor deze knelpunten? Deelvraag drie, wat zijn best practices in andere sectoren? Het doel van dit onderzoek is een advies geven om het aanmeldproces (zo nodig) te kunnen verbeteren om zo mogelijk een bijdrage te leveren aan het verminderen van de werkdruk bij paraveterinair en dierenartsassistenten. Het doel van dit onderzoek is een advies geven om het aanmeldproces (zo nodig) te kunnen verbeteren om zo mogelijk een bijdrage te leveren aan het verminderen van de werkdruk bij paraveterinair en dierenartsassistenten.

Voor het beantwoorden van deelvraag één en deelvraag twee is een enquête uitgezet onder paraveterinair en dierenartsassistenten werkzaam in een eerstelijns dierenartspraktijk. Uit deze enquête kwam naar voren dat de meeste problemen op de werkvloer worden ervaren tijdens het uitvoeren van de volgende taken: het stellen van vragen aan de klant voorafgaand aan het consult bij de dierenarts, het wegen van de patiënt en het controleren van de algemene gegevens van de klant. Uit de enquête bleek dat het probleem wat wordt ervaren tijdens het wegen van de patiënt het beste op te lossen is door de dierenarts de patiënt zelf te laten wegen tijdens het consult in de spreekkamer. De overige twee problemen zijn volgens de dierenartsassistenten en paraveterinair die de enquête hebben ingevuld het beste op te lossen door een aanmeldzuil te plaatsen in de wachtkamer van de dierenkliniek. Hier kunnen de cliënten zelf de algemene gegevens controleren en vragen beantwoorden voorafgaand aan het consult.

Om deelvraag drie te kunnen beantwoorden is er een interview gehouden met een polikliniekassistent werkzaam in het ziekenhuis. Uit deze enquête is gebleken dat er in dat ziekenhuis gebruikt wordt gemaakt van een aanmeldzuil welke werkt op de ID-kaart van de klant.

Om dit onderzoek meer waarde te geven is het mogelijk om een vervolgonderzoek te doen naar de werking van een aanmeldzuil in de wachtkamer van een dierenartsenpraktijk. Tijdens dit onderzoek zouden er een aantal praktijken in Nederland geselecteerd kunnen worden als proefpraktijken. In deze proefpraktijken zouden schermen geplaatst kunnen worden. Om de werking van het scherm vast te stellen kan er aan klanten gevraagd worden om feedback te geven middels een enquête.

Omdat uit de enquête naar voren is gekomen dat paraveterinair en dierenartsassistenten weinig tot geen kennis hebben over het feit dat een dierenkliniek gebruik maakt van een aanmeldsysteem is het mogelijk om hier onderzoek naar te doen. Er zouden interviews gehouden kunnen worden met

meerdere dierenartsassistenten en paraveterinair en om zo in beeld te brengen hoeveel kennis er is onder dierenartsassistenten en paraveterinair over het gebruik van een aanmeldsysteem.

Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie. Deze scriptie dient als afstudeerwerkstuk voor de opleiding veterinaire praktijkmanagement. Deze opleiding volg ik aan de Aeres hogeschool te Dronten.

Het onderwerp van deze scriptie luidt als volgt: Op welke manier kan een eerstelijns dierenkliniek op middellange termijn, het aanmeldproces verbeteren. Ik ben op dit onderwerp gekomen, doordat ik tijdens het lopen van meerdere stages bij dierenklinieken erachter ben gekomen dat het aanmeldproces op verschillende vlakken aan verbetering toe is. Zelf ben ik inmiddels werkzaam als paraveterinair in een huisdierenpraktijk. Ik ervaar tijdens mijn werk dat ik met veel verschillende dingen bezig ben achter de balie. Hierdoor houd ik mijn aandacht niet altijd volledig bij het aanmelden van cliënten. Dit resulteert vaak in oplopende wachttijden aan de balie. Soms veroorzaakt dit ergernis bij de cliënt, maar ook bij mijzelf merk ik dat ik hier gefrustreerd van raak.

Deze scriptie is bedoeld voor paraveterinair en dierenartsassistenten, die problemen ervaren tijdens het aanmelden van cliënten in een dierenartspraktijk. Ik hoop dat deze paraveterinair en dierenartsassistenten dit onderzoek kunnen gebruiken om in de eigen praktijk veranderingen in te voeren en zo het aanmeldproces weer efficiënt en effectief kunnen laten verlopen.

Graag wil ik mijn scriptiebegeleidster Sandra Haven bedanken voor het begeleiden van mij tijdens het schrijven van deze scriptie. Ik heb altijd veel aan haar feedback. Ook kon ik altijd bij Sandra terecht voor vragen. Naast mijn scriptiebegeleider wil ik ook de mensen in mijn directe omgeving bedanken. Allereerst Gwen Grosz voor het nakijken van dit verslag op spellingfouten. Ook wil ik Shankar Kuin en Wendy Grosz bedanken voor het nalezen van dit verslag en de mentale support die zij mij hebben gegeven. Mede dankzij deze personen is deze scriptie geworden zoals het nu is.

Joy Grosz, Dronten
30-06-2022

Hoofdstuk 1: Inleiding

Nederland telt ruim 2.400 dierenklinieken. Deze klinieken kunnen bestaan uit één of meerdere vestigingen (Rabobank, 2021). Momenteel zijn er in de veterinaire sector meerdere trends te vinden. Zo is er wereldwijd een daling in het antibioticagebruik te zien van ongeveer 34% (OIE, 2021). Ook worden huisdieren belangrijker en willen huisdiereneigenaren steeds betere zorg en welzijn bieden aan het dier (Verschure, 2019). Daarnaast openen meer en meer dierenartsen een webshop zodat klanten online terecht kunnen voor bijvoorbeeld voeding en/of antiparasitaire middelen. Als laatste trend vindt er in de veterinaire branche ketenvorming plaats. Ketenvorming houdt in dat er verschillende kleinere praktijken opgekocht worden door grotere praktijken. Deze praktijken vormen dan samen een keten. Verschillende ketens binnen de dierenartsenbranche zijn: AniCura, Evidensia, Dierenartsen Groen Nederland, Caressa, Ranzijn dierenarts en Dierendokters. Er zijn verschillende redenen voor een kliniek om onderdeel te zijn van een keten, namelijk: kennis delen, concurrentiedruk, betere investeringsmogelijkheden en kostenbesparing. (ABN-AMRO, 2019).

Naast deze trends die al langer spelen valt op dat er tijdens de crisis rond COVID-19 massaal huisdieren zijn aangeschaft. Vooral honden en katten zijn populair. Op dit moment is ongeveer 20% van de huishoudens in het bezit van een hond en 25% van de huishoudens is in het bezit van een kat. Voor deze dieren is zorg nodig (Divebo, 2021). De zorg omtrent huisdieren in Nederland is zoals eerder benoemd al langere tijd aan het veranderen. Eigenaren van huisdieren zijn kritischer dan ooit. Het huisdier is tegenwoordig onderdeel van het gezin, dit komt doordat mensen het huis dier aan het vermenselijken zijn, ook wel humanisering genoemd. Hierdoor zijn de eisen met betrekking op de zorg van het dier hoog (LICG, z.d.).

Deze zorg kunnen huisdiereneigenaren vinden bij een dierenartspraktijk, waar een team van dierenartsen, paraveterinair en dierenartsassistenten deze zorg levert. Tussen paraveterinair en dierenartsassistenten zit een wettelijk verschil. Een dierenartsassistent is voornamelijk bezig met baliewerkzaamheden zoals, administratie, telefoon aannemen, voorraadbeheer, enzovoort. Een dierenartsassistent is niet bevoegd voor het uitvoeren van acties zoals injecties geven en het onderzoeken van dieren. Een paraveterinair mag naast het uitvoeren van baliewerkzaamheden ook andere werkzaamheden uitvoeren in de praktijk zoals injecties geven en het onderzoeken van een dier (FNV, 2020).

Het aantal huisdieren in Nederland stijgt en nieuw personeel is schaars. Daarnaast stoppen een groot aantal dierenartsen met het beoefenen van het vak. Dit zijn een aantal factoren die geresulteerd hebben in een tekort aan dierenartsen in Nederland (A. Rozeboom, 2020) en daarmee ook een toename van de werkdruk. Niet alleen de werkdruk bij dierenartsen is groot, ook paraveterinair en dierenartsassistenten krijgen te maken met een hoge werkdruk. Een te hoge werkdruk kan resulteren in stress. Werkstress kan ervoor zorgen dat medewerkers zich sneller ziek melden (verzuim). Meer dan 70% van de ziekmeldingen zijn het resultaat van psychische klachten door werkstress (ArboNed, 2019). Om deze reden is het belangrijk dat de hoge werkdruk bij paraveterinair en dierenartsassistenten daalt.

Er spelen verschillende factoren mee als het gaat om werkdruk. Tijdsdruk, binnen welk tijdsbestek moet het werk voldaan zijn is een belangrijke factor, maar ook de hoeveelheid werk dat verricht moet zijn binnen een bepaalde tijd, ofwel de werkhoeveelheid. Daarnaast maakt het ook uit of het werk wel passend en uitdagend genoeg is en of er voldoende variatie in de werkzaamheden is. Als laatste factor speelt de kwaliteit waaraan voldaan moet worden een rol. Maar ook factoren die gericht zijn op de werksfeer zijn belangrijk, zoals de stijl van leidinggeven, is dit eerder leidend, delegerend, ondersteunend of instruerend. Verder is het van belang dat er geen onduidelijkheid is

over de uit te voeren taken en de verwachtingen en verantwoordelijkheden. Dit zorgt voor een onzeker toekomstbeeld. Als laatste factor speelt de organisatiecultuur een grote rol (Gutierrez, 2021). Hoe taken zijn verdeeld en processen zijn ingericht kan invloed hebben op de werkdruk, hier valt mogelijk winst te behalen (Moore et al., 2014).

De bedrijfsprocessen in een dierenartspraktijk zijn onder te verdelen in ondersteunende processen, besturingsprocessen en primaire processen. Voorbeelden van ondersteunende processen in een dierenartspraktijk zijn: onderhouden van sociale media, onderhouden van contact met cliënten, administratie werkzaamheden en zorg voor personeel. Besturingsprocessen binnen een dierenartspraktijk hebben te maken met de strategie en het behalen van doelen. Onder primaire processen vallen de acties die direct in verbinding staan met de dienst of het product die de praktijk biedt. Onder primaire processen vallen onder andere: aanmelden van het dier, de behandeling, nazorg, inkoop en verkoop (123 Management, z.d.).

Het aanmeldproces is zowel een primair als een ondersteunend proces. Uit de gesprekken die voorafgaand aan dit onderzoek zijn gehouden, bleek dat er winst te behalen valt bij het aanmeldproces. In de praktijk blijkt dat wanneer huisdiereigenaren zelf een deel van het aanmeldproces zouden kunnen doen, dit zou kunnen schelen in de werkdruk (I. van Casteren, persoonlijke communicatie, 25 maart 2022). Onder het aanmeldproces vallen meerdere taken. Het aanmeldproces begint bij het inschrijven van een nieuwe patiënt in het systeem van de praktijk. Hierbij worden gegevens van de patiënt (het huisdier) en de cliënt (de huisdiereigenaar) genoteerd. Verschillende gegevens zijn: naam huisdier, soort huisdier, ras, leeftijd huisdier, eventueel chip of andere registraties, naam eigenaar, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres. Na het inschrijven kan de patiënt aangemeld worden in de agenda van de praktijk. Tijdens het aanmelden van de patiënt in de agenda is het een mogelijkheid om de patiënt eerst te wegen en deze gegevens te noteren in het dossier. Wanneer de patiënt is aangemeld en gewogen zullen er vragen gesteld worden welke nodig zijn voorafgaand aan het consult bij de dierenarts. Deze vragen kunnen bijvoorbeeld gaan over: voeding, medicijngebruik, vlooiënbehandeling, wormenbestrijding en de verzorging van het huisdier. In tabel 1 staat een weergave van het aanmeldproces.

Vaak is het zo dat de paraveterinair en dierenartsassistenten meerdere taken tegelijkertijd uitvoeren achter de balie, zoals: telefoongesprekken voeren, klanten helpen aan de balie, de dierenarts assisteren, nieuwe klanten aanmelden, medicijnen verpakken en verkopen, enzovoort. Wanneer één van deze taken weg zou vallen zou dit schelen in de werkdruk die de paraveterinair en dierenartsassistenten ervaren tijdens het werk op de kliniek. Naast dat het verbeteren van het aanmeldproces zou schelen in de werkdruk voor paraveterinair en dierenartsassistenten, zou het ook stress kunnen verminderen bij dieren die moeten wachten in de wachtkamer. Wanneer er veel dieren tegelijkertijd in de wachtkamer zitten, kan dit zorgen voor stress. Wanneer het aanmeldproces soepel verloopt zou dit kunnen schelen in wachttijd in de wachtkamer. Naast de stress die het geeft voor dieren, kan het lange wachten in de wachtkamer ook zorgen voor ergernis bij de eigenaren.

Tabel 1, Taken binnen het aanmeldproces

Taak
Het inschrijven van nieuwe patiënten in het systeem van de praktijk.
Aanmelden van de patiënt in de agenda van de kliniek.
Het wegen van de patiënt.
Het gewicht van de patiënt noteren in het dossier.
Het stellen van vragen voorafgaand aan het consult bij de dierenarts (anamnese).
Het controleren van algemene gegevens van de klant.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt: 'Op welke manier kan een eerstelijns dierenkliniek op middellange termijn, het aanmeldproces verbeteren'.

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag zijn er verschillende deelvragen gemaakt, namelijk:

- Wat zien paraveterinair en dierenartsassistenten als knelpunten tijdens het aanmeldproces?
- Wat zien paraveterinair en dierenartsassistenten als mogelijke oplossing voor deze knelpunten?
- Wat zijn best practices in andere sectoren?

Het doel van dit onderzoek is een advies geven om het aanmeldproces (zo nodig) te kunnen verbeteren om zo mogelijk een bijdrage te leveren aan het verminderen van de werkdruk bij paraveterinair en dierenartsassistenten.

Hoofdstuk 2: Materiaal en methode

In dit hoofdstuk is beschreven hoe er antwoord verkregen is op de eerdergenoemde hoofd- en deelvragen van dit onderzoek en welke materialen en methodes hiervoor gebruikt zijn.

2.1 Hoofd- en deelvragen

De hoofdvraag van dit onderzoek is: 'Op welke manier kan een kliniek op middellange termijn, het aanmeldproces verbeteren'. Voor het beantwoorden van de hoofdvraag, zijn deelvragen gemaakt. Deze deelvragen komen in de volgende alinea's aan bod.

2.1.1 Deelvraag één en twee

Deelvraag één: Wat ervaren paraveterinair en dierenartsassistenten als knelpunten tijdens het aanmeldproces?

Om antwoord te kunnen geven op deze vraag is er een enquête uitgezet onder paraveterinair en dierenartsassistenten. Er is gekozen voor het uitzetten van een enquête om zo veel mogelijk paraveterinair en dierenartsassistenten te bereiken.

Deelvraag twee: Wat is voor paraveterinair en dierenartsassistenten de oplossing voor deze knelpunten?

Om antwoord te krijgen op deze vraag is er een enquête uitgezet onder paraveterinair en dierenartsassistenten, werkzaam in een eerstelijns dierenkliniek. De enquête is alleen uitgezet voor paraveterinair en dierenartsassistenten werkzaam in de eerstelijns dierenartspraktijk, dit omdat tweedelijns dierenartspraktijken vaak een andere manier van aanmelden hanteren. Vaak hebben tweedelijnsdierenklinieken een andere manier van aanmelden, omdat hier alleen dieren komen voor spoed of op doorverwijzing. Hierdoor zijn de meeste klanten nog onbekend voor de kliniek. De enquête is verstuurd via de mail naar verschillende dierenartspraktijken. Ook is de enquête op Facebook groepen geplaatst waar paraveterinair en dierenartsassistenten actief zijn (zie bijlage 1).

Om te achterhalen hoeveel respondenten er nodig zijn voor een valide onderzoek is er gebruik gemaakt van een steekproefcalculator. Uit de steekproefcalculator kwam naar voren dat er 306 respondenten nodig zijn voor een 95 procent valide onderzoek met een foutenmarge van 5 procent (SurveyMonkey, z.d.). Doordat het lastig te achterhalen is hoeveel dierenartsassistenten en paraveterinair werkzaam zijn in Nederland, is er gekeken naar hoeveel leden Vedia's (de beroepsvereniging voor paraveterinair dierenartsassistenten) heeft, dit zijn 1500 leden (Vedia's, z.d.). Voor het opzetten van de enquête is gebruik gemaakt van Google Forms.

2.1.2 Deelvraag drie

Wat doen andere sectoren voor het oplossen van deze knelpunten?

Om erachter te komen wat andere sectoren doen om het aanmeldproces zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, is er eerst een literatuuronderzoek gedaan (zie tabel 2). Hierna is er contact gezocht met één bedrijf die gebruik maakt van een aanmeldsysteem (zie bijlage 2). Verschillende bedrijven en sectoren met een aanmeldsysteem zijn: ziekenhuizen, tandartspraktijken, orthodontisten praktijken en scholen. Met één van deze bedrijven is er een semigestructureerd interview gehouden. Na het houden van het interview is deze getranscribeerd. Zie bijlage 4 voor het gehele transcript.

2.2 Manier van onderzoek

Onderstaand is in tabel 2 een weergave te zien van hoe er op de verschillende deelvragen van dit onderzoek, een antwoord gevonden is.

Doordat dit onderzoek voornamelijk gaat over de baliewerkzaamheden (het aanmeldproces) in een dierenartsenpraktijk, is er gekeken naar zowel paraveterinair als dierenartsassistenten.

Tabel 2, Methode van onderzoek

Deelvraag	Op welke manier antwoord verkrijgen	Eventuele sites en boeken	Zoekwoorden
Wat ervaren paraveterinair en dierenartsassistenten als knelpunten tijdens het aanmeldproces?	Een enquête uitzetten onder meerdere klinieken, gericht aan de paraveterinair en dierenartsassistenten.		
Wat is voor paraveterinair en dierenartsassistenten de oplossing voor deze knelpunten?	Een enquête uitzetten onder meerdere klinieken, gericht aan de paraveterinair en dierenartsassistenten.		
Wat doen andere sectoren voor het oplossen van deze knelpunten?	Telefonisch en/of mail contact opnemen met verschillende bedrijven en sectoren die gebruik maken van een aanmeldsysteem. -literatuuronderzoek	-Google -Greeni -artikelen, onderzoeken van minder dan tien jaar oud*	-aanmeldsysteem -aanmelden ziekenhuis -aanmelden efficiënt -effectief aanmeldsysteem

* De artikelen hebben een vereiste van ten minstens minder dan tien jaar oud vanwege de betrouwbaarheid en actualiteit van de artikelen.

De resultaten van de enquête, interviews en het literatuuronderzoek zijn verwerkt in een verslag.

2.3 Planning

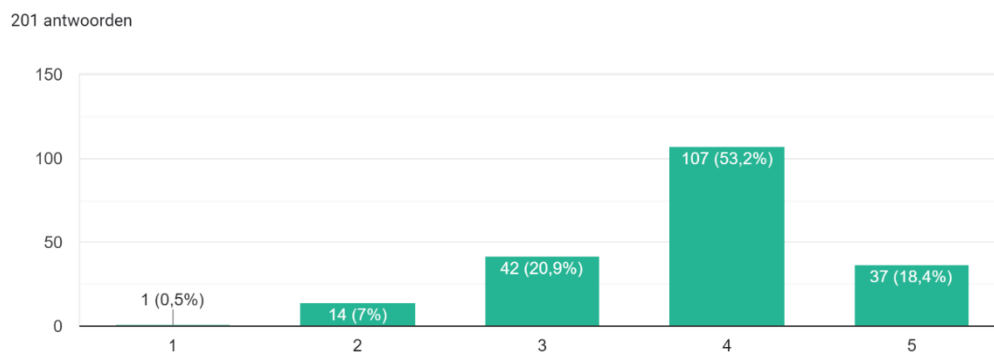
Onderstaand de planning die aangehouden is tijdens het schrijven van de scriptie.

Tabel 3, Planning

Taak	Wanneer
Onderwerp bedenken	Begin van de scriptie periode
Hoofdvraag en deelvragen maken	Eerste week van de scriptieperiode
Voorblad maken plus opzet van de scriptie	Eerste week van de scriptieperiode
Inleiding schrijven	Eind maart tot en met begin april, uiterlijk 11 mei 2022 voor 13.00
Scriptie hoofdstukken bedenken	Eind maart tot en met begin april
Onderzoek methoden bedenken en noteren Onderdeel van het vooronderzoek	April, uiterlijk 11 mei 2022 voor 13.00
Vooronderzoek inleveren	Uiterlijk 11 mei voor 13.00
Enquête uitzetten en interviews plannen	Begin mei tot en met begin juni
Hoofdstuk resultaten schrijven	Vanaf begin mei tot en met begin juni
Hoofdstuk reflectie schrijven	Begin mei tot begin juni
Hoofdstuk conclusie schrijven	Tweede week van mei tot begin juni
Hoofdstuk aanbevelingen schrijven	Één na laatste week van de scriptie periode
Spelling verbeteren	Laatste week van de scriptie periode
Scriptie laten nalezen	Laatste week van de scriptie periode
Scriptie inleveren	7 juni voor 13.00
Scriptie opnieuw inleveren	15 augustus voor 13.00

Hoofdstuk 3: Resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten van de deelvragen uitgeschreven. De enquête is ingevuld door 201 respondenten. De respondenten hebben een leeftijd van 19 tot en met 65 jaar. 95% van de respondenten is werkzaam als paraveterinair, de overige 5% is werkzaam als dierenartsassistent. Om te achterhalen hoe de werkdruk ervaren wordt door paraveterinaren en dierenartsassistenten is de volgende vraag gesteld: 'hoe ervaart u de werkdruk op uw werk?' De paraveterinaren en dierenartsassistenten konden een cijfer van één tot vijf geven aan de mate waarop de werkdruk wordt ervaren. Uit deze vraag kwam het volgende naar voren: 53,2% van de dierenartsassistenten en paraveterinaren die de enquête hebben ingevuld ervaart een werkdruk van vier op een schaal van vijf. Zie figuur één voor het enquêteresultaat.



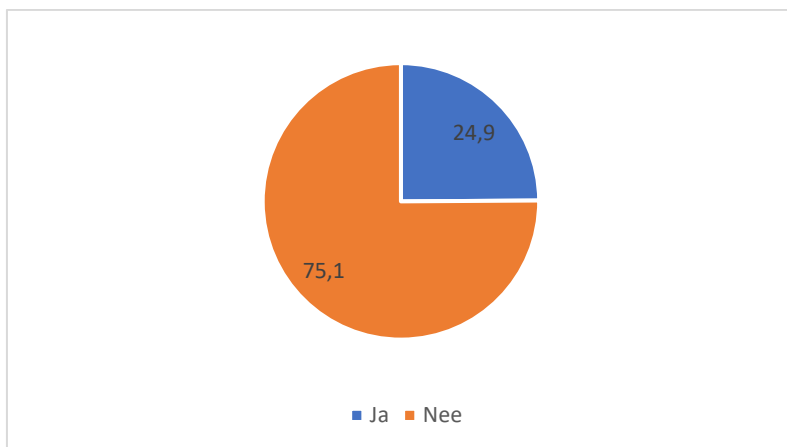
Figuur 1, Hoe ervaart u de werkdruk op uw werk

3.1 Resultaten deelvraag één

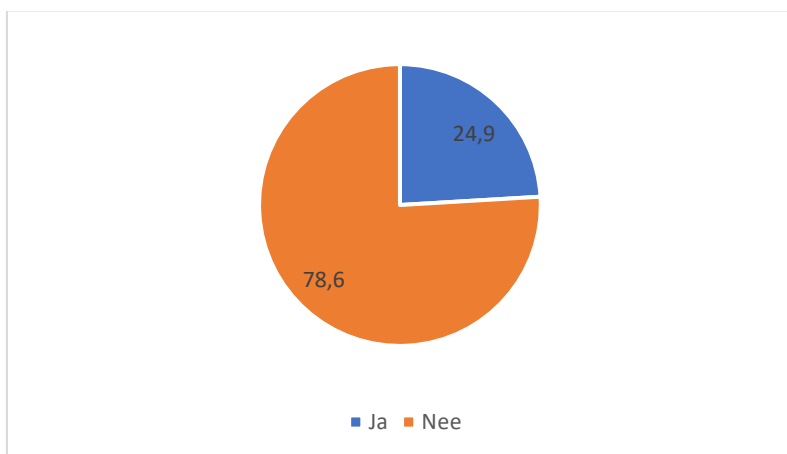
Deelvraag één: Wat ervaren paraveterinaren en dierenartsassistenten als knelpunten tijdens het aanmeldproces?

Om erachter te komen waar paraveterinaren en dierenartsassistenten problemen ervaren binnen het aanmeldproces zijn deze taken voorgelegd in de enquête. De paraveterinaren konden bij de taken aangeven of er problemen ervaren worden of niet door antwoord te geven met 'ja' of 'nee'. De volgende vragen zijn gesteld: ervaart u problemen tijdens het aanmelden van nieuwe patiënten in het systeem van de praktijk? Ervaart u problemen tijdens het aanmelden van de patiënt in de agenda van de praktijk? Ervaart u problemen tijdens het stellen van vragen voorafgaand aan het consult bij de dierenarts? Ervaart u problemen tijdens het wegen van de patiënt? Ervaart u problemen tijdens het noteren van het gewicht van de patiënt in het dossier? Ervaart u problemen tijdens het controleren van de algemene gegevens van de patiënt?

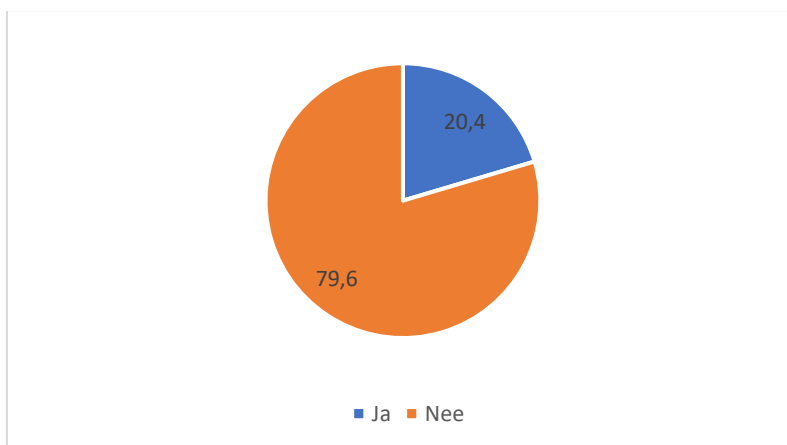
Uit de enquête is gebleken dat de meeste knelpunten bij paraveterinaren en dierenartsassistenten worden ervaren tijdens het stellen van vragen voorafgaand aan het consult bij de dierenarts. Van de 201 respondenten heeft 24,9% aangegeven hier problemen mee te ervaren. Hierop volgend heeft 21,4% van de 201 respondenten aangegeven problemen te ervaren tijdens het wegen van de patiënt. Als derde ervaart 20,4% van de 201 respondenten problemen tijdens het controleren van de algemene gegevens van de klant. Onderstaand zijn in figuur twee, drie en vier de antwoorden op de desbetreffende vragen te zien in chronologische volgorde. Zie bijlage drie voor de gehele enquête.



Figuur 2, Ervaart u wel eens problemen tijdens het stellen van vragen voorafgaand aan het consult bij de dierenarts



Figuur 3, Ervaart u wel eens problemen tijdens het wegen van de patiënt



Figuur 4, Ervaart u wel eens problemen tijdens het controleren van de algemene gegevens

3.2 Resultaten deelvraag twee

Deelvraag twee: Wat is volgens paraveterinair en dierenartsassistenten de oplossing voor deze knelpunten?

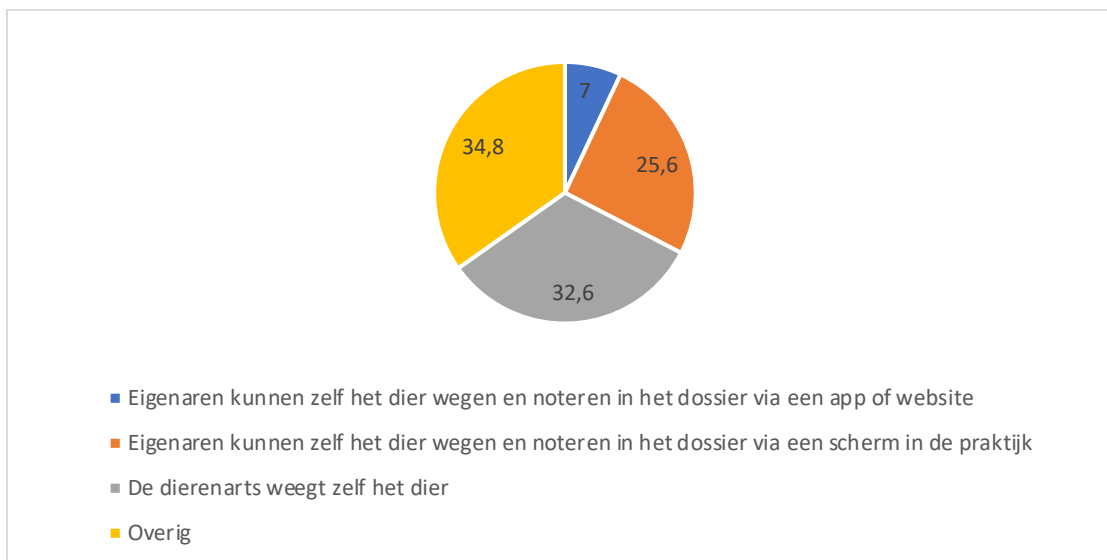
Om erachter te komen wat de paraveterinair en dierenartsassistenten zien als beste oplossing voor het probleem van het vragenstellen voorafgaand aan het consult, zijn er in de enquête een aantal opties gegeven. Als eerste optie kunnen eigenaren zelf de vragen beantwoorden via een scherm in de wachtkamer. De tweede optie is om de eigenaren de vragen te laten beantwoorden via een app op de telefoon of website. De paraveterinair en dierenartsassistenten geven aan dat volgens hen de beste oplossing zou zijn, om een scherm in de wachtkamer te plaatsen. 34% van de 24,9% respondenten die aangaf problemen te ervaren tijdens het stellen van vragen voorafgaand aan het consult, ziet het scherm in de wachtkamer als de beste oplossing. 32% van de 24,9% respondenten die aangaf problemen te ervaren tijdens het stellen van vragen voorafgaand aan het consult, geeft aan de app of website te zien als beste oplossing. Een aantal respondenten (34% van de 24,9%) heeft een overige optie aangegeven. Deze overige optie was zelf in te vullen. Een aantal zelf ingevulde antwoorden zijn: meer tijd krijgen om goed te kunnen doorvragen, de eigenaar laten inzien dat een paraveterinair of dierenartsassistent bevoegd is om deze vragen te stellen en meer respect van eigenaren tegenover paraveterinair en dierenartsassistenten. Zie figuur vijf voor de enquête resultaten van deze vraag.



Figuur 5, Wat ziet u als beste oplossing voor het probleem wat wordt ervaren tijdens het stellen van vragen voorafgaand aan het consult

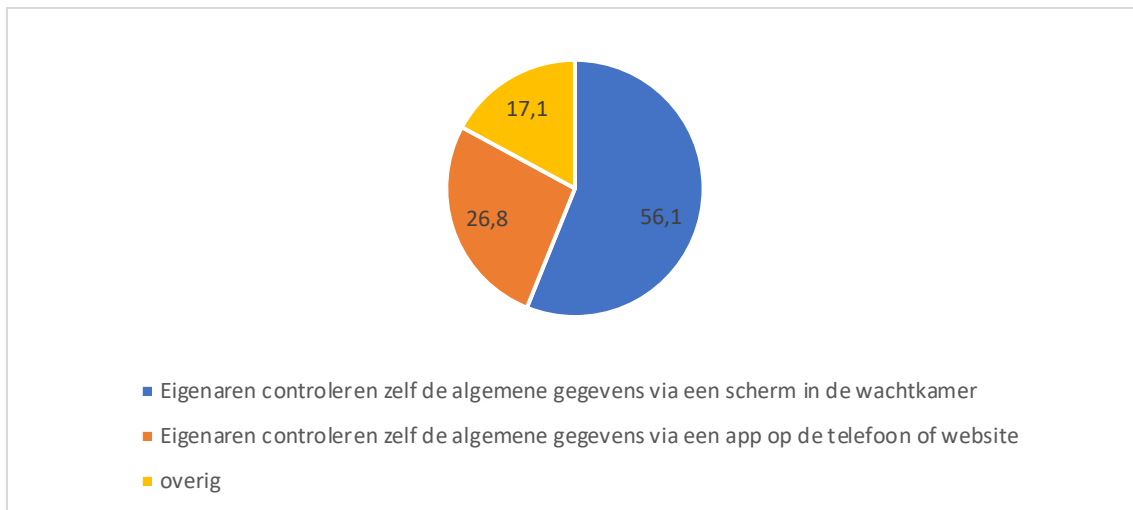
Om erachter te komen wat de paraveterinair en dierenartsassistenten zien als beste oplossing voor het probleem wat wordt ervaren tijdens het wege van de patiënt voorafgaand aan het consult zijn er in de enquête een aantal opties gegeven. De eerste optie is, eigenaren kunnen het dier zelf wege (op de kliniek) en het gewicht noteren in het dossier via een app of website. De tweede optie is, eigenaren kunnen het dier zelf wege en noteren in het dossier via een scherm in de praktijk. De derde optie is, de dierenarts weegt het dier zelf tijdens het consult. De problemen die worden ervaren tijdens het wege van de patiënt zou volgens 32,6% van de 21,4% van de respondenten die aangaf problemen te ervaren tijdens het wege van de patiënt, opgelost kunnen worden door de dierenarts zelf de patiënten te laten wege in de spreekkamer. Volgens 25,6% van de 21,4% respondenten die aangaf problemen te ervaren tijdens het wege van de patiënt, is de beste oplossing om de eigenaren het dier zelf te laten wege en het gewicht te laten noteren in het dossier via een scherm in de wachtkamer. Volgens 7% van de 21,4% respondenten die aangaf problemen te

ervaren tijdens het wegen van de patiënt, is de beste oplossing om de eigenaar het dier zelf te laten wegen en het gewicht te laten noteren in het dossier via een app op de telefoon of website. Op de cirkeldiagram is een deel te zien van 32,6% met 'overig'. De dierenartsassistenten en paraveterinair konden bij deze optie zelf iets invullen. Een aantal van de zelf ingevulde antwoorden zijn: De weegschaal verwerken in de vloer zodat dieren deze minder eng vinden, dieren aanleren om stil te zitten op de weegschaal en de weegschaal in een andere ruimte plaatsen dan in de wachtkamer waar andere dieren zitten. Zie figuur zes voor het antwoord op de enquête vraag.



Figuur 6, Wat ziet u als beste oplossing voor het probleem wat wordt ervaren tijdens het wegen van de patiënt

Om erachter te komen wat de paraveterinair en dierenartsassistenten zien als beste oplossing voor het probleem wat wordt ervaren tijdens het controleren van de algemene gegevens van de cliënt voorafgaand aan het consult, zijn er in de enquête een aantal opties gegeven. De eerste optie is, eigenaren kunnen de algemene gegevens zelf controleren en invullen op een scherm in de wachtkamer. De tweede optie is, eigenaren kunnen de algemene gegevens zelf controleren en invullen in een app of op de website. 56,1% van de 20,4% van de respondenten, die aangeeft problemen te ervaren tijdens het controleren van de algemene gegevens, geeft aan dat dit probleem het beste opgelost kan worden, doormiddel van een scherm in de wachtkamer, waarop eigenaren zelf de algemene gegevens kunnen controleren. 26,8% van de 20,4% respondenten die aangeeft problemen te ervaren tijdens het controleren van de algemene gegevens, geeft aan dat dit probleem het beste opgelost kan worden doormiddel van een app op de telefoon of website waarmee de eigenaren zelf de algemene gegevens kunnen controleren. In de cirkeldiagram is een categorie te zien met 'overig' (17,1%) bij deze optie konden paraveterinair en dierenartsassistenten zelf een antwoord invullen, een aantal van deze zelf ingevulde antwoorden zijn: tijdens het inschrijven van een nieuwe patiënt moet de kaart correct ingevuld worden, fouten in Animana en de gegevens van mensen uit het buitenland kunnen niet goed ingevuld worden. Zie figuur zeven voor het antwoord op de enquête (voor de gehele enquête zie bijlage 3).



Figuur 7, Wat ziet u als beste oplossing voor het probleem wat wordt ervaren tijdens het controleren van de algemene gegevens

3.3 Resultaten deelvraag drie

Wat doen andere sectoren voor het oplossen van deze knelpunten?

Om erachter te komen wat andere sectoren doen voor het oplossen van de knelpunten die de paraveterinair en dierenartsassistenten ervaren is er een interview gehouden met een polikliniekassistent werkzaam bij een ziekenhuis (zie bijlage 4 voor het volledige transcript van dit interview). Naast dit interview is er een literatuuronderzoek gedaan.

Uit het interview met een polikliniekassistent van het ziekenhuis in Alkmaar is gebleken, dat er in dat ziekenhuis gebruik wordt gemaakt van een aanmeldzuil en een website. Patiënten kunnen zichzelf online via de website of in het ziekenhuis via een aanmeldzuil aanmelden. Volgens de polikliniek assistente scheelt dit in werkdruk bij de assistenten, mits het systeem werkt. Het komt wel eens voor dat het systeem niet werkt, als dit het geval is moet dit handmatig opgelost worden. Dit houdt in dat patiënten zich aanmelden aan de balie op de polikliniek. Naast dat het werkdruk scheelt is het wel zo dat er andere werkzaamheden voor terug komen. Dit heeft met name te maken met het feit dat patiënten vaak de algemene gegevens niet goed controleren. Hierdoor moet de polikliniekassistent na het bezoek aan de arts, de algemene gegevens van de patiënt alsnog controleren. Toch scheelt deze manier van aanmelden wel in werkdruk volgens de polikliniekassistent. Dit doordat deze manier van aanmelden voorkomt dat er rijen ontstaan bij de balie. Hierdoor ervaart een polikliniekassistent niet de druk van de mensen die staan te wachten in de rij voor de balie (zie bijlage 4 voor het transcript van het interview met de polikliniekassistent van het ziekenhuis in Alkmaar).

Naast het interview wat gehouden is met de polikliniekassistent, is er een literatuuronderzoek gedaan. Uit dit literatuuronderzoek kwam naar voren, dat er verschillende aanmeldzuilen zijn die op de markt worden aangeboden door drie bedrijven: Healthcare, Prestop en Wachtkamerschermen.nl. De verschillende aanmeldzuilen zijn: aanmelden met behulp van een QR-code en aanmelden met behulp van een identiteitskaart, paspoort, rijbewijs of een combinatie hiervan. Wanneer er wordt gekozen voor het aanmelden middels een QR-code, scant de cliënt de code bij binnenkomst in de praktijk. De QR-code kan per mail verstuurd worden naar de cliënt na het maken van een afspraak. Wanneer er wordt gekozen voor het aanmelden per identiteitskaart is de cliënt

verzekerd van een maximale privacy. Dit omdat de cliënt zelf de gegevens controleert zonder tussenkomst van een medewerker. Zodra de cliënt zich heeft aangemeld middels een van deze manieren, wordt er automatisch doorgegeven aan het systeem van de kliniek dat de cliënt aanwezig is. Naast de privacy die het geeft aan de cliënt, scheelt deze manier van aanmelden in werkdruk voor de paraveterinair en dierenartsassistenten. Dit doordat cliënten zichzelf kunnen aanmelden, gegevens kunnen controleren en vragen kunnen beantwoorden via een aanmeldzuil. Hierdoor is de tussenkomst van een paraveterinair of dierenartsassistent niet meer nodig (wachtkamerschermen.nl, z.d.). Aangezien cliënten niet meer in de rij hoeven te wachten voor de balie scheelt dat ook ergernissen en frustraties voor zowel de cliënt als de paraveterinair of dierenartsassistenten. Wachttijden aan de balie kunnen namelijk wel eens hoog oplopen, wat kan zorgen voor ergernissen.

Een ander voordeel van het aanmelden per aanmeldzuil is dat de echtheid van de identiteitsbewijzen van de klant automatisch worden gecontroleerd. Naast deze voordelen kan door middel van een aanmeldzuil de informatievoorziening richting de klant worden verbeterd. De aanmeldzuil kan tijdens het aanmelden een overzicht tonen aan de klant met daarop: de afspraak, actuele wachttijden en een overzicht van belangrijke informatie voor de afspraak. Doordat een aanmeldzuil het personeel ontlast blijft er meer tijd over voor de begeleiding van de cliënt met de patiënt bij binnenkomst en vertrek. (Healtcare.nl, z.d.)

Naast de mogelijkheid tot het plaatsen van een aanmeldzuil in de dierenkliniek, is er ook een mogelijkheid om cliënten zich te laten aanmelden via een app op de telefoon of via de website. Het voordeel van aanmelden via een app is dat de cliënt meer regie heeft over het zorgplan van het huisdier. Thuis kunnen de eigen gegevens gecontroleerd worden. Ook kunnen vragenlijsten van tevoren via de app gestuurd worden naar de cliënt, zodat deze voor de afspraak al ingevuld en gekoppeld kunnen worden aan het dossier. Doordat de vragenlijst van tevoren al is ingevuld blijft er voor de dierenartsassistenten en paraveterinair meer tijd over.

Aangezien de gegevens en de vragenlijst vooraf ingevuld worden via de app hoeven er geen privacygevoelige gesprekken meer gevoerd te worden aan de balie. Via de app kan de cliënt zichzelf aanmelden, daardoor hoeft de cliënt niet in de rij te staan voor de balie (Sparnegasthuis, 2022).

Er is naast het aanmelden via een aanmeldzuil, app of website ook een mogelijkheid om deze drie mogelijkheden te combineren. Via een app op de telefoon of website kunnen cliënten zich aanmelden. Na het aanmelden via de app op de telefoon of website ontvangt de cliënt een QR-code, deze QR-code dient de cliënt te scannen op locatie bij een aanmeldzuil om de aanmelding definitief te maken. Op deze manier ontstaan er geen wachtrijen bij de balie (Tergooi, z.d.).

Hoofdstuk 4: Reflectie

In dit hoofdstuk staat per deelvraag een reflectie op de gevonden antwoorden omschreven. In dit hoofdstuk is kritisch gekeken naar de onderzoeksmethode en de uitkomsten.

4.1 Reflectie deelvraag één en twee

Deelvraag één: Wat ervaren paraveterinair en dierenartsassistenten als knelpunten tijdens het aanmeldproces?

Deelvraag twee: Wat is voor paraveterinair en dierenartsassistenten de oplossing voor deze knelpunten?

Voor het beantwoorden van deze vragen is gebruik gemaakt van een enquête. Een enquête is een kwantitatieve onderzoeksmethode. Uit de enquête is naar voren gekomen dat de meeste problemen tijdens het aanmeldproces worden ervaren tijdens het stellen van vragen, voorafgaand aan een consult plus het wegen van patiënten en het controleren van de algemene gegevens van de cliënt. Deze taken kosten in zijn algemeenheid de meeste tijd van de dierenartsassistenten en paraveterinair, dit zou mogelijk een verklaring kunnen zijn voor de uitkomst van de enquête. Het noteren van het gewicht in het dossier en het aanmelden van cliënten kost nauwelijks tijd. Uit de enquête is ook naar voren gekomen dat: om het probleem van het vragenstellen voorafgaand aan het consult op te lossen, het beste een aanmeldzuil in de wachtkamer geplaatst kan worden. Hierdoor kunnen eigenaren zelf de vragen beantwoorden. Voor het probleem wat wordt ervaren tijdens het wegen van de patiënt zou volgens de respondenten de beste oplossing zijn als de dierenarts de patiënt zelf weegt tijdens het consult. Voor het probleem wat wordt ervaren tijdens het controleren van de algemene gegevens zou volgens de respondenten, het plaatsen van een scherm in de wachtkamer waarop cliënten zelf de algemene gegevens kunnen controleren de beste oplossing zijn.

4.1.1 Reflectie methode

De manier van onderzoek had beter gekund. Doormiddel van een enquête kan er onderzoek gedaan worden onder een grote groep mensen. De enquête is dus wel goed gekozen alleen had er beter een interview voorafgaand aan de enquête gehouden kunnen worden. Wanneer er wel een interview voorafgaand aan de enquête had plaatsgevonden, was uit dit interview duidelijk geworden dat paraveterinair en dierenartsassistenten weinig tot geen kennis hebben over het feit dat er in een dierenkliniek gebruik wordt gemaakt van een aanmeldsysteem. Deze kennis is nodig om de enquêtevragen op de juiste manier te kunnen beantwoorden. Wanneer dit van te voren bekend was, had er in de enquête meer uitleg kunnen staan over het bestaan van een aanmeldsysteem en waren de antwoorden op de enquête betrouwbaarder geweest.

4.1.2 Reflectie resultaten

Omdat de paraveterinair en dierenartsassistenten de enquête hebben ingevuld zonder te weten van het bestaan van een aanmeldsysteem, zijn de antwoorden van de enquête niet betrouwbaar genoeg.

4.3 Reflectie deelvraag drie

Wat doen andere sectoren voor het oplossen van deze knelpunten?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden is er een interview gehouden met een polikliniekassistenten uit het ziekenhuis en is er een literatuuronderzoek gedaan. Het houden van een interview is een kwalitatieve onderzoeksmethode. Literatuuronderzoek is een vorm van kwantitatief onderzoek. Uit het interview kwam naar voren dat er in het ziekenhuis gebruik wordt gemaakt van een aanmeldsysteem. Volgens de polikliniekassistenten scheelt het aanmeldsysteem werkdruk. Wel is het zo dat er voor de werkzaamheden die door het aanmeldsysteem weggenomen worden weer andere werkzaamheden terug komen. Volgens de polikliniekassistenten scheelt het, ondanks de werkzaamheden die er voor terug komen, wel in werkdruk. Dit omdat er geen rijen meer aan de balie staan waardoor de druk afneemt.

Uit het literatuuronderzoek is naar voren gekomen; dat er drie manieren zijn van aanmelden met een aanmeldzuil. De eerste manier is doormiddel van een QR-code, de tweede manier is doormiddel van een identiteitsbewijs en de derde manier is een combinatie van de QR-code en het identiteitsbewijs. De QR-code kan gescand worden bij binnenkomst op de praktijk. De QR-code wordt per mail verzonden naar de cliënt, na het maken van een afspraak. De manier met het identiteitsbewijs heeft als voordeel dat het de cliënt een maximale privacy biedt. Ook kwam uit het literatuuronderzoek naar voren dat het aanmelden via een aanmeldzuil scheelt in werkdruk. Er worden een aantal administratieve taken weggenomen waardoor er meer tijd over is voor andere werkzaamheden. Hiernaast wordt de rij aan de balie weggenomen wat voor de paraveterinair en de dierenartsassistenten rust kan brengen. Ook is uit het literatuuronderzoek naar voren gekomen dat het aanmelden middels een app of websites verschillende voordelen heeft. Het aanmelden via een app of website biedt cliënten een grotere betrokkenheid bij het zorgplan van het huisdier. Alle gegevens zijn terug te vinden in de app. Ook kunnen cliënten via de app, vragenlijsten invullen voorafgaand aan het consult. Dit scheelt in werkdruk bij de paraveterinair en dierenartsassistenten. Naast deze voordelen kunnen cliënten zichzelf op aanwezig zetten via de app. De genoemde opties zouden ook gecombineerd kunnen worden. De cliënt kan zichzelf aanmelden via een app op de telefoon of website, dit zou al kunnen 24 uur voorafgaand aan het consult. Na het aanmelden op de telefoon via een app of website ontvangt de cliënt een QR-code. Deze QR-code dient gescand te worden op locatie bij een aanmeldzuil.

4.3.1 Reflectie methode

Interview: de onderzoeksmethode is goed dit omdat er middels een interview openvragen gesteld kunnen worden. Ook kan er tijdens een interview afgeweken worden van de vragen waardoor er een diepte onderzoek kan ontstaan. Tijdens een interview kan er makkelijker worden doorgevraagd op bepaalde antwoorden.

Literatuuronderzoek: de manier van onderzoek is goed. Door het literatuuronderzoek is er een beeld geschetst over de mogelijkheden die er zijn op de markt, voor het aanschaffen van een aanmeldzuil en wat de voordelen van een aanmeldzuil zijn. Om een completer beeld te krijgen zou er de volgende keer gekeken kunnen worden bij de bedrijven die zo een aanmeldzuil hebben aangeschaft. Op deze manier kan er gekeken worden naar de werking van een aanmeldzuil in de praktijk.

4.3.2 Reflectie resultaten

Interview: de volgende keer kunnen er beter meerdere interviews gehouden worden. Dit om een beter beeld te krijgen van wat andere sectoren doen. Nu kan er alleen antwoord gegeven worden op de vraag door te kijken naar wat een ziekenhuis doet. Ook hebben niet alle ziekenhuizen hetzelfde aanmeldsysteem.

Literatuuronderzoek: het resultaat is beperkt. Er is een goed beeld geschetst van verschillende aanmeldzuilen. Over Apps' en websites had meer onderzoek gedaan kunnen worden.

4.3 Reflectie hoofdvraag

Hoofdvraag: Op welke manier kan een eerstelijns dierenkliniek op middelkorte termijn, het aanmeldproces verbeteren.

Voorafgaand aan dit onderzoek is vastgesteld dat er voor een valide onderzoek van 95% 306 respondenten nodig zijn. Doordat dit onderzoek 201 respondenten heeft, is dit onderzoek niet valide genoeg om een conclusie te kunnen trekken over de gehele onderzoekspopulatie. Naast dit feit bleek de enquête achteraf niet duidelijk genoeg. Er is veel feedback teruggekomen op de enquête waaruit bleek dat veel paraveterinair en dierenartsassistenten geen of onvoldoende kennis hebben over het feit dat een dierenkliniek gebruik maakt van een aanmeldsysteem. Doordat paraveterinair en dierenartsassistenten niet bekend zijn met het feit dat een dierenkliniek gebruik maakt van een aanmeldsysteem zijn de vragen bij sommige respondenten verkeerd geïnterpreteerd, waardoor de uitkomst van de enquête niet betrouwbaar is. Dit had opgelost kunnen worden door bij de enquête vragen betere omschrijvingen te geven. Daarnaast kwam er feedback waarin te lezen was dat een aantal paraveterinair en dierenartsassistenten niet wisten wat het doel was van de enquête, wat veel onduidelijkheid wekte. Er is bewust gekozen om het doel van de enquête (het verlagen van de werkdruk door het verbeteren van het aanmeldsysteem) niet uitgebreid uit te lichten, dit zodat het geen sturende enquête zou worden. Door deze factoren is de hoofdvraag wel beantwoord maar niet valide te noemen. Hierdoor is dit onderzoek niet bruikbaar voor de sector. Wel kan dit onderzoek gebruikt worden voor een eventueel vervolgonderzoek naar dit onderwerp. Dit omdat er dan rekening gehouden zou kunnen worden met het feit dat paraveterinair en dierenartsassistenten geen kennis hebben van het aanmeldsysteem op de dierenartspraktijk.

Hoofdstuk 5: Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staan de conclusie en aanbevelingen per deelvraag beschreven.

5.1 Conclusie deelvraag één

Deelvraag één: Wat ervaren paraveterinair en dierenartsassistenten als knelpunten tijdens het aanmeldproces?

Het grootste gedeelte van de in dit onderzoek ondervraagde paraveterinair en dierenartsassistenten, ervaart een hoge werkdruk tijdens het uitvoeren van werkzaamheden in de dierenkliniek. Dit zou kunnen komen, doordat er problemen worden ervaren tijdens het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden in de kliniek.

Als eerste bleek uit de enquête, dat de meeste problemen op de werkvloer worden ervaren tijdens het uitvoeren van deze werkzaamheid: het stellen van vragen voorafgaand aan het consult bij de dierenarts. Van de 201 respondenten heeft 24,9% aangegeven hier problemen mee te ervaren. Ten tweede heeft 21,4% van de 201 respondenten aangegeven problemen te ervaren tijdens het wegen van de patiënt. Als laatste ervaart 20,4% van de 201 respondenten problemen tijdens het controleren van de algemene gegevens van de klant (zie bijlage 3). Doordat uit de enquête bleek dat de meeste paraveterinair en dierenartsassistenten niet genoeg kennis hebben over het aanmeldsysteem van een dierenartspraktijk, is het antwoord op deelvraag één niet betrouwbaar genoeg om iets over de gehele onderzoekspopulatie te kunnen zeggen. Ook zijn er op de enquête niet genoeg respondenten om het antwoord op deelvraag één valide te noemen.

5.2 Conclusie deelvraag twee

Deelvraag twee: Wat is voor paraveterinair en dierenartsassistenten de oplossing voor deze knelpunten?

Twee van de eerdergenoemde problemen zijn volgens de paraveterinair en dierenartsassistenten die de enquête hebben ingevuld, het beste op te lossen door het plaatsen van een aanmeldzuil in de wachtkamer van de dierenartsenpraktijk. Het probleem dat wordt ervaren tijdens het wegen van de patiënt zou volgens de paraveterinair en dierenartsassistenten die de enquête hebben ingevuld het beste op te lossen zijn door de dierenarts het dier zelf te laten wegen in de spreekkamer. Omdat uit de enquête bleek dat de meeste paraveterinair en dierenartsassistenten niet genoeg kennis hebben over het aanmeldsysteem van een dierenartspraktijk, is het antwoord op deelvraag twee niet betrouwbaar genoeg om iets over de gehele onderzoekspopulatie te kunnen zeggen. Ook zijn er op de enquête niet genoeg respondenten om het antwoord op deelvraag één valide te noemen.

5.3 Conclusie deelvraag drie

Wat doen andere sectoren voor het oplossen van deze knelpunten?

Uit het interview wat is gehouden met een polikliniekassistente van het ziekenhuis, is naar voren gekomen dat er in het Noordwest ziekenhuis gebruik wordt gemaakt van een aanmeldzuil. Naast het interview wat is gehouden met een polikliniekassistenten van het ziekenhuis, is er een literatuuronderzoek gedaan. Omdat het interview maar met één polikliniekassistente is gehouden is het niet mogelijk om het interview te laten spreken voor de gehele onderzoekspopulatie.

Uit het literatuuronderzoek is naar voren gekomen dat er meerdere soorten aanmeldzuilen zijn, namelijk: aanmelden met behulp van een QR-code, aanmelden met behulp van een identiteitskaart of een combinatie hiervan. Het voordeel van het aanmeldzuil met identiteitsdetectie is dat het de privacy van klanten optimaal afschermt omdat er geen tussenkomst nodig is van een medewerker. Ook kwam uit het literatuuronderzoek naar voren dat het mogelijk is om cliënten zichzelf te laten aanmelden doormiddel van een app op de telefoon of website. Naast deze mogelijkheden is het ook mogelijk om een combinatie van een app op de telefoon of website en een aanmeldzuil te gebruiken. Bij deze optie meldt de cliënt zichzelf aan via de app op de telefoon of website waarna de cliënt een QR-code ontvangt. Deze QR-code dient gescand te worden op locatie bij een aanmeldzuil. Bij alle drie de opties is het voordeel dat er geen wachtrij ontstaat bij de balie.

5.4 Aanbevelingen

De waarde van dit onderzoek ligt bij het gegeven dat het werkdruk zou kunnen schelen voor de paraveterinair en dierenartsassistenten welke werkzaam zijn in een eerstelijnsdierenkliniek, wanneer er gebruik zou worden gemaakt van een aanmeldzuil. Ook kan het waardevol zijn voor de sector om te weten dat paraveterinair en dierenartsassistenten problemen ervaren tijdens de onderdelen: het stellen van vragen voorafgaand aan het consult, patiënten wegen en tijdens het controleren van de algemene gegevens. Klinieken zouden hier waarde uit kunnen halen door deze werkzaamheden te vergemakkelijken met behulp van bijvoorbeeld een aanmeldzuil.

Om dit onderzoek meer waarde te geven is het mogelijk om een vervolgonderzoek te doen naar de werking van een aanmeldsysteem in de wachtkamer van een dierenartsenpraktijk. Tijdens dit onderzoek zouden er een aantal praktijken in Nederland geselecteerd kunnen worden als proefpraktijken. In deze proefpraktijken zouden schermen geplaatst kunnen worden. Om de werking van het scherm vast te stellen kan er aan klanten gevraagd worden om feedback te geven middels een enquête.

Doordat uit de enquête naar voren is gekomen dat paraveterinair en dierenartsassistenten weinig tot geen kennis hebben over het feit dat een dierenkliniek gebruik maakt van een aanmeldsysteem, is het mogelijk om hier onderzoek naar te doen. Er zouden interviews gehouden kunnen worden met meerdere dierenartsassistenten en paraveterinair om zo in beeld te brengen hoeveel kennis er is onder dierenartsassistenten en paraveterinair over het gebruik van een aanmeldsysteem. Wanneer bekend is hoeveel kennis dierenartsassistenten en paraveterinair hebben over het gebruik van een aanmeldsysteem in een dierenartsenpraktijk, zou in de toekomst dit onderzoek herhaald kunnen worden. Wanneer dit onderzoek herhaald wordt kan er beter rekening gehouden worden met de kennis die de paraveterinair en dierenartsassistenten hebben over het gebruik van een aanmeldsysteem in een dierenartsenpraktijk.

Literatuurlijst

- ArboNed. (2019, 28 mei). *Hoge werkdruk zorgt voor een verstoorde balans*. Geraadpleegd op 24 maart 2022, van <https://www.arboned.nl/wat-u-moet-weten/verzuim-verlagen/voorkom-uitval-door-stress/hoge-werkdruk-zorgt-voor-een-verstoord-balans#:~:text=Ervaart%20de%20werknemer%20werkstress%2C%20bijvoorbeeld,met%20langdurig%20ziekteverzuim%20als%20gevolg>
- Bergevoet, R. H. M., Benus, M., & van der Valk, O. (2020). *Een tekort aan dierenartsen in Nederland? Een eerste inventarisatie*. (Wageningen Economic Research rapport; No. 2020-119). Wageningen Economic Research. <https://doi.org/10.18174/534170>
- CAO Dierenartspraktijken. (z.d.). CAO Dierenartspraktijken. Geraadpleegd op 9 maart 2022, van [https://www.fnv.nl/getmedia/c7321611-9c9c-4f5e-9b78-b3db71b89f13/Dierenartspraktijken_Dierenartsassistenten-cao .pdf?ext=.pdf](https://www.fnv.nl/getmedia/c7321611-9c9c-4f5e-9b78-b3db71b89f13/Dierenartspraktijken_Dierenartsassistenten-cao.pdf?ext=.pdf)
- Dierenkliniek De Wetering. (z.d.). *Wat is een paraveterinair?* Geraadpleegd op 9 maart 2022, van <https://www.dierenklinikdewetering.nl/wat-is-een-paraveterinair#:~:text=Paraveterinair%2Fdierenartsassistent&text=Een%20dierenartsassistent%20is%20een%20balie,dit%20mag%20alleen%20de%20dierenarts>
- Evers, T., Wijnands, A., & Jonkman-Koenis, N. (2022, 8 februari). *Trends voor dierenartsen*. Geraadpleegd op 4 maart 2022, van <https://www.abnamro.nl/nl/prive/speciaal-voor/medici/tips-voor-medici/trends-dierenarts.html>
- Gutierrez, R. (2021, 26 mei). *De meest belangrijke oorzaken van hoge werkdruk*. Conciencia Coaching & Training. Geraadpleegd op 29 maart 2022, van <https://conciencia-coaching.nl/hoge-werkdruk/meest-belangrijke-oorzaken-hoge-werkdruk/>
- Healthcare.nl. (z.d.). *Zorgkiosken*. Geraadpleegd op 21 juli 2022, van <https://hq-healthcare.nl/zorgkiosken/>
- Janine Verschure. (2019). *Tijden veranderen*. Geraadpleegd op 12 april 2022, van <https://edepot.wur.nl/517333>
- Jansen, M., & Van den Hurk, J. (2021, 7 mei). *Positieve verwachtingen voor de dierenartsbranche*. Geraadpleegd op 1 maart 2022, van <https://www.rabobank.nl/kennis/s011142757-positieve-verwachtingen-voor-de-dierenartsbranche>
- Licg. (2021, 10 februari). *Coronacrisis zorgt voor piek in huisdierbezit*. Geraadpleegd op 2 maart 2022, van <https://www.licg.nl/nieuws/coronacrisis-zorgt-voor-piek-in-huisdierbezit/>
- Moore, I. C., Coe, J. B., Adams, C. L., Conlon, P. D., & Sargeant, J. M. (2014). *The role of veterinary team effectiveness in job satisfaction and burnout in companion animal veterinary clinics*. Journal of the American veterinary medical association. Geraadpleegd op 20 april 2022 van, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25148093/>
- OIE. (2021). *Better understanding of the global situation*. Geraadpleegd op 11 april 2022, van https://www.oie.int/fileadmin/Home/eng/Our_scientific_expertise/docs/pdf/AMR/A_Fifth_Annual_Report_AMR.pdf
- Prestop. (2022). *Value-added manufacturer*. Geraadpleegd op 23 juli 2022, van https://www.prestop.nl/?gclid=Cj0KCQjwuO6WBhDLARIsAldeyDIzzH-CZVgmO3FKfs9rmlUDQizRhV6el3s3nfETRfK2YAMeP8QjUvsaAs6bEALw_wcB

Rozeboom, A. (2020, 2 november). *Noodkreet namens dierenartsen: dier- en volksgezondheid komen in gevaar!* Geraadpleegd op 2 maart 2022, van <https://www.knmvd.nl/noodkreet-namens-dierenartsen-dier-en-volksgezondheid-komen-in-gevaar-2/>

Spaarnegasthuis. (2022, 15 juni). *Nieuwe manier van aanmelden voor afspraak polikliniek.* Geraadpleegd op 21 juli 2022, van <https://spaarnegasthuis.nl/nieuws/nieuwe-manier-van-aanmelden-voor-afspraak-polikliniek>

SurveyMonkey. (z.d.). *Steekproefcalculator: bereken uw steekproef.* Geraadpleegd op 14 maart 2022, van <https://nl.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Tergooi. (z.d.). *Afspraak op de polikliniek.* Geraadpleegd op 24 juli 2022 van, <https://www.tergooi.nl/afspraak-op-de-polikliniek/online-aanmelden-voor-uw-afspraak/>

Vedias. (z.d.). *Team.* Geraadpleegd op 14 maart 2022, van <https://www.vedias.nl/over-vedias/>

Wachtkamerschermen, (z.d.). *Aanmeldsystemen.* Geraadpleegd op 29 mei, 2022, van, <https://www.wachtkamerschermen.nl/nl/aanmeldsystemen>

123 Management (z.d.). *Soorten processen.* Geraadpleegd op 10 maart, 2022, van http://123management.nl/0/020_structuur/a230_structuur_01_soorten_processen.html

Bijlagen

Bijlage 1: Enquêtevragen voor paraveterinair en dierenartsassistenten

Vraag	Antwoordschaal	Antwoordmogelijkheden
Introductie: Mijn naam is Joy Grosz. Momenteel zit ik in het laatste jaar van de opleiding veterinaire praktijkmanagement. Voor mijn opleiding ben ik bezig met het schrijven van een scriptie. Voor het schrijven van deze scriptie heb ik jullie feedback nodig. Door middel van deze enquête wil ik duidelijk in beeld krijgen hoe paraveterinair het huidige aanmeldproces ervaren en of hier eventueel verbeteringen te behalen vallen. De antwoorden van deze enquête zullen anoniem verwerkt worden in mijn eindschrijft.		
Bent u werkzaam als dierenartsassistent of paraveterinair	Meerkeuze	Paraveterinair Dierenartsassistent Geen van beide (einde enquête)
Bent u werkzaam in een eerste of tweedelijns kliniek	Meerkeuze	Eerstelijns Tweedelijns (einde enquête) Anders namelijk...
Bent u werkzaam in een huisdierenpraktijk of landbouwhuisdierenpraktijk	Meerkeuze	Gezelschapsdierenpraktijk Landbouwhuisdierenpraktijk Gemengde praktijk Paardenpraktijk Anders namelijk...
Hoeveel dagen per week werkt u als dierenartsassistent/ paraveterinair	Meerkeuze	1 dag 2 dagen 3 dagen 4 dagen 5 dagen 5+
Voert u naast baliewerkzaamheden andere taken uit	Meerkeuze	Ja Nee
Wat voor taken voert u naast de baliewerkzaamheden uit	Meerkeuze	Assisteren in de spreekkamer Assisteren tijdens operaties Verzorgen van opnamedieren Verzorgen van operatiepatiënten Administratieve werkzaamheden Anders namelijk..
Hoe ervaart u de werkdruk op uw werk	Meerkeuze	Likertschaal
Ondervindt u problemen bij een	Meerkeuze	-Het inschrijven van nieuwe patiënten in

van deze taken (denk hierbij aan tijdsdruk, werkdruk, etc.)	(eens/oneens per taak)	het systeem van de praktijk (bij eens ga naar vraag... bij oneens ga naar vraag...) -Aanmelden van de patiënt in de agenda van de kliniek (bij eens ga naar vraag... bij oneens ga naar vraag...) -Het wegen van de patiënt (bij eens ga naar vraag... bij oneens ga naar vraag...) -Het gewicht van de patiënt noteren in het dossier (bij eens ga naar vraag... bij oneens ga naar vraag...) -Het stellen van vragen voorafgaand aan het consult bij de dierenarts (anamnese: hoe lang speelt het probleem, hoe gaat het met eten, drinken, ontlasting, gebruikt uw dier medicijnen, etc.) (bij eens ga naar vraag... bij oneens ga naar vraag...) -Het controleren van algemene gegevens van de klant (bij eens ga naar vraag... bij oneens ga naar vraag...) -Anders namelijk...
Op welke manier zou u dit verbeterd willen zien? (Inschrijven van nieuwe patiënten)	Rangschikken naar meest passend	-Eigenaren kunnen thuis het dier inschrijven door middel van een vragenlijst op de website -Via een scherm in de praktijk kunnen eigenaren zich inschrijven -anders namelijk...
Op welke manier zou u dit verbeterd willen zien? (Aanmelden van de patiënt in de agenda)	Rangschikken naar meest passend	-Eigenaren kunnen zich aanmelden via een app op de telefoon of website -Eigenaren kunnen zich via een scherm in de praktijk zelf aanmelden -Anders namelijk...
Op welke manier zou u dit verbeterd willen zien? (Het wegen van de patiënt en het gewicht noteren in het dossier)	Rangschikken naar meest passend	-Eigenaren kunnen het dier zelf wegen (op de kliniek) en het gewicht noteren in het dossier via een app of website -Eigenaren kunnen het dier zelf wegen noteren in het dossier via een scherm op de praktijk -De dierenarts weegt de dieren zelf tijdens het consult -Anders namelijk...
Op welke manier zou u dit verbeterd willen zien? (Het stellen van vragen voorafgaand aan het consult)	Rangschikken naar meest passend	-Eigenaren kunnen zelf de vragen beantwoorden via een app op de telefoon of website -Eigenaren kunnen zelf de vragen beantwoorden via een scherm op de kliniek -Anders namelijk...
Wat is uw leeftijd	Meerkeuze	19-25 26-35 36-45 46-55

		56-65 65+
Heeft u nog opmerkingen	Open	

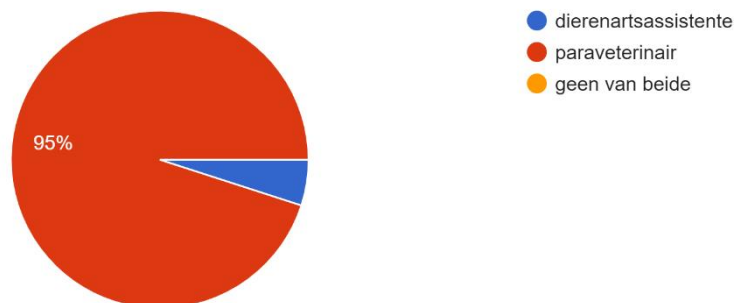
Bijlage 2: vragenlijst interviews andere sectoren

Vraag
Op welke manier melden jullie mensen aan voor een afspraak
Waarom melden jullie mensen op deze manier aan
Wat vindt u zelf van dit aanmeldsysteem
Wat zijn de voor en nadelen van dit aanmeldsysteem
Hoe reageren klanten/ cliënten op deze manier van aanmelden
Hoeveel tijd neemt deze manier van aanmelden van uw personeel in beslag
Hoe reageert het personeel op deze manier van met klanten omgaan

Bijlage 3: Resultaten enquête

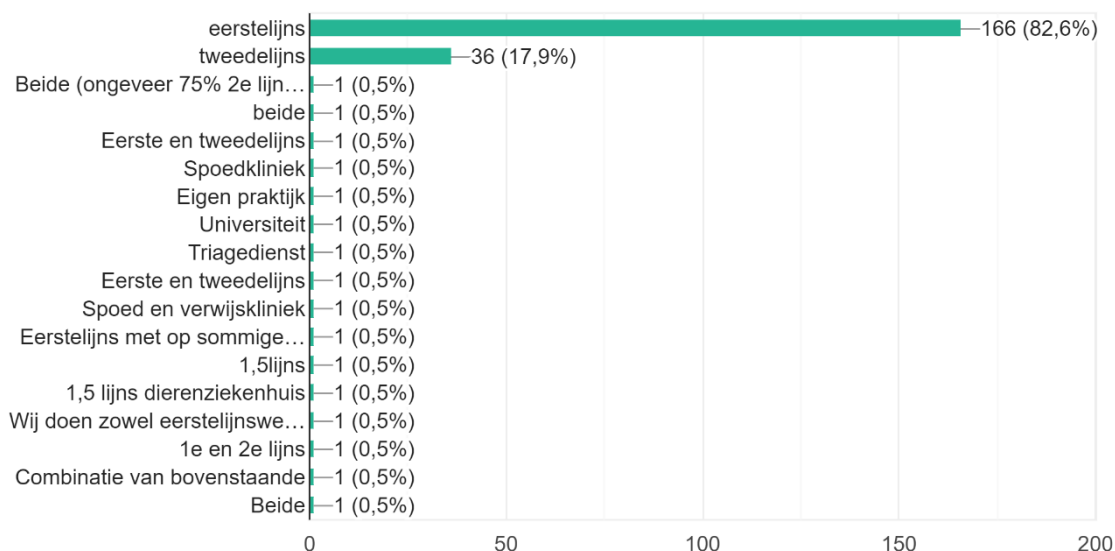
Bent u werkzaam als dierenartsassistent of paraveterinair?

201 antwoorden



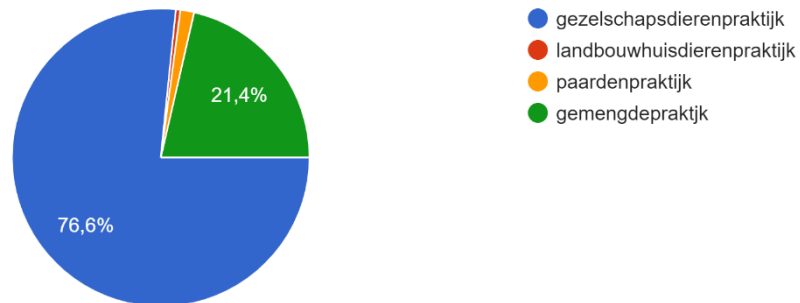
Bent u werkzaam in een eerste of tweedelijns kliniek? (u kunt meerdere antwoorden selecteren)

201 antwoorden



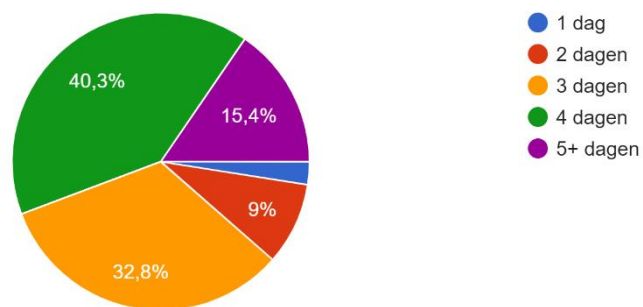
Bent u werkzaam in een gezelschapsdierenpraktijk, landbouwhuisdierenpraktijk, paardenpraktijk of gemengdepraktijk?

201 antwoorden



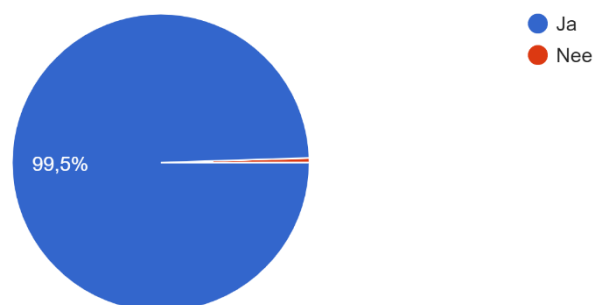
Hoeveel dagen per week werkt u als dierenartsassistente/ paraveterinair?

201 antwoorden



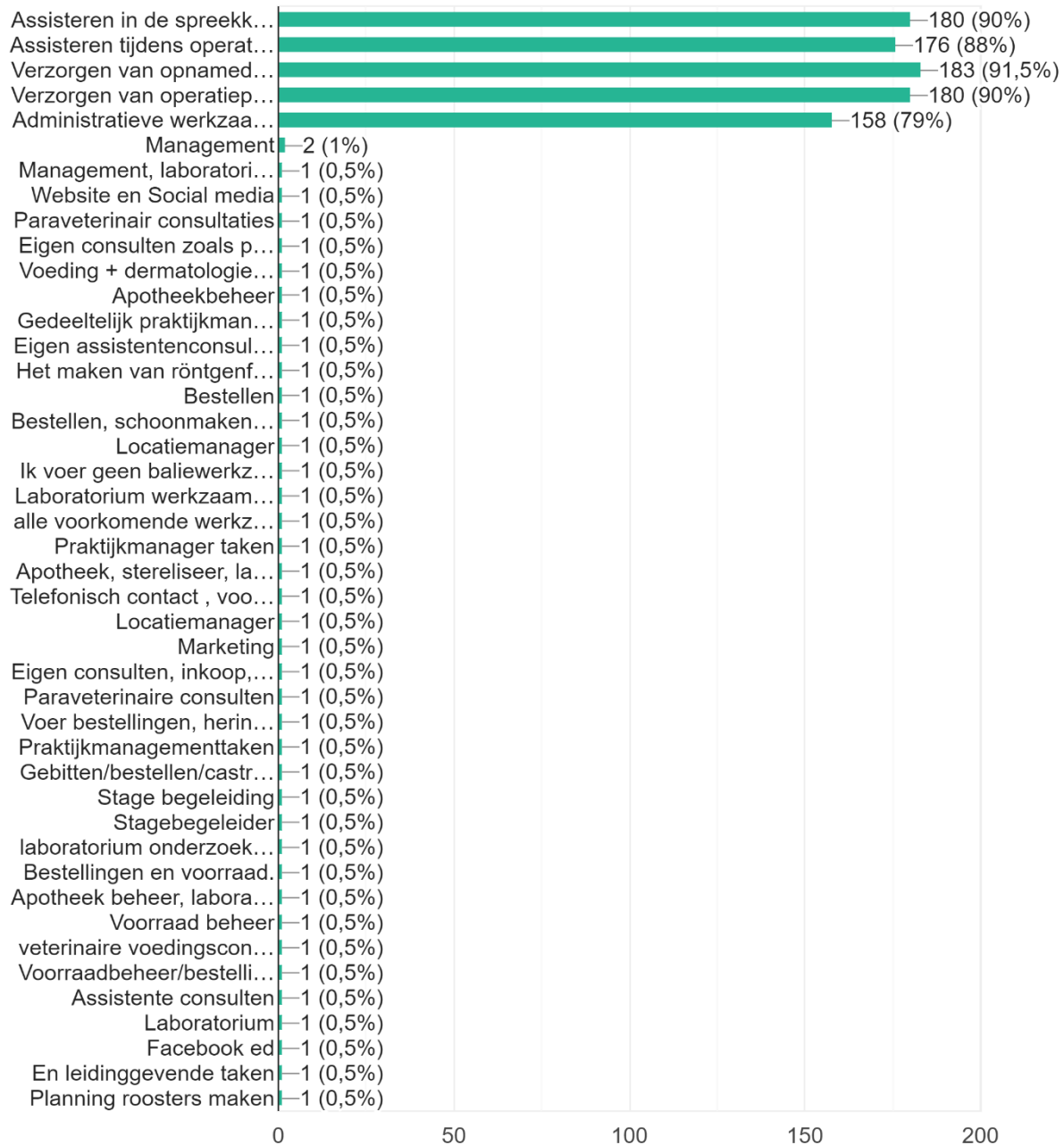
Voert u naast baliewerkzaamheden andere taken uit?

201 antwoorden



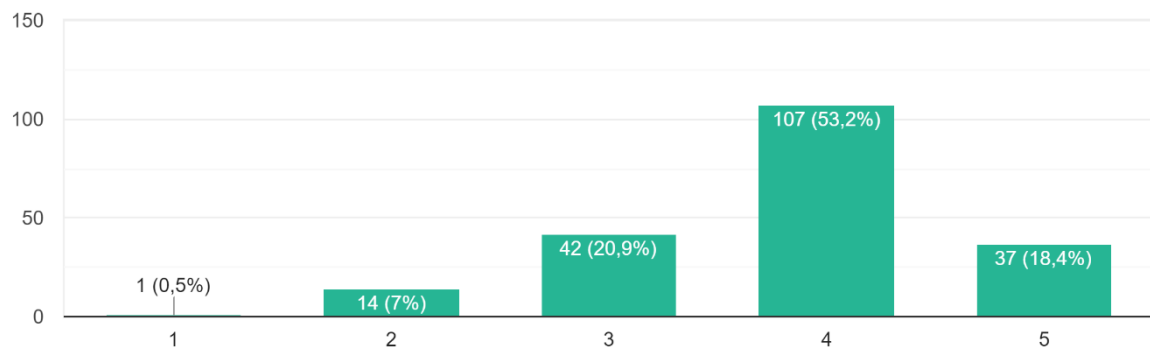
Welke taken voert u naast de baliewerkzaamheden uit?

200 antwoorden



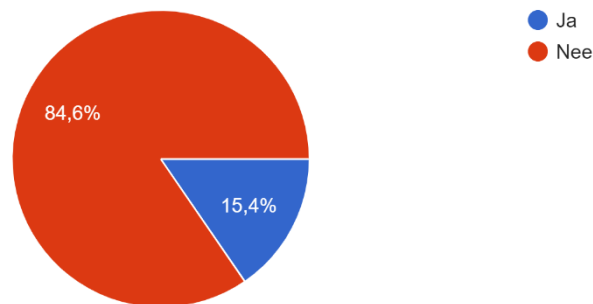
Hoe ervaart u de werkdruk op uw werk?

201 antwoorden



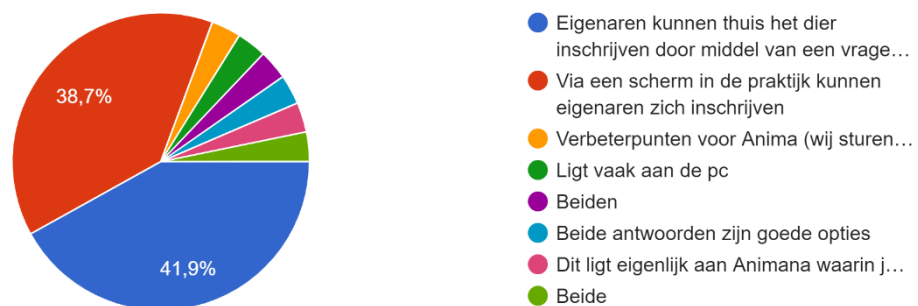
Ervaat u wel eens problemen bij het inschrijven van nieuwe patiënten in het systeem van de praktijk?

201 antwoorden

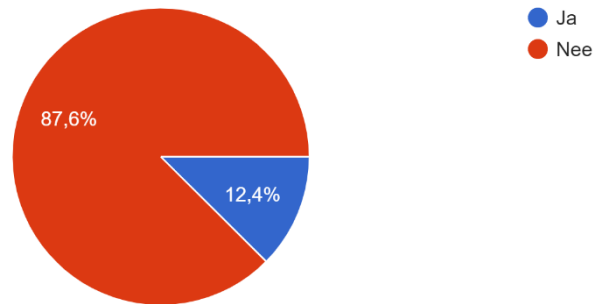


Op welke manier zou u dit verbeterd willen zien?

31 antwoorden



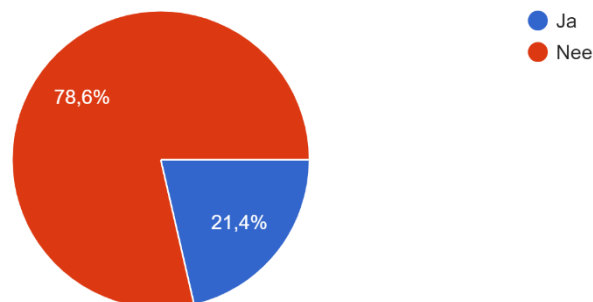
Ervaart u wel eens problemen tijdens het aanmelden van de patiënt in de agenda van de kliniek?
201 antwoorden



Op welke manier zou u dit verbeterd willen zien?
25 antwoorden

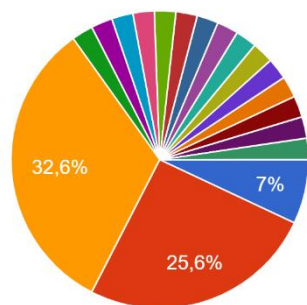


Ervaart u wel eens problemen tijdens het wege van de patiënt?
201 antwoorden



Op welke manier zou u dit opgelost willen zien?

43 antwoorden

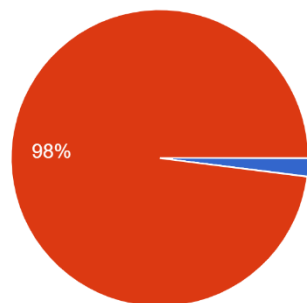


- Eigenaren kunnen het dier zelf wegen...
- Eigenaren kunnen het dier zelf wegen...
- De dierenarts weegt de dieren zelf tijd...
- Dieren vinden de weegschaal eng, ver...
- Andere weegschaal
- Het lukt mensen zelf niet een zware h...
- Ingebouwde weegschaal in de vloer
- Wij melden de eig. fatale een dier lasti...

▲ 1/3 ▼

Ervaart u wel eens problemen tijdens het gewicht van de patiënt noteren in het dossier?

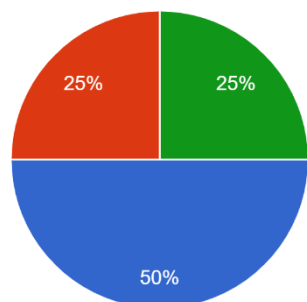
201 antwoorden



- Ja
- Nee

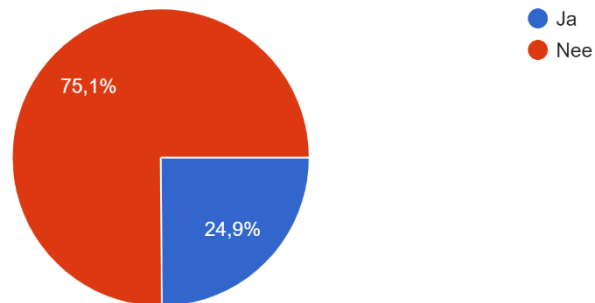
Op welke manier zou u dit verbeterd willen zien?

4 antwoorden

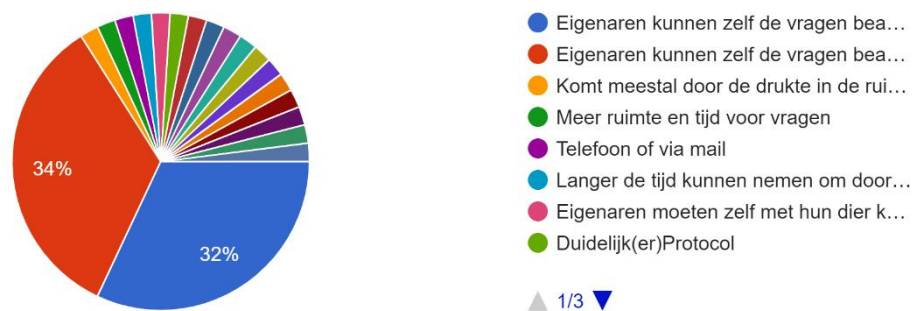


- Eigenaren kunnen het dier zelf wegen (op de kliniek) en het gewicht noteren in het dossier via een app of website
- Eigenaren kunnen het dier zelf wegen noteren in het dossier via een scherm op de praktijk
- De dierenarts weegt de dieren zelf tijdens het consult
- Het op de hand schrijven van de arts, zodat die het niet vergeet

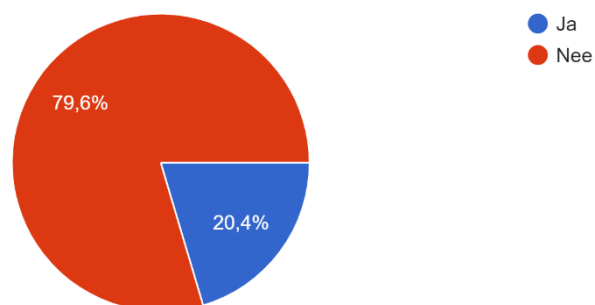
Ervaart u wel eens problemen tijdens Het stellen van vragen voorafgaand aan het consult bij de dierenarts (anamnese: hoelang speelt het probleem,...n, ontlasting, gebruikt uw dier medicijnen, etc.)?
201 antwoorden



Op welke manier zou u dit opgelost willen zien?
50 antwoorden

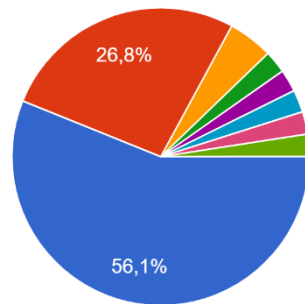


Ervaart u wel eens problemen tijdens het controleren van algemene gegevens van de klant?
201 antwoorden



Op welke manier zou u dit opgelost willen zien?

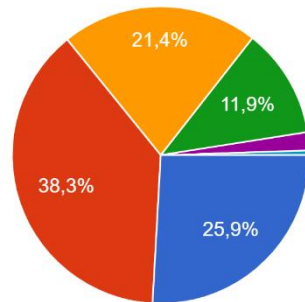
41 antwoorden



- Eigenaren controleren zelf hun algemene gegevens via een scherm i...
- Eigenaren controleren zelf hun algemene gegevens via een app op...
- Eigenaren controleren zelf hun alege...
- Wij hebben veel buitenlandse mensen...
- Beide
- Mijn collega's moeten de kaart beter i...
- Fouten in animana
- Beide

Wat is uw leeftijd?

201 antwoorden



- 19-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- 65+

Bijlage 4: Transcript interview

Goedemorgen Noordwest ziekenhuisgroep locatie Alkmaar goedemorgen u spreekt met Joy Grosz Ik had even een vraagje zou u mij kunnen doorverbinden met pieper 5 7 4 6. 5 7 4 6 moment alstublieft ik verbind u door.

Dagmar: Goedemorgen. Joy: Goedemorgen u spreekt met joy grosz ik zou u bellen voor het afnemen van een interview. Dagmar: Ja hoi dag je spreekt met Dagmar. Joy: Hallo u spreekt met joy. Heel fijn ieder geval dat ik mijn interview met u mag houden. Ik zal eerst heel kort uitleggen waar mijn interview over gaat en wat voor onderzoek ik doe. Ik volg de opleiding tot paraveterinair praktijkmanager voor deze opleiding schrijf ik nu een scriptie. Deze scriptie gaat over de werkdruk bij paraveterinair en dierenartsassistenten. Ik heb voor dit onderzoek al wat gesprekken gevoerd met medewerkers en daaruit kwam naar voren dat er heel veel winst te behalen valt bij het aanmeldsysteem van een dierenartspraktijk. Hierover zou ik dus heel graag wat vragen stellen over het aanmeldsysteem bij een ziekenhuis. Heeft u voorafgaand nog vragen aan mij? Dagmar: Nee eigenlijk niet, ik zeg brand los. Joy: Het zijn een aantal korte bondige vragen. Als eerste de vraag: op welke manier melden jullie de mensen aan? Dagmar: De patiënten kunnen zie of online aanmelden vanuit huis. Of ze kunnen zich hier in het ziekenhuis aanmelden en dat gaat dan via een aanmeldzuil waar ze hun legitimatie moeten neerleggen en dan kunnen zij zich aanmelden. Daarna krijgen ze een dagticket die moet dan weer gescand worden op een decentrale zuil die dicht bij de polikliniek is waar ze een afspraak hebben. Joy: Oké duidelijk, en is het dan ook gekoppeld aan een account of aan voornamelijk op ID-kaart? Dagmar: Nee op ID. Joy: Duidelijk. Waarom hebben jullie ervoor gekozen om aan te melden op deze manier? Dagmar: Het is opgelegd door het ziekenhuis en dan inderdaad ook om de werkdruk te verlagen. Ook Omdat we steeds digitaler gaan worden. Joy: Ja precies. Heeft u zelf het idee dat de werkdruk is afgenomen? Dagmar: Ja want het aanmelden dat scheelt in ieder geval drukte aan de balie. Mensen hoeven niet meer te wachten in de rij als ze zich alleen even willen aanmelden. Gegevens moeten de mensen zelf controleren dus dat leg je nu ook terug bij de patiënt zelf ook dat hun meer regie krijgen in hun eigen dossier. Joy: Ja precies en stellen jullie ook voorafgaande vragen via dat systeem of gaat het met name om het aanmelden en het controleren van de algemene gegevens? Dagmar: Algemene gegevens Joy: Oké en wat vindt u zelf van dit systeem merkt u dat u dat prettig vindt of zijn er ook nog knelpunten? Dagmar: Nou ja ik vind het heel prettig werken mits het systeem het doet. Joy: Oké want doet het soms niet? Dagmar: Nee, soms valt of de hoofd zuil uit of de decentrale zuil en ja dan ben je eigenlijk meteen onthand, en wat ik ook lastig vind is dat we natuurlijk verschillende locaties hebben als ziekenhuis en als patiënten zich aanmelden op de verkeerde locatie dan kan dat gewoon. Joy: Oké en dan kunnen ze zich daar gewoon aanmelden? Dagmar: Ja, dan lopen ze een beetje rond van goh waar moet ik heen, maar dan zitten ze gewoon in het verkeerde ziekenhuis, ja dat is wel lastig inderdaad. Joy: Dat begrijp ik, en als zo'n systeem uitvalt, is dat dan nog wel handmatig op te vangen? Dagmar: Ja dan ga je gewoon op de oude voet verder. Joy: En hoe reageren klanten op deze manier van aanmelden, begrijpen ze het systeem en is het duidelijk? Dagmar: Ja eigenlijk wel het was in het begin even wennen van beide partijen natuurlijk maar eigenlijk gaat het nu heel goed en ik merk alleen wel dat ja de algemene gegevens niet echt goed gecontroleerd worden. Patiënten klikken gewoon alles op ja, alles klopt echt, en puntje bij paaltje kloppen er toch dingen niet. Klopt het adres niet of telefoonnummer niet of er staat geen e-mailadres, dat soort dingetjes. Joy: Ja precies dus dat is wel echt iets waar dan even opgelet moet worden. Dagmar: Ja dus wat wij nu eigenlijk doen als patiënten aan de balie komen na de afspraak, dan doe je nog even snel de check. Dus dan controleer je het alsnog. Joy: en heeft u wel het idee dat het personeel minder bezig is met aanmelden hierdoor of zijn ze alsnog naderhand heel veel ermee bezig? Dagmar: Met aanmelden zelf niet maar goed, dit werk creëert ook

weer andere werkzaamheden. Qua werkdruk wordt het wel minder omdat je die werkdruk van die rij aan de balie niet meer hebt maar daar komen weer andere dingen voor In de plaats . Joy: En speelt dat dan Keith of wegen de voordelen niet op? Dagmar: Het is wel wat meer rust omdat jij niet de patiënt fysiek voor je neus of dat je 4 of 5 mensen in de rij hebt staan. Die druk die die is wel minder. Joy: Oké dus je hebt wel het idee dat het echt wel scheelt. En is het ook zo dat het ziekenhuis hierdoor personeel heeft kunnen besparen? Dagmar: In het bezig was het personeel wel huiverig voor dat dat de achterliggende gedachte was ja. Dat was uiteindelijk niet zo ja dus eigenlijk voor het personeel is het gewoon heel fijn geweest. Joy: Nou helemaal duidelijk, dit waren al mijn vragen. Ik wil u heel erg bedanken voor dit gesprek.