



TOPAZ

Zorg voor mantelzorg

*Een onderzoek naar de klanttevredenheid over de informatievoorziening
voor mantelzorgers*

Annet Dreef
2 juni 2017



Colofon

Auteur:	Annet Dreef
Tel. nr.:	
Studentnummer:	S1083932
Klas:	COM4A
Vakcode:	CO416-AO
Opleiding:	Communicatie (jaar 4)
Cluster:	Management & Bedrijf, 2016-2017
Instelling:	Hogeschool Leiden
Opdrachtgever:	Topaz Afdeling Marketing & Communicatie
Adres:	Aaltje Noordewierlaan 50, 2324 KS Leiden
Bedrijfsbegeleider:	Bianca Rozendaal
Thema:	Customers
Conceptueel model:	Total Perceived Service Quality – Christian Grönroos
Afstudeerbegeleider:	Nynke Wiekenkamp
Eerste lezer:	Elianne Caljouw
Tweede lezer:	Corine Hoppenbrouwers
Datum en plaats:	2 juni 2017, Leiden
Aantal woorden:	16.898 (hoofdstuk 1 t/m 10)
Versie:	1



TOPAZ
Samen zorg je sterk.

Bron afbeelding voorkant: (Topaz, 2009a)

Bron afbeelding colofon en achterkant: (Topaz, 2009b)



Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie. Het eindresultaat van mijn afstudeeronderzoek voor de afdeling Marketing & Communicatie van Topaz. De afgelopen zestien weken heb ik aan deze scriptie gewerkt en ik hoop hiermee mijn opleiding Communicatie aan Hogeschool Leiden succesvol af te ronden.

Ik kijk terug op een hectische, maar bovenal leerzame periode waarin ik een interessant en uitdagend onderzoek heb uitgevoerd. Het was een lange weg vol ups en downs, waarin ik meer dan ooit tevoren heb geleerd om ondanks teleurstellingen en tegenslagen toch door te zetten om mijn einddoel te behalen.

Mijn afstudeerscriptie was nooit tot stond gekomen zonder de hulp van een aantal personen. De volgende personen wil ik dan ook graag bedanken:

- De respondenten die ik mocht interviewen; zonder hen had ik het onderzoek niet uit kunnen voeren.
- Mijn collega's op de afdeling Marketing & Communicatie; bedankt voor de gezelligheid en het feit dat jullie mij alle ruimte en vrijheid boden om mijn scriptie op tijd af te kunnen ronden.
- Mijn bedrijfsbegeleider Bianca Rozendaal; bedankt voor al je hulp, feedback, tips, het meedenken en het duwtje in mijn rug op de momenten dat ik er even helemaal klaar mee was.
- Mijn afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp; bedankt voor alle feedback en de snelle beantwoording van mijn vragen.
- Corine Hoppenbrouwers; bedankt dat u de tijd nam om een aantal stukken van feedback te voorzien.
- Mijn zusje; bedankt voor je steun de afgelopen maanden.

Tot slot, ook veel dank aan de mensen die ik niet bij naam heb genoemd, maar die zeker ook hebben bijgedragen aan de totstandkoming van mijn scriptie.

Ik wens u veel leesplezier.

Annet Dreef

Leiden, 2 juni 2017



Samenvatting

De afdeling Marketing & Communicatie van Topaz heeft van onder andere de cliëntenraad, medewerkers van Topaz en mantelzorgers vernomen dat mantelzorgers klachten hebben over de huidige informatievoorziening. De informatie die ze ontvangen sluit namelijk niet aan bij wat de organisatie hen voorspiegelt, namelijk dat ze vooraf horen hoe de informatievoorziening eruitziet en dat ze voldoende actuele informatie krijgen over hun naasten en de locatie. Om deze klachten aan te kunnen pakken, wenst de afdeling inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid over de informatievoorziening voor mantelzorgers. Dit inzicht ontbreekt momenteel, omdat Topaz dit nooit eerder heeft onderzocht.

Opdrachtnemer Annet Dreef deed daarom in de periode februari – juni 2017 een klanttevredenheidsonderzoek onder mantelzorgers van cliënten van Topaz. Om de probleemsituatie te analyseren, hanteert dit onderzoek de klanttevredenheidstheorie van Christian Grönroos uit 1984. Dit onderzoek beantwoordt de volgende centrale vraag:

‘Wat kan Topaz veranderen aan de informatievoorziening voor mantelzorgers om de verwachte en ervaren kwaliteit op elkaar te laten aansluiten?’

Het onderzoek bestaat uit deskresearch en kwalitatief onderzoek in de vorm van halfgestructureerde interviews. Het meten van de tevredenheid gebeurde aan de hand van verwachtingen en ervaringen. Bij de verwachtingen staan de factoren marketingcommunicatie, mond-tot-mondreclame, klantbehoeften en imago centraal. Resultaten op deze gebieden wijzen uit dat de website en mond-tot-mondreclame de belangrijkste marketingcommunicatiemiddelen zijn die mensen op het bestaan van Topaz wijzen. De respondenten gingen ervan uit dat zij vooraf zouden horen hoe de inrichting van de informatievoorziening eruitziet en dat ze zowel persoonlijk als via de website voldoende informatie zouden krijgen over cliënten en afdelingen. Bij de ervaringen staan de technische, functionele en relationele kwaliteit centraal. Resultaten op deze gebieden wijzen uit dat mantelzorgers een goede relatie met de organisatie hebben en dat ze over het algemeen tevreden zijn over de informatievoorziening. Wel vinden zij dat de website en familiebijeenkomsten beter kunnen en dat ze meer cliënt- en afdelingsinformatie moeten krijgen.

Het onderzoek kan geen enkele hypothese bevestigen. Uit de resultaten blijkt dat de verwachte kwaliteit niet per se gelijk hoeft te zijn aan de ervaren kwaliteit om klanttevredenheid te bereiken. En als een klant vooraf in aanraking komt met de marketingactiviteiten van een bedrijf, dan heeft dit niet altijd invloed op verwachtingen. Of de functionele kwaliteit belangrijker is voor de ‘perceived service’ dan de technische kwaliteit, mits deze op een bevredigend niveau is, wordt uit de onderzoeksresultaten niet duidelijk.

De conclusie is dat Topaz een aantal informatieonderwerpen en communicatiemiddelen kan optimaliseren en de mantelzorgers vooraf beter moet informeren over de inrichting van de informatievoorziening om de verwachte en ervaren kwaliteit op elkaar te laten aansluiten. De aanbevelingen die voortkomen uit de conclusie hebben betrekking op het vooraf informeren van mantelzorgers over de informatievoorziening, het



verhogen van de frequentie van cliënt- en afdelingsinformatie, het optimaliseren van de website en familiebijeenkomsten en de oprichting van een klankbordgroep communicatie voor mantelzorgers. In het implementatieplan staat beschreven op welke manier Topaz bovenstaande adviespunten kan doorvoeren.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	8
2	Situatieschets	9
	2.1 Interne analyse	9
	2.1.1 Over Topaz	9
	2.1.2 Mantelzorgers bij Topaz	10
	2.1.3 Huidige informatievoorziening voor mantelzorgers	10
	2.1.4 Cliënttevredenheidsonderzoeken	12
	2.2 Externe analyse	13
3	Probleemformulering	15
	3.1 Uitgediepte aanleiding	15
	3.2 Probleemstelling	15
	3.3 Doelstelling	16
	3.4 Deelvragen	16
	3.5 Doelgroep	17
	3.6 Onderzoeksgrenzen	17
4	Theoretisch kader	18
	4.1 Theorieën klanttevredenheid	18
	4.2 Centrale theorie en conceptueel model	23
	4.3 Kritische review	26
	4.4 Hypothesen	27
5	Methodologie	29
	5.1 Deskresearch	29
	5.2 Fieldresearch	29
	5.2.1 Kwalitatief onderzoek	29
	5.2.2 Opbouw topic guide	29
	5.2.3 Halfgestructureerde interviews	29
	5.2.4 Verwerking resultaten	30



5.3 Selectie respondenten	30
5.3.1 Populatie	30
5.3.2 Steekproefomvang.....	30
5.3.3 Selectie	31
5.4 Operationalisatie	32
6 Resultaten	34
6.1 Respondenten.....	34
6.2 Verwachte kwaliteit.....	34
6.3 Ervaren kwaliteit.....	36
6.4 Toetsing hypothesen	41
7 Conclusie	42
8 Aanbevelingen	43
9 Implementatie	46
9.1 Uitvoering.....	46
9.2 Planning	49
9.3 Kosten	51
10 Discussie	52
Literatuurlijst.....	53
Bijlage A: Zoekplan	56
Bijlage B: Begrippenlijst.....	58
Bijlage C: Topic guide	60
Bijlage D: Verbatims	63
Bijlage E: Analyseschema's.....	108
Bijlage F: Voorbeelden implementatie	141
Bijlage G: Logboek	144
Bijlage H: Feedbackformulier opdrachtgever	150



1. Inleiding

Topaz is met ruim 50 jaar ervaring in de zorgsector inmiddels een toonaangevende zorgorganisatie in de regio Leiden en de Duin- en Bollenstreek met vijf woonzorgcentra, drie verpleeg- en behandelcentra en een revalidatiehotel. Topaz is een organisatie met 1.400 cliënten, ruim 1.700 werknemers en 1.000 vrijwilligers (Over Topaz, z.d.).

Veel cliënten die aan Topaz verbonden zijn, hebben één of meerdere mantelzorgers. Een mantelzorger is iemand die langdurig en onbetaald zorgt voor iemand die chronisch ziek, gehandicapt of hulpbehoevend is en met wie hij of zij een persoonlijke band heeft (Dit is mantelzorg, z.d.). De afdeling Marketing & Communicatie van Topaz heeft van onder andere de cliëntenraad, medewerkers van Topaz en mantelzorgers vernomen dat mantelzorgers klachten hebben over de huidige informatievoorziening. Zo vinden zij bijvoorbeeld dat ze te weinig informatie krijgen over hun eigen naasten en dat er op de website weinig actuele informatie te vinden is over onder andere activiteiten en voorzieningen. Het inzicht in de mate van tevredenheid over de informatievoorziening ontbreekt momenteel, omdat communicatie geen onderdeel is van het cliënttevredenheidsonderzoek dat Topaz jaarlijks uitvoert. Wel hebben mantelzorgers die deelnamen aan dit onderzoek bij 'overige opmerkingen' eerdergenoemde klachten aangekaart. Omdat de afdeling Marketing & Communicatie eindverantwoordelijk is voor de communicatiestromen en Topaz na de zomer weer een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoert, wil zij een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder mantelzorgers over de informatievoorziening. Op basis hiervan wil zij de informatievoorziening optimaliseren en laten aansluiten bij het beeld dat de mantelzorgers hier vooraf van hadden. Dit moet uiteindelijk leiden tot een hogere tevredenheid (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 13 februari 2017). De resultaten van het onderzoek dienen als input voor een communicatieadvies voor de afdeling Marketing & Communicatie over hoe zij de informatievoorziening het beste kan laten aansluiten bij de ideeën die mantelzorgers hierover hebben. De centrale vraag van dit onderzoek luidt dan ook als volgt:

'Wat kan Topaz veranderen aan de informatievoorziening voor mantelzorgers om de verwachte en ervaren kwaliteit op elkaar te laten aansluiten?'

Annet Dreef, studente Communicatie aan Hogeschool Leiden, voert dit onderzoek uit in opdracht van de afdeling Marketing & Communicatie (hierna te noemen 'afdeling M&C') van Topaz. Zij onderzoekt de verwachte en ervaren kwaliteit over de informatievoorziening bij de mantelzorgers.

Het volgende hoofdstuk betreft de situatieschets, bestaande uit een omschrijving van de interne en externe omgeving waarin de casus zich afspeelt. Hoofdstuk drie betreft de probleemformulering. In hoofdstuk vier staat het theoretisch kader centraal, gevolgd door de methodologie in hoofdstuk vijf. In hoofdstuk zes komen de resultaten van het onderzoek aan bod en de conclusie die hieruit voortkomt volgt in hoofdstuk zeven. In hoofdstuk acht zijn de aanbevelingen naar aanleiding van de conclusie te vinden en een uitwerking van de implementatie hiervan volgt in hoofdstuk negen. Tot slot komen in hoofdstuk tien de positieve en kritische aspecten van het onderzoek naar voren.



2. Situatieschets

In dit hoofdstuk komen een interne en externe analyse van de organisatie aan bod. Aan de hand hiervan wordt duidelijk tegen welke achtergrond het probleem zich afspeelt om zowel het probleem als het uiteindelijke advies beter te kunnen plaatsen.

2.1. Interne analyse

De interne analyse betreft de achtergrond van Topaz en interne omgevingsfactoren die van invloed zijn op het probleem.

Veel interne informatie is afkomstig uit het laatste marketingplan (2013-2015) en jaarverslag (2015), omdat nieuwe versies van deze documenten nog niet beschikbaar zijn (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 9 maart 2017).

2.1.1. Over Topaz

Topaz is marktleider op het gebied van intramurale ouderenzorg (zorg waarbij cliënten in een zorgorganisatie wonen en tevens verzorging krijgen) en regionaal een belangrijke speler in onderzoek naar en ontwikkeling van ouderenzorg. Daarnaast is zij internationaal de grootste zorgaanbieder voor mensen met de ziekte van Huntington (Topaz, 2013). Topaz heeft negen locaties verspreid over vier gemeenten in Zuid-Holland: Leiden, Voorschoten, Katwijk en Noordwijkerhout. De organisatie biedt aan haar cliënten zorg en een breed dienstenaanbod waarbij 'kwaliteit van leven' centraal staat. Dit aanbod bestaat uit verzorging, verpleging, behandeling, begeleiding, dienstverlening en huisvesting (Topaz, 2013).

De slogan van Topaz luidt: 'Samen zorg je sterk'. Met deze slogan wil de organisatie uitstralen dat de meest optimale zorg een samenwerking is van meerdere partijen (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 3 mei 2017).

Missie, visie en kernwaarden

De missie en visie vormen het uitgangspunt voor al het beleid van de organisatie. Deze geven aan waar de organisatie voor staat en van daaruit formuleert ze haar beleid voor de toekomst (Topaz, 2015).

Missie

De missie van Topaz luidt als volgt:

"Waarde-vol leven met Topzorg'. Zorg en behandeling zijn op topniveau geregeld, maar op de achtergrond, zodat mensen zolang mogelijk hun eigen leven kunnen leiden, betekenisvol kunnen zijn voor hun omgeving en waardering vinden' (Topaz, 2015, p. 6).

Visie

De missie vertaalt zich naar een visie waarin kernelementen van het zorgaanbod centraal staan en waarin Topaz ook nadrukkelijk de naasten van de cliënt betreft. De visie van Topaz luidt als volgt:



‘Een vertrouwde omgeving met kwalitatief hoogwaardige en liefdevolle zorg, persoonlijke ontmoetingen en betekenisvolle ervaringen, die kleur geven aan het leven met uw naasten’ (Topaz, 2015, p. 6).

Kernwaarden

De kernwaarden van Topaz moeten de medewerkers in staat stellen de missie en visie te realiseren. De volgende kernwaarden zijn voor Topaz van toepassing:

Welkom: Omdat wij ervoor zorgen dat u zich op uw gemak en gewaardeerd voelt, met genoeg tijd en respect voor elkaar.

Vakmanschap: Want wij doen wat we zeggen, onze medewerkers houden ontwikkelingen bij en werken samen voor het beste resultaat.

Originaliteit: Omdat onze medewerkers creatief zijn in alle omstandigheden, openstaan voor nieuwe ideeën en eigen en echt zijn (Topaz, 2015, p. 6).

2.1.2. Mantelzorgers bij Topaz

Mantelzorgers vormen de doelgroep waarop het onderzoek betrekking heeft. Het is daarom belangrijk om in kaart te brengen welke relatie mantelzorgers met de organisatie hebben en om welke aantallen het gaat.

Relatie mantelzorgers met Topaz

Mantelzorgers zijn in eerste instantie altijd partner, kind, ouder of vriend van een cliënt. De organisatie wil dat mantelzorgers ook op de locaties van Topaz hun natuurlijke rol kunnen blijven vervullen. Dat wil zeggen dat zij mantelzorgers de ruimte en vrijheid geeft om hun mantelzorgtaken nog uit te kunnen voeren en dat zij ook hun wensen en behoeften met betrekking tot de cliënt kenbaar kunnen maken (Topaz, 2014).

De verhuizing van een cliënt naar een zorgorganisatie is ook voor mantelzorgers een ingrijpende gebeurtenis. De opname van een cliënt vraagt dan ook om zorgvuldige begeleiding. In een huisbezoek voorafgaand aan de verhuizing (opname) gaat het contact met de mantelzorger al van start. Tijdens het intakegesprek brengen beide partijen dan ook in kaart wat de inbreng van de mantelzorger kan zijn en hoe Topaz hen daarbij kan faciliteren (Topaz, 2014).

Aantallen

Volgens Mezzo, de Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg, geeft één op de drie Nederlanders informele hulp en zijn er in totaal 4 miljoen mantelzorgers in Nederland (Hoeveel mantelzorgers zijn er in Nederland?, z.d.). Het is onbekend hoeveel mantelzorgers er precies bij Topaz zijn, omdat de organisatie hier nooit onderzoek naar heeft gedaan. Op basis van de instroom schatten de zorgadviseurs dat een cliënt gemiddeld twee mantelzorgers heeft. Dit komt dus uit op ruim 2.800 mantelzorgers in totaal (J.W. Verhallen, persoonlijke communicatie, 8 mei 2017).

2.1.3. Huidige informatievoorziening voor mantelzorgers

Om de antwoorden van de respondenten tijdens de interviews in een heldere context te kunnen plaatsen, is het van belang om eerst in kaart te brengen hoe de inrichting van de huidige informatievoorziening eruitziet.



In zorg komen

Voordat een cliënt officieel bij Topaz komt wonen, vindt er eerst een intakegesprek plaats en ontvangen de cliënt en mantelzorger(s) een zorgovereenkomst, woonwijzer en een welkomstmap. Hierin staat onder andere informatie over geestelijke verzorging, de cliëntenraad, de klachtenregeling, huisregels, belangrijke adressen en contactgegevens van teammanagers en centrale diensten (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 3 mei 2017).

In zorg zijn

Als een cliënt eenmaal bij Topaz woont, dan gelden onderstaande middelen en informatieonderwerpen:

Persoonlijke communicatie

Persoonlijke communicatie is een belangrijk en laagdrempelig offline middel. Om snel aan informatie te komen, kunnen mantelzorgers altijd een medewerker op de locatie aanspreken. Het te vaak zelf naar informatie moeten vragen en te weinig vanuit de medewerkers horen is hierbij een veelvoorkomende klacht (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 15 februari 2017).

(Digitale) nieuwsbrief

Momenteel is de nieuwsbrief de belangrijkste informatiebron voor mantelzorgers. Deze is zowel in print als digitaal (via e-mail) beschikbaar. Afwisselend per locatie komt de nieuwsbrief wekelijks of maandelijks uit en deze heeft ook echt betrekking op de betreffende locatie. De nieuwsbrief bevat voornamelijk locatiegerelateerde informatie, zoals een terugblik op de activiteiten die plaatsvonden, stukjes van medewerkers, invoering van nieuwe zaken (bijvoorbeeld het Elektronische Cliënten Dossier) en verjaardagen van bewoners (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 15 februari 2017).

Topaz verstuurt per locatie gemiddeld een kwart van de mantelzorgers de nieuwsbrief per e-mail. Of de ontvanger deze daadwerkelijk opent en leest is onduidelijk. Voor de overige drie kwart is de nieuwsbrief in print beschikbaar op de locatie (J.W. Verhallen, persoonlijke communicatie, 8 mei 2017).

Familiebijeenkomsten

Twee keer per jaar vindt er op iedere locatie een familiebijeenkomst plaats. Deze heeft altijd betrekking op een aantal specifieke thema's, zoals het omgaan met bepaalde ziektebeelden, het uitwisselen van ervaringen en tips of juridische onderwerpen met betrekking tot mantelzorg. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen mantelzorgers zelf ook gespreksonderwerpen inbrengen. Een klacht bij dit middel is bijvoorbeeld dat er tijdens een bijeenkomst een specifiek voorstel naar voren komt die de organisatie vervolgens niet verder uitwerkt, waardoor de bijeenkomst eigenlijk geen doel heeft gehad (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 15 februari 2017).

Website

Op de website is vooral informatie te vinden over de locaties, de zorg die Topaz biedt en contactgegevens. Verder staat er nog informatie op over activiteiten en voorzieningen. Een klacht van een mantelzorger hierover is dat de tijden van een activiteit niet meer klopten, dat de kerkdiensten niet vermeld staan en dat actuele



informatie zoals een heersend griepvirus niet is terug te vinden (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 15 februari 2017).

Social media

De Facebook- en Twitterpagina gebruikt de organisatie om 'de leuke dingen' te delen, zoals uitjes, activiteiten of verrassingen die Topaz voor cliënten organiseert (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 15 februari 2017).

Brief/bijeenkomst

Bij belangrijke zaken, zoals een crisis of een specifiek voorval op een afdeling of locatie, stuurt Topaz naar familie en mantelzorgers een brief of ze organiseert een bijeenkomst. Dit is afhankelijk van de aard van de kwestie (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 15 februari 2017).

Familienet

Topaz startte vorig jaar op twee locaties met een pilot van Familienet. Dit is een soort intranet voor familie en mantelzorgers, waar zorgmedewerkers nieuws en documenten kunnen delen en waar mantelzorgers ook op kunnen reageren. Het Familienet is momenteel alleen beschikbaar voor extramurale (thuiswonende) cliënten. De reacties hierop zijn vooralsnog positief, dus de organisatie onderzoekt of zij het Familienet ook voor intramurale beschikbaar kan maken (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 15 februari 2017).

De afdeling M&C heeft de klachten vernomen van onder andere de cliëntenraad, waar het onderwerp tijdens vergaderingen aan bod kwam, maar ook van e-mails die het directiesecretariaat ontving en van medewerkers die dit persoonlijk van mantelzorgers hoorden. De huidige reactie van Topaz naar mantelzorgers toe is dat zij aangeeft dat ze de punten aan gaat pakken. Echter, ondertussen heeft de organisatie nog weinig verbeteringen doorgevoerd, omdat de afdeling M&C niet goed weet wat ze precies moet veranderen. Dit is het gevolg van het gebrek aan voldoende inzicht in de huidige mate van klanttevredenheid over de informatievoorziening.

2.1.4. Cliënttevredenheidsonderzoeken

Topaz wil haar cliënten een goede zorg- en dienstverlening bieden. Om in kaart te brengen wat cliënten en hun vertegenwoordigers (zij nemen beslissingen op het gebied waarop de cliënt wilsonbekwaam is) van de zorg vinden, voert Topaz ieder jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Hiervoor maakt zij gebruik van het wetenschappelijke meetinstrument 'Customer Quality Index'. CQ-Index is een gestandaardiseerde methodiek om ervaringen van cliënten te meten en te analyseren (Waarom CQI?, z.d.). Het onderzoek geschiedt via een onafhankelijk onderzoeksbureau en de respondenten blijven anoniem.

De onderzoeken moeten uitwijzen wat cliënten en vertegenwoordigers van de zorg vinden, waar ze tevreden over zijn en wat verbeterpunten zijn. De vragenlijst heeft vooral betrekking op de kwaliteit van de zorg en het wonen bij Topaz en communicatie speelt hierin geen rol (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 3 mei 2017).



Doelstelling met betrekking tot klanttevredenheid

Topaz hanteert een specifieke doelstelling voor klanttevredenheid en de CQI-meting wijst uit of ze deze ook behaald:

"Doelstelling is dat Topaz bovengemiddeld scoort op CQI. In het kwaliteitsbeleid is het subdoel dat op alle items die met klantcontacten en bejegening te maken hebben, alle locaties minimaal 4 uit 5 sterren scoren. De komende jaren zullen alle locaties dus in ieder geval 4 of 5 sterren scoren op het onderdeel 'bejegening' van 'kwaliteit van de zorgverlening', 'inspraak' en 'privacy'" (Topaz, 2013, p. 15).

2.2. Externe analyse

Deze paragraaf betreft de omgevingsfactoren die van invloed kunnen zijn op de organisatie. De analyse geschiedt op basis van de voor de organisatie relevante factoren van de DESTEP-analyse.

Demografische factoren

Mensen worden wereldwijd steeds ouder. Een prognose van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) wijst uit dat een 65-jarige in 2028 nog een gemiddelde levensverwachting van 21,31 jaren heeft (CBS, 2016).

Doordat mensen ouder worden, groeit ook het aantal kwetsbare ouderen dat hulp en zorgdiensten nodig heeft en dat steeds meer een beroep gaat doen op zorg (Treur, 2016). Dit heeft tot gevolg dat het totaal aantal mantelzorgers in Nederland groeit. De instroom van cliënten bij Topaz groeit hierdoor ook (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 3 mei 2017). De organisatie zal haar communicatie hier op aan moeten sluiten.

Sociaal-culturele factoren

Het aantal mensen dat mantelzorg verleent, groeit sinds 2014 gestaag (De Koster, 2017). De ontwikkeling van kleinschalig wonen zorgt er ook voor dat de rol van mantelzorger steeds belangrijker wordt, omdat deze manier van wonen verder reikt dan alleen (medische) zorg. Kleinschalig wonen staat voor het samenwonen van een kleine groep ouderen met dementie, waarbij de focus ligt op belevingsgerichte zorg en een huiselijke sfeer. Topaz biedt ook kleinschalig wonen aan en hiervoor zijn mantelzorgers hard nodig (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 3 mei 2017).

Technologische factoren

Het aantal technologische ontwikkelingen in de zorg neemt steeds meer toe. Een voorbeeld hiervan is het Elektronische Cliënten Dossier (ECD). Dergelijke trends moeten uiteindelijk leiden tot een efficiëntere manier van werken, minder kosten, betere zorg en een betere cliëntveiligheid (Elzinga, 2016). Om de meest veilige en optimale zorg te kunnen bieden, is het voor Topaz dus van belang om op technologische trends in te spelen. Zij heeft het ECD recentelijk al geïntroduceerd en is momenteel mogelijkheden aan het onderzoeken om dit dossier ook in te zetten als communicatiemiddel voor mantelzorgers (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 3 mei 2017).

Politiek-juridische factoren

Uit een onderzoek van de Algemene Werkgeversvereniging Nederland (AWVN) blijkt dat werknemers van hun werkgevers steeds meer mogelijkheden krijgen om mantelzorgtaken uit te voeren. Een derde van de



Nederlandse ondernemingen biedt al extra verlof aan naast de wettelijke mogelijkheden. Twee op de tien werkgevers gaf aan dat het aantal zorgverlofaanvragen al toenam en drie kwart van de werkgevers zegt de komende jaren steeds meer aanvragen te verwachten, mede door overheidsbezuinigingen op de zorg (Meer mogelijkheden mantelzorg, 2016). Nu het uitvoeren van mantelzorgtaken steeds toegankelijker wordt, is de drempel voor veel mensen lager om dit ook te gaan doen. Dit heeft een toename van het aantal mantelzorgers tot gevolg.



3. Probleemformulering

Dit hoofdstuk betreft de afbakening van het probleem van de organisatie tot een probleemstelling die als rode draad door de rest van het onderzoek loopt. Het hoofdstuk bestaat uit de uitgediepte aanleiding, probleemstelling, doelstelling, deelvragen, doelgroep en onderzoeksgrenzen. De definities van de belangrijkste begrippen uit dit hoofdstuk zijn te vinden in bijlage B.

3.1. Uitgediepte aanleiding

De afdeling M&C van Topaz heeft van onder andere de cliëntenraad, medewerkers van Topaz en mantelzorgers vernomen dat mantelzorgers klachten hebben over de huidige informatievoorziening. Mantelzorgers vinden bijvoorbeeld dat er op de website geen actuele afdelingsinformatie staat of dat er prijzen en tijden van activiteiten en voorzieningen ontbreken. Ook vinden zij dat ze zelf te vaak naar informatie over de cliënt moeten vragen. Momenteel is er geen inzicht in de mate van tevredenheid over de informatievoorziening, omdat communicatie geen rol speelt in het cliënttevredenheidsonderzoek dat Topaz jaarlijks uitvoert door middel van een CQI-meting. Wel hebben mantelzorgers die deelnamen aan dit onderzoek bij 'overige opmerkingen' eerdergenoemde klachten aangekaart. Aangezien de afdeling M&C uiteindelijk verantwoordelijk is voor de communicatie binnen de organisatie, er recentelijk nog klachten binnenkwamen en er na de zomer wederom een CQI-meting gepland staat, wil zij de klachten van de mantelzorgers over de communicatie aanpakken door de informatievoorziening te optimaliseren. Via een klanttevredenheidsonderzoek wil zij inzicht krijgen in de vlakken waarop de informatievoorziening niet voldoet aan het beeld dat mantelzorgers hiervan hebben. Het optimaliseren van deze punten moet leiden tot een hogere klanttevredenheid (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 13 februari 2017).

Kortom, de aanleiding voor het onderzoek is dat er regelmatig klachten binnenkomen van mantelzorgers over de informatievoorziening en dat er na de zomer weer een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsvindt waarbij mantelzorgers hun mening kunnen uiten over de organisatie. De afdeling M&C wil inzicht krijgen in de aspecten die mantelzorgers willen terugzien in de informatievoorziening om zo te achterhalen waar de klachten precies vandaan komen. Topaz heeft er baat bij om de kwaliteit van de informatievoorziening af te stemmen op de wensen van de doelgroep. Door het begrip kwaliteit te definiëren zoals haar klanten dat doen, wil zij uiteindelijk de tevredenheid van mantelzorgers vergroten.

3.2. Probleemstelling

De probleemstelling is de vraag die centraal staat in het onderzoek. Het antwoord op deze vraag biedt de oplossing voor het vraagstuk van Topaz. Het probleem is dat mantelzorgers klachten hebben over de informatievoorziening en dat de afdeling M&C niet weet op welke vlakken de verwachte en ervaren kwaliteit niet overeen komen. De probleemstelling luidt als volgt:

'Wat kan Topaz veranderen aan de informatievoorziening voor mantelzorgers om de verwachte en ervaren kwaliteit op elkaar te laten aansluiten?'



Toelichting:

Topaz wil dat de ervaren kwaliteit van de informatievoorziening ook aansluit bij de verwachtingen van de doelgroep, wat momenteel niet altijd het geval is. Door in kaart te brengen wat de verschillen zijn tussen de verwachtingen en ervaringen, kan Topaz zaken in de informatievoorziening aanpassen om de kloof te dichten en de tevredenheid te verhogen.

3.3. Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek luidt als volgt:

‘Inzicht geven in de klanttevredenheid over de informatievoorziening op basis van de verwachtingen en ervaringen van mantelzorgers, teneinde een communicatieadvies te geven aan de afdeling M&C van Topaz over hoe zij de verwachtingen en ervaringen op elkaar kan afstemmen.’

Toelichting:

Het communicatieadvies dat uit dit onderzoek voortkomt, helpt Topaz bij het aanpassen van de informatievoorziening aan de verwachtingen van de mantelzorgers.

3.4. Deelvragen

De probleemstelling bestaat uit de volgende vier deelvragen, waarvan de beantwoording mogelijk is door middel van kwalitatief onderzoek in de vorm van halfgestructureerde interviews:

Deelvraag 1: Wat is de verwachte kwaliteit bij mantelzorgers over de informatievoorziening?

Verwachtingen kunnen door verschillende factoren ontstaan. Deze deelvraag onderzoekt de verwachtingen van mantelzorgers van cliënten van Topaz over de informatievoorziening.

Deelvraag 2: Hoe beoordelen mantelzorgers de technische kwaliteit van de informatievoorziening?

De technische kwaliteit van een product of dienst gaat over hetgeen de consument krijgt. Het gaat hierbij dus om het fysieke product of de dienst die de organisatie verleent. Deze deelvraag onderzoekt hoe de mantelzorgers de dienst (de informatievoorziening) die Topaz verleent, beoordelen.

Deelvraag 3: Hoe beoordelen mantelzorgers de functionele kwaliteit van de informatievoorziening?

De functionele kwaliteit van een product of dienst gaat over de manier waarop de consument het product of de dienst krijgt. Het gaat hierbij om onder andere de medewerkers, middelen en de plek waar de organisatie het product of de dienst aanbiedt.

Deelvraag 4: Hoe beoordelen mantelzorgers de relationele kwaliteit van de informatievoorziening?

De relationele kwaliteit gaat over degene die het product of de dienst levert. Hierbij spelen de reputatie en het imago van de organisatie een grote rol.



3.5. Doelgroep

De doelgroep waarop het onderzoek betrekking heeft bestaat uit alle personen die mantelzorg dragen voor een cliënt met dementie bij Topaz Foreschate, Topaz Groenhoven, Topaz Haagwijk, Topaz Munnekewij, Topaz Overduin, Topaz Overrhyn, Topaz Vlietwijk of Topaz Zuydtwijck. Dit gaat dus specifiek om mantelzorgers van cliënten die op een Topaz locatie wonen (intramuraal). Iedereen die aan dit criterium voldoet, valt onder de beoogde doelgroep.

Toelichting:

Dit onderzoek heeft alleen betrekking op de vijf woonzorgcentra en drie verpleeg- en behandelcentra van Topaz. De locatie Topaz Revitel maakt geen onderdeel uit van het onderzoek, omdat deze locatie een revalidatiehotel is waar revalidanten tijdelijk en dus voor een korte periode verblijven.

3.6. Onderzoeksgrenzen

De uitvoering van het onderzoek vindt plaats in de gemeenten Leiden, Voorschoten, Katwijk en Noordwijkerhout in een periode van zestien weken (13 februari 2017 tot 2 juni 2017).

Het onderzoek beperkt zich tot mantelzorgers van cliënten met dementie die ten tijde van het onderzoek bij Topaz wonen. Personen die in het verleden mantelzorger bij Topaz waren, kunnen belangrijke informatie wellicht niet meer herinneren. Daarbij is het ook zaak dat de tevredenheid van huidige mantelzorgers over de informatievoorziening omhoog gaat.

De uitkomsten van het onderzoek leiden enkel tot een communicatieadvies voor de afdeling M&C in de vorm van aanbevelingen en een implementatieplan. De opdrachtnemer voert de aanbevelingen niet uit.



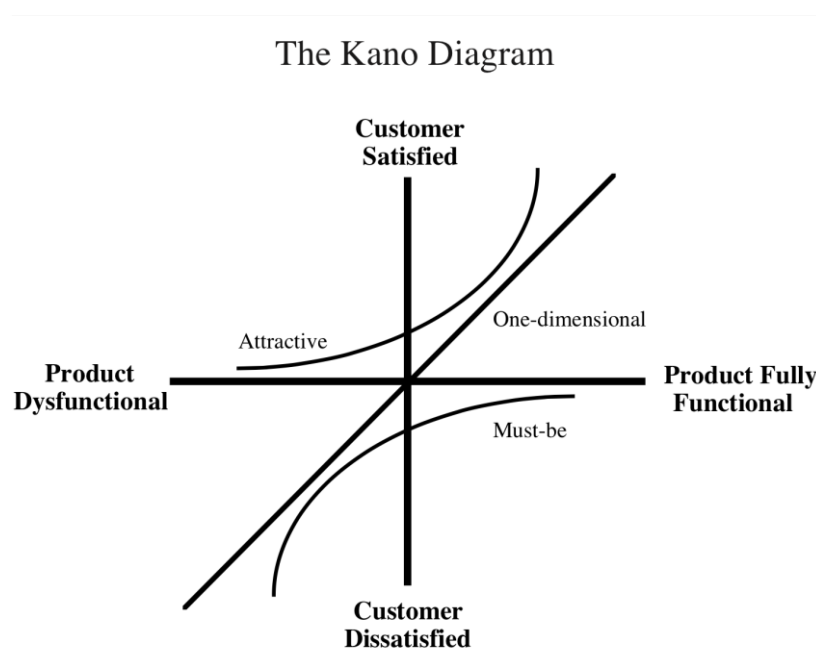
4. Theoretisch kader

Het theoretisch kader vormt de wetenschappelijke verantwoording van het onderzoek en geeft het onderzoek tevens richting om in andere onderzoeksfasen op voort te bouwen. Dit hoofdstuk bestaat uit een uitwerking van bruikbare theorieën voor het onderzoek, een toelichting van het conceptueel model, een kritische review en hypothesen.

4.1. Theorieën klanttevredenheid

De analyse van het probleem kan geschieden met behulp van verschillende theorieën. Deze paragraaf licht de theorieën van Kano (1984), Grönroos (1984) en Parasuraman, Zeithaml en Berry (1985) toe. Deze theorieën doen uitspraken over het meten van klanttevredenheid.

Customer Satisfaction – Noriaki Kano (1984)



Figuur 4.1 *Customer Satisfaction door Kano* (Kano, 1984, in Berger et al., 1993, p. 4)

Een klanttevredenheidstheorie is de *Customer Satisfaction* theorie van Kano uit 1984. Hij schreef de originele theorie in het Japans er is geen beschikbare vertaling in het Engels of Nederlands. Er zijn echter wel verschillende auteurs die in hun publicaties Kano's theorie behandelen. De theorie van Kano heeft betrekking op de eigenschappen van een product of dienst van een organisatie die klanten al dan niet van belang vinden. Met zijn model, zoals weergegeven in figuur 4.1, legt Kano een link tussen het al dan niet aanwezig zijn van bepaalde producteigenschappen en de mate van klanttevredenheid hierover (Kano, 1984, in Berger et al., 1993). Volgens Kano gaat klanttevredenheid dan ook over het afstemmen op behoeften van de klant (Lillrank & Kano, 1989). Hij onderscheidt in zijn model drie typen producteigenschappen die invloed hebben op klanttevredenheid (Kano, 1984, in Berger et al., 1993):



- *Must-be requirements* zijn voor klanten vanzelfsprekend en leiden hierdoor niet tot klanttevredenheid. Afwezigheid van deze eigenschappen leidt echter wel tot ontevredenheid. Een schone en opgeruimde kamer in een hotel is hier een voorbeeld van. Wanneer dit niet het geval is, zal de gast ontevreden zijn. Als de kamer wel schoon en netjes is, dan leidt dit daarentegen niet automatisch tot tevredenheid bij de gast.
- *One-dimensional requirements* zijn eigenschappen die proportioneel bijdragen aan klanttevredenheid. Als deze eigenschappen afwezig zijn, ligt ook de klanttevredenheid lager. Dit geldt bijvoorbeeld voor het aantal producten in de minibar. Hoe meer drank en snacks de gast kan kiezen, hoe groter zijn tevredenheid.
- *Attractive requirements* zijn eigenschappen waar de klant zich niet op instelt en de aanwezigheid hiervan leidt tot extreme klanttevredenheid. Afwezigheid leidt echter niet tot ontevredenheid, want de klant verwacht ze immers niet. Dit kan bijvoorbeeld een fles champagne of een fruitmand zijn bij aankomst in het hotel. De gast verwacht het niet en zal er dus extra tevreden over zijn.

Volgens Berger et al. (1993) en Sauerwein, Bailom, Matzler en Hinterhuber (1996) zijn er behalve bovengenoemde producteigenschappen nog drie andere kenmerken. Deze kenmerken ontbreken in het model, omdat deze, in tegenstelling tot de andere kenmerken, geen invloed hebben op klanttevredenheid (Berger et al., 1993; Sauerwein et al., 1996):

- *Indifferent requirements* zijn eigenschappen die de klanttevredenheid niet beïnvloeden. De consument zal bij zowel aanwezigheid als afwezigheid van de eigenschap dezelfde mate van klanttevredenheid tonen.
- *Reverse requirements* zijn eigenschappen die een omgekeerde werking hebben op de consument. Juist als de eigenschappen aanwezig zijn, neemt de klanttevredenheid af.
- *Questionable requirements* zijn eigenschappen waarvan eerst duidelijk moet worden waarom de respondenten deze waarde koppelen aan de functionaliteit, voordat de resultaten van deze functionaliteit bruikbaar zijn voor het onderzoek.

Het voor een groot deel vervullen van individuele producteisen leidt niet noodzakelijkerwijs tot een grote mate van klanttevredenheid. Het is ook het type eigenschap die de perceived product quality en dus klanttevredenheid definieert. Met zijn model introduceert Kano een methode die bepaalt welke eigenschappen van producten en diensten invloed hebben op klanttevredenheid (Kano, 1984, in Sauerwein et al., 1996).

De toepassing van deze theorie op dit onderzoek houdt in dat aan de hand van de klantvragenlijst te achterhalen is welke eigenschappen van de dienst zorgen voor (on)tevredenheid bij de klant. Op basis van de resultaten is vervolgens vast te stellen wat de wensen en behoeften van de klanten zijn ten aanzien van de dienst. Zo kan de organisatie productattributen die leiden tot grote klanttevredenheid uitbreiden. En eigenschappen die de klanten als vanzelfsprekend zien, kan de organisatie juist toevoegen of optimaliseren.

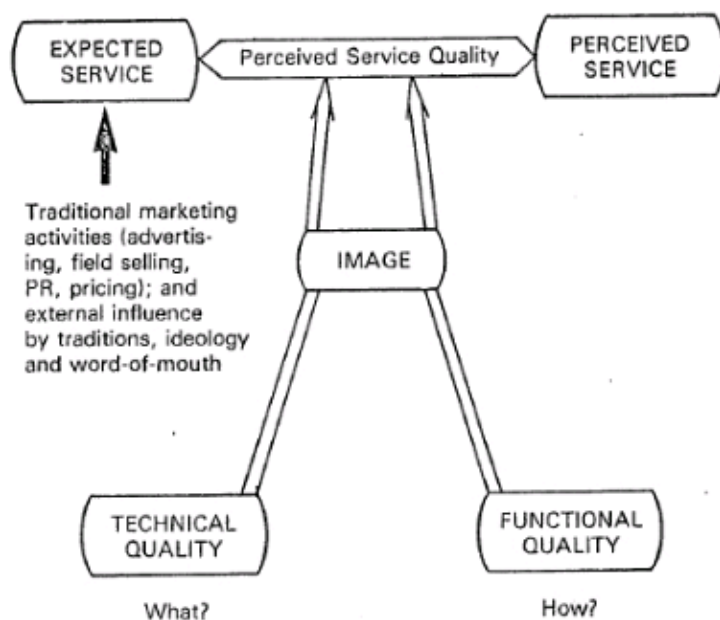


Kritieken op het Customer Satisfaction-model

Het Customer Satisfaction-model van Kano kent ook enkele kritieken. Shahin, Pourhamidi, Antony en Park (2013) stellen dat de positie van de krommingen van de lijnen van Kano's model niet goed zijn en dat de illustraties hiervan in de figuur tevens niet nauwkeurig genoeg zijn. Zij stellen dat eigenschappen van producten of diensten in de loop van de tijd kunnen veranderen van 'attractive requirement' naar 'must-be requirement'. Zaken die klanten eerst als 'luxe' zien, kunnen langzamerhand normaal worden voor klanten. De verschuiving van de eigenschappen zou dus via de lijn van het 'one-dimensional requirement' moeten lopen.

Yang (2005) is van mening dat het model van Kano niet volledig is. Het Kano-model houdt namelijk geen rekening met het belang van zogenaamde 'kwaliteitsattributen'. De mate waarin een eigenschap belangrijk is voor de klant wordt met het model namelijk niet duidelijk. Yang verdeelde de vier categorieën van Kano onder in acht categorieën, namelijk: 'highly attractive', 'less attractive', 'high value-added', 'low value-added', 'critical', 'necessary', 'potential' en 'care-free'. Als een 'must-be' attribuut bijvoorbeeld ook in grote mate belangrijk is voor een klant, dan is het niet alleen een 'necessary quality need' maar ook een 'critical quality need'. Dit voorbeeld geeft aan dat de categorieën van Kano niet specifiek genoeg zijn.

Total Perceived Service Quality – Christian Grönroos (1984)



Figuur 4.2 Total Perceived Service Quality-model (overgenomen van Grönroos, 1984, p. 40)

Waar Kano in zijn theorie stelt dat klanttevredenheid gaat over het afstemmen op behoeften van de klant (Lillrank & Kano, 1989), is tevredenheid volgens Grönroos het verschil tussen de verwachte en ervaren kwaliteit (Grönroos, 1984). In 1984 stelt hij dat er nog geen model is waarmee je kunt meten hoe een klant de kwaliteit van een service waarneemt en deze beoordeelt. Daarom ontwikkelde hij het *Total Perceived Service Quality-model* (zie figuur 4.2) om te kunnen beschrijven hoe de klant de kwaliteit van de verleende service waarneemt.



Zijn model beschrijft hoe de klant de kwaliteit van de verleende service ervaart. Kwaliteit betreft hier de waargenomen kwaliteit door de individuele afnemer. Het verschil tussen de ervaren en verwachte kwaliteit van het product of de dienst is de *perceived service quality*. Wanneer de ervaren kwaliteit overeenkomt met de verwachte kwaliteit, ervaart de consument het totaalbeeld over een product of dienst als goed. Volgens het model van Grönroos hebben twee factoren invloed op deze waargenomen kwaliteit (Grönroos, 1984):

- *Verwachte kwaliteit (expected quality)*: De verwachtingen van de consumenten komen grotendeels voort uit informatie die ze ontvangen. Naast informatie, zoals mond-tot-mondreclame en (marketing)communicatie, spelen ook behoeften een grote rol. Deze onderverdeling maakt duidelijk welke factoren de consument beïnvloeden. Hierdoor schept de consument al voor aankoop een beeld van de dienst of het product.
- *Ervaren kwaliteit (experienced quality)*: De ervaren kwaliteit ontstaat zowel tijdens als na de dienstverlening. De technische en functionele kwaliteit van het product beïnvloeden deze ervaringen. De technische kwaliteit gaat over hetgeen de consument krijgt (materiaal, verpakking et cetera) en de functionele kwaliteit focust op de manier waarop de consument het product krijgt (de winkel, de medewerkers, het schap et cetera).

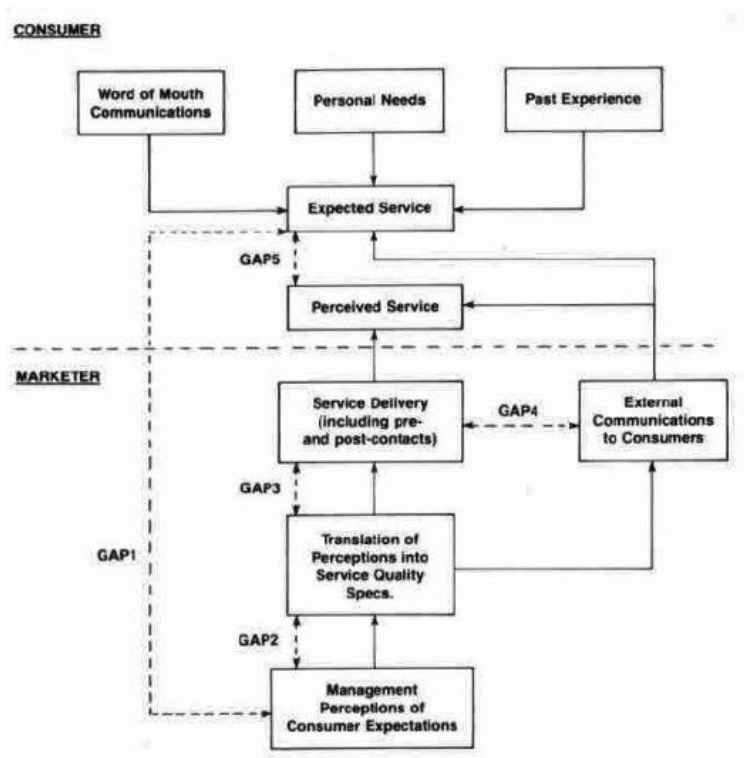
Het managen van de *perceived service quality* betekent dat de organisatie ervoor moet zorgen dat de verwachte en ervaren servicekwaliteit op elkaar aansluiten om zo klanttevredenheid te bereiken (Grönroos, 1984). Om het gat tussen de verwachte en ervaren kwaliteit zo klein mogelijk te houden, moet de organisatie twee zaken op orde hebben:

1. De beloften over service, zoals de organisatie deze communiceert door onder andere marketingactiviteiten en mond-tot-mondreclame, moeten realistisch zijn als je deze vergelijkt met de service die de klant daadwerkelijk ontvangt.
2. Managers moeten begrijpen welke factoren de technische en functionele servicekwaliteit beïnvloeden en hoe de klant deze dimensies van kwaliteit ervaart.

De theorie van Grönroos is een goede indicator van kwaliteit. Door kwaliteit op te delen in verwachte en ervaren kwaliteit, is het meten van klanttevredenheid mogelijk (Grönroos, 1984). In plaats van het achterhalen welke producteigenschappen tot klanttevredenheid leiden, zoals Kano beschrijft, moet je volgens Grönroos het verschil tussen de verwachte en ervaren kwaliteit achterhalen om klanttevredenheid te meten. Aan de hand van deze theorie zou het voor dit onderzoek zaak zijn om bij de klanten na te gaan wat zij verwachten van de dienst en of de organisatie dit ook waarmaakt. Door de verwachtingen in kaart te brengen, is het mogelijk om een beeld te schetsen van de eigenschappen die de verwachtingen niet waarmaken en dus leiden tot ontevredenheid. De organisatie kan deze eigenschappen vervolgens optimaliseren.



SERVQUAL – Parasuraman, Zeithaml en Berry (1985)



Figuur 4.3 *SERVQUAL-model* (overgenomen van Parasuraman et al., 1985, p. 44)

Op basis van het Total Perceived Service Quality-model van Grönroos ontwikkelden Parasuraman et al. een jaar later het *SERVQUAL-model*, zoals weergegeven in figuur 4.3. De naam SERVQUAL is een samenvoeging van service en quality. Net als Grönroos stellen zij dat het meten van de kwaliteit gebeurt op basis van het verschil tussen de verwachting en ervaring van de klant (Parasuraman et al., 1985). Volgens Parasuraman, Zeithaml en Berry (1988) is het meten van servicekwaliteit mogelijk door de kwaliteitspercepties van de klant te onderzoeken. De beste situatie voor een organisatie is als de servicekwaliteit overeenkomt met de verwachte servicekwaliteit. Als de waargenomen servicekwaliteit minder is dan de verwachte kwaliteit, is dat het gevolg van kloven in het dienstverleningsproces. Een andere benaming voor het model is daarom het GAP-model, omdat het model een aantal gaps (kloven) behandelt die een organisatie zou moeten dichten:

- Gap 1: verwachting dienstverlening <> managementperceptie
- Gap 2: managementperceptie <> specificaties
- Gap 3: specificaties <> daadwerkelijke dienstverlening
- Gap 4: daadwerkelijke dienstverlening <> externe communicatie
- Gap 5: verwachte dienstverlening <> ervaren dienstverlening

Op basis van de theorie meet je de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van vijf dimensies (Parasuraman et al., 1985):

1. Tastbare zaken: tastbare zaken zoals personeel



2. Betrouwbaarheid: is de dienstverlener in staat om de beloofde dienst aan te bieden?
3. Reactievermogen: responsiviteit van de organisatie richting de klant
4. Zekerheid: vertrouwen van de organisatie richting klant
5. Empathie: kan het personeel zich inleven in de klant?

Door aan elke dimensie een score te koppelen, is het met dit model mogelijk om een goed beeld te schetsen van de servicekwaliteit en hieruit wordt duidelijk welke dimensies de organisatie moet verbeteren. Volgens Parasuraman et al. leidt het waarnemen van een betere servicekwaliteit door de klant tot een hogere klanttevredenheid (Parasuraman et al., 1988). Voor dit onderzoek is aan de hand van deze theorie te achterhalen welke eigenschappen van de dienst voor kwaliteitsverschil zorgen, om deze op basis hiervan te kunnen aanpassen.

Kritieken op het SERVQUAL-model

Het SERVQUAL-model kent ook enkele kritieken. Volgens Kang en James (2004) heeft het SERVQUAL-model vooral een Amerikaans perspectief en richt het model zich enkel op de functionele kenmerken en niet op de technische, wat Grönroos (1984) in zijn theorie juist wel doet. Een accuraat beeld van de kwaliteit blijft hierdoor uit. Buttle (1996) bekritiseert het model, omdat deze theorie vooral de tevredenheid van consumenten over producten of diensten meet in plaats van de kwaliteit van die producten of diensten. Cronin en Taylor (1992) stellen weer dat mensen niet in staat zijn om vooraf een goede verwachting te scheppen van een product of dienst. Zij vinden daarom dat uitgaan van het verschil tussen de verwachte en ervaren servicekwaliteit niet goed is.

Overeenkomsten en verschillen

De grootste overeenkomst tussen de drie modellen is dat het allemaal modellen zijn om klanttevredenheid mee te meten. Daarnaast hebben Grönroos (1984) en Parasurman et al. (1985) nog gemeen dat hun modellen allebei betrekking hebben op het meten van de functionele kwaliteit en allen stellen tevens dat het meten van kwaliteit gebeurt op basis van het verschil tussen verwachtingen en ervaringen. Het verschil is dat Grönroos naast de functionele kwaliteit ook de technische en relationele kwaliteit in zijn model heeft meegenomen. Het verschil tussen deze modellen en die van Kano (1984, in Berger et al., 1993) is weer dat Kano het meten van klanttevredenheid specifiek beschrijft en hij vooral op producteigenschappen en klantbehoeften focust in plaats van op verwachte en ervaren kwaliteit. Kortom, volgens Kano heeft klanttevredenheid te maken met behoeften en wat de klant voor product of dienst wil en volgens Grönroos en Parasuraman et al. gaat het eerder om servicekwaliteit en wat de klant van het product of de dienst vindt.

4.2. Centrale theorie en conceptueel model

Deze paragraaf licht toe welke theorie het beste past bij dit onderzoek en wat de aspecten van het conceptueel model precies inhouden.

Centrale theorie

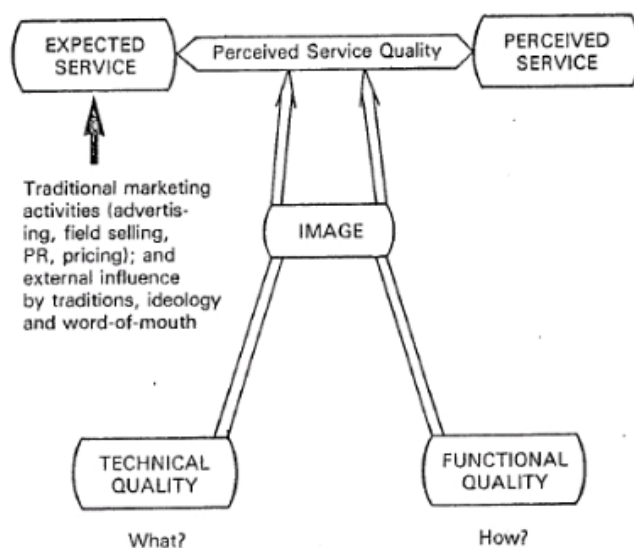
De vorige paragraaf betreft drie theorieën die mogelijk bruikbaar zijn voor het onderzoek. Van de drie



theorieën is het Total Perceived Service Quality-model van Grönroos uit 1984 het meest geschikt om toe te passen op dit onderzoek. Dit model is allereerst uitstekend bruikbaar voor kwalitatief onderzoek (Grönroos, 1984). Daarbij komt ook dat in dit model zowel de technische, functionele als relationele kwaliteit centraal staat, terwijl het SERVQUAL-model een Amerikaans perspectief heeft en alleen betrekking heeft op de functionele kwaliteit. Dit kan een onvolledig en eenzijdig beeld geven (Kang & James, 2004). In dit onderzoek is juist ook de technische kwaliteit belangrijk, omdat het voornamelijk gaat om de dienst die de organisatie levert. De vragenlijst die bij het model van Kano hoort, is voornamelijk geschikt voor kwantitatief onderzoek. Bij iedere vraag zijn er slechts vijf antwoordmogelijkheden waaruit de klant kan kiezen (Sauerwein et al., 1996). In dit onderzoek is echter diepgang vereist. Daarbij stelt Yang (2005) ook dat het model van Kano niet ingaat op kwaliteitsattributen, terwijl in dit onderzoek de mate waarin klanten een eigenschap belangrijk vinden wel relevant is. De theorie van Grönroos (1984) is dus het meest geschikt om dit probleem te analyseren. Met de theorie is het mogelijk om in kaart te brengen wat de verwachtingen waren van de klanten met betrekking tot de dienst en wat hun daadwerkelijke ervaringen hiermee zijn. Als duidelijk wordt op welke vlakken de verwachtingen en ervaringen verschillen, dan kan de organisatie ervoor zorgen dat ze de dienst op die vlakken optimaliseert om het verschil te minimaliseren.

Conceptueel model

Figuur 4.4 geeft de theorie van Grönroos (1984) grafisch weer. Het model bevat drie onderdelen. De verwachte kwaliteit (*expected quality*) is het beeld dat de klant voor aankoop van een product of dienst heeft. De ervaren kwaliteit (*experienced quality*) beoordeelt de klant na aankoop en gebruik van een product of dienst. De waargenomen kwaliteit (*perceived quality*) zijn de verwachte en ervaren kwaliteit samen. Grönroos stelt dat de waargenomen kwaliteit van de service net zo belangrijk is als de algehele tevredenheid over het geleverde product of de dienst (Grönroos, 2007).



Figuur 4.4 Total Perceived Service Quality-model (overgenomen van Grönroos, 1984, p. 40)



Verwachte kwaliteit

Volgens Grönroos is de verwachte kwaliteit afhankelijk van vier factoren: marketingcommunicatie, imago, klantbehoeften en mond-tot-mondreclame. Een bedrijf of organisatie kan door middel van marketingcommunicatie een bepaalde belofte doen die bij de klant een bepaalde verwachting creëert. Ook door mond-tot-mondreclame kunnen klanten een bepaald beeld vormen van een product of dienst. Daarnaast zal een bedrijf met een goed imago (potentiële) klanten hebben met hogere verwachtingen. Tot slot spelen de klantbehoeften een belangrijke rol in de verwachte kwaliteit. Hoe groter de behoefte aan een bepaalde dienst, hoe hoger de verwachting ligt (Grönroos, 1984).

Ervaren kwaliteit

Een klant vormt de ervaren kwaliteit door het beoordelen van de technische, functionele en relationele kwaliteit van de dienst. De technische kwaliteit gaat over hetgeen de klant krijgt, dus het concrete product of de dienst. Dit gaat om het proces dat de klant waarneemt tijdens de interactie met de organisatie. De functionele kwaliteit gaat over de manier waarop de organisatie het product of de dienst aanbiedt, oftewel de presentatie richting de klant. De relationele kwaliteit gaat om wie de dienst levert en heeft betrekking op de geloofwaardigheid en reputatie van de dienstverlener. De technische en functionele kwaliteit vormen samen de relationele kwaliteit. Als de relationele kwaliteit goed is, dan zal de klant gebreken aan de technische en functionele kwaliteit eerder accepteren (Grönroos, 1984).

Waargenomen kwaliteit

De verwachte en ervaren kwaliteit vormen uiteindelijk samen de totaal waargenomen kwaliteit (*total perceived service quality*). Grönroos (2007) hanteert zeven criteria om de totaal waargenomen kwaliteit van de dienstverlening te meten, die zowel de technische als de functionele als de relationele kwaliteit in kaart brengen:

1. *Professionaliteit en vaardigheden*: Klanten gaan ervan uit dat een dienstverlener de benodigde kennis en vaardigheden heeft om de klant op een professionele manier te helpen. Dit criterium betreft de technische kwaliteit.
2. *Houding en gedrag*: Klanten verwachten een klantvriendelijke en behulpzame instelling van medewerkers van de organisatie. Dit criterium betreft de functionele kwaliteit.
3. *Toegankelijkheid en flexibiliteit*: Klanten gaan ervan uit dat de aanbieder de dienstverlening zo inricht, dat de klant er probleemloos toegang tot heeft en dat het aansluit op de behoeften van de klant. Dit criterium betreft de functionele kwaliteit.
4. *Betrouwbaarheid en geloofwaardigheid*: Klanten vertrouwen erop dat de aangeboden dienstverlening aan de beloften voldoet en dat het belang van de klant hierin voorop staat. Dit criterium betreft de functionele kwaliteit.
5. *Dienstherstel*: Klanten gaan ervan uit dat de aanbieder er alles aan doet om een volwaardige dienst af te leveren en dat de dienstverlener fouten ook onmiddellijk herstelt. Dit criterium betreft de functionele kwaliteit.



6. *Service landschap*: Klanten gaan ervan uit dat de service een positieve ervaring van het serviceproces biedt. Dit criterium betreft de functionele kwaliteit.
7. *Reputatie en geloofwaardigheid*: Klanten vertrouwen erop dat de dienstverlener een goede prestatie levert en dat de klant bij de dienstverlener aan het juiste adres is. Dit criterium betreft de relationele kwaliteit (Grönroos, 2007).

4.3. Kritische review

Om de theorie en het conceptuele model goed toe te kunnen passen, is het van belang om ook de (positieve) kritiek op theorie te kennen. Dit zijn aspecten om, waar nodig, rekening mee te houden tijdens het onderzoek. Deze paragraaf behandelt enkele kritieken op het model van Grönroos.

Brogowicz, Delene en Lyth (1990)

Brogowicz et al. zijn zeer positief over de theorie van Grönroos. Zij zien hem dan ook als de meest productieve bijdrager op het gebied van onderzoek naar servicekwaliteit. Hij focust in zijn theorie op interactie tussen de ontvanger en aanbieder en maakt onderscheid tussen technische en functionele kwaliteit. Toch vinden zij dat het model van Grönroos niet volledig is. Daarom besloten zij om op basis van het model van Grönroos en een aantal andere modellen zelf een model te ontwikkelen waarin zij de Europese benadering met de Amerikaanse combineren. Het nieuwe model wijkt van die van Grönroos af als het gaat om de 'perceived service'. Zij vinden dat traditionele marketingactiviteiten, invloeden van buitenaf en het imago van het bedrijf hier ook invloed op hebben. Daarnaast komt in het model van de onderzoekers naar voren dat een organisatie een missie moet bepalen en marketingstrategieën moet ontwikkelen en uitvoeren. Dit misten zij in het model van Grönroos. Ook moet de organisatie eerst de specificaties van de aangeboden dienst definiëren voordat zij deze aanbiedt (Brogowicz et al., 1990).

Kang en James (2004)

Gi-Du Kang en Jeffrey James deden onderzoek naar het model van Grönroos. Zij stelden dat de verwachte kwaliteit van een service afhankelijk is van het technische, functionele en relationele component, zoals Grönroos zijn model ook inrichtte. Hierdoor is het model geschikt voor kwalitatief onderzoek. Hun kritiek betreft vooral de technische kwaliteit. Deze zou in bepaalde branches moeilijk te meten zijn. De onderzoekers geven hierbij aan dat het belangrijk is om te letten op het verschil in impact van de technische en functionele kwaliteit op de ervaren kwaliteit. Uit hun onderzoek blijkt dat de functionele kwaliteit een grotere invloed heeft op de algehele kwaliteit van de service dan de technische kwaliteit. Zij kwamen ook tot de conclusie dat de Europese benadering van Grönroos een representatiever beeld van servicekwaliteit schetst dan de Amerikaanse aanpak van Parasuraman et al. Het SERVQUAL-model richt zich enkel op de functionele kwaliteit en belicht daardoor niet alle attributen van servicekwaliteit (Kang & James, 2004).

Seth en Deshmukh (2005)

Seth en Deshmukh (2005) hebben een review geschreven over negentien verschillende modellen die allemaal gaan over servicekwaliteit. Het Total Perceived Service Quality-model van Grönroos namen zij hierin ook mee. In hun discussie geven zij aan dat ze een beperking bij dit model ondervonden: het model biedt geen techniek



waarmee men de technische en functionele kwaliteit kan meten (Seth & Deshmukh, 2005). Dit hoeft voor het onderzoek echter geen probleem te zijn, want Grönroos beschreef in zijn boek *Service Management and Marketing* uit 2007 zeven criteria die waargenomen kwaliteit bepalen. Verder zijn de onderzoekers positief over het model. Ze geven aan dat het model van Grönroos nog steeds een veelgebruikt model is, ondanks dat deze al lang bestaat (Seth & Deshmukh, 2005).

Rahman, Khan en Haque (2012)

Rahman et al. schreven een artikel waarin zij de kwaliteit van service behandelen. Het artikel heeft betrekking op het SERVQUAL-model van Parasuraman et al. en het Total Perceived Service Quality-model van Grönroos. De onderzoekers stellen dat er meer elementen zijn die invloed hebben op klanttevredenheid dan enkel de elementen die Grönroos benoemt. De factor 'prijs' zou bijvoorbeeld ook direct invloed hebben op tevredenheid. Vanuit de bestaande theorieën ontwikkelden zij zelf een model die wel uitbreiding kent. Hierin hebben zij het element 'imago' overgenomen, omdat zij dit een belangrijk element vinden uit het model van Grönroos (Rahman et al., 2012).

Ondanks de beschreven kritieken, hanteert dit onderzoek toch het model van Grönroos, omdat dit model zowel de functionele als de technische als de relationele kwaliteit behandelt (Grönroos, 2007). Daarnaast is het model van Grönroos ook een veelgebruikt model om de verwachte en ervaren kwaliteit van een product of dienst in kaart te brengen (Seth & Deshmukh, 2005) en het model geeft een volledig beeld van klanttevredenheid (Kang & James, 2004).

Wel houdt de opdrachtnemer rekening met de kritieken door goed te letten op het verschil in impact van de technische en functionele kwaliteit op de ervaren kwaliteit, omdat dit moeilijk te meten is (Kang & James, 2005). Rahman et al. (2012) stellen dat de factor prijs ook invloed heeft op tevredenheid, maar dat is in dit onderzoek niet van toepassing, omdat de klant de dienst niet direct koopt.

4.4. Hypothesen

Deze paragraaf bestaat uit een toelichting van de drie hypothesen die dit onderzoek toetst. De hypothesen komen voort uit een wetenschappelijke publicatie van de auteur over de theorie.

Hypothese 1: *Als de verwachte kwaliteit gelijk is aan de ervaren kwaliteit, dan is er sprake van klanttevredenheid.*

De hypothese sluit aan op het volgende citaat: *'Managing the perceived service quality means that the firm has to match the expected service and the perceived service to each other so that consumer satisfaction is achieved'* (Grönroos, 1984, p. 42-43).

Toelichting:

Mantelzorgers hebben klachten over de informatievoorziening. Momenteel komen de verwachtingen en ervaringen van de doelgroep dus niet overeen. Als bovenstaande hypothese juist is, dan is het dus noodzaak dat Topaz de ervaring laat aansluiten op de verwachting om klanttevredenheid te bereiken.



Hypothese 2: Als een klant vooraf in aanraking komt met de marketingactiviteiten van een bedrijf, dan heeft dit invloed op de verwachtingen van de klant.

De hypothese sluit aan op het volgende citaat: *'Traditional marketing activities – advertising, field selling, pricing, etc. – can be used in order to give promises to target customers. Such promises influence the expectations of the customers, and have an impact on the expected service. Moreover, traditions ("we have always done so") and ideology (religion, political involvement, etc.) may also have an effect on a given customer's expectations. The same goes for word-of-mouth communication'* (Grönroos, 1984, p. 37).

Toelichting:

Het doel van marketingactiviteiten is het overbrengen van bepaalde beloften op de klant. Deze beloften beïnvloeden de verwachtingen die een klant heeft en hebben dus invloed op de verwachte service. Als bovenstaande hypothese juist is, dan kan het voor Topaz zinvol zijn om door middel van marketingactiviteiten de verwachtingen van de doelgroep te beïnvloeden.

Hypothese 3: Als de technische kwaliteit in ieder geval op een bevredigend niveau is, dan is de functionele kwaliteit over het algemeen belangrijker voor de 'perceived service'.

De hypothese sluit aan op het volgende citaat: *'As far as services are concerned, these observations would suggest that functional quality is more important to the perceived service than the technical quality, at least as long as the latter quality dimension is on a satisfactory level'* (Grönroos, 1984, p. 41).

Toelichting:

Bovenstaande hypothese stelt dat wanneer de technische kwaliteit van een product of dienst van een organisatie op bevredigend niveau is, de functionele kwaliteit belangrijker is. Als deze hypothese juist is, dan moet Topaz er dus rekening mee houden dat de manier waarop zij de informatievoorziening aanbiedt, belangrijker is dan de informatievoorziening zelf.



5. Methodologie

De methodologie betreft de verantwoording van het handelen van de onderzoeker. Dit hoofdstuk bestaat uit een toelichting van de gehanteerde onderzoeksmethoden, waarin centraal staat wat, hoe en waarom iets gebeurt. De uiteindelijke resultaten zijn afhankelijk van de aanpak en invulling van de onderzoeksmethoden.

5.1. Deskresearch

Reeds bestaande informatie die relevant kan zijn voor het onderzoek is verkrijgbaar door middel van deskresearch (Verhoeven, 2011). Voor dit onderzoek is het doen van deskresearch relevant om de huidige situatie en omgevingsfactoren in kaart te brengen. Het maken van een interne en externe analyseren gebeurt dan ook aan de hand van deskresearch. Gesprekken met medewerkers van de afdeling M&C vormen daarnaast de basis voor de probleembeschrijving. Deskresearch kan ook ondersteuning bieden bij het begrijpen van onderzoeksvragen en de uitvoering van verder onderzoek (Baarda & De Goede, 2006). In dit onderzoek staat klanttevredenheid centraal en daarom is deskresearch geschikt om in kaart te brengen welke klanttevredenheidstheorieën geschikt zijn om het probleem mee te analyseren.

5.2. Fieldresearch

Deze paragraaf betreft een toelichting van de toepassing van het kwalitatieve onderzoek.

5.2.1. Kwalitatief onderzoek

Het doel van kwalitatief onderzoek is het krijgen van inzicht in de wensen, gevoelens, het gedrag bij gebruik of aankoop, de opvattingen en houding van mensen ten aanzien van een bepaald merk, product of dienst (Meier & Broekhoff, 2012). In dit onderzoek is het in kaart brengen van het verschil tussen de verwachte en ervaren kwaliteit bij de mantelzorgers over de informatievoorziening het hoofddoel. Hierbij is het van belang om motivaties en voorkeuren van mantelzorgers te achterhalen en aangezien dit het beste kan door middel van doorvragen, is een kwalitatieve onderzoeksmethode voor dit onderzoek het meest geschikt.

5.2.2. Opbouw topic guide

Met zijn model beschrijft Grönroos hoe de klant de kwaliteit van de verleende service ervaart. Kwaliteit gaat hierbij om de waargenomen kwaliteit door de afnemer. Volgens Grönroos beïnvloeden twee factoren de waargenomen kwaliteit: verwachte kwaliteit en ervaren kwaliteit. De verwachte kwaliteit is afhankelijk van de factoren marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame, imago en klantbehoeften en de ervaren kwaliteit is afhankelijk van de technische, functionele en relationele kwaliteit (Grönroos, 1984). De topics en vragen voor het interview hebben dan ook betrekking op deze factoren. In paragraaf 5.4 is een nadere toelichting te vinden op het onderzoeken van de deelvragen.

5.2.3. Halfgestructureerde interviews

Het afnemen van de vragenlijst gebeurt door middel van halfgestructureerde face-to-face-interviews. Bij deze vorm van interviewen is er wel een vragen- of topiclijst (zie bijlage C), maar er is alle ruimte voor eigen inbreng van de respondent (Verhoeven, 2011). De interviewer kan zich hierbij flexibel opstellen en goed inspelen op de



situatie. Zo bestaat bijvoorbeeld de mogelijkheid om door te vragen als de respondent iets interessants zegt of als het voor de interviewer niet helemaal duidelijk is wat de respondent bedoelt. Op deze manier is het makkelijker om meer gedetailleerde informatie en inzichten te verkrijgen, wat bij kwalitatief onderzoek vaak het doel is (Baarda, 2014). Alle interviews vinden plaats op de Topaz locatie waar de naaste van de mantelzorger woont. Dit is vertrouwde plek voor de respondenten, waardoor zij zich sneller op hun gemak voelen.

5.2.4. Verwerking resultaten

Indien de respondent goedkeuring geeft, neemt de interviewer de gesprekken op, zodat er na afloop een audiobestand van het interview is. Dit biedt de mogelijkheid om de gesprekken achteraf letterlijk uit te kunnen typen om er zo een verbatim van te maken (zie bijlage D). Het analyseren van deze verbatims geschiedt met behulp van analyseschema's (zie bijlage E).

5.3. Selectie respondenten

Deze paragraaf betreft een toelichting van het selectieproces voor het werven van respondenten voor de halfgestructureerde interviews.

5.3.1. Populatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle mantelzorgers van huidige cliënten met dementie van de locaties Topaz Foreschate, Topaz Groenhoven, Topaz Haagwijk, Topaz Munnekewij, Topaz Overduin, Topaz Overrhyn, Topaz Vlietwijk en Topaz Zuydtwijck, zowel mannelijk als vrouwelijk, vanaf achttien jaar. Verhoeven (2011) stelt dat het bevragen van de gehele beoogde doelgroep vrijwel nooit haalbaar is in verband met tijd en het bereiken van de respondenten. Vanwege de duur van het onderzoek is het dan ook niet haalbaar om mantelzorgers van alle acht bovengenoemde locaties te interviewen. De opdrachtnemer maakt daarom de keuze om alleen mantelzorgers te interviewen van cliënten van de locaties Topaz Haagwijk, Topaz Overrhyn, Topaz Vlietwijk en Topaz Zuydtwijck. Bij de locatiekeuze maakt zij onderscheid tussen verpleeghuizen en woonzorgcentra en de grootte van de locaties. Om de doelgroep nog verder af te bakenen, kiest de opdrachtnemer voor mantelzorgers van cliënten met dementie, omdat cliënten met dementie de grootste doelgroep vormen van Topaz. De gekozen locaties hebben ook allen dementie als specialisatie. Daarnaast zijn cliënten met dementie over het algemeen slecht in staat om bepaalde informatie te communiceren naar hun mantelzorgers. Voor mantelzorgers van deze cliënten is een goede, volledige informatievoorziening dus het meest van belang.

5.3.2. Steekproefomvang

Volgens Baarda en De Goede (2006) zijn pragmatische gronden meestal van invloed op de omvang van de steekproef. Hierbij is het uitgangspunt vaak de maximaal haalbare steekproefomvang met betrekking tot tijd, geld en beschikbaarheid van respondenten. Verhoeven (2011) stelt dat stoppen met het afnemen van interviews pas kan als er verzadiging optreedt. Dat betekent dat stoppen met het afnemen van interviews pas kan als de respondenten geen nieuwe informatie meer geven. Verhoeven (2011) stelt dat 25 interviews erg



veel is en dat het verzadigingspunt al na tien interviews kan optreden. De opdrachtnemer hanteert dan ook deze aantallen, maar om de kans op verzadiging te vergroten, gaat zij ervan uit dat het verzadigingspunt na elf interviews optreedt (zie tabel 5.1). Als blijkt dat dit toch niet het geval is, is het afnemen van extra interviews altijd nog mogelijk.

Voorkomen van een tekort aan respondenten

Om een tekort aan respondenten te voorkomen, start de werving van respondenten al in week vijf van het onderzoek (13 –19 mrt). Ook gaat er voor aanvang van die week een e-mail uit naar alle gebiedsmanagers van Topaz met daarin een uitleg, het doel en het belang van het onderzoek. Zij vormen namelijk de schakel met de teammanagers van de verschillende locaties van Topaz. De teammanagers hebben vaak direct contact met mantelzorgers en zij kunnen dus contactgegevens aanleveren van potentiële respondenten. In het geval dat teammanagers niet op tijd contactgegevens aanleveren, is het noodzakelijk dat de opdrachtnemer zelf gaat werven op de locaties door potentiële respondenten persoonlijk aan te spreken.

5.3.3. Selectie

Het werven van respondenten geschiedt met behulp van teammanagers. De contactgegevens van deze medewerkers zijn via het sociaal intranet 'Toplaza' van Topaz te achterhalen. Het contacteren van deze medewerkers gebeurt via e-mail of telefonisch. De selectie van de respondenten geschiedt op basis van de volgende criteria:

- De respondenten dragen mantelzorg voor cliënten met dementie die ten tijde van het onderzoek cliënt zijn bij Topaz Haagwijk, Topaz Overrhyn, Topaz Vlietwijk of Topaz Zuydtwijk;
- De respondenten zijn minimaal achttien jaar oud.

Het is belangrijk dat de mantelzorgers achttien jaar of ouder zijn, zodat zij zelf toestemming kunnen geven voor het interview. Aangezien de meeste mantelzorgers kinderen of partners van cliënten zijn, zal dit criterium waarschijnlijk geen problemen opleveren (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 9 maart 2017). In tabel 5.1 is de verdeling van de respondenten over de locaties te zien.

Locatie	Aantal respondenten
Topaz Haagwijk	2
Topaz Overrhyn	3
Topaz Vlietwijk	2
Topaz Zuydtwijk	4
<i>Totaal</i>	11 respondenten

Tabel 5.1 *Respondentschema*



5.4. Operationalisatie

Deze paragraaf beschrijft hoe alle factoren die volgens Grönroos van invloed zijn op klanttevredenheid zijn te vertalen naar een meetbare vragenlijst voor het kwalitatieve onderzoek. De bijbehorende topic guide is te vinden in bijlage C.

Deelvraag 1: Wat is de verwachte kwaliteit bij mantelzorgers over de informatievoorziening?

Deze deelvraag moet inzicht geven in het beeld dat mantelzorgers vooraf van de informatievoorziening hebben. De verwachte kwaliteit kan volgens Grönroos ontstaan door de volgende vier elementen: marketingcommunicatie, imago, klantbehoeften en mond-tot-mondreclame (Grönroos, 1984).

De factoren marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame hebben betrekking op de communicatie-uitingen van Topaz en de ervaringen die de respondent hiermee heeft. Zo kan de interviewer vragen of de respondent op de hoogte is van de huidige marketingcommunicatiemiddelen en of de mening van anderen de mantelzorger beïnvloedt. Bij imago gaat het om het algehele beeld dat de respondent van de organisatie heeft. Bij de klantbehoeften kan de interviewer vragen wat de respondenten van de informatievoorziening verwachten.

Deelvraag 2: Hoe beoordelen mantelzorgers de technische kwaliteit van de informatievoorziening?

Deze deelvraag moet inzicht geven in hoe de mantelzorgers de technische kwaliteit van de informatievoorziening beoordelen. Dit gaat om de concrete dienst die Topaz aan de mantelzorgers verleent.

De toetsing van de technische kwaliteit geschiedt aan de hand van de professionaliteit van de informatievoorziening. De interviewer vraagt de respondenten wat zij van de informatieonderwerpen vinden, of er bepaalde zaken ontbreken en hoe zij de huidige communicatiemiddelen beoordelen.

Deelvraag 3: Hoe beoordelen mantelzorgers de functionele kwaliteit van de informatievoorziening?

Deze deelvraag moet inzicht geven in hoe mantelzorgers de functionele kwaliteit van de informatievoorziening beoordelen. Dit gaat over de manier waarop Topaz de informatievoorziening aanbiedt.

Houding en gedrag spelen een rol bij de functionele kwaliteit. Dit onderwerp gaat dan ook over vriendelijkheid en spontaniteit van medewerkers en hoe de respondent de hulp van medewerkers ervaart. Ook toegankelijkheid en flexibiliteit beïnvloeden de functionele kwaliteit. Dit topic gaat over in hoeverre de respondenten toegang hebben tot informatie en of dat makkelijk of moeizaam gaat. Betrouwbaarheid en geloofwaardigheid zijn tevens belangrijke factoren bij de beoordeling van functionaliteit. De interviewer vraagt de respondenten in hoeverre ze de informatievoorziening betrouwbaar vinden overkomen, of Topaz zorgvuldig met informatie omgaat en of de informatievoorziening compleet en actueel is. Dienstherstel gaat over in hoeverre Topaz problemen oplost of vermijdt en hoe zij met gevoelige kwesties omgaat. Tot slot beïnvloedt servicelandschap de functionele kwaliteit. Dit heeft betrekking op de manier waarop de organisatie de respondenten benadert (formeel/informeel) en de frequentie van de informatie.

**Deelvraag 4: *Hoe beoordelen mantelzorgers de relationele kwaliteit van de informatievoorziening?***

Deze deelvraag moet inzicht geven in hoe mantelzorgers de relationele kwaliteit van de informatievoorziening beoordelen. Dit is afhankelijk van wie de informatievoorziening aanbiedt.

De relationele kwaliteit hangt af van de elementen 'interactie' en 'reputatie en geloofwaardigheid'. De interactie is te meten aan de hand van het contact tussen de organisatie en de mantelzorgers. Het toetsen van de reputatie gebeurt aan de hand van vragen over het contact met de organisatie voordat de mantelzorgers met Topaz in aanraking kwamen en of Topaz de respondent vooraf heeft ingelicht over de inrichting van de informatievoorziening.



6. Resultaten

Dit hoofdstuk betreft een uitwerking van de resultaten die voortkomen uit de interviews. De resultaten hebben betrekking op de onderzoeksdoelgroep, de verwachte kwaliteit en de ervaren kwaliteit. Het hoofdstuk sluit af met de toetsing van de hypothesen. De bijbehorende verbatim's zijn terug te lezen in bijlage D en de analyseschema's zijn te vinden in bijlage E.

6.1. Respondenten

In hoofdstuk vijf komt naar voren dat er minimaal elf respondenten nodig zijn om een verzadigingspunt te bereiken. Op basis van de opgestelde criteria vonden teammanagers veertien geschikte respondenten waarvan zij contactgegevens aanleverden. Hiervan gaven elf mantelzorgers aan mee te willen werken. De interviews vonden plaats in de periode 27 april – 16 mei 2017. De redenen voor de andere respondenten om het verzoek af te wijzen, waren andere prioriteiten en het feit dat het een face-to-face-interview betrof. Aan een telefonisch interview of een online vragenlijst hadden zij echter wel willen meewerken.

De geschatte duur van de interviews was 45 minuten. De interviews duurden uiteindelijk gemiddeld 35 minuten. Dit kwam voornamelijk doordat sommige vragen op elkaar lijken. De vragen bij het onderdeel 'ervaringen' zijn voornamelijk controlevragen om te toetsen of Topaz de verwachtingen ook waarmaakt. Hierdoor hoefden respondenten bij sommige vragen minder lang na te denken over een antwoord.

6.2. Verwachte kwaliteit

Verwachte kwaliteit is te meten aan de hand van vragen over marketingcommunicatie, mond-tot-mondreclame, imago en klantbehoeften.

Marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame

Diverse respondenten geven aan dat zij Topaz kennen door de locaties, omdat zij bij een of meerdere locaties in de buurt wonen. Een paar andere respondenten geven aan dat ze via internet naar een zorgcentrum zochten en toen bij Topaz uitkwamen. De overige raakten bekend met de organisatie door hun casemanager, werk of familie. Hieruit blijkt dat mond-tot-mondreclame en de website de enige marketingcommunicatiemiddelen zijn die hier invloed op hadden (zie analyseschema E1). De meeste respondenten geven aan dat zij door de locatie en/of het zorgaanbod bij Topaz terecht kwamen. De locatie zit bijvoorbeeld in de buurt of spreekt qua uitstraling en voorzieningen aan of de locatie biedt de gewenste zorg (zie analyseschema E2).

Imago

De meeste respondenten hadden vooraf nog geen beeld van Topaz, omdat ze de organisatie nog niet kenden of er nooit eerder mee in aanraking kwamen (zie analyseschema E5). Bijna alle respondenten geven hierbij aan dat ze ook niemand kennen die wel al cliënt of mantelzorger bij Topaz was. Dit kon hun verwachtingen dus ook niet beïnvloeden. Slechts een paar respondenten hadden wel eerdere ervaringen met Topaz, maar doordat dit lang geleden of tijdelijk was, hebben deze eerdere ervaringen hun verwachtingen niet beïnvloed (zie analyseschema E6).



De respondenten verschillen van mening als het om verbeterpunten voor Topaz gaat. Veel respondenten geven aan dat te weinig personeel en dus persoonlijke aandacht een verbeterpunt is, omdat er behalve de medische verzorging verder geen tijd is voor bewoners en dat er tevens weinig tijd is om vragen te stellen. Andere genoemde verbeterpunten betreffen de communicatie, zoals weinig terugkoppeling en het gebrek aan een maandelijks update over de gezondheid van de cliënt (zie analyseschema E7). Als positieve punten geeft ongeveer de helft van de respondenten aan dat het personeel van Topaz aardig is en de andere helft dat de zorg goed is. Als redenen hiervoor geven de respondenten aan dat het personeel betrokken en vriendelijk is en altijd voor de cliënten en mantelzorgers klaarstaat (zie analyseschema E8).

Klantbehoeften

Diverse respondenten geven aan dat de locatie en het zorgaanbod de doorslag gaven voor de keuze om bij Topaz te verblijven. Andere respondenten geven weer aan dat de huiselijke en gezellige sfeer en uitstraling van de locaties doorslaggevend waren. De overige stellen dat ze de keuze baseerden op de mooie tuin, het advies van de casemanager of eerdere ervaringen met de dagopvang (zie analyseschema E9).

Bijna alle respondenten geven aan dat zij het vanzelfsprekend vinden om vooraf te horen hoe de inrichting van de informatievoorziening eruitziet, omdat ze bij de opname van hun naasten willen weten waar ze hun informatie vandaan kunnen halen en wat de gang van zaken is op de betreffende locatie. Als mantelzorger zijnde zijn zij namelijk vaak aanwezig (zie analyseschema E12).

Cliënt- en gezondheidgerelateerde informatie is wat de meeste respondenten verwachten te krijgen. Zij vinden dit vanzelfsprekend, omdat hun gezondheid uiteindelijk de reden is dat de cliënten bij Topaz wonen. Een aantal geeft daarbij ook nog aan informatie over de betreffende afdeling/locatie te verwachten, om inzicht te krijgen in onder andere activiteiten, heersende virussen en nieuw personeel. De respondenten hebben het bij de verwachtingen specifiek over onderwerpen of zaken waarover ze informatie willen. Communicatiemiddelen benoemen zij niet (zie analyseschema E3). De meerderheid geeft hierbij aan dat niks deze verwachtingen heeft beïnvloed. De respondenten vinden deze verwachtingen vanzelfsprekend, omdat zorg de hoofdreden is dat de cliënten bij Topaz wonen. Een enkeling geeft aan dat gesprekken met personeel van invloed waren, omdat hieruit bleek dat ze de betreffende informatie zouden krijgen (zie analyseschema E4).

De meeste respondenten vinden dat de huidige informatieonderwerpen niet aan de verwachtingen voldoen, omdat zij zelf bij personeel naar informatie over de cliënt of afdeling moeten vragen en er te weinig informatie op de website staat. De respondenten die aangeven neutraal te zijn, stellen dat ze niet echt weten wat ze erover moeten zeggen. Zij geven bijvoorbeeld aan dat ze alles wat ze willen weten enkel aan het personeel vragen of dat ze slechts sommige dingen niet goed vinden, zoals het zelf moeten vragen naar informatie over de cliënt en afdeling (zie analyseschema E10). De meeste respondenten vinden dat de huidige communicatiemiddelen wel aan hun verwachtingen voldoen. Zij geven hierbij aan dat ze vooraf geen andere middelen in gedachten hadden en dat de variatie van familiebijeenkomsten, nieuwsbrieven en persoonlijke communicatie voldoende is (zie analyseschema E11).



Beantwoording deelvraag 1: Wat is de verwachte kwaliteit bij mantelzorgers over de informatievoorziening?

Het merendeel van de respondenten wist van het bestaan van Topaz af door via internet naar een zorgcentrum te zoeken of doordat familie of casemanagers ze op Topaz wezen. Dit betekent dat de website en mond-tot-mondreclame de enige marketingcommunicatiemiddelen zijn die hier invloed op hadden en brochures, advertenties en social media niet. De respondenten vinden het vanzelfsprekend om vooraf te horen hoe de inrichting van de informatievoorziening eruitziet, omdat ze bij de opname van hun naasten willen weten waar ze hun informatie vandaan moeten en kunnen halen en wat de gang van zaken is op de betreffende locatie. De respondenten verwachten voornamelijk cliënt- en afdelingsgerelateerde informatie te krijgen, zoals nieuws over medicatie, voeding, activiteiten, virussen en nieuw personeel. De meeste respondenten geven hierbij aan dat niks deze verwachtingen heeft beïnvloed. Een enkeling geeft wel aan dat gesprekken met personeel van invloed waren, omdat hieruit bleek dat mantelzorgers de betreffende informatie zouden krijgen. Wat betreft communicatiemiddelen hadden de respondenten geen specifieke verwachtingen.

6.3. Ervaren kwaliteit

De ervaren kwaliteit is te meten op basis van vragen over de dienst, de manier waarop de organisatie de dienst aanbiedt en de relatie die de klant met de organisatie heeft.

Toekomstige mantelzorgers informeren

De helft van de respondenten zegt dat zij potentiële mantelzorgers van Topaz positief zou vertellen over de informatievoorziening. Redenen hiervoor zijn dat zij via de nieuwsbrief algemene informatie en nieuwtjes over de locatie krijgen en dat ze voor face-to-facecontact de familiebijeenkomsten hebben en personeel kunnen aanspreken. Sommige respondenten geven echter aan neutraal te zijn, omdat ze bijvoorbeeld niet weten hoe de inrichting van de informatievoorziening er precies uitziet of dat ze deze niet volledig vinden. De paar respondenten die negatief zijn, geven aan dat dit komt omdat ze zelf naar veel informatie moeten vragen (zie analyseschema E13).

Technische kwaliteit

Professionaliteit en vaardigheden

De meeste respondenten vinden de huidige informatieonderwerpen die Topaz communiceert niet goed. De voornaamste reden hiervoor is dat ze vinden dat ze de algemene informatie over wat er op de locaties gebeurt wel lezen in bijvoorbeeld de nieuwsbrief, maar dat ze persoonlijke informatie over de cliënt of afdeling niet horen en daar dus zelf achteraan moeten. En deze informatie vinden zij juist het meest belangrijk. Een enkeling geeft zelfs aan niet eens te weten wat de organisatie zoal communiceert. Verder zijn er nog een paar respondenten neutraal. Dit komt omdat zij geen idee hebben van de informatievoorziening, alleen interesse hebben in het welzijn van hun eigen naaste of bijvoorbeeld de nieuwsbrief goed vinden, omdat daar algemene informatie in staat, maar cliëntinformatie weer slecht vinden, omdat dit ontbreekt (zie analyseschema E14).

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan de zij de huidige communicatiemiddelen goed vindt. Deze respondenten zijn van mening dat er in de nieuwsbrief genoeg nieuwtjes en locatiegerelateerde informatie



staat en dat het persoonlijke contact met medewerkers ook prima verloopt. De andere helft is neutraal. Deze respondenten geven aan dat ze slechts één bepaald middel gebruiken, niet goed weten wat er allemaal is of ze vinden een deel van de middelen goed en een deel niet. Zo is er kritiek op de familiebijeenkomst, omdat Topaz niks met de uitkomsten en voorstellen doet. En de website is volgens een aantal respondenten niet actueel genoeg, omdat bijvoorbeeld nieuws zoals een griepvirus ontbreekt en bepaalde activiteiten en voorzieningen ontbreken of onjuist vermeld staan (zie analyseschema E15).

Beantwoording deelvraag 2: *Hoe beoordelen mantelzorgers de technische kwaliteit van de informatievoorziening?*

De respondenten beoordelen de informatieonderwerpen over het algemeen negatief. Zij vinden dat ze via de nieuwsbrief genoeg informatie en nieuwtjes krijgen over wat er zoal op de locaties gebeurt. Echter, naar persoonlijke informatie over de cliënt moeten zij vaak zelf vragen. Een enkeling geeft zelfs aan niet eens te weten wat Topaz zoal communiceert en op welke manier. Dit sluit dus niet aan bij hun verwachtingen. De respondenten beoordelen de middelen positiever. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat ze de huidige communicatiemiddelen goed vindt. Zij zijn van mening dat er in de nieuwsbrief genoeg nieuwtjes en locatiegerelateerde informatie staat en dat het persoonlijke contact met medewerkers ook prima verloopt. Wel hebben sommige respondenten kritiek op de familiebijeenkomsten en website. Zo hebben de familiebijeenkomsten geen duidelijk doel, omdat Topaz niks met voorstellen doet of terugkoppeling hierover geeft. De kritiek op de website betreft het ontbreken of onjuist vermelden van voorzieningen en activiteiten of het ontbreken van actueel nieuws, zoals een griepvirus. Maar de respondenten geven wel aan dat ze vooraf geen andere dan de huidige middelen in gedachten hadden.

Functionele kwaliteit

Houding en gedrag

De respondenten ervaren allen het contact met medewerkers van Topaz als goed. Zij vinden dat de medewerkers behulpzaam en vriendelijk zijn en dat je altijd met vragen bij hen terecht kan (zie analyseschema E16). Zij geven hierbij ook aan dat medewerkers van Topaz spontaan en vriendelijk overkomen, omdat ze altijd opgewekt en vrolijk zijn en dat het niet voorkomt dat ze ongeïnteresseerd overkomen of geen tijd voor je hebben. Ze proberen altijd zo snel mogelijk vragen te beantwoorden of, waar nodig, hulp te bieden (zie analyseschema E17).

Toegankelijkheid en flexibiliteit

Bijna alle respondenten geven aan dat zij vooraf geen informatie kregen over de inrichting van de informatievoorziening voor mantelzorgers. Dit voldoet dus niet aan hun verwachtingen (zie analyseschema E20). De respondenten geven aan cliëntinformatie, zoals gezondheidsveranderingen, medicatie en voeding, een standaard zaak te vinden waarover Topaz moet communiceren. Een paar respondenten geven hierbij nog aan dat ze afdelingsinformatie ook een standaard communicatieonderwerp vinden, zoals informatie over een virus, verbouwing of nieuwe medewerkers. Bij de verwachtingen van de informatievoorziening gaven zij al aan



dat ze dit belangrijke onderwerpen vinden, omdat dit allemaal zorggerelateerd is en dit is in de eerste plaats ook de reden dat de cliënten bij Topaz wonen (zie analyseschema E18).

Bijna alle respondenten vinden dat zij makkelijk met vragen bij iemand terecht kunnen. Zij geven aan dat ze altijd met vragen bij het personeel terecht kunnen, zowel persoonlijk als telefonisch, en dat het personeel altijd probeert te helpen. Wel geven een paar respondenten aan het vaak kort te houden, omdat de zorgmedewerkers vaak druk zijn (zie analyseschema E19). Ongeveer de helft van de respondenten vindt de huidige informatiefrequentie voldoende. De respondenten geven aan dat zij al veel zien, horen en vragen als zij op de locatie aanwezig zijn. Daarnaast vinden zij dat er veel informatie in de nieuwsbrief staat en dat deze ook minimaal eens per maand uitkomt. De andere helft is op dit vlak neutraal. Een paar hiervan hebben gebrek aan inzicht over de huidige inrichting van de informatievoorziening en kunnen de frequentie niet beoordelen. De overige respondenten vinden de frequentie van de nieuwsbrief en familiebijeenkomsten bijvoorbeeld voldoende, maar de hoeveelheid informatie over de cliënt en afdeling te weinig, omdat ze daar zelf achteraan moeten (zie analyseschema E21).

Betrouwbaarheid en geloofwaardigheid

Bijna alle respondenten geven aan dat zij de betrouwbaarheid van de informatievoorzieningen goed vinden. Zij geven hiervoor verschillende redenen op, zoals het face-to-face communiceren, het cliëntendossier dat niet voor iedereen inzichtelijk is en informatie over andere cliënten dat personeel niet deelt. De overige respondenten geven aan ervan uit te gaan dat persoonlijke informatie, zoals in het cliëntendossier, betrouwbaar is. Maar zij geven wel aan dat ze naar veel cliënt- en afdelingsinformatie moeten vragen en niet weten of ze dat zouden horen als ze het niet zouden vragen. Dit bestempelen zij als onbetrouwbaar (zie analyseschema E22). Uit analyseschema E23 blijkt verder dat de meeste respondenten vinden dat Topaz zorgvuldig omgaat met informatie. Zij geven hierbij aan dat door de introductie van het Elektronische Cliënten Dossier persoonlijke gegevens veiliger zijn, dat Topaz mantelzorgers en/of familie direct op de hoogte stelt als er iets is of dat ze nog nooit onjuiste informatie hebben gekregen.

Het merendeel van de respondenten vindt de huidige informatievoorziening actueel. Een reden hiervoor is bijvoorbeeld het feit dat de nieuwsbrief nooit ouder is dan een maand en daardoor recente informatie bevat. Daarnaast horen zij het direct als er iets met hun naasten is. De respondenten die de actualiteit wisselend vinden, refereren hierbij aan de website. Hier staat volgens hen niet genoeg actuele informatie op en tijden en prijzen van activiteiten en voorzieningen ontbreken of kloppen niet (zie analyseschema E24).

Dienstherstel

De meningen van de respondenten liggen erg uiteen bij de vraag welke dingen goed gaan rondom de informatievoorziening. Diverse respondenten noemen de nieuwsbrief als positief punt. Deze vinden zij actueel en voldoende informatie bevatten, ook voor mensen die minder vaak langskomen. Een paar andere respondenten geven aan alles goed te vinden gaan, omdat ze genoeg informatie krijgen en de middelen en onderwerpen ook prima vinden. Verder vinden een paar andere respondenten de mogelijkheid tot het stellen van vragen positief, omdat de medewerkers altijd open staan voor vragen en de tijd hiervoor proberen te



nemen. Een enkeling zegt geen mening te hebben bij gebrek aan kennis over de informatievoorziening (zie analyseschema E26). Bij de vraag welke dingen fout gaan rondom de informatievoorziening zeggen de meeste respondenten dat ze zelf achter hun informatie aan moeten gaan. Zij geven hierbij aan dat ze weinig informatie over de afdelingen en cliënten vanuit Topaz krijgen en dat ze daar zelf bij de zorg naar moeten vragen. Overige genoemde punten zijn weinig terugkoppeling en korte lijntjes, slechte actualiteit van de website, geen inzicht hebben in de inrichting van de informatievoorziening en onzorgvuldigheid (zie analyseschema E25).

Het merendeel geeft dan ook aan zelf klachten te hebben over de informatievoorziening. Het zelf moeten vragen naar informatie over de cliënt en afdeling is hierbij de meest genoemde motivatie. Verder geven sommigen aan dat de website niet actueel is, omdat bepaalde informatie ontbreekt of niet klopt. Ook geven een paar respondenten aan de familiebijeenkomst slecht te vinden, omdat het niet echt een doel heeft en Topaz niks met input en voorstellen doet. Tot slot zegt een enkeling überhaupt niks over de inrichting van de informatievoorziening te weten (zie analyseschema E27).

Servicelandschap

Bijna alle respondenten geven aan dat Topaz mantelzorgers op formele wijze benadert. Zij vinden dat Topaz hen met respect behandelt en mantelzorgers en familie ook serieus neemt, omdat Topaz ze direct op de hoogte stelt als er iets is (zie analyseschema E28). Ook vinden ze bijna allemaal dat de organisatie spoedig op vragen reageert. De meesten geven aan vragen persoonlijk op de locatie te stellen, zodat ze ook gelijk antwoord krijgen en anders bellen ze naar de afdeling (zie analyseschema E29).

Beantwoording deelvraag 3: *Hoe beoordelen mantelzorgers de functionele kwaliteit van de informatievoorziening?*

De respondenten beoordelen de functionele kwaliteit over het algemeen als positief, maar er zijn zeker punten voor verbetering. De meeste respondenten geven aan dat zij op voorhand niet wisten wat hen te wachten stond, omdat ze niet te horen kregen hoe de informatievoorziening eruitziet. Op dit vlak sluit de ervaring dus niet aan op de verwachting. De respondenten ervaren allen het contact met medewerkers van Topaz als goed en zij vinden ook dat het personeel altijd klantvriendelijk en spontaan overkomt. Het merendeel geeft ook aan dat zij makkelijk met vragen bij iemand terecht kan, zowel persoonlijk als telefonisch. Wel geven een paar respondenten aan dat ze het vaak kort houden, omdat medewerkers altijd druk zijn. De meeste respondenten zijn tevreden over de actualiteit van de informatievoorziening, omdat de nieuwsbrief regelmatig uitkomt en ze ook op locatie dingen horen. Alleen de website is volgens sommige niet actueel, omdat bepaalde informatie over bijvoorbeeld activiteiten en voorzieningen ontbreekt of onjuist is. Over de frequentie van de informatie zijn wisselende meningen. Een paar respondenten geven aan zelf minimaal een paar keer per week aanwezig te zijn op de locatie en daardoor al veel zien, horen en vragen. Daarnaast geven zij aan dat er veel informatie in de nieuwsbrief staat en deze ook minimaal eens per maand uitkomt. Anderen zeggen weer dat ze de hoeveelheid informatie over de cliënt en afdeling te weinig vinden, omdat ze daar zelf achteraan moeten. Bijna alle respondenten geven aan dat zij de betrouwbaarheid van de informatievoorzieningen goed vinden. Zij geven hiervoor verschillende redenen op, zoals het face-to-face communiceren, het Elektronisch Cliënten Dossier dat



niet voor iedereen inzichtelijk is en informatie over andere cliënten dat personeel niet deelt. De overige respondenten geven aan ervan uit te gaan dat persoonlijke informatie, zoals in het cliëntendossier staat, betrouwbaar is. Maar zij geven aan dat ze naar veel cliënt- en afdelingsinformatie moeten vragen en niet weten of ze dat zouden horen als ze het niet zouden vragen. Dit bestempelen zij als onbetrouwbaar en onzorgvuldig.

Relationele kwaliteit

Interactie

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de interactie met medewerkers van Topaz goed verloopt. Motivaties hierbij zijn het feit dat medewerkers vriendelijk en behulpzaam zijn en dat ze altijd proberen te helpen en ondersteunen waar nodig. Hierdoor kunnen de respondenten goed met ze overweg (zie analyseschema E30). Bijna alle respondenten geven dan ook aan vaak contact te hebben met personeel. Zij geven hierbij aan dat ze altijd wel iemand spreken als ze bij de cliënt zijn (zie analyseschema E31).

Reputatie en geloofwaardigheid

Uit analyseschema E32 blijkt dat de meeste respondenten 'positief', een paar 'negatief' en een paar 'neutraal' antwoorden op de vraag of hun algehele beeld van de informatievoorziening positief of negatief is op dit moment. Degenen die positief zeggen, zijn van mening dat ze voldoende informatie ontvangen en het direct horen als er iets belangrijks aan de hand is. De respondenten die aangeven een negatief beeld te hebben, zeggen dat dit komt omdat zij voornamelijk zelf naar dingen moeten vragen. Een enkeling verwijst ook naar eerder genoemde klachten over de website en familiebijeenkomsten. De respondenten die neutraal zijn, geven hiervoor als belangrijkste reden dat ze te weinig of niks van de informatievoorziening weten (zie analyseschema's E27 en E32).

Beantwoording deelvraag 4: Hoe beoordelen mantelzorgers de relationele kwaliteit van de informatievoorziening?

Over het algemeen beoordelen de respondenten de relationele kwaliteit als positief. Het merendeel van de respondenten vindt dat het contact met medewerkers van Topaz goed verloopt en dat het personeel vriendelijk en behulpzaam is. Deze goede relatie zorgt er ook voor dat de respondenten vaak contact hebben met medewerkers. Zij geven aan dat ze een aantal keer per week op de locatie aanwezig te zijn bij de cliënt en dan altijd wel iemand spreken. De meeste respondenten geven ook aan dat, ondanks verbeterpunten, hun algehele beeld van de informatievoorziening positief is. Dit komt omdat zij vinden dat ze voldoende informatie ontvangen, het direct horen als er iets belangrijks is en zich betrokken voelen door de manier waarop Topaz ze benadert. Dit zorgt er mede voor dat de organisatie geloofwaardig overkomt en een goede reputatie heeft.

Op basis van bovenstaande resultaten zijn er geen significante verschillen aan te wijzen tussen de antwoorden van mantelzorgers van de verschillende locaties. Ook had de factor 'leeftijd' geen invloed op verwachtingen en ervaringen. De leeftijden van de respondenten liggen dan ook dicht bij elkaar.



6.4. Toetsing hypothesen

Deze paragraaf betreft de toetsing van de hypothesen. Onder iedere hypothese volgt een onderbouwing die aantoont waarom dit onderzoek de hypothese bevestigt, verworpt of niet kan bevestigen of verwerpen.

Hypothese 1: *Als de verwachte kwaliteit gelijk is aan de ervaren kwaliteit, dan is er sprake van klanttevredenheid.*

Dit onderzoek verworpt deze hypothese. Uit de meeste interviews blijkt dat Topaz de verwachtingen van de respondenten niet helemaal waarmaakt. De daadwerkelijke ervaringen wijken dus af van de verwachtingen. Zo vinden bijna alle respondenten het vanzelfsprekend om vooraf te horen hoe de inrichting van de informatievoorziening eruitziet, maar de meeste hiervan ontvingen die informatie niet. Ook geven de meeste respondenten aan dat ze verwachten dat ze genoeg informatie over hun naasten en de afdelingen krijgen en dat ze voldoende informatie op de website kunnen vinden. Hun ervaringen zijn echter dat ze vaak zelf naar die informatie moeten vragen. Toch geven de meeste respondenten aan dat, ondanks een aantal verbeterpunten, hun algehele beeld van de informatievoorziening positief is en dat ze tevreden zijn. Dit toont aan dat de verwachte kwaliteit niet per se gelijk hoeft te zijn aan de ervaren kwaliteit om klanttevredenheid te creëren.

Hypothese 2: *Als een klant vooraf in aanraking komt met de marketingactiviteiten van een bedrijf, dan heeft dit invloed op de verwachtingen van de klant.*

Dit onderzoek verworpt deze hypothese. Slechts drie respondenten geven aan dat ze via internet naar een zorgcentrum zochten en toen ook op de website van Topaz uitkwamen. Verder raakten nog drie respondenten bekend met Topaz door mond-tot-mondreclame via hun casemanager of familie.

Clïënt- en gezondheidgerelateerde informatie is wat de meeste respondenten verwachten te krijgen. Een aantal geeft daarbij ook nog aan informatie over de betreffende afdeling/locatie te verwachten, om inzicht te krijgen in onder andere activiteiten, virussen en nieuw personeel. De meerderheid, ook degenen die via de website met Topaz in aanraking kwamen, geeft hierbij aan dat niks deze verwachtingen heeft beïnvloed. Ze vinden deze verwachtingen vanzelfsprekend, omdat zorg de hoofdreden is dat de cliënten bij Topaz wonen. Bijna alle respondenten geven tevens aan dat ze geen eerdere ervaringen met Topaz hadden en ook niemand kennen die wel al cliënt of mantelzorger bij Topaz was. Dit kon hun verwachtingen dus ook niet beïnvloeden. Dit toont aan dat als klanten op voorhand in aanraking komen met marketingactiviteiten van een bedrijf, dit niet direct betekent dat dit hun verwachtingen ook beïnvloedt.

Hypothese 3: *Als de technische kwaliteit in ieder geval op een bevredigend niveau is, dan is de functionele kwaliteit over het algemeen belangrijker voor de 'perceived service'.*

Dit onderzoek kan deze hypothese niet verwerpen of bevestigen. De respondenten geven niet aan of de technische of functionele kwaliteit belangrijker is voor hun 'perceived service' en de uiteindelijke mate van tevredenheid. Om deze reden is het niet mogelijk om deze hypothese op basis van dit onderzoek te bevestigen of verwerpen.



7. Conclusie

Dit hoofdstuk betreft de beantwoording van de centrale vraag van het onderzoek. De in hoofdstuk zes beschreven resultaten vormen de basis voor het beantwoorden van deze probleemstelling.

Beantwoording centrale vraag

Het antwoord op de probleemstelling komt voort uit de resultaten van het onderzoek en de antwoorden op de deelvragen. De probleemstelling luidt als volgt:

‘Wat kan Topaz veranderen aan de informatievoorziening voor mantelzorgers om de verwachte en ervaren kwaliteit op elkaar te laten aansluiten?’

De onderzoeksresultaten tonen aan dat de verwachte en ervaren kwaliteit niet op alle vlakken aansluiten. Wel is de algehele ontevredenheid minder groot dan het beeld dat bij de afdeling M&C heerste. De respondenten zijn het grotendeels met elkaar eens over de punten waarop zij verbetering wensen en deze zijn ook in lijn met de klachten die voor het onderzoek al binnenkwamen bij de afdeling M&C.

Uit de resultaten komt naar voren dat de meeste respondenten het vanzelfsprekend vinden om vooraf informatie te krijgen over de inrichting van de informatievoorziening, omdat zij voor de daadwerkelijke opname willen weten welke middelen er zijn en wat Topaz zoal communiceert. De meerderheid ontving deze informatie daarentegen niet. Dit is het eerste punt dat de organisatie zeker moet veranderen. Nieuwe mantelzorgers moeten standaard een overzicht krijgen met de een toelichting over de inrichting van de informatievoorziening.

Verder hebben de respondenten kritiek op de frequentie van cliënt- en afdelingsinformatie. Dit vinden zij veel te weinig. Ze gaan ervan uit dat de organisatie structureel informatie verschaft over zowel de cliënt als de afdeling waarop de cliënt woont. Bijna alle respondenten geven echter aan dat zij op dit vlak weinig horen en er zelf naar moeten vragen. Het is dus van belang dat Topaz zorgt dat mantelzorgers dergelijke informatie meer krijgen.

Wat betreft de communicatiemiddelen voldoet de website niet aan de wensen. Op de website ontbreekt actuele afdelingsinformatie, zoals een heersend virus of de aanstelling van nieuwe medewerkers en dergelijke. Daarnaast staan er regelmatig activiteiten en voorzieningen verkeerd vermeld of ze ontbreken helemaal, wat er voor zorgt dat mantelzorgers hier op locatie naar moeten vragen.

Ook de familiebijeenkomsten zou Topaz kunnen verbeteren om de tevredenheid te verhogen. Diverse mantelzorgers zijn van mening dat de bijeenkomsten geen concreet doel hebben, omdat Topaz niks met input of voorstellen doet. Ook krijgen deelnemers achteraf geen terugkoppeling van de uitkomsten. Dit leidt er toe dat sommige mantelzorgers hier ook niet meer aan deel willen nemen.



8. Aanbevelingen

Dit hoofdstuk betreft de aanbevelingen die voortkomen uit de resultaten en conclusie. De aanbevelingen sluiten aan op de vooraf opgestelde doelstelling:

‘Inzicht geven in de klanttevredenheid over de informatievoorziening op basis van de verwachtingen en ervaringen van mantelzorgers, teneinde een communicatieadvies te geven aan de afdeling M&C van Topaz over hoe zij de verwachtingen en ervaringen op elkaar kan afstemmen.’

Aanbeveling 1: Mantelzorgers bij opname cliënt standaard informeren over informatiemogelijkheden

Uit de resultaten en conclusies blijkt dat Topaz mantelzorgers bij binnenkomst slecht informeert over de inrichting van de informatievoorziening. Bijna alle respondenten vinden het vanzelfsprekend dat zij vooraf horen via welke middelen de organisatie bepaalde informatie communiceert. Uiteindelijk geven slechts drie daarvan aan deze informatie ook daadwerkelijk te hebben ontvangen. Twee respondenten geven zelfs aan nog steeds niet te weten welke communicatiemiddelen er zijn en welke informatie Topaz via die middelen communiceert. De ervaringen sluiten op dit punt niet aan op de verwachtingen. Het is dus van belang om de mantelzorgers vooraf te informeren over de middelen en onderwerpen die Topaz in de inrichting van de informatievoorziening heeft opgenomen. Hiervoor is een helder overzicht nodig die de inrichting van de informatievoorziening beschrijft en die Topaz opneemt in de welkomstmap die cliënten en mantelzorgers ontvangen bij opname. In het overzicht staat beschreven welke middelen de organisatie gebruikt om naar mantelzorgers te communiceren, welke informatie ze via deze middelen communiceert, de frequentie hiervan en contactgegevens van de personen die verantwoordelijk zijn voor een bepaald middel. Om een duidelijker beeld te schetsen, kan Topaz in dit overzicht ook afbeeldingen opnemen van bijvoorbeeld de website, nieuwsbrief of socialmediakanalen, om de mantelzorgers zo een goed idee te geven van wat zij kunnen verwachten. Aangezien de inrichting van de informatievoorziening per locatie kan verschillen, is het zinvol om het overzicht af te stemmen per locatie. De verschijningsfrequentie van de nieuwsbrief verschilt bijvoorbeeld per locatie.

Aanbeveling 2: Hogere frequentie van cliënt- en afdelingsinformatie

Het punt dat de respondenten tijdens de interviews voornamelijk lieten vallen is het tekort aan cliënt- en afdelingsinformatie. De meeste respondenten geven aan dat ze informatie over het welzijn van de cliënt en hetgeen er zich op de afdeling afspeelt zien als ‘standaard zaken’ die Topaz moet communiceren en zij vinden het vanzelfsprekend om dit te ontvangen. Deze verwachting komt echter niet overeen met de daadwerkelijke ervaring. Respondenten geven aan dat zij vaak zelf zorgmedewerkers aanspreken over de gezondheid en het welzijn van hun naasten en dingen die er op de afdelingen gebeuren. De mantelzorgers verwachten een meer proactieve houding van Topaz en betere communicatie omtrent deze onderwerpen. Een aantal respondenten zou bijvoorbeeld graag af en toe een update per e-mail willen krijgen.

Het advies is dan ook dat de afdeling M&C van Topaz voor iedere cliënt een bestand aanmaakt met alle weken van het jaar, waarin de zorgmedewerkers van de afdelingen bijzonderheden in vermelden. De notities in dit



document hebben betrekking op bijvoorbeeld het eetgedrag, slaapgedrag, medicijngebruik, een persoonlijke bezitting die zoek raakte, activiteiten waaraan de cliënt deelnam, het gedrag van de cliënt (bijvoorbeeld agressiviteit), een nieuwe medewerker die de betreffende cliënt gaat verzorgen et cetera. Als mantelzorgers dergelijke informatie structureel krijgen, hoeven zij hier op de locatie minder naar te vragen en zijn zij ook op de hoogte als ze bijvoorbeeld een week niet of minder kunnen komen. Topaz kan deze bestanden op termijn koppelen aan het recentelijk geïntroduceerde Elektronische Cliënten Dossier (ECD). Het ECD, dat tot voor kort een fysieke map betrof, bestaat uit cliëntgegevens, zoals behandelplannen en medicijnvoorschriften en is via persoonlijke inloggegevens binnenkort ook voor familie en mantelzorgers inzichtelijk. De documenten kunnen echter ook onderdeel worden van Familienet, als Topaz besluit dit ook beschikbaar te maken voor intramurale cliënten. Momenteel is de organisatie nog aan het onderzoeken welke van de twee mogelijkheden qua tijd, kosten en effectiviteit het beste is. Tot die tijd ontvangen de mantelzorgers de weekoverzichten per e-mail van de Eerste Verantwoordelijk Verzorgende. De mantelzorgers die geen computer of toegang tot internet hebben, kunnen onder begeleiding van de EVV'er van de cliënt op de locatie inloggen in het dossier. Om dit te realiseren zal Topaz extra computers op de locaties moeten plaatsen.

Aanbeveling 3: *Optimalisatie website*

Door het optimaliseren van de website kan Topaz de verwachtingen van mantelzorgers positief beïnvloeden (Grönroos, 2007). Uit de resultaten blijkt dat de website het belangrijkste marketingcommunicatiemiddel is waardoor mensen op de hoogte raken van het bestaan van Topaz. Dit is dus het enige marketingcommunicatiemiddel dat verwachtingen van potentiële mantelzorgers vooraf zou kunnen beïnvloeden. Bij de respondenten van dit onderzoek was dit niet het geval, maar toch geven meerdere respondenten aan dat zij momenteel niet tevreden zijn over de website. Het gebrek aan of de vermelding van onjuiste informatie hebben hiertoe geleid. Zo zouden bij bepaalde activiteiten verkeerde dagen of tijden staan, staan niet bij alle activiteiten of voorzieningen prijzen en ontbreekt er belangrijke actuele informatie van de locaties, zoals een heersend griepvirus. Het is dan ook belangrijk om de aantrekkelijkheid en toegankelijkheid van de website te verbeteren. Dit kan niet alleen de tevredenheid van huidige mantelzorgers vergroten, maar ook potentiële mantelzorgers positief beïnvloeden als zij vooraf al op de website terecht komen.

Het advies is dan ook om de website te optimaliseren en aan te vullen op de eerdergenoemde punten. Aangezien de afdeling M&C niet altijd inzicht heeft in alle activiteiten, voorzieningen en de laatste actualiteiten op de afdelingen van alle locaties, is het belangrijk dat de M&C aanspreekpunten van alle locaties deze informatie bijhouden. De M&C aanspreekpunten (locatiesecretaresses en hoofden welzijn) vertegenwoordigen allemaal een locatie en houden de afdeling M&C op de hoogte van communicatie- en persgerelateerde zaken van hun locatie (B. Rozendaal, persoonlijke communicatie, 1 maart 2017). Tijdens de vergaderingen met de M&C aanspreekpunten, die om de maand plaatsvinden, kunnen de medewerkers van de afdeling M&C controleren of zij de pagina's ook daadwerkelijk bijhouden. De stagiair(e) die op dat moment stage loopt op de afdeling M&C kan eventueel ondersteuning bieden bij het onderhouden van de website. De M&C aanspreekpunten hebben allemaal toegang tot de beheerpagina van de website, maar aangezien zij er momenteel weinig mee werken, zijn de vergaderingen ook geschikt voor eventuele opfriscursussen.



Voor overige actuele informatie zoals een griepvirus of nieuwe medewerkers kan de afdeling M&C het beste een extra tabblad 'nieuws' aanmaken bij iedere locatiepagina op de website, zodat mantelzorgers het laatste nieuws van de afdeling van hun naasten hier snel kunnen vinden.

Aanbeveling 4: Optimalisatie familiebijeenkomsten

Uit de resultaten blijkt dat respondenten de familiebijeenkomsten een fijn middel vinden, omdat ze zo makkelijk vragen kunnen stellen, specifieke onderwerpen kunnen aankaarten en met andere mantelzorgers in contact kunnen komen. De kritiek op de mantelzorgbijeenkomst betreft zowel de vorm als het doel ervan. Dit is voor mantelzorgers onduidelijk. Een respondent gaf aan dat er tijdens de familiebijeenkomst waar zij aan deelnam mensen in aparte groepjes zaten te praten en in feite een soort eigen bijeenkomst hadden. Verder vindt zij wel dat er interessante onderwerpen en voorstellen naar voren kwamen. Echter, achteraf heeft ze hier nooit meer iets over gehoord. Dit was voor haar dan ook de reden om niet meer naar de familiebijeenkomsten te gaan. Aangezien de respondenten het over het algemeen wel waarderen dat Topaz familiebijeenkomsten organiseert, is het van belang om deze te optimaliseren en effectief in te zetten. Het advies is dan ook dat Topaz in gesprek gaat met mantelzorgers over de invulling van de familiebijeenkomsten. Tijdens deze dialoog kunnen mantelzorgers aangeven welke onderwerpen ze tijdens familiebijeenkomsten willen behandelen en op welke manier. Ook is het belangrijk dat duidelijk wordt wat er vervolgens met de uitkomsten en voorstellen gebeurt, zoals de manier waarop Topaz de deelnemers achteraf terugkoppeling geeft. Op deze manier kan de organisatie ervoor zorgen dat er meer structuur in de bijeenkomsten komt en dat ze echt een duidelijk doel hebben.

Aanbeveling 5: Suggestie klankbordgroep mantelzorgers over communicatie

Momenteel heeft Topaz inzicht in de mate van klanttevredenheid over de informatievoorziening. Om ervoor te zorgen dat de organisatie hier te allen tijde inzicht in heeft, is het van belang dat Topaz de meningen van mantelzorgers in de toekomst ook peilt. Aangezien er een grote groep mantelzorgers actief is binnen Topaz en er met de opnames van cliënten steeds nieuwe bijkomen, is het belangrijk om steeds nieuwe input en suggesties te krijgen. Daarnaast kan Topaz via een klankbordgroep ook nagaan of bovenstaande aanbevelingen daadwerkelijk verschil hebben gemaakt en de tevredenheid hebben vergroot.

Het advies is om een klankbordgroep samen te stellen, waarvan de afdeling M&C voorzitter is. Deze klankbordgroep bestaat uit mantelzorgers van alle Topaz locaties en leden van de cliëntenraad die affiniteit hebben met communicatie. De klankbordgroep komt twee keer per jaar bij elkaar om te sparren over de informatievoorziening en communicatie vanuit Topaz. Bij de opname van een cliënt kunnen nieuwe mantelzorgers ook aangeven of zij in deze klankbordgroep willen. Mantelzorgers kunnen voortaan dan ook hun suggesties, klachten of verbeterpunten bij deze klankbordgroep melden, zodat zij dit weer kan meenemen tijdens de bijeenkomsten.



9. Implementatie

Dit hoofdstuk betreft een uitwerking van de manier waarop de adviezen zijn uit te voeren. Het implementatieplan is een plan van aanpak dat beschrijft wie welke aanbeveling uitvoert in welk tijdsbestek en welke kosten dit met zich meebrengt.

9.1. Uitvoering

Deze paragraaf heeft betrekking op de uitvoering van de aanbevelingen. Iedere aanbeveling bevat een toelichting met acties en verantwoordelijken.

Brainstormsessie aanbevelingen

Voordat de uitvoering van de aanbevelingen daadwerkelijk van start kan gaan, is het belangrijk dat de afdeling M&C een brainstormsessie houdt over de aanbevelingen. Tijdens deze sessie bespreken zij wat de aanbevelingen precies inhouden, waar ze uit voortkomen en hoe het uitvoeringsproces er precies uit gaat zien. Hierdoor krijgt iedereen een goed beeld van wat er moet gebeuren. Na afloop koppelen zij deze vergadering terug aan de gebiedsmanagers, zodat zij ook op de hoogte zijn van de verbeterpunten voor de informatievoorziening van hun locatie(s).

Overzicht informatievoorziening

De inrichting van de informatievoorziening is voor veel mensen onduidelijk. Het is dus van belang om voor iedere locatie een duidelijk overzicht te maken waarin alle middelen en onderwerpen staan beschreven met afbeeldingen, zodat voor toekomstige mantelzorgers bij binnenkomst duidelijk is wat zij kunnen verwachten. Deze folder ontvangen zij voortaan in de welkomstmap. Dit vereist de volgende acties:

- Per locatie middelen, onderwerpen en frequentie vaststellen en afbeeldingen verzamelen
→ medewerker M&C die verantwoordelijk is voor vormgeving en drukwerk
- In Publisher een folder opmaken in de huisstijl van Topaz waarin alle informatie en afbeeldingen terugkomen (één concept, maar op sommige punten aangepast per locatie) (zie bijlage F, afbeelding F1)
→ medewerker M&C die verantwoordelijk is voor vormgeving en drukwerk
- Concept folder beoordelen op opmaak en inhoud
→ manager M&C
- De folder aanpassen waar nodig en naar de drukker sturen
→ medewerker M&C die verantwoordelijk is voor vormgeving en drukwerk
- De folders uitgeven aan nieuwe mantelzorgers
→ zorgmedewerkers die intakegesprekken voeren

Weekoverzicht cliënt- en afdelingsinformatie

De meeste respondenten vinden dat zij te weinig informatie over hun naasten en de afdeling ontvangen. Om mantelzorgers proactief van deze informatie te voorzien, is het zaak om per cliënt een document aan te maken waarin zorgmedewerkers updates en bijzonderheden zetten. Dit weekoverzicht wordt op termijn onderdeel



van het Elektronische Cliënten Dossier of Familienet. Mantelzorgers krijgen persoonlijke inloggegevens, zodat zij te allen tijde toegang hebben tot deze informatie. Tot die tijd ontvangen zij het weekoverzicht via e-mail. Dit vereist de volgende acties:

- Inlichten van teammanagers, zodat zij de zorgmedewerkers kunnen instrueren
→ afdeling M&C
- Opstellen sjabloon voor het weekoverzicht (zie bijlage F, afbeelding F2)
→ medewerker M&C die verantwoordelijk is voor vormgeving en drukwerk
- Concept weekoverzicht beoordelen
→ manager M&C
- Weekoverzicht verbeteren waar nodig en koppelen aan ECD/Familienet
→ medewerker M&C die verantwoordelijk is voor vormgeving en drukwerk/medewerker DIA (Dienst Informatisering en Automatisering)
- Computers voor algemeen gebruik plaatsen op de locaties
→ medewerker DIA
- Start gebruik weekoverzicht
→ zorgmedewerkers

Optimalisatie website

Veel respondenten vinden de website nu niet actueel genoeg en ze kunnen bepaalde informatie niet terugvinden. Het is daarom van belang dat de afdeling M&C de website optimaliseert om op de behoeften van mantelzorgers in te spelen. Dit vereist de volgende acties:

- Vergadering met M&C aanspreekpunten over uitkomsten onderzoek en uitvoering van het adviespunt
→ afdeling M&C/M&C aanspreekpunten
- Tabblad 'nieuws' toevoegen aan iedere locatiepagina op de website (zie bijlage F, afbeelding F3)
→ medewerker M&C
- M&C aanspreekpunten opfriscursus over de website geven
→ afdeling M&C/M&C aanspreekpunten
- Start bijwerken informatie over activiteiten, voorzieningen en actualiteiten
→ M&C aanspreekpunten/stagiair(e) afdeling M&C

Optimalisatie familiebijeenkomsten

Respondenten geven aan niet tevreden te zijn over de huidige vorm van de familiebijeenkomsten. Het advies is dan ook dat Topaz de familiebijeenkomsten optimaliseert, zodat het voor mantelzorgers aantrekkelijk is om hieraan deel te nemen en zodat het ook iets oplevert voor de organisatie. Dit vereist de volgende acties:

- Mantelzorgers per locatie uitnodigen voor een brainstormsessie
→ locatiesecretaresses



- Organiseren brainstormsessies per locatie, waarbij er minimaal één medewerker van de afdeling M&C aanwezig is
→ afdeling M&C
- Verwerken uitkomsten
→ afdeling M&C

Klankbordgroep communicatie

Om ervoor te zorgen dat de organisatie te allen tijde inzicht in heeft in de klanttevredenheid over de informatievoorziening, is het van belang dat Topaz de meningen van mantelzorgers in de toekomst ook peilt. Dit kan door de oprichting van een klankbordgroep communicatie. Dit vereist de volgende acties:

- Mantelzorgers van alle locaties en leden van de cliëntenraad een e-mail sturen met de vraag of ze willen deelnemen
→ afdeling M&C
- Op basis van reacties klankbordgroep samenstellen
→ afdeling M&C
- Eerst bijeenkomst organiseren
→ afdeling M&C

Evaluatie

Na het implementeren van de aanbevelingen houdt de afdeling M&C wederom een brainstormsessie om te evalueren of de implementatie ook tot de gewenste resultaten heeft geleid. Op basis hiervan kan Topaz eventuele verbeteringen doorvoeren.



9.2. Planning

In tabel 9.1 staat de planning voor de uitvoering van de aanbevelingen, die plaatsvindt in de periode begin juni – eind augustus 2017. In de tabel is af te lezen welke activiteit in welke week plaatsvindt.

Activiteit ↓	Week →	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
Brainstormsessie aanbevelingen														
Overleg over aanpak advies		x												
Overzicht informatievoorziening														
Verzamelen inhoud folder			x	x										
Opmaak folder					x									
Beoordelen conceptversie folder						x								
Aanpassen/naar drukker sturen							x							
Start uitgifte folders								x						
Weekoverzicht														
Inlichten teammanagers			x	x	x									
Opstellen sjabloon			x											
Beoordelen concept overzicht				x										
Weekoverzicht koppelen						x	x	x	x	x				
Computers plaatsen op locaties						x	x	x	x	x				
Start gebruik											x			
Optimalisatie website														
Vergadering M&C aanspreekpunten						x								
Nieuwe functies website toevoegen							x	x	x					
Opfriscursus website							x	x	x					
Eerste informatie bijwerken										x	x			
Optimalisatie familiebijeenkomsten														
Uitnodigen mantelzorgers				x	x	x								
Organiseren brainstormsessie							x	x	x					
Verwerken uitkomsten										x	x			
Klankbordgroep communicatie														
E-mail verzoek deelname						x								
Samenstellen klankbordgroep									x	x				
Eerste bijeenkomst organiseren													x	
Evaluatie														
Evaluatie aanbevelingen														x

Tabel 9.1 *Planning implementatie*



Toelichting tabel:

Brainstormsessie aanbevelingen

De week voor de daadwerkelijke uitvoering begint, overlegt het team M&C eerst wat er allemaal moet gebeuren. Hierdoor wordt het voor iedereen duidelijk welke activiteiten er per aanbeveling op de planning staan.

Overzicht informatievoorziening

Het opmaken van het overzicht over de informatievoorziening staat als eerste op de planning. Het is belangrijk dat nieuwe mantelzorgers direct weten waar zij aan toe zijn wat betreft de informatievoorziening. Voor het opmaken van de folder staan zes weken gepland. Zo is er genoeg tijd om informatie te verzamelen, de folder vorm te geven en te laten beoordelen.

Weekoverzicht cliënt- en afdelingsinformatie

Voor het weekoverzicht staan de eerste negen weken gepland. Hoe sneller Topaz met het weekoverzicht werkt, hoe minder mantelzorgers bij medewerkers moeten vragen naar informatie.

Optimalisatie website

Voor het optimaliseren van de website staan zes weken gepland. Het is hierbij vooral zaak dat de afdeling M&C goed met de M&C aanspreekpunten afstemt dat zij de informatie bijwerken en dat de afdeling M&C hierin alleen een controle- en helpfunctie aanneemt. Daarnaast is het de bedoeling dat de M&C aanspreekpunten zo snel mogelijk de huidige informatie op de website bijwerken, zodat alle informatie weer juist en actueel is. Verder is er genoeg tijd voor aanpassingen aan de website. In deze weken is er ook nog voldoende tijd voor de medewerkers van de afdeling M&C om de aanspreekpunten een opfriscursus te geven over het beheer van de website.

Optimalisatie familiebijeenkomsten

Voor het optimaliseren van de familiebijeenkomsten staan acht weken gepland, omdat het uitnodigen van mantelzorgers en het plannen van brainstormsessies op alle locaties tijd vergt. Begin augustus kan de afdeling M&C de ideeën en verbeterpunten die uit de brainstormsessies voortkomen verwerken, zodat Topaz deze tijdens de eerstvolgende familiebijeenkomsten direct kan doorvoeren.

Klankbordgroep communicatie

Voor het aanstellen van een klankbordgroep staan acht weken gepland. Zo is er genoeg tijd voor mantelzorgers en leden van de cliëntenraad om na te denken of ze willen deelnemen. Vervolgens kan de afdeling M&C op basis van de aanmeldingen een gevarieerde groep samenstellen.

Evaluatie

In de laatste week van de implementatieperiode evalueert de afdeling M&C of de uitvoering van de aanbevelingen juist verliep en of er nog dingen beter kunnen.



9.3. Kosten

Vrijwel alle activiteiten zijn door werknemers van Topaz uit te voeren en zorgen daarom niet voor extra kosten.

De lonen van werknemers zijn namelijk al vaste kosten voor de organisatie. De activiteiten die werknemers uitvoeren, staan daarom niet in kostenoverzicht vermeld. Enkel het produceren van een folder over de inrichting van de informatievoorziening brengt drukkosten met zich mee.

Kostenoverzicht

Drukkosten folders:	€ 163* per 250 stuks**
---------------------	------------------------

Totaal (acht locaties):	€ 1.304
-------------------------	---------

* kosten zijn inclusief 21% BTW en gebaseerd op de prijzen van de vaste drukker van Topaz.

** geschatte hoeveelheid benodigde folders per jaar per locatie (terugkerende kosten).



10. Discussie

Dit hoofdstuk betreft een evaluatie van het onderzoek. Door het reflecteren op zowel positieve als kritische aspecten is de waarde van het resultaat te bepalen, wat bruikbaar is voor een dergelijk onderzoek in de toekomst.

Positieve aspecten

Diepgang

De kwalitatieve benadering van de theorie zorgt ervoor dat dit onderzoek veel diepgang kent. Alle factoren van de verwachte en ervaren kwaliteit zoals Grönroos deze beschrijft, kwamen aan bod tijdens de halfgestructureerde interviews. Door alle vragen mondeling voor te leggen, had de interviewer de mogelijkheid om ook motivaties en achterliggende gedachten van de respondenten te achterhalen. De resultaten vormen hierdoor een goede basis om de informatievoorziening aan te passen naar de tevredenheid van de mantelzorgers.

Start implementatie

Tijdens de uitvoering van het onderzoek, heeft de opdrachtnemer de opdrachtgever continu op de hoogte gehouden van de vorderingen en resultaten. Dit heeft er toe geleid dat de afdeling M&C al bezig is met verbeteren. De medewerkers hebben tijdens verschillende werkoverleggen de adviespunten al besproken en in kaart gebracht wie wat het beste kan gaan doen.

Kritische aspecten

Onderzoeksdoelgroep

Een punt van kritiek is dat de beoogde onderzoeksdoelgroep bestaat uit alle mantelzorgers van cliënten met dementie van alle Topaz locaties, met uitzondering van Topaz Revitel. Echter, in verband met de duur van het onderzoek kozen de opdrachtgever en opdrachtnemer ervoor om slechts vier van de acht locaties in het onderzoek mee te nemen. Het zou echter wellicht beter zijn om het onderzoek (in de toekomst) Topazbreed uit te voeren. In dat geval zou de afdeling M&C ook rekening kunnen houden met de verwachtingen en wensen van mantelzorgers van de andere locaties.

Aantal respondenten

In totaal namen elf respondenten deel aan het onderzoek. Uit deze interviews kwam voldoende informatie en input naar voren om de resultaten op te baseren. Maar voor de volledigheid was het misschien beter om nog meer interviews af te nemen, zodat de mate van representativiteit hoger ligt. Echter, in dit onderzoek was meer interviews afnemen niet haalbaar in verband met de beperkte tijd en het feit dat de respondenten niet direct benaderbaar waren. De teammanagers moesten hun contactgegevens aanleveren. Niet iedereen reageerde hier even snel op en niet alle potentiële respondenten wilden meewerken.



Literatuurlijst

- Baarda, D.B. & Goede, M.P.M. de. (2006). *Basisboek Methoden en Technieken: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek* (4^e druk). Groningen: Noordhoff Uitgevers B.V.
- Baarda, D.B. (2014). *Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek* (2^e druk). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers B.V.
- Berger, C., Blauth, R., Boger, D., Bolster, C., Burchill, G., Dumouchel, W., et al. (1993). Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality. *Center for Quality of Management Journal*, 2 (4), 3-36.
Opgevraagd van <http://www.walden-family.com/public/cqm-journal/2-4-Whole-Issue.pdf>
- Brogowicz, A.A., Delene, L.M. & Lyth, D.M. (1990). A Synthesized Service Quality Model with Managerial Implications. *International Journal of Service Industry Management*, 1 (1), 27-45. doi: 10.1108/09564239010001640
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30 (1), 8-32. doi: 10.1108/03090569610105762
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2016). *Geslachtsneutrale levensverwachting*. Den Haag/Heerlen 2016.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68. doi: 10.2307/1252296
- Dit is mantelzorg [informatiepagina]. (z.d). Opgevraagd op 20 februari 2017 van <https://www.mezzo.nl/pagina/voor-mantelzorgers/thema-s/dit-is-mantelzorg>
- Dreef, A. (2017a). *Voorbeeld overzicht informatievoorziening* [afbeelding]. Leiden: Auteur.
- Dreef, A. (2017b). *Voorbeeld weekoverzicht* [afbeelding]. Leiden: Auteur.
- Elzinga, L. (2016, 27 september). Zorg ontmoet technologie: trends in e-health [reportage]. Opgevraagd van <https://www.frankwatching.com/archive/2016/09/27/zorg-ontmoet-technologie-trends-in-e-health/>
- Evans, J.R. & Lindsay, W.M. (2013). *Managing for quality and performance excellence* (pp.99-106). Mason, OH: Thomson/South-Western (9^e druk).
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44. doi: 10.1108/EUM0000000004784
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3^e druk). Chichester, West Sussex: John Wiley And Sons Ltd.



- Hoeveel mantelzorgers zijn er in Nederland? [informatiepagina]. (z.d.). Opgevraagd op 3 mei 2017 van <https://www.mezzo.nl/pagina/voor-mantelzorgers/thema-s/veelgestelde-vragen/hoeveel-mantelzorgers-zijn-er-in-nederland>
- Kang, G. & James, J. (2004). Service quality dimensions: an examination of Grönroos's service quality model. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14 (4), 266-277. doi: 10.1108/09604520410546806
- Koster, Y. de. (2017, 22 april). Minder mantelzorgers vragen ondersteuning [nieuwsbericht]. Opgevraagd van <http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/minder-mantelzorgers-vragen-ondersteuning.9562318.lynkx>
- Kotler, P. (1999). *Marketing management: The millennium edition* (pp. 36). London: Prentice Hall International.
- Lillrank, P. & Kano, N. (1989). *Continuous Improvement: Quality control circles, In Japanese Industry*. The University of Michigan, United States of America: Center For Japanese Studies.
- Meer mogelijkheden mantelzorg [persbericht]. (2016, 27 oktober). Opgevraagd van <http://www.awvn.nl/actueel/persberichten/awvn-meer-mogelijkheden-mantelzorg>
- Meier, U. & Broekhoff, M. (2012). *Kwalitatief marktonderzoek* (3^e druk). Groningen: Noordhoff Uitgevers B.V.
- Over Topaz [informatiepagina]. (z.d.). Opgevraagd op 20 februari 2017 van <https://topaz.nl/meta/over-topaz/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (Fall 1985), 41-50. doi: 10.2307/1251430
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40. Opgevraagd van <https://drive.google.com/file/d/0B6vx4nv-dzEgYUUzaGFqb0tiMFE/view>
- Rahman, M.S., Khan, A.H. & Haque, M. (2012). A Conceptual Study on the Relationship between Service Quality towards Customer Satisfaction: Servqual and Gronroos's Service Quality Model Perspective. *Asian Social Science*, 8 (13), 201-210. doi: 10.5539/ass.v8n13p201
- Sauerwein, E., Bailom, F., Matzler, K. & Hinterhuber, H.H. (1996). The Kano model: How to delight your customers. *International Working Seminar on Production Economics, vol. I of the IX, February 19-23*, 313-327. Opgevraagd van <http://bit.ly/2qYIsHd>
- Seth, N. & Deshmukh, S.G. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22 (9), 913-949. doi: 10.1108/02656710510625211



- Shahin, A., Pourhamidi, M., Antony, J. & Park, S.H. (2013). Typology of Kano models: a critical review of literature and proposition of a revised model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 30 (3), 341-358. doi: 10.1108/02656711311299863
- Topaz. (2009a). *Logo Topaz* [afbeelding]. Leiden: Auteur.
- Topaz. (2009b). *Slogan Topaz* [afbeelding]. Leiden: Auteur.
- Topaz. (2013). *Stralend bekend: Marketingplan Topaz 2013-2015*. Leiden: Auteur.
- Topaz. (2014). *Mantelzorgbeleid Topaz*. Leiden: Auteur.
- Topaz. (2015). *Jaarverslag 2015*. Geraadpleegd op de website van Topaz: <https://topaz.nl/media/407265/jaarverslag-2015-topaz.pdf>
- Topaz. (2017). *Locatiepagina Zuydtwijck* [afbeelding]. Opgevraagd van <https://topaz.nl/in-de-buurt/locaties/topaz-zuydtwijck/>
- Treur, L. (2016, 19 januari). Vooruitblik vergrijzing en mantelzorg: wie is de mantelzorger van de toekomst? [online artikel]. Opgevraagd van <https://economie.rabobank.com/publicaties/2016/januari/vooruitblik-vergrijzing-en-mantelzorg-wie-is-de-mantelzorger-van-de-toekomst/>
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* (4^e druk). Amsterdam: Boom Lemma Uitgevers.
- Waarom CQI? [informatiepagina]. (z.d.). Opgevraagd op 4 maart 2017 van http://www.cqimeting.nl/wat_is_en_waarom_cqi.html
- Yang, C.C. (2005). The refined Kano's model and its application. *Total Quality Management and Business Excellence*, 16 (10), 1127-1137. doi: 10.1080/14783360500235850



Bijlage A: Zoekplan

Deze bijlage betreft het zoekplan van het onderzoek.

Zoekplan

In het zoekplan zoek je door middel van specifieke zoektermen naar informatie die mogelijk reeds voorhanden is en eventueel bruikbaar is voor het onderzoek.

Doel

In dit onderzoek is het doel van het zoekplan om bestaande informatie te verkrijgen over onder andere Topaz, klanttevredenheid en het Total Perceived Service Quality-model. Deze informatie is mogelijk bruikbaar en kan het onderzoek versnellen en/of vergemakkelijken. Om zoveel mogelijk informatie te vergaren, geschiedt het zoeken op basis van Nederlandse en Engelse zoektermen.

Zoekplanstrategie

Bron	Programma	Wat houdt het in?	Doel
Internet	Google Scholar	Wetenschappelijke artikelen.	- Informatie verkrijgen over Topaz.
	LexisNexis	Archief bestaande uit onder andere nationale en internationale nieuwsartikelen, bedrijfs- en marktproducten en businessmagazines. Zowel online als offline.	- Informatie verkrijgen over verschillende mogelijke theorieën.
	EBSCOHOST	Programma waarmee je verschillende databanken tegelijkertijd kunt doorzoeken.	- Informatie verkrijgen over kwalitatief onderzoek.
	HBO Kennisbank	Kennisbank die materiaal van hogescholen zichtbaar en beschikbaar voor uitwisseling en hergebruik maakt.	- Informatie verkrijgen over klanttevredenheid.
Boeken, wetenschappelijke	Jaarplan Topaz	Informatie over de jaaractiviteiten en doelen	- Informatie verkrijgen over het conceptueel model.
			- Informatie verkrijgen over het schrijven en de opbouw van een goede scriptie.



tijdschriften en artikelen, bedrijfsdocumenten	Marketingplan Topaz	van Topaz. Informatie over marketing- en communicatie-activiteiten van Topaz.	- Informatie verkrijgen over de bruikbare theorieën en modellen. - Informatie verkrijgen over het doen van onderzoek.
	Mantelzorgbeleid Topaz	Informatie over het beleid van Topaz ten aanzien van mantelzorgers.	
	Boeken en artikelen met informatie over de gekozen theorieën en modellen en het doen van onderzoek	Uitleg over bepaalde theorieën en methoden van onderzoek.	

Relevante zoektermen

Hieronder staan een aantal zoektermen weergegeven die voor dit onderzoek relevant zouden kunnen zijn:

- Topaz
- Total Perceived Service Quality
- Christian Grönroos
- Noriaki Kano
- Customer Satisfaction
- Customer Satisfaction-model
- SERVQUAL
- Parasuraman et al.
- Information needs
- Klanttevredenheid
- Kwaliteit
- Quality
- Service quality
- Mantelzorger
- Caregiver
- Consumer needs
- Perceived quality
- Expected quality



Bijlage B: Begrippenlijst

Deze bijlage bestaat uit de definities van de belangrijkste begrippen uit de probleemformulering.

Mantelzorger

Mezzo, de Landelijke vereniging voor Mantelzorg en Vrijwilligerszorg, hanteert de volgende definitie van mantelzorger:

‘Een mantelzorger is diegene die langdurig en onbetaald zorgt voor iemand die chronisch ziek, gehandicapt of hulpbehoevend is en met wie hij of zij een persoonlijke band heeft. Dat kan een familielid zijn, maar ook een vriend of kennis. Een mantelzorger is geen beroepskracht. Mantelzorg is intensieve informele zorg: als de verzorging meer dan 8 uur per week en/of voor een periode van minimaal 3 maanden is, wordt dit gedefinieerd als mantelzorg’ (Dit is mantelzorg, z.d.).

Klanttevredenheid

Dit onderzoek hanteert Grönroos’ definitie van klanttevredenheid, omdat zijn theorie centraal staat bij het analyseren van het probleem. Toch zijn er auteurs die een andere definitie van dit begrip hanteren. Christian Grönroos (1984) beschrijft in zijn theorie ‘Total Perceived Service Quality’ dat er sprake is van klanttevredenheid als de verwachte en ervaren kwaliteit overeenkomen:

‘Managing the perceived service quality means that the firm has to match the expected service and the perceived service to each other so that consumer satisfaction is achieved’ (Grönroos, 1984, p. 43).

Parasuraman et al. (1988) beschrijven klanttevredenheid weer als de subjectieve vergelijking van de klant als het gaat om de verwachte en ontvangen kwaliteit van het product of de dienst.

Volgens Evans en Lindsay (2013) zijn verwachtingen, waargenomen kwaliteit en belevingswaarde van invloed op klanttevredenheid. Daarnaast hangt klanttevredenheid ook samen met klantloyaliteit.

Kotler (1999) stelt dat tevredenheid te maken heeft met gevoelens als gevolg van de vergelijking tussen verwachtingen en waargenomen prestaties. Als de prestatie gelijk is aan de verwachting, dan is sprake van klanttevredenheid. Als de prestatie hoger is dan de verwachting, dan is de klant zelfs zeer tevreden.

Lillrank en Kano (1989) beschrijven echter het concept kwaliteit. De definitie van kwaliteit begint volgens hen bij het aansluiten bij verwachtingen. Oftewel, je moet inspelen op de klantbehoeften (Lillrank & Kano, 1989). In hun publicatie uit 1996 waarin Sauerwein et al. het model van Kano uitleggen, hanteren zij de volgende definitie voor klanttevredenheid:

‘Tot dusver werd klanttevredenheid meestal gezien als een eendimensionale constructie. Hoe hoger de waargenomen kwaliteit van het product, hoe hoger de tevredenheid van de klant en vice versa. Het vervullen van de individuele productbehoeften impliceert daarentegen niet noodzakelijk een hoge mate van klanttevredenheid. Het is ook het type behoefte die de waargenomen productkwaliteit definieert en daarmee ook de klanttevredenheid’ (vertaald uit de publicatie van Sauerwein et al., 1996, p. 313).



Hieruit blijkt dat Grönroos (1984), Parasuraman et al. (1988), Evans en Lindsay (2013) en Kotler (1999) bij het definiëren van klanttevredenheid allen wijzen op de factor ‘verwachtingen’. De uiteindelijk beoordeling komt voort uit het vergelijken van de verwachtingen en ervaringen. Lillrank en Kano (1989) hebben het in mindere mate over verwachtingen en stellen juist dat het vervullen van een bepaalde klantbehoefte leidt tot klanttevredenheid.

Verwachte kwaliteit

De verwachtingen van een klant ontstaan door beloften die de dienstverlener doet en hebben impact op de verwachte service. Volgens Grönroos (2007) is deze verwachte kwaliteit afhankelijk van vier factoren: marketingcommunicatie, mond-tot-mondreclame, klantbehoeften en imago.

Ervaren kwaliteit

Volgens Grönroos (1984) zijn ervaringen het resultaat van de waarneming van de dienst of het product. Hierin maakt hij onderscheid tussen de technische kwaliteit (wat ontvangt de klant), functionele kwaliteit (hoe ontvangt de klant het product of de dienst) en relationele kwaliteit (van wie ontvangt de klant het product of de dienst).

Technische kwaliteit

De technische kwaliteit is afhankelijk van wat de klant ontvangt, oftewel een fysiek product of een verleende dienst. De technische kwaliteit is door een klant objectief te beoordelen (Grönroos, 1984).

Functionele kwaliteit

De functionele kwaliteit gaat om de manier waarop de klant het product of de dienst krijgt. Deze kwaliteit is door de klant niet objectief te beoordelen (Grönroos, 1984).

Relationele kwaliteit

De relationele kwaliteit gaat om wie het product of de dienst levert. Het beeld van de klant over de dienstverlener beïnvloedt de kwaliteitsbeoordeling (Grönroos, 1984). Als een klant vooraf al een positieve indruk van de dienstverlener heeft, dan zal hij sneller een fout in de dienstverlening accepteren en vice versa.



Bijlage C: Topic guide

Deze bijlage betreft de topic guide die de basis vormt voor de halfgestructureerde interviews.

Introductie (+/- 5 min)

Goede(n)morgen, -middag, -avond. Allereerst, bedankt dat u wilt meewerken aan mijn onderzoek. Ik ga u interviewen over de informatievoorziening voor mantelzorgers. Topaz wil graag in kaart brengen op welke vlakken de verwachtingen en ervaringen van de mantelzorgers met betrekking tot de informatievoorziening van elkaar verschillen. De antwoorden op de vragen en de toelichting op de onderwerpen van het interview helpen Topaz om de informatievoorziening aan te passen en in te richten naar uw tevredenheid.

Het interview bestaat uit drie onderdelen. Het eerste deel betreft een aantal respondentgegevens. Bij het tweede deel stel ik vragen over de verwachte kwaliteit: dit gaat onder andere over het imago van de organisatie, de klantbehoeften en marketingcommunicatiemiddelen. Tot slot gaat het derde deel over de daadwerkelijk ervaren kwaliteit. Dit gaat over de dienst zelf en de manier waarop Topaz deze aanbiedt.

Het interview duurt ongeveer 45 minuten. Uw gegevens en antwoorden blijven anoniem en worden niet openbaar gepubliceerd. De resultaten komen uiteindelijk bij de afdeling Marketing & Communicatie van Topaz terecht, zodat zij deze kunnen gebruiken bij de optimalisering van de informatievoorziening. Dan wil ik nog vragen of u toestemming geeft dat ik dit gesprek opneem. Tot slot, heeft u zelf nog vragen voor we beginnen met het interview?

Kern (+/- 40 min)

Onderdeel 1: Gegevens respondent

Geslacht:

Leeftijd:

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt:

Topaz locatie cliënt(en):

Onderdeel 2: Verwachte kwaliteit

Marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame

- Op welke manier bent u op de hoogte gebracht van het bestaan van Topaz?
- Hoe bent u bij Topaz terechtgekomen?
- Wat waren uw verwachtingen van de informatievoorziening? Waarom?
- Op welke manier werden deze verwachtingen beïnvloed? Door social media? De website? Anders?



Imago

- Wat was uw beeld van de organisatie voordat u verbonden werd aan Topaz? Waarom?
- Op welke manier hebben eerdere ervaringen met Topaz invloed gehad op uw verwachtingen? Waarom?
- Wat zijn belangrijke verbeterpunten voor Topaz? Waarom?
- Wat zijn belangrijke positieve punten aan Topaz? Waarom?

Klantbehoeften

- Op basis waarvan heeft u of de cliënt voor wie u mantelzorg draagt gekozen voor een verblijf bij Topaz?
- Voldoen de huidige informatieonderwerpen aan uw verwachtingen? Waarom wel/niet?
- Voldoen de huidige communicatiemiddelen aan uw verwachtingen? Waarom wel/niet?
- Verwachtte u vooraf geïnformeerd te worden over de inrichting van de informatievoorziening? Waarom?

Onderdeel 3: Ervaren kwaliteit

- Hoe zou u toekomstige mantelzorgers van Topaz vertellen over de informatievoorziening bij Topaz? Waarom?

Technische kwaliteit

Professionaliteit en vaardigheden

- Wat vindt u van de huidige informatie(onderwerpen) die wordt/worden gecommuniceerd? Waarom?
- Wat vindt u van de middelen waarmee Topaz informatie communiceert? Welke bevallen, welke niet?

Functionele kwaliteit

Houding en gedrag

- Hoe ervaart u het contact met Topaz medewerkers? Waarom?
- Vindt u dat zij spontaan en klantvriendelijk overkomen? Waarom?

Toegankelijkheid en flexibiliteit

- Wat zijn volgens u standaard zaken waarover gecommuniceerd moet worden? Waarom?
- Kunt u makkelijk met vragen bij iemand terecht? Hoe ervaart u dit?
- Werd u vooraf geïnformeerd over de inrichting van de informatievoorziening voor mantelzorgers? Zo ja, vond u dat prettig? Zo nee, vond u dat onprettig?
- Wat vindt u van de huidige informatiefrequentie? Waarom?



Betrouwbaarheid en geloofwaardigheid

- Wat vindt u van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening? Waarom?
- Vindt u dat Topaz zorgvuldig omgaat met informatie? Waarom?
- Is de huidige informatievoorziening volgens u actueel? Waar baseert u dat op?

Dienstherstel

- Welke dingen gaan fout rondom de informatievoorziening? Waarom? Hoe wordt dit opgelost en is dit een goede manier?
- Welke dingen gaan goed rondom de informatievoorziening? Waarom?
- Heeft u zelf klachten over informatievoorziening? Waarover?

Servicelandschap

- Op wat voor manier benadert de organisatie u? Formeel/informeel?
- Reageert Topaz spoedig op vragen? Gaat dit naar uw tevredenheid? Waarom wel/niet?

Relationele kwaliteit

Interactie

- Hoe verloopt de interactie tussen u en (medewerkers van) Topaz? Waarom?
- Hoe veel direct contact heeft u met medewerkers van Topaz? Hoe ervaart u dit?

Reputatie en geloofwaardigheid

- Is uw algehele beeld van de informatievoorziening positief (tevreden) of negatief (ontevreden) op dit moment? Waarom?

Afsluiting (+/- 5 min)

De interviewer gaat na of alle vragen zijn gesteld en of alles duidelijk is. Ook vraagt ze aan de respondent of hij/zij nog vragen op opmerkingen heeft die in het interview niet aan bod zijn gekomen. Vervolgens sluit de interviewer het interview af. Ze bedankt de respondent voor zijn/haar tijd, licht toe wat er verder met de resultaten gaat gebeuren en geeft haar contactgegevens aan de respondent voor eventuele vragen achteraf.



Bijlage D: Verbatims

Deze bijlage bevat de uitwerkingen van de afgenomen interviews onder de respondenten.

VERBATIM RESPONDENT 1

Datum: 27/04/17

Locatie: Topaz Vlietwijk, Voorschoten

Dagdeel/duur: ochtend, 30 minuten

Geslacht: Man

Leeftijd: 58

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt: 1

Topaz locatie cliënt(en): Topaz Vlietwijk

Interviewer: Voor ik met de echte vragen begin, wil ik eerst nog graag weten wat uw leeftijd is en voor hoeveel cliënten van Topaz u mantelzorg draagt, omdat we ook graag in kaart willen brengen of verwachtingen en behoeften per leeftijdscategorie verschillen.

Respondent: Ik ben 58 en ik ben mantelzorger voor mijn vader.

Interviewer: Oké, dan gaan we nu verder met de verwachte kwaliteit en dan begin ik met het onderdeel marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame. Op welke manier bent u op de hoogte gebracht van het bestaan van Topaz?

Respondent: Uh, nou ja toen m'n vader naar een woonzorgcentrum moest, hebben we gekeken naar verschillende organisaties, qua locatie en soort zorg et cetera en toen zat Topaz daar ook bij. En m'n moeder heeft een tijdje in Zuydtwijck gerevalideerd.

Interviewer: Maar had u daarvoor wel al eens van de organisatie gehoord?

Respondent: Ja, weleens van gehoord, maar meer ook niet.

Interviewer: En hoe had u ervan gehoord?

Respondent: Ik woon zelf ook in Voorschoten, dus toen daar twee locaties kwamen, heb ik dat vast ergens gelezen of ik er ben er langs gereden ofzo.

Interviewer: En hoe bent u bij Topaz terechtgekomen?

Respondent: We zijn bij meerdere zorginstellingen gaan kijken en Topaz Vlietwijk was precies wat we zochten en het is in Voorschoten en daar woon ik en mijn broer en zus ook.

Interviewer: Oké en wat waren vooraf uw verwachtingen van de informatievoorziening?

Respondent: Tsja, ik had normale verwachtingen. Ervan uitgaande dat ze essentiële informatie geven over het welzijn van mijn vader, want dat is wat je als mantelzorger en familie zijnde wil weten.

Interviewer: En hoe werden deze verwachtingen beïnvloed?

Respondent: Door gesprekken met de personen die er werken. Zij gaven vooraf ook aan dat je dat soort dingen hoort.

Interviewer: Dus zij gaven vooraf aan dat u van alle essentiële informatie voorzien zou worden?



Respondent: Ja.

Interviewer: Oké, dan ga ik nu door met het onderdeel imago. Wat was uw beeld van de organisatie voordat u verbonden werd aan Topaz?

Respondent: Degelijk, ze staat bekend als een goed georganiseerde zorgverlener.

Interviewer: En hebben eerdere ervaringen met Topaz nog invloed gehad op uw verwachtingen?

Respondent: Nee, nee dat niet. Mijn moeder heeft wel al een tijdje in Zuydtwijck gezeten, maar dat was tijdelijk om te revalideren. Dat was geen permanente opname, dus in die zin heeft dat mijn verwachtingen niet beïnvloed, want dat was een hele andere situatie.

Interviewer: Wat zijn volgens u belangrijke verbeterpunten voor Topaz?

Respondent: Ik zou wel iedere week een kort verslag willen krijgen van het doen en laten van m'n vader. Ik ben er wel een paar keer per week, maar ik ben soms ook voor werk in het buitenland en dan zou dat wel handig zijn.

Interviewer: En wat wilt u daarin zoal lezen?

Respondent: Gewoon, wat er zoal is gegeten, wat er voor activiteiten zijn geweest, bijzonderheden met z'n gezondheid en dergelijke.

Interviewer: En dat krijgt u nu niet te horen?

Respondent: Nou ja, als ik er naar vraag.

Interviewer: En wat vindt u positieve punten?

Respondent: Dat het personeel heel betrokken is. Ze staan altijd voor je klaar en nemen echt tijd voor bewoners.

Interviewer: Op basis waarvan heeft u of de cliënt voor wie u mantelzorg draagt gekozen voor een verblijf bij Topaz?

Respondent: Eigenlijk door de uitstraling van het gebouw. Het is erg nieuw en huiselijk.

Interviewer: En voldoen de huidige informatieonderwerpen aan uw verwachtingen?

Respondent: Niet helemaal. Mijn vader heeft dementie en dingen aan hem vragen heeft dus geen zin. Ik moet dus van de zorg horen hoe het met gaat en wat hij doet enzo en dat moet ik eigenlijk altijd zelf vragen.

Interviewer: Oké en de middelen? Voldoen die aan uw verwachtingen?

Respondent: Ik heb eigenlijk alleen persoonlijke communicatie met medewerkers. Maar ik zou wel graag een maandelijks update krijgen met bijzonderheden en het hoe of wat rondom m'n vader. Zeker omdat ik ook geregeld in het buitenland zit en dan niet de mogelijkheid heb om een paar keer per week te komen.

Interviewer: Weet u wel welke middelen er zijn?

Respondent: Ja, een nieuwsbrief, verder niet eigenlijk.

Interviewer: Oké helder. En verwachtte u vooraf geïnformeerd te worden over de inrichting van de informatievoorziening?

Respondent: Uh, ja dat vind ik wel normaal ja. Ik bedoel je bent dan nieuw bij zo'n organisatie, dan wil je wel weten hoe alles loopt enzo.

Interviewer: Oké, dan wil ik nu doorgaan met de ervaren kwaliteit. Hoe zou u toekomstige mantelzorgers vertellen over de informatievoorziening bij Topaz?



Respondent: Dat je zelf initiatief moet nemen. Als ik iets wil weten stap ik zelf op iemand af. Eigenlijk zou je dusdanige informatie moeten krijgen, dat dat eigenlijk niet nodig is.

Interviewer: Dus u vindt echt dat u nooit vanuit de organisatie informatie krijgt?

Respondent: Weinig.

Interviewer: Wat vindt u van de huidige informatieonderwerpen die worden gecommuniceerd?

Respondent: Nou ja, er wordt dus weinig gecommuniceerd. Dus ik kan daar geen antwoord op geven. Maar dat vind ik dus niet goed.

Interviewer: Wat vindt u van de huidige middelen waarmee Topaz informatie communiceert?

Respondent: Persoonlijke communicatie is doorgaans goed. Ligt eraan welke persoon er op dat moment ter plaatse is. En de website vind ik wat minder. Ik kan niet echt actuele informatie vinden, want vaak klopt informatie bij activiteiten en voorzieningen niet. Verder gebruik ik geen ander middel.

Interviewer: Dus die persoonlijke communicatie verschilt per medewerkers?

Respondent: Ja, met sommige kun je toch beter overweg.

Interviewer: Maar ervaart u het contact met medewerkers over het algemeen wel goed?

Respondent: Ja over het algemeen goed. Ze zijn aardig en behulpzaam.

Interviewer: En vindt u dat zij spontaan en klantvriendelijk overkomen?

Respondent: Ja zeker, ze altijd opgewekt en vriendelijk. Als ze tijd hebben, vragen ze altijd even hoe het gaat.

Interviewer: En wat zijn volgens u standaard zaken waarover gecommuniceerd moet worden?

Respondent: Het welbevinden van de cliënt. Verder heb ik geen interesse in andere informatie, eigenlijk.

Interviewer: En kunt u makkelijk met vragen bij iemand terecht?

Respondent: Meestal wel, maar ze zijn vaak druk, dus ik probeer het kort te houden.

Interviewer: En werd u vooraf geïnformeerd over de informatievoorziening?

Respondent: Nee.

Interviewer: En vond u dat onprettig?

Respondent: Niet onprettig, maar had wel goed geweest.

Interviewer: Oké en wat vindt u van de huidige informatiefrequentie?

Respondent: Niet goed, veel te weinig. Je moet er zelf achteraan.

Interviewer: Oké, dus het moet structureler?

Respondent: Ja, zeker.

Interviewer: En de betrouwbaarheid van de informatievoorziening, hoe kijkt u daar tegenaan?

Respondent: Nou ja, qua persoonlijke gegevens enzo ga je daar vanuit. Maar ik heb vooraf gesprekken gehad met personeel en toen is mij ook verteld dat ik goed op de hoogte gehouden zou worden over het welzijn van mijn vader en niet dat ik daar zelf naar moest vragen. Dus in die zin dan weer niet.

Interviewer: En vindt u ook dat Topaz zorgvuldig omgaat met informatie?

Respondent: Ja, ik heb de indruk dat alles gewoon privé is en blijft.

Interviewer: En is de huidige informatievoorziening volgens u actueel?

Respondent: Nee, er zou gebruik gemaakt kunnen worden van modernere technieken.

Interviewer: Zoals?



Respondent: Een maandelijks update, of WhatsApp of iets dergelijks.

Interviewer: Oké en de actualiteit van de informatie zelf?

Respondent: Ja, dat is wel actueel, niet van maanden geleden ofzo.

Interviewer: En welke dingen gaan volgens u fout rondom de informatievoorziening?

Respondent: Zoals ik al zei. Je moet er zelf achteraan en het mag wel wat moderner.

Interviewer: En wat gaat wel goed?

Respondent: Persoonlijke contact met medewerkers. Je kunt ze altijd dingen vragen en zo krijg je toch het snelst de juiste informatie.

Interviewer: Oké en heeft u verder zelf klachten over de informatievoorziening?

Respondent: Nou ja, klachten, het is niet de bedoeling dat je zelf moet vragen hoe het met je vader is toch. Dat hoor je zelf gecommuniceerd te krijgen.

Interviewer: Oké, dan heb ik nog wat servicegerelateerde vragen. Op wat voor manier benadert de organisatie u? Is dat formeel of informeel?

Respondent: Weinig tot nooit. Maar dat heeft ook met de situatie van de cliënt te maken. Het gaat op zich goed met mijn vader. Maar als ze me benaderen gewoon netjes.

Interviewer: En reageert Topaz spoedig op vragen?

Respondent: Ja, dat is op zich in orde. Als ik een vraag heb, dan stel ik die als ik bij mijn vader ben dus dan krijg ik gelijk antwoord.

Interviewer: Hoe vindt u de interactie tussen u en medewerkers van Topaz verlopen?

Respondent: Op de afdeling van mijn vader goed, met de rest van het personeel heb ik niet veel te maken. Ze zijn verder vriendelijk en behulpzaam. Maar vader zit er nu al een paar jaar, dus de meeste ken je goed en daardoor kun je ook makkelijk even iemand aanschieten en ze kennen je situatie.

Interviewer: En heeft u veel direct contact met die medewerkers?

Respondent: Ja, als ik er ben, dan spreek je ze wel, want ze lopen op die afdeling rond. De meeste ken ik nu wel aardig. Dus ja dat is dan wel vaak, want ik ben er wel vier keer week.

Interviewer: En hoe ervaart u dit?

Respondent: Prettig, ja prima.

Interviewer: Oké, dan tot slot. Is uw algehele beeld van de informatievoorziening of negatief moment?

Respondent: Ja ik moet er zelf wel achteraan. Dus ben benieuwd hoe het zal gaan als er meer informatievoorziening nodig is. Als het bijvoorbeeld slechter gaat met m'n vader en ik meer en vaker updates nodig heb.

Interviewer: Oké, helder. Ik ben door m'n vragen heen. Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Respondent: Nee, eigenlijk niet.

Interviewer: In dat geval wil ik u nogmaals bedanken voor uw bijdrage aan mijn onderzoek.

Respondent: Geen probleem!



VERBATIM RESPONDENT 2

Datum: 27/04/17

Locatie: Topaz Overrhyn, Leiden

Dagdeel/duur: middag, 32 minuten

Geslacht: Man

Leeftijd: 73

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt: 1

Topaz locatie cliënt(en): Topaz Overrhyn

Interviewer: Ik wil beginnen met een paar persoonlijke vragen. Allereerst wil ik graag uw leeftijd weten, omdat wij erg benieuwd zijn of verwachtingen en ervaringen ook per leeftijdscategorie verschillen.

Respondent: Ik ben 73.

Interviewer: Oké en voor hoeveel cliënten van Topaz Overrhyn draagt u mantelzorg?

Respondent: Voor mijn moeder, dus één.

Interviewer: Oké, dat waren de persoonlijke gegevens. Dan gaan we nu verder met onderdeel verwachte kwaliteit. Ik wil beginnen met het element marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame. Op welke manier bent u op de hoogte gebracht van het bestaan van Topaz?

Respondent: Ik woon in Leiden en er zitten een paar locaties in Leiden, dus op die manier. Ik woon ook vrij dichtbij Overrhyn.

Interviewer: Dus u bent de locaties weleens tegengekomen? Niet dat u er weleens iets over heeft gelezen of gehoord?

Respondent: Ja.

Interviewer: En hoe bent u zelf bij Topaz terechtgekomen?

Respondent: Mijn moeder was er slecht aan toe en moest permanente zorg krijgen. Topaz Overrhyn zat in de buurt en bood de zorg die ze nodig had aan.

Interviewer: En wat waren vooraf uw verwachtingen van de informatievoorziening?

Respondent: Uh, ik had niet echt verwachtingen. De opname en alles ging uiteindelijk zo snel, dat je daar niet eens over nadenkt.

Interviewer: Dus u had niet van te voren een idee dat u bepaalde dingen op een bepaalde manier gecommuniceerd zou krijgen?

Respondent: Ik ging ervan uit dat ik gewoon op de hoogte zou worden gehouden van het welzijn van mijn moeder. Ik bedoel, als ze goed was, zat ze hier niet. Het gaat om haar gezondheid.

Interviewer: Dus u verwachtte alleen persoonlijke informatie?

Respondent: Ja, natuurlijk.

Interviewer: Hoe werden die verwachtingen beïnvloed?

Respondent: Nergens door. Ik vind dat niet meer dan normaal dat je die informatie krijgt.

Interviewer: Oké. Dan ga ik nu door met het element imago. Wat was uw beeld van de organisatie voordat u



verbonden werd aan Topaz?

Respondent: Ik was er nog nooit mee in aanraking gekomen hiervoor, dus ik had geen concreet beeld. Maar er zijn veel locaties, dus ik ging er vanuit dat het wel een goede organisatie zou zijn.

Interviewer: Dus eerdere verwachtingen hebben uw verwachtingen niet kunnen beïnvloeden?

Respondent: Nee.

Interviewer: Wat zijn belangrijke verbeterpunten voor Topaz?

Respondent: Meer personeel en persoonlijke aandacht voor de cliënt.

Interviewer: Waarom?

Respondent: Ik vond m'n moeder een keer onverschoond in d'r bed midden op de dag. Toen ben ik wel boos geworden.

Interviewer: Ja, dat is niet normaal nee. En wat vindt u positief aan de organisatie?

Respondent: Degenen die er werken, in ieder geval de dames op de afdeling van m'n moeder, hebben wel echt hart voor de zaak. Ze doen alles om het de bewoners naar de zin te maken en ze betrekken mij ook bij de situatie van m'n moeder.

Interviewer: Op basis waarvan heeft u of de cliënt voor wie u mantelzorg draagt gekozen voor een verblijf bij Topaz?

Respondent: Zoals ik al zei, het was in de buurt en bood de zorg die mijn moeder nodig heeft.

Interviewer: Oké en voldoen de huidige informatieonderwerpen aan uw verwachtingen?

Respondent: Geen idee. Ik kom dagelijks bij mijn moeder en vraag alles wat ik wil weten aan de zorg.

Interviewer: En de huidige communicatiemiddelen, voldoen die aan uw verwachtingen?

Respondent: Ja, ik heb geen idee wat er allemaal is eigenlijk.

Interviewer: Verwachtte u vooraf wel om geïnformeerd te worden over de inrichting van de informatievoorziening?

Respondent: Ja, je wil toch wel weten wat je kunt verwachten en waar je je informatie vandaan moet halen.

Interviewer: Oké, dan gaan we nu door naar de ervaren kwaliteit. Hoe zou u toekomstige mantelzorgers vertellen over de informatievoorziening bij Topaz?

Respondent: Dat er een nieuwsbrief is. Verder weet ik het niet eigenlijk. Ik krijg m'n informatie persoonlijk.

Interviewer: Dan heb ik nu een paar vragen over de technische kwaliteit, dit gaat om het product zelf, dus in dit geval de informatievoorziening. Wat vindt u van de huidige informatie die wordt gecommuniceerd?

Respondent: Ja ik heb geen idee wat er nu allemaal gecommuniceerd wordt, want ik lees geen nieuwsbrief ofzo. Ik vraag alleen dingen die ik zelf wil weten.

Interviewer: En wat vindt u van de huidige middelen?

Respondent: Nou ja, er is nu een nieuwsbrief, die is wel prima. Maar er staat veel informatie in die ik niet belangrijk vind.

Interviewer: Zoals?

Respondent: Allemaal algemene informatie en ik ben alleen geïnteresseerd in het welzijn van mijn moeder.

Interviewer: Oké, dan ga ik nu door met de functionele kwaliteit. Hoe ervaart u het contact met Topaz medewerkers?



Respondent: Goed, ik ben dagelijks bij mijn moeder en heb veel contact met de medewerkers.

Interviewer: Vindt u dat zij spontaan en vriendelijk overkomen?

Respondent: Zeker, het personeel op de afdeling van mijn moeder is uiterst vriendelijk en ik heb veel respect voor wat zij doen. Ze vragen ook regelmatig of ik mee wil eten enzo.

Interviewer: Wat zijn volgens u standaard zaken waar volgens u gecommuniceerd over moet worden?

Respondent: Sowieso het welzijn van de cliënt. Informatie over medicijnen en voeding, als er andere mensen ziek zijn op de afdeling en dat soort dingen.

Interviewer: Dus informatie over Topaz en de locatie vindt u niet belangrijk?

Respondent: Dat interesseert mij niet.

Interviewer: Kunt u makkelijk met vragen bij iemand terecht?

Respondent: Ja, altijd. Ik vraag dingen gewoon als ik er ben en anders bel ik op.

Interviewer: Werd u vooraf geïnformeerd over de inrichting van de informatievoorziening voor mantelzorgers?

Respondent: Nee, eigenlijk niet.

Interviewer: Vond u dat onprettig?

Respondent: Nee.

Interviewer: Wat vindt u van de huidige informatiefrequentie?

Respondent: Daar heb ik geen mening over.

Interviewer: Wat vindt u van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening?

Respondent: Ik krijg m'n informatie face-to-face, dus ja betrouwbaar.

Interviewer: Vindt u dat Topaz zorgvuldig omgaat met informatie?

Respondent: Daar ga ik maar vanuit. Ik heb zelf nog nooit onjuiste informatie gekregen.

Interviewer: Is de huidige informatievoorziening volgens u actueel?

Respondent: Dat denk ik. Kan ik niks over zeggen.

Interviewer: Welke dingen gaan fout of goed rondom de informatievoorziening?

Respondent: Daar kan ik geen antwoord op geven.

Interviewer: Oké en u heeft zelf dus ook geen klachten over de informatievoorziening?

Respondent: Nee.

Interviewer: Op wat voor manier benadert de organisatie u? Is dat formeel of informeel?

Respondent: Een beetje ertussenin. Ik word gewoon netjes en met respect behandeld, maar omdat ik hier vaak ben en de mensen goed ken, voelt het niet formeel.

Interviewer: Reageert Topaz spoedig op vragen? En gaat dit naar uw tevredenheid?

Respondent: Naja, als ik een vraag heb, stel ik die en dan krijg ik antwoord. Dus ja.

Interviewer: U heeft al aangegeven dat er veel contact is tussen u en medewerkers, hoe ervaart dit?

Respondent: Ik ervaar dat vele contact als positief, omdat ik zo goed weet wat er speelt en zo heel betrokken ben.

Interviewer: Tot slot, is uw algehele beeld van de informatievoorziening positief of negatief op dit moment?

Respondent: Ik ben neutraal, omdat ik eigenlijk vrij weinig weet van de informatievoorziening en ik buiten het welzijn van mijn moeder niet echt geïnteresseerd ben ik andere dingen.



Interviewer: Oké, bedankt voor alle antwoorden. We zijn door het interview heen. Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Respondent: Nee, eigenlijk niet.

Interviewer: Oké, dan wil ik u hartelijk bedanken voor uw tijd, ook namens de afdeling Marketing & Communicatie.

Respondent: Graag gedaan.

VERBATIM RESPONDENT 3

Datum: 28/04/17

Locatie: Topaz Overrhyn, Leiden

Dagdeel/duur: middag, 43 minuten

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 81

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt: 1

Topaz locatie cliënt(en): Topaz Overrhyn

Interviewer: Ik wil beginnen met een paar persoonlijke vragen. Ik zou graag uw leeftijd weten, omdat wij erg benieuwd zijn of verwachtingen en ervaringen ook afhankelijk zijn van leeftijd.

Respondent: Ik ben 81 jaar.

Interviewer: Oké en voor hoeveel cliënten van Topaz Overrhyn draagt u mantelzorg?

Respondent: Voor mijn man.

Interviewer: Oké, dan gaan we nu door met de verwachte kwaliteit. Het eerste deel betreft marketingcommunicatie. Op welke manier bent u op de hoogte gebracht van het bestaan van Topaz?

Respondent: Nou ik wist er eigenlijk weinig vanaf. M'n man heeft twintig jaar geleden een hartstilstand gehad en een hersenbeschadiging opgelopen. Op een gegeven moment kon ik het thuis niet meer aan, het werd te zwaar. Hij ging ook dementeren. Toen kwam hij in het ziekenhuis terecht en moest hij revalideren. Mijn dochter en ik hebben toen eigenlijk via internet naar zorgcentra in de buurt gezocht en toen kwamen we ook Topaz tegen en toen is hij hier gekomen.

Interviewer: Maar kende u Topaz daarvoor al?

Respondent: Nee. Zij stelden ons de keuze waar wij hem wilden hebben en toen hebben we hiervoor gekozen, omdat het in de buurt was.

Interviewer: Oh, dat is ideaal.

Respondent: Dus toen kenden we het hier nog niet en ik had er ook nog nooit van gehoord.

Interviewer: Dus in feite had u ook nog niet echt een beeld van tevoren van de organisatie? En ook geen eerder ervaringen?

Respondent: Nee, eigenlijk niet nee. Ik wist wel dat Overrhyn hier zat hoor, want ik woon er ook tien minuten fietsen vandaan. Maar ik kende het niet.

Interviewer: Oké, en wat waren uw verwachtingen van de informatievoorziening voordat u als mantelzorger



verbonden werd aan Topaz eigenlijk?

Respondent: Ja, nou ja, in het begin ging dat natuurlijk goed. Dan had je regelmatig contact, omdat je gewoon wat kon vragen. Van hoe gaat het of wat voor medicijnen heeft hij nu weer gekregen. Maar nu is dat allemaal weg. En dan denk ik, oh die ken ik helemaal niet. Ik ga me ook niet meer voorstellen. Ik heb me al aan zoveel mensen voorgesteld. Ik vind het niet fijn meer. Maar ik wilde gewoon horen hoe het met mijn man gaat en wat er op de afdeling speelt, nieuw personeel en werkwijzen enzo. Dat ik niet zoals nu ineens binnenkom en ik ken het personeel niet. Dat zijn wel dingen die je wilt weten.

Interviewer: Maar die informatie vond u dus eigenlijk vanzelfsprekend om te krijgen? Dat soort persoonlijke informatie. Werden die verwachtingen nog ergens door beïnvloed?

Respondent: Nee, ik vind dat gewoon vrij logisch om te horen. Je wilt toch betrokken zijn. En nu is er geen tijd voor vragen, omdat er veel te weinig personeel is.

Interviewer: Dus een belangrijk verbeterpunt voor Topaz is dus eigenlijk dat er een tekort aan personeel is?

Respondent: Ja, absoluut dat is het eerste vereiste. De afdelingen zijn verdeeld in grachten en markten. En eerst had je vaste krachten per markt of gracht en diegenen kenden van iedereen precies hoe ze ermee om moesten gaan. Maar nu rouleren ze, dus al personeel is vreemd.

Interviewer: Wat vindt u dan een positief punt aan Topaz, wat er wel goed gaat?

Respondent: Ze worden goed verzorgd. Ze zijn altijd schoon, de kamer is altijd netjes.

Interviewer: Op basis waarvan heeft u of de cliënt voor wie u mantelzorg draagt gekozen voor een verblijf bij Topaz? Kozen jullie specifiek voor Topaz of wat het in de buurt of?

Respondent: Nou we hebben eigenlijk naar de buurt gekeken. Maar dan gaat zoiets zo snel. We dachten dit is dichtbij, dus dan kan ik er makkelijk heen.

Interviewer: En voldoen de huidige informatieonderwerpen aan uw verwachtingen? Er zijn bijvoorbeeld nieuwsbrieven of familieavonden voor mantelzorgers. Leest u bijvoorbeeld weleens zo'n nieuwsbrief of weet u welke middelen er zijn?

Respondent: Nou, ja, nee. Ik bedoel die nieuwsbrief pak ik meestal wel, al wist ik eerst niet eens dat die er was. Maar ik hoor weinig over hoe het gaat met mijn man en als er dingen op de afdeling veranderen word ik ook niet ingelicht. Dat vind ik toch wel slecht.

Interviewer: Dus daar bent u vooraf niet over geïnformeerd?

Respondent: Nee, maar ik hoorde dat dit ook bij de ingang hangt, dus nu kijk ik weleens of er iets nieuws hangt.

Interviewer: En die middelen, vindt u dit goed? Die nieuwsbrief kunt u meepakken en kan per mail verstuurd worden en er is bijvoorbeeld een familiebijeenkomst. Bent u daar weleens geweest?

Respondent: Nee ik ben weleens naar een lotgenotenavond geweest.

Interviewer: En verwachtte u vooraf ook nog andere middelen waarmee gecommuniceerd zou worden naar mantelzorgers?

Respondent: Nee, eigenlijk niet. Want ik wist ook niet dat die roulatie op de afdelingen zou gaan plaatsvinden.

Interviewer: Heeft u dat helemaal niet gecommuniceerd gekregen?

Respondent: Nee, helemaal niet. Want ik hoorde ook dat m'n man een badkamer deelde met een wat



agressieve vrouw. Ik vroeg me echt af hoe dat zou gaan lopen en toen heb ik een gesprek aangevraagd en toen hoorde ik pas dat dat personeel anders zou worden ingezet.

Interviewer: Dus u moest daar zelf achteraan gaan?

Respondent: Ja.

Interviewer: Verwachtte u vooraf geïnformeerd te worden over de inrichting van de informatievoorziening?

Respondent: Ja, dat soort dingen verwacht je wel. Zeker omdat ik er vaak ben als mantelzorger, dan wil je wel weten waar je informatie vandaan kan halen. Ik wist eerst niet eens dat er een nieuwsbrief was.

Interviewer: En hoe zou u een toekomstige mantelzorger vertellen over de informatievoorziening? Wat kunnen zij verwachten?

Respondent: Nou dat ik er echt zelf achteraan moet gaan. De roulatie van personeel op die afdelingen wist ik niks van en zulk soort dingen. Dan moet ik aan iemand vragen 'bent u op bezoek of werkt u hier?'. Dat is toch raar.

Interviewer: En de nieuwsbrief bijvoorbeeld, heeft u die weleens gelezen?

Respondent: Ja, als ik hem zie liggen, pak ik hem en dan lees ik hem. Maar ik wist het hele bestaan er niet van. Dat hoorde ik weer van iemand. Ja, dus dat soort dingen zijn jammer. Ik zal bij m'n gesprek binnenkort is vragen wat hij nou ook de hele dag doet, want dat weet ik eigenlijk ook niet.

Interviewer: Vindt u wel dat er genoeg informatie staat in die nieuwsbrieven of mist er nog bepaalde informatie?

Respondent: Nou die afdelingsinformatie mist er. Dat ik niet wist dat er nieuwe medewerkers waren. Dat vind ik wel jammer. Het maakt niet uit hoe, maar dat ik het maar hoor.

Interviewer: Dus informatie over de locatie is er voldoende, maar persoonlijke informatie ontbreekt?

Respondent: Ja, ja.

Interviewer: En hoe ervaart u het contact met medewerkers van Topaz?

Respondent: Ja, daar heb ik geen moeite mee. Ze zijn allemaal aardig, maar ik vind het wel jammer dat er veel mensen weg zijn die ik goed ken. Die sprak ik toch meer.

Interviewer: En vindt u ook dat al het personeel vriendelijk overkomt en spontaan?

Respondent: Ja, daar heb ik geen moeite mee. Ze zijn altijd goed voor je. En ze vragen ook altijd hoe het met mij gaat en of ze nog iets kunnen doen.

Interviewer: En als u een vraag heeft, kunt u dan makkelijk bij iemand terecht?

Respondent: Ja hoor, maar ik probeer het zo kort mogelijk te houden, want ze hebben vaak eigenlijk geen tijd.

Interviewer: Maar ze nemen wel oprecht de tijd als u een vraag heeft?

Respondent: Ja absoluut. Het ligt niet aan de verzorgenden, die werken keihard.

Interviewer: En wat zijn volgens u standaard zaken die familie en mantelzorgers gecommuniceerd moeten krijgen? Onderwerpen dus echt.

Respondent: Persoonlijke informatie, wat hij doet etc. En algemene dingen staan al in de nieuwsbrief.

Interviewer: Oké en wat vindt u van de informatiefrequentie? Dus hoe vaak er wordt gecommuniceerd?

Respondent: Ja, prima, ik kijk af en toe of er een nieuwe nieuwsbrief is maar ik weet niet eens hoe vaak die uitkomt. Ik geloof iedere maand. Maar de hoeveelheid informatie over de afdeling is wel echt te weinig.



Interviewer: En wat vindt u van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening?

Respondent: Tsja, ik weet niet goed wat ik daarvan moet zeggen. Ze vroegen bijvoorbeeld eens toestemming of ze een film van hem mochten maken. Dat vond ik wel goed. Dat ze niks achter je rug om doen. Maar aan de andere kant gebeuren er ook dingen, die ze dan weer niet communiceren, zoals die personeelsrotatie. Dus dat vind ik dat niet betrouwbaar, want je hoort dus dingen niet. En achteraf heb ik alleen weinig informatie over die film gekregen. Dus dat kon wel zorgvuldiger. Want ja het is wel een film. Dan wil je toch weten wat er mee gebeurt.

Interviewer: Vindt u de informatievoorziening actueel?

Respondent: Ja dat denk ik wel. De nieuwsbrief komt ook iedere maand uit. En alles over mijn man is natuurlijk ook informatie over wat er op dat moment speelt.

Interviewer: Heeft u zelf eigenlijk klachten over de informatievoorziening?

Respondent: Ja, dat ik niks hoor. Ja via een nieuwsbrief lees ik een stukje als een activiteit of iets dergelijks geweest is, maar dat er nieuwe medewerkers zijn en wat mijn man overdag doet, hoor ik niet.

Interviewer: Heeft u zelf ook weleens op de website gekeken?

Respondent: Nee, nee ik heb geen computer.

Interviewer: En wat voor manier vindt u dat Topaz u benadert? Dus op papier en face-to-face?

Respondent: Face-to-face gebeurt haast niet. Ze zeggen allemaal vriendelijk gedag, maar verder heb je er geen contact mee. Het is wel formeel.

Interviewer: Heeft u wel veel contact met de medewerkers van de afdeling van uw man?

Respondent: Ja met degenen die ik nog ken. Maar verder niet.

Interviewer: En tot slot, wat is uw algehele beeld van de informatievoorziening? Is dat positief of negatief?

Respondent: Er zijn best wat veranderingen op die afdelingen geweest en dat hadden ze dan best even kunnen laten weten. Je ziet steeds andere gezichten. Soms vraag ik weleens: ben je een bezoeker of werk je hier? Die rotatie geeft ook onrust bij de bewoners.

Interviewer: Oké, nou ik ga alle informatie meenemen en ik hoop dat we er iets aan kunnen doen. Ik hoop dat de communicatie voor mantelzorgers kunnen verbeteren. Ik wil u in ieder geval heel erg bedanken voor uw tijd.

Respondent: Ja, is goed. Ik vond het ook prettig dat ik een keer m'n verhaal kwijt kan aan een onafhankelijk iemand.

VERBATIM RESPONDENT 4

Datum: 28/04/17

Locatie: Topaz Overrhyn, Leiden

Dagdeel/duur: middag, 32 minuten

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 45

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt: 1

Topaz locatie cliënt(en): Topaz Zuydtwijck



Interviewer: Voordat ik met de vragen begin, zou ik eerst nog graag weten wat uw leeftijd is omdat we benieuwd zijn of verwachtingen en ervaringen per leeftijdscategorie verschillen.

Respondent: Oké ik ben 45.

Interviewer: En voor hoeveel personen draagt u momenteel mantelzorg binnen Topaz?

Respondent: Voor m'n schoonvader, dus één iemand.

Interviewer: Oké, dan ga ik nu echt beginnen met de verwachte kwaliteit. Die bestaat uit meerdere aspecten: marketingcommunicatie, imago en klantbehoeften. En dan wil ik eerst vragen op welke manier u op de hoogte bent gebracht van het bestaan van Topaz? Dus voordat u er hier mee in aanraking kwam.

Respondent: Uh, ik kende het wel, maar dat komt door mijn achtergrond omdat ik als logopediste veel met patiënten werk, dus daardoor kende ik al een aantal verpleeghuizen hier in de buurt. M'n schoonouders niet, want zij komen oorspronkelijk uit Limburg en ze zijn eigenlijk sinds vorig jaar april in Leiderdorp wonende. Ze hebben wel in Kerkrade en Heerlen naar verpleeghuizen gekeken, maar natuurlijk niet binnen deze organisatie. Dus toen zijn we gaan zoeken en mijn schoonvader belandde al snel in een rolstoel en hij moest dus ook snel naar een dagopvang. Toen heeft hij vier dagen in Overrhyn gezeten en toen is hij naar Zuydtwijck gegaan.

Interviewer: Maar het was wel een bewuste keuze om voor Topaz te gaan?

Respondent: We zijn eerst ergens anders gaan kijken, maar dat sprak ons niet echt aan. Toen hebben we bij Overrhyn gekeken voor de dagopvang en dat sprak ons wel aan. Toen zeiden ze in het ziekenhuis 'ga kijken in Zuydtwijck, want daar is de eerstvolgende plek' en toen was m'n schoonmoeder gelijk verkocht aan Zuydtwijck.

Interviewer: Maar beviel het in Overrhyn ook voor die korte periode?

Respondent: Ja en nee, wat mij tegenstond was dat hij in de woonkamer niet eens naar buiten kon kijken en dat vonden we heel somber. De verzorging was goed, maar de sfeer en de plek waren we niet zo blij mee.

Interviewer: Had u van tevoren al een bepaalde verwachting van de informatievoorziening vanuit Topaz voor mantelzorgers?

Respondent: Uh, nee, we hebben wel voordat hij hier kwam, hebben we een gesprek gehad en zij heeft ons een rondleiding gegeven en wat een verblijf hier inhield. Dat er familiebijeenkomsten waren.

Interviewer: Had u van tevoren wel een idee van ik verwacht deze en deze informatie te krijgen en via dit en dat middel?

Respondent: We waren heel blanco. De zorg is op het moment dat je erin staat anders dan buitenaf. Wij dachten laat maar komen.

Interviewer: En wat was uw beeld van de organisatie voordat u aan Topaz verbonden werd?

Respondent: Nou ik heb wel positieve verhalen gehoord, dat wel. Maar we hadden geen verwachtingen. Ik was vanuit m'n eigen achtergrond wel al in Zuydtwijck en Overrhyn geweest en ik was toen wel al heel positief ook.

Interviewer: Maar u had verder geen verhalen gehoord van mensen die wel al ervaring met Topaz hadden?

Respondent: Nee, nee dat niet. Het was helemaal nieuw. Mijn schoonouders woonden ook in Limburg, dus eerst keken we daar voor verpleging, maar het was toch fijner dat ze in onze buurt zouden zijn, dus toen zijn we eigenlijk met spoed hier iets gaan zoeken.

Interviewer: Oké en wat vindt u op dit moment goede punten aan Topaz en wat zijn nu verbeterpunten? Dus dat kan heel algemeen zijn, dat hoeft niet per se over de informatievoorziening te gaan.



Respondent: Ik denk die huiskamer, dat dat zo donker is. Die sfeer is heel bepalend voor iemand, dus dat kan echt beter. Maar de zorg is verder prima hoor, ze zijn goed voor mijn schoonvader en voor ons ook. We kunnen altijd bij ze terecht als er iets is.

Interviewer: Oké en voldoen de huidige informatieonderwerpen aan uw verwachtingen. Dus dingen die nu worden gecommuniceerd, zowel persoonlijk als in een nieuwsbrief of familieraad. Is dat compleet of had u daar andere dingen van verwacht?

Respondent: Ik denk wel voldoende informatie. We kunnen altijd vragen. Er wordt ook altijd gereageerd. Er is niks dat ik niet weet eigenlijk.

Interviewer: En leest u ook weleens de nieuwsbrief die er is of naar zo'n familiebijeenkomst?

Respondent: Ja.

Interviewer: En wat vindt u daarvan?

Respondent: Goed, ik word goed geïnformeerd.

Interviewer: En de middelen zijn ook goed? Dat het via een nieuwsbrief is of zoekt u ook weleens op de website bijvoorbeeld.

Respondent: Vooraf hebben we daar wel gekeken.

Interviewer: En vindt u dat er voldoende middelen zijn en voldoende onderwerpen waarover wordt gecommuniceerd of heeft u zoiets van, ik zou dat middel ook wel handig vinden om informatie via te krijgen of die informatie krijg ik niet die ik wel zou willen.

Respondent: Voor mij niet direct, nee.

Interviewer: Oké. En als u nu een toekomstige mantelzorger die straks bijvoorbeeld bij Topaz zou zijn zou vertellen, hoe zou u dat omschrijven? Positief of negatief of neutraal?

Respondent: Positief. Ik denk dat ik wel zou zeggen dat je daar een goede plek hebt en dat je daar goed terecht kan. Op die afdeling dan. Ze betrekken je goed en stellen je op de hoogte als er iets.

Interviewer: En wat zijn voor u standaard zaken waar echt gecommuniceerd over moet worden?

Respondent: Nou ik denk over de zorg en als er bijzonderheden zijn. Dat is belangrijk.

Interviewer: Dus echt die cliëntinformatie is belangrijk.

Respondent: Ja. Ik was er vorige week bijvoorbeeld ook en toen zei een medewerker 'ik wilde u bellen over de bloeddruk maar ik kan het net zo goed meteen vertellen'. Dus ze zijn attent.

Interviewer: Dus het personeel komt ook wel vriendelijk over en u kunt altijd met vragen terecht?

Respondent: Ja, daar heb ik echt geen slecht woord over te zeggen. Ze zijn altijd aardig en je kunt altijd bij ze terecht als je iets hebt. Als ik iets niet weet, staat er gelijk iemand paraat om helpen. De verzorging is goed, dat vindt mijn schoonvader ook.

Interviewer: En wat vindt u van de huidige frequentie van de informatie?

Respondent: Het is voldoende. Zeker als je een paar keer week komt.

Interviewer: En wat vindt u van de actualiteit van de informatie? Is het actueel genoeg of zit er informatie bij die als is verouderd.

Respondent: Ik heb niet het gevoel dat het achterhaald is. Ja die nieuwsbrief komt ook wel regelmatig uit met nieuwe dingen en wij hier een paar keer per week en die zie en hoor je ook weer van alles.



Interviewer: En wat vindt u van de betrouwbaarheid en zorgvuldigheid van de informatie die wordt gegeven?

Respondent: Over het algemeen goed, we horen in principe altijd juiste informatie van de zorg enzo. Ja dat lijkt me ook logisch. We hebben één keer, maar daar heb ik meteen op gereageerd. We hebben één keer een akkefietje meegemaakt, waarvan ik zei nou dat kan niet, dat was echt onzorgvuldig. Daar is wel weer goed op gereageerd en daar wordt volgens mij nu wel rekening mee gehouden.

Interviewer: Maar dat was wel echt een kwestie van onzorgvuldigheid?

Respondent: Ja vond ik wel. En waarschijnlijk is dat dan toch een stagiaire geweest die iets te snel d'r mond voorbij had gepraat. En dat ging echt om persoonlijke informatie.

Interviewer: En heeft u zelf nog iets dat fout gaat rondom de informatievoorziening? Of dingen die juist goed gaan of dat u zelf ergens klachten over heeft?

Respondent: Hij verliest wel vaak iets. Er raken vaak dingen kwijt. Tekeningen van z'n kleindochter, z'n bril, een vest. Er verdwijnt best wel vaak wat.

Interviewer: Maar wat betreft de informatievoorziening zijn er geen klachten? Over onderwerpen of middelen.

Respondent: Nee, eigenlijk niet.

Interviewer: En op wat voor manier vindt u dat Topaz u benadert? Is dat formeel of informeel? Hoe gaat die interactie met de organisatie?

Respondent: Ja, gewoon netjes. Gewoon op een normale manier, niet brutaal.

Interviewer: En wordt er ook tijd genomen voor vragen? Dat er snel op wordt gereageerd.

Respondent: Ja, ja zeker.

Interviewer: En is er veel direct contact tussen u en Topaz medewerkers of is dat af en toe. Hoe is dat?

Respondent: Ja. Altijd als ik op bezoek kom, is er contact. Dus zeker een paar keer per week.

Interviewer: En dat gaat ook gewoon naar wens?

Respondent: Ja goed. Ze zijn vriendelijk en ik voel me altijd welkom.

Interviewer: En voelt u zich ook wel betrokken bij het hele wonen bij Topaz, bij de zorg etc.

Respondent: Ja zeker. Ik kom bijna elke dag.

Interviewer: En hebben jullie weleens van Familienet gehoord?

Respondent: Nee, eigenlijk niet.

Interviewer: Dat is een pilot dat ze pas bij Vlietwijk en Foreschate zijn gestart. Dat is eigenlijk een soort Facebook idee. Zorgmedewerkers kunnen daar berichtjes of documenten op plaatsen waar familie en zorgmedewerkers op kunnen en daarop kunnen reageren. Wat zou u ervan vinden als dat ook in Zuydtwijck geïmplementeerd zou worden?

Respondent: Maar is het persoonlijk of leest iedereen het?

Interviewer: Beide. Zorgmedewerkers kunnen er berichten op plaatsen. Maar die kunnen per bericht of document wel aangeven voor wie het zichtbaar is, dus ze kunnen personen aanklikken.

Respondent: Ik weet niet. Het is natuurlijk wel sneller, het is wel de tijdsgeest. Ik kan me wel voorstellen gezien de tijd, dat de meeste mantelzorgers wel digitaler zijn.

Interviewer: Nou dan tot slot, wat is uw algehele beeld over de informatievoorziening bij Topaz? Is deze goed? Positief of negatief op dit moment?



Respondent: Gewoon goed. We worden goed geïnformeerd en direct op de hoogte gesteld als er iets is.

Interviewer: Oké, nou dan zijn we erdoorheen denk ik. Ik wil u heel erg bedanken voor uw tijd en input.

Respondent: Ik hoop dat je er wat aan hebt!

Interviewer: Zeker! Ik ga ermee aan de slag.

Respondent: Heel veel succes.

Interviewer: Bedankt!

VERBATIM RESPONDENT 5

Datum: 01/05/17

Locatie: Topaz Zuydtwijck, Leiden

Dagdeel/duur: ochtend, 30 minuten

Geslacht: Man

Leeftijd: 66

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt: 1

Topaz locatie cliënt(en): Topaz Zuydtwijck

Interviewer: Voordat ik begin met de inhoudelijke vragen wil ik eerst nog graag weten wat uw leeftijd is en voor hoeveel cliënten van Topaz u mantelzorg draagt.

Respondent: Ik ben 66, en mijn partner woont hier.

Interviewer: Oké, dan ga ik nu door met de 'echte vragen'. Ik start met de verwachte kwaliteit en die bestaat uit de topics marketingcommunicatie, imago en klantbehoeften. Allereerst, op welke manier bent u op de hoogte gebracht van het bestaan van Topaz?

Respondent: Via onze casemanager. Mijn vrouw moest op een gegeven moment naar de dagopvang, omdat ze niet hele dagen meer thuis kon zijn en die heeft ons toen eigenlijk op Topaz gewezen.

Interviewer: En hoe bent u bij Topaz terechtgekomen uiteindelijk?

Respondent: Ja, ook via de casemanager. Het was uiteindelijk een spoedopname. En hier was plek vrij, dus toen is ze hier gekomen.

Interviewer: En wat waren van tevoren uw verwachtingen van de informatievoorziening die u als mantelzorger zou krijgen hier?

Respondent: Ik ging ervan uit dat ik een aanspreekpunt zou krijgen voor informatie en vragen, want je wil toch weten bij wie je moet zijn en horen hoe het gaat met mijn partner. Maar ik weet eigenlijk nog steeds niet bij wie ik daarvoor nou terecht moet.

Interviewer: Werden die verwachtingen nog ergens door beïnvloed?

Respondent: Nee, nee, helemaal niet.

Interviewer: Oké, dan ik heb nog een paar vragen gerelateerd aan het imago van Topaz. Wat was uw beeld van de organisatie voordat u verbonden werd aan Topaz? Had u toen al een beeld of iets voordat u hoorde dat u aan Topaz verbonden zou worden?

Respondent: Nou, ik lag zelf destijds in het ziekenhuis en ik heb alleen gehoord dat ze in Zuydtwijck



opgenomen zou worden. En ik dacht ik zie wel wat het wordt. Ik had verder niet echt een beeld van de organisatie, want ik kende het helemaal niet. En ik hoorde dat ze in het oude gedeelte kwam te liggen en daar was ik niet zo blij mee, want ja het is toch best verouderd. Dus ik ben wel aan het kijken of ze naar een andere locatie kan. Vlietwijk vind ik ook heel mooi, heel nieuw.

Interviewer: Ja klopt, dat is inderdaad heel modern en nieuw. Maar u had dus verder geen eerdere ervaringen met de organisatie? Kende u ook niet mensen die hier al hadden gezeten of mantelzorger waren bijvoorbeeld?

Respondent: Nee, nee het ging uiteindelijk heel snel. Hier was plek, dus vandaar, maar ik kende de organisatie nog niet goed. Ik had wel aangegeven dat het thuis niet meer ging. Want het sjouwen enzo dat ging niet meer.

Interviewer: Dus helemaal blanco erin?

Respondent: Ja, ja.

Interviewer: Oké, en wat vindt u belangrijke verbeterpunten voor Topaz en wat zijn positieve punten? Dat kan dan heel breed, dus heel algemeen. Dus wat vindt u goed gaan en wat kan er juist beter?

Respondent: Nou, wat er verbeterd kan worden. Ik heb gevraagd om een sleutel van de kamer. Dat ik er zelf in kan en in de kast kan. Dat schijnt nou zo bijzonder moeilijk te zijn.

Interviewer: Ja, dat kan helemaal niet of..?

Respondent: Daar zijn we al weken mee bezig. Want het is heel hinderlijk, zeker als je weggaat want er zijn patiënten die lopen kamer in, kamer uit. Die lopen te struinen bij alles. Ik ben m'n jas al kwijt geweest, omdat de kamer niet afgesloten was. Een portemonnee is al weg. Dat vind ik wel echt een minpunt.

Interviewer: Maar het is ook niet dat als u weggaat dat u even aan een zorgmedewerker kunt vragen of ze hem even dicht doen?

Respondent: Ja, dan zegt ik kan je hem even dicht doen, maar dan kom ik terug en dan staat die toch nog wel eens open. Dat is echt een minpunt. Maar die sleutel schijnt heel moeilijk te zijn.

Interviewer: Ja, ik snap op zich ook wel dat ze niet aan jan en alle man sleutels gaan geven, maar aan de eerste contactpersoon zou toch moeten kunnen. En wat is een positief punt?

Respondent: Ik ben gewoon tevreden over de verpleging. Ze zijn allemaal even lief en aardig. Daar heb ik helemaal geen aanmerkingen op. Echt niet.

Interviewer: Oké dat is mooi. Dan wilde ik doorgaan met de klantbehoeften en dan was eigenlijk m'n eerste vraag: 'Op basis waarvan heeft u gekozen voor Topaz voor een verblijf voor uw naaste?', maar dat was dus eigenlijk via die casemanager?

Respondent: Ja, ja. Nee, als ik zelf had moeten kiezen, had ik hier niet voor gekozen. In Vlietwijk was ik al weleens wezen kijken. Ik heb alleen de kamers niet bekeken. En in Lisse hebben we gekeken, daar hadden ze ook een eigen badkamer, en ja mijn partner is niet zo stabiel en daar gaat dan ook een alarm af als ze valt. Dat registreert de vloer. Dus dat vind ik wel mooi.

Interviewer: Ja, bizar dat dat allemaal kan tegenwoordig.

Respondent: Maar net zoiets als Vlietwijk ook, dat je door dat gebouw kan wandelen, dat is heel leuk voor die mensen.

Interviewer: En voldoen de huidige informatieonderwerpen aan uw verwachtingen? Dus de onderwerpen waar nu over wordt gecommuniceerd?



Respondent: Ik wil gewoon weten hoe het met mijn vrouw gaat. En dat hoor ik eigenlijk niet, alleen als er echt iets aan de hand is.

Interviewer: En voldoen de middelen aan uw verwachtingen?

Respondent: Hoe bedoel je middelen?

Interviewer: Communicatiemiddelen die worden gebruikt. Er zijn familiebijeenkomsten, nieuwsbrieven, dat soort dingen.

Respondent: Ik heb geen idee wat er is.

Interviewer: Dus u bent daar van tevoren ook niet over geïnformeerd?

Respondent: Nee, nee.

Interviewer: Verwachtte u dat wel?

Respondent: Ja daar ga je wel vanuit. Ik ben bijna iedere dag bij mijn vrouw, dan hoor je dat soort dingen wel te horen voor je zo'n proces ingaat.

Interviewer: Oké en hoe zou u dan een toekomstige mantelzorger van Topaz vertellen over de informatievoorziening?

Respondent: Ik zou het echt niet weten. Ik weet niet dat wat er is, dus ik zou niet weten hoe ik dat aan een ander zou moeten omschrijven. Ik zie alleen wat er op die kamer hangt van zingen en bewegen, en voor de rest heb ik geen idee. Dus dat is slecht, want ik krijg eigenlijk niks gecommuniceerd.

Interviewer: En zou u het wel leuk vinden om zo'n nieuwsbrief te lezen bijvoorbeeld?

Respondent: Ja, natuurlijk wel.

Interviewer: Maar u zou er dus wel behoefte aan hebben om een beetje op de hoogte te zijn van wat er speelt?

Respondent: Natuurlijk is dat belangrijk. Ja, ja.

Interviewer: Oké, dan wilde ik nu gaan vragen wat u van de huidige onderwerpen en middelen vindt, maar dat kan ik net zo goed overslaan.

Respondent: (lachend) Ja, ja.

Interviewer: Dan de functionele kwaliteit. Dat heeft betrekking op de manier waarop de dienst, dus in dit geval de informatievoorziening wordt aangeboden. Hoe ervaart u het contact met Topaz medewerkers?

Respondent: Ja goed. Daar heb ik niks op aan te merken. Ze zijn allemaal even aardig.

Interviewer: En komen zij ook gewoon spontaan en klantvriendelijk over?

Respondent: Ja, nee, want ik heb toen ook een keer problemen gehad met taxivervoer en dat is toen super opgelost. Daar valt niks van te zeggen.

Interviewer: En wat zijn volgens u eigenlijk standaard zaken waarover gecommuniceerd moet worden. Dus echt onderwerpen, bijvoorbeeld persoonlijke informatie, of het weekmenu, of de activiteiten of gewoon nieuwtjes van de locatie hier van Zuydtwijkstraat zelf. Wat vindt u dan belangrijk onderwerpen?

Respondent: Ja in principe is alles belangrijk. Maar de veranderingen bij mijn partner zijn het belangrijkste.

Interviewer: En kunt u ook makkelijk met vragen bij iemand terecht?

Respondent: Nou, ja ik zou niet weten bij wie. Daarom is het prettig als je een bepaald persoon hebt. Maar ik spreek dan maar degene aan die er op dat moment is.



Interviewer: Nou het is wel duidelijk dat u vooraf niet bent geïnformeerd over de informatievoorziening. Maar wat zou u een prettige frequentie vinden, dus hoeveel informatie zou uw willen ontvangen?

Respondent: Nou ja wat betreft mijn partner alles, maar dat hoor ik hier dan wel. En zo'n nieuwsbrief is eens in de veertien dagen wel leuk of eens de maand. Dat je een soort terugblik hebt van wat er is gebeurd.

Interviewer: Oké. En wat vindt u van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening?

Respondent: Ja, ja dat is allemaal wel goed. Ze gaan wel zorgvuldig om met cliëntgegevens. Daar ga je ook vanuit natuurlijk. Die cliëntdossiers zijn ook zeker niet voor iedereen in te zien.

Interviewer: Over de actualiteit kunt u waarschijnlijk ook weinig zeggen. Maar informatie die u persoonlijk hoort of de activiteitenposter in de woonkamer bijvoorbeeld. Vindt u dat wel actueel?

Respondent: Ja, ja in die kamer hangen bijvoorbeeld posters met zangactiviteiten en dat is wel recent. Maar verder kan ik er niks over zeggen.

Interviewer: En wat zou u nu opnoemen wat goed en fout gaat aan de informatievoorziening, voor zover u dat mee krijgt.

Respondent: Nou, slecht is dat ik überhaupt niet weet wat er is en daar ook nooit iets van heb gehoord. En goed dat ik wel met vragen gewoon terecht kan, al ik heb nog geen aanspreekpunt.

Interviewer: En heeft u nog specifieke klachten over de informatievoorziening?

Respondent: Nou ja, ik ben niet geïnformeerd over de informatievoorziening en hoor nu pas dat er bijvoorbeeld een nieuwsbrief enzo is. Dus ja dat lijkt me duidelijk.

Interviewer: En op wat voor manier benadert de organisatie u?

Respondent: Nou niet, ze hebben mij nooit benaderd. (lachend) Ja ik heb een rekening binnengekregen.

Interviewer: En reageren ze spoedig op vragen en gaat dat naar tevredenheid?

Respondent: Ja hoor, als ik een vraag heb dan krijg ik ook wel antwoord. En ze zijn heel behulpzaam allemaal. Er mankeert niks aan. Het is best klantvriendelijk.

Interviewer: Oké, super. En heeft u veel direct contact met personeel of medewerkers?

Respondent: Nee, niet echt. Ik ga straks naar boven en ik zeg dag allemaal en ik loop door naar boven.

Interviewer: En hoe ervaart u de interactie met personeel?

Respondent: Ja, dat goed. Ik spreek ze niet veel, maar ze zeggen je altijd vriendelijk gedag en als je iets hebt, kun je gewoon bij ze terecht en dan helpen ze je super. Dus die omgang is prima.

Interviewer: Maar uw algehele beeld van de informatievoorziening, is die dan positief of negatief?

Respondent: Nou ja, neutraal. Ik kan niet zeggen positief of negatief als ik niet weet welke middelen er zijn en welke informatie wordt gecommuniceerd.

Interviewer: Oké, nou dan ben ik door mijn vragen heen.

Respondent: Mooi. Dan kan je het uitwerken.

Interviewer: Precies. Maar in ieder geval bedankt voor uw tijd.

Respondent: Geen dank hoor, succes ermee.



VERBATIM RESPONDENT 6

Datum: 01/05/17

Locatie: Topaz Zuydtwijck, Leiden

Dagdeel/duur: middag, 35 minuten

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 64

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt: 1

Topaz locatie cliënt(en): Topaz Zuydtwijck

Interviewer: Ik begin eigenlijk ieder interview met vragen naar de leeftijd van de respondent, omdat we ook graag in kaart willen brengen of de verwachtingen en ervaringen qua leeftijd nog verschillen.

Respondent: Oké, ik ben 64.

Interviewer: En voor hoeveel cliënten van Topaz draagt u mantelzorg?

Respondent: Voor m'n moeder alleen.

Interviewer: Oké, dat waren de vragen vooraf. Dan wil ik nu verder gaan met de verwachte kwaliteit. Het eerste subtopic betreft marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame. Hoe wist u eigenlijk van het bestaan van de organisatie af?

Respondent: Topaz zit met meerdere locaties in Leiden, dus vandaar. Ik woon in Leiden, dus ben er weleens langs gefietst.

Interviewer: Oké. En hoe bent u als mantelzorger bij Topaz terechtgekomen?

Respondent: Mijn moeder heeft dementie. En op een gegeven moment kon ze echt niet meer thuis blijven wonen. M'n vader is ook niet meer heel goed, dus die trok dat niet en voor mij en m'n zus was het eigenlijk ook niet meer houdbaar. Die dementie zorgt er ook voor dat ze neerslachtiger is en agressiever. Ik zat bijvoorbeeld gister dat programma op RTL4 te kijken over dementie. En ik herkende dat zo. Dat bot reageren als je het goed bedoelt. Als ze bijvoorbeeld met koud water afwast en dan roepen 'Ik ben toch niet gek', 'Wat denk jij nou?' Dus toen zei we gaan rondkijken en hier was er plek en het is in de buurt.

Interviewer: Ja ik heb het ook gezien, erg indrukwekkend.

Respondent: Ja, absoluut. Heftig hoor.

Interviewer: Ja zeker. En wat waren vooraf uw verwachtingen van de informatievoorziening?

Respondent: Nou, ik ging er gewoon vanuit dat ik structureel goed geïnformeerd zou worden over mijn moeder, hoe het met haar gezond en medicijnen en dat soort dingen gaat. Dat vind ik ook niet meer dan normaal. Ze zit niet voor niks in een zorginstelling.

Interviewer: Maar had vooraf echt aan specifieke middelen of onderwerpen gedacht?

Respondent: Uh, nou ja middelen niet echt. Ik ben vaak bij mijn moeder en vraag dan altijd gewoon dingen aan het personeel of ze spreken mij aan. En ja, qua onderwerpen vind ik het belangrijk dat ik weet hoe het met m'n moeder gaat. Dat ze d'r medicijnen krijgt, hoe ze zich gedraagt, wat ze eet en doet. Ja dat soort dingen.

Interviewer: Oké en hoe werden die verwachtingen beïnvloed?



Respondent: Nergens door. Ik vind dat gewoon vanzelfsprekend. Ik bedoel ik kom vaak bij m'n moeder, maar niet iedere dag en ook dan wil ik weten hoe het met haar gaat. Dus daar ga je dan vanuit.

Interviewer: Oké, dan wil ik nu verder gaan met het topic imago. Wat was uw beeld van de organisatie voordat u verbonden werd aan Topaz?

Respondent: Ja, wel gewoon goed. Topaz staat wel bekend als een goede zorgorganisatie. Dus daar ging ik ook vanuit.

Interviewer: Op welke manier hebben eerdere ervaringen met Topaz invloed gehad op uw verwachtingen?

Respondent: Nee, ik had geen eerdere ervaringen met Topaz. Kende ook niemand die al bij Topaz had gewoond of mantelzorger was.

Interviewer: Oké en wat zijn belangrijke verbeterpunten voor Topaz?

Respondent: Nou, ik vind dat er weinig activiteiten zijn. Voor mijn moeder zijn er bijvoorbeeld maar drie dingen. En ze hebben ook wel eens van die muziekavonden of -middagen en dan staat er altijd hetzelfde op, zoals André Rieu. En dat vind mijn moeder ook niet leuk. En voor bezoek is dat ook niet echt leuk. Dus dat kan wel beter. En de openingstijden van de voorzieningen kan ik ook nooit duidelijk vinden.

Interviewer: En wat zijn positieve punten van de organisatie?

Respondent: Uhm, nou verder is het prima. De mensen in de zorg zijn altijd aardig, en ze bellen meteen als er iets is enzo. Ja daar heb ik niks over te klagen hoor.

Interviewer: En op basis waarvan heeft u gekozen voor een verblijf in Zuydtwijck voor uw moeder?

Respondent: Uhm, nou ja we zijn een beetje gaan rondkijken. Want ja, je wil wel dat ze goed terecht komt, want ze zit hier wel in de eindfase zeg maar. En dus we zijn bij een paar locaties gaan kijken en ja Zuydtwijck zit in de buurt van ons en ze bieden goede zorg voor dementie. En het is ook gewoon gezellig hier zo met die binnentuin.

Interviewer: Oké, helder. En de huidige informatieonderwerpen, voldoen die aan uw verwachtingen?

Respondent: Ja, dat wel denk ik. Ik weet eigenlijk niet zo goed wat ik erover moet zeggen.

Interviewer: En de middelen? Voldoen die aan verwachting?

Respondent: Ja, hoor. Een nieuwsbrief of een familiebijeenkomst vind ik prima. En als er echt iets is, dan word ik toch wel gebeld.

Interviewer: En verwachtte vooraf geïnformeerd te worden over de inrichting van de informatievoorziening? Dus welke middelen er zijn en welke informatie er gecommuniceerd wordt?

Respondent: Ja, ik vind dat wel logisch dat dat wordt verteld.

Interviewer: Hoe zou u toekomstige mantelzorgers vertellen over de informatievoorziening bij Topaz?

Respondent: Uhm, ja ik weet niet. Gewoon dat er een nieuwsbrief is en dat je voor zorggerelateerde informatie echt bij het personeel moet zijn.

Interviewer: Oké, dan ga ik nu door met de ervaren kwaliteit en dan het onderdeel technische kwaliteit. Dat gaat echt om de dienst zelf. Dus de informatievoorziening. Wat vindt u van de huidige informatie die wordt gecommuniceerd?

Respondent: Ja, zoals ik al zei. Het is goed dat we ook wat lezen over de leuke dingen en wat er zoal speelt. Zo las ik laatst in een nieuwsbrief dat ze hier een nieuwe arts zochten. Ja dat soort dingen vind ik wel leuk. En ja de



dingen over m'n moeder hoor ik hier wel persoonlijk. Maar ik vind wel dat ze dingen van een afdeling wat beter kunnen melden. Zo was m'n zus er laatst en die vroeg van 'waar is Annie?' 'Ja, Annie is overleden'. M'n zus bijna in tranen. En dan denk ik, ja dat had wel netjes geweest om even te melden voor dat je hier dan aankomt en dat zo hoort. Dan denk ik als je het niet vraagt, wanneer had je het dan geweten? En ook openingstijden en prijzen van activiteiten bijvoorbeeld kloppen niet of staan vaak niet op de site.

Interviewer: En wat vindt u van de middelen? Welke bevallen en welke niet?

Respondent: Ja, ik vind zo'n nieuwsbrief wel goed voor algemene informatie. Die lees ik af en toe en dan geef ik hem aan m'n vader. En die bewaart hem dan in een map. En ik vind het ook wel goed dat er een familiebijeenkomst wordt georganiseerd op z'n tijd, zodat je ook met anderen ervaringen kan uitwisselen enzo. Maar ik zou het bijvoorbeeld ook wel prettig vinden om per mail af en toe wat updates te krijgen over m'n moeder en wat ze doet enzo. Ook als ik op vakantie ben ofzo. En ik heb ook weleens op de website gezocht. Naar die boot, en hoe dat dat gaat en wat je moet betalen. Maar dat heb ik niet kunnen vinden. Dus dat kon ik hier dan beneden weer vragen.

Interviewer: Oké, dan ga ik door met de functionele kwaliteit. Dit gaat meer over de manier waarop het product of de dienst wordt aangeboden. Dan wil ik als eerste vragen hoe u het contact met Topaz medewerkers ervaart?

Respondent: Ja, goed. Ze zijn hartstikke aardig en behulpzaam. Ja hoor prima.

Interviewer: En vindt u ook dat ze spontaan en vriendelijk overkomen?

Respondent: Ja, ja absoluut. Daar zul je mij niks slechts over horen zeggen. Toen ik een keer niet kon komen helpen, was het geen probleem en na iemand het over.

Interviewer: Oké. En wat zijn volgens u standaard zaken waarover gecommuniceerd moet worden?

Respondent: Nou ja, sowieso natuurlijk het welzijn van mijn moeder. Hoe het gaat, met d'r bloeddruk, medicijnen en dat soort dingen. Maar ook wat ze op een dag doet, en bijzonderheden. En verder vind ik het ook wel leuk om te lezen wat er hier op de locatie gebeurt qua activiteiten enzo wat in de nieuwsbrief staat. En ik vind het ook wel fijn om belangrijke telefoonnummers en openingstijden van manicure of kapper ofzo te kunnen vinden. Dat moet ik hier steeds vragen.

Interviewer: Maar vindt u wel dat u makkelijk met vragen bij iemand terecht kan?

Respondent: Jawel, dat wel. Ik kan altijd dingen vragen. Dat is geen probleem.

Interviewer: En werd u vooraf geïnformeerd over de inrichting van de informatievoorziening voor mantelzorgers?

Respondent: Hoe bedoel je dat?

Interviewer: Nou dat ze van tevoren hebben gezegd welke middelen er zijn en welke informatie er wordt gecommuniceerd?

Respondent: Nee, nee dat kan ik me niet herinneren.

Interviewer: Oké en wat vindt u van de huidige informatiefrequentie?

Respondent: Ja wel genoeg, die nieuwsbrief komt volgens mij iedere maand uit. En verder ben ik hier een paar keer week en dan hoor ik ook van alles.

Interviewer: Dus de actualiteit van de informatie is ook in orde?



Respondent: Ja hoor. Het is allemaal meestal wel recent. Maar op de website staan ook wel eens activiteiten die er niet meer zijn of iets wat er juist is staat er niet op. En kerkdiensten missen vaak. Dat is dan niet zo actueel.

Interviewer: En wat vindt u van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening?

Respondent: Ja, volgens mij is dat wel in orde. Daar ga je ook vanuit. Persoonlijke informatie hoort persoonlijk te blijven en hier doen ze dat ook zo.

Interviewer: En de zorgvuldigheid, wat vindt u daar van?

Respondent: Ja, echt persoonlijke informatie is wel zorgvuldig. Maar mensen op de hoogte stellen van wat er op de afdelingen gebeurt, kan dus wel zorgvuldiger, zodat je niet voor verrassingen komt te staan.

Interviewer: En welke dingen vindt u goed gaan rondom de informatievoorziening?

Respondent: Ja, het is actueel. De meeste dingen hoor of lees je wel in de nieuwsbrief. En de mindere dingen zijn dan wat ik net noemde. Website is niet up-to-date en ik kan niet alles vinden.

Interviewer: En heeft u zelf verder nog klachten erover?

Respondent: Nou ja, dat de website niet actueel is en ik daar dingen vind die niet kloppen en dat ik het niet hoor als er veranderingen zijn op de afdeling.

Interviewer: En hoe vindt u dat de organisatie u benadert? Is dat formeel of informeel? Hoe ervaart u dat?

Respondent: Jeetje, wat een vraag. Ja gewoon met respect, wel formeel. Het is niet dat ik word gezien als een schoolvriendinnetje, als je begrijpt wat ik bedoel. Gewoon normaal.

Interviewer: En vindt u dat Topaz spoedig op vragen reageert?

Respondent: Ja absoluut. Dat is allemaal goed.

Interviewer: En hoe vindt u dat de interactie tussen u en medewerkers van Topaz loopt?

Respondent: Goed. Ja ik kan goed met ze overweg. Je leert ze ook beter kennen en ze weten natuurlijk wat je bezighoudt, dus ze vragen ook altijd hoe het gaat enzo. En dat is ook wel fijn als je ja even je hart kan luchten. Al heb je met de een wel wat meer dan met de ander natuurlijk. Maar ik heb veel contact met de medewerkers. Als ik er ben, dan spreek ik altijd wel iemand. Dus dat gaat allemaal naar wens.

Interviewer: Dan tot slot, is uw algehele beeld van de informatievoorziening positief of negatief?

Respondent: Uh ja, wel goed, maar zoals ik al zei, zijn er wel dingen die beter kunnen. De website bevat niet genoeg actuele info en ik vind dat er slecht wordt omgegaan met informatie hier op de afdeling. Wat ik eerder ook al zei.

Interviewer: Oké helder. Dan zij we er doorheen geloof ik. Ik wil u hartelijk bedanken voor uw tijd en moeite en ik ga met de input aan de slag.

Respondent: Ja graag gedaan hoor. Ik hoop dat je er wat aan hebt.

Interviewer: Ja, absoluut!



VERBATIM RESPONDENT 7

Datum: 02/05/17

Locatie: Topaz Overrhyn, Leiden

Dagdeel/duur: ochtend, 34 minuten

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 65

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt: 1

Topaz locatie cliënt(en): Topaz Overrhyn

Interviewer: Om te beginnen wil ik eerst vragen wat uw leeftijd is. We willen namelijk ook enigszins inzicht krijgen in of de verwachtingen nog verschillen per leeftijdscategorie.

Respondent: Oké, ik ben 65.

Interviewer: En voor hoeveel cliënten in Overrhyn bent u mantelzorger?

Respondent: Voor één persoon, mijn moeder.

Interviewer: Oké, dan ga ik nu verder met de inhoudelijke vragen. Ik start met de verwachte kwaliteit. Dit bestaat uit marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame, imago en klantbehoeften. De eerst vraag is op welke manier u op de hoogte bent gebracht van het bestaan van Topaz?

Respondent: Dat wist ik omdat mijn moeder eerst op de Apollolaan zat en daar ging ze dan wandelen met een groepje, om die ouderen te begeleiden. Maar dat ging niet meer, ze wilde niet meer naar buiten en toen zei de casemanager dat ze hier beter af zou zijn, vandaar.

Interviewer: En hoe is zij uiteindelijk hier terechtgekomen, hebben jullie echt zelf de keuze gemaakt voor Topaz? Of is ze hiernaar doorverwezen?

Respondent: Ze is hiernaar doorverwezen en toen ben ik de eerste dag een ochtendje meegekomen om te kijken, omdat mijn moeder het gewoon een beetje eng vond. Ze kwam in een warm bad terecht eigenlijk.

Interviewer: En wat waren uw verwachtingen vooraf van de informatievoorziening voor mantelzorgers? Had u daar nog een bepaalde verwachting bij?

Respondent: Ik had er niet echt een bepaalde verwachting bij, ik ben er gewoon ingerold eigenlijk en ik ben naar alle mantelzorggesprekken gegaan.

Interviewer: Maar had u niet van tevoren zoiets van, ik verwacht deze en deze informatie te krijgen via dit en dit middel?

Respondent: Je verwacht dat je gewoon goed op de hoogte wordt gebracht over het welzijn van je moeder en hoe ze haar dagen doorbrengt, omdat ze natuurlijk niet goed meer is. Anders zit ze hier ook niet. En gewoon dingen die er op de afdeling en locatie spelen. Maar ik denk dat, kijk voor veel mensen zijn de mantelzorgers de man of vrouw, de partner. Voor hen is het veel moeilijker, die weten vaak niet bij wie ze terecht moeten.

Interviewer: Ja, klopt, ik had vorige week een interview met iemand van 81 en dat was gelijk heel anders inderdaad.

Respondent: Ja, laatst hoorde ik iemand ook zeggen 'Ik weet gewoon niet bij welk loketje ik moet zijn, omdat



er zoveel veranderd is de laatste jaren'. En ik denk dat daarom mensen ook veel te weinig weten, moet ik eerlijk zeggen. Ze weten niet waar ze terecht kunnen.

Interviewer: En hoe werden die verwachtingen beïnvloed?

Respondent: Tsja, nergens door. Dat verwacht je gewoon.

Interviewer: En wat was uw beeld van de organisatie voordat u hier eigenlijk terecht kwam?

Respondent: Ik had geen beeld, blanco ingegaan. Maar ze zit nu ook in de buurt van waar ze vroeger is geboren, dus dat is gewoon al een fijn idee. Een vertrouwde omgeving.

Interviewer: Maar u had verder geen eerdere ervaringen met de organisatie? Van andere mensen bijvoorbeeld?

Respondent: Nee, helemaal niks. Het was echt de eerste keer dat ik met Topaz in aanraking kwam.

Interviewer: En wat vindt u momenteel verbeterpunten voor de organisatie en wat zijn goede punten aan Topaz? Dat kan dus echt over alles gaan.

Respondent: Ik heb eigenlijk geen verbeterpunten, want ik heb alleen goede ervaringen gehad, dat zeg ik heel eerlijk. Dat is gewoon zo, al vanaf de eerste keer. En toen dit gebeurde dacht ik ook 'ze zit veilig'. Mensen op de Oranjegracht zijn echt toegewijd aan hun werk. Laatst bakten ze weer een appeltaartje, toen kwam er weer een zangeres voor die mensen. Dus dat is fijn, want ik heb natuurlijk veertien jaar voor mijn moeder gezorgd, dan is het wel heftig als ze ineens wordt opgenomen. Het gaat nu ook wel slechter, en dat is wel moeilijk. We willen haar eigenlijk terug naar huis halen, maar uit bed halen moet bijvoorbeeld met een lift, dat is voor ons geen doen. En we noemden dit altijd de club, dat ze naar de club ging en ze zit hier ook met andere oude mensen. Dus ze voelt zich hier volgens mij ook wel op d'r gemak.

Interviewer: Ja, dat is wel fijn. En verwachtte u van tevoren geïnformeerd te worden over de inrichting van de informatievoorziening?

Respondent: Ja, verwachtte ik van tevoren. Bij de verhuizing ga je ervan uit dat je alle nodige informatie krijgt over hoe de gang van zaken is in Overrhyn. Ik weet ook wat er is, want dat legden ze uit. We wilden m'n moeder ook eigenlijk weer terug naar huis halen, maar dat is zo niet haalbaar, dus het was wel fijn dat ze hier permanent kon blijven.

Interviewer: En voldoen de huidige onderwerpen waarover wordt gecommuniceerd aan uw verwachtingen?

Respondent: Nou, ik zou wel graag meer horen hoe het met mijn moeder gaat. Dat krijg ik nu te weinig, omdat ik het steeds zelf moet vragen als ik er ben. Dus in die zin niet. Maar zo'n nieuwsbrief is wel leuk om te lezen, zodat je toch een beetje op de hoogte bent van wat er hier gebeurt, ook met een kerstdiner ofzo.

Interviewer: En de huidige middelen, voldoen die aan uw verwachtingen? We hebben natuurlijk een nieuwsbrief, website, familiebijeenkomst. Wat vindt u daarvan?

Respondent: Ja, die familiebijeenkomsten zijn wel fijn. Dan kan je vragen stellen enzo. Laatst kwam er ook een logopedist en iemand die juridische dingen kon uitleggen. Dat was heel fijn en goed geregeld hier.

Interviewer: En leest u weleens de nieuwsbrief bijvoorbeeld die wordt uitgegeven?

Respondent: Ja, ja.

Interviewer: En wat vindt u daar dan van? Mist er nog iets?

Respondent: Ja, duidelijk. Maar ik ben al heel erg op de hoogte, omdat ik hier vaak kom en al lang



mantelzorger ben. Maar veel ouderen hebben echt een tekort aan informatie door veranderingen.

Interviewer: Ja, dat had ik vorige week inderdaad ook.

Respondent: Veel ouderen missen informatie en weten niet bij wie ze moeten zijn. Veel mensen weten niks van respijtzorg of hoe ze pgb moeten aanvragen.

Interviewer: En op basis waarvan hebben jullie voor een verblijf bij Topaz gekozen?

Respondent: Nou, omdat we het al kenden van de dagopvang.

Interviewer: En hoe zou u een toekomstige mantelzorger van Topaz vertellen over de informatievoorziening?

Respondent: Voor mij goed, maar ik was al goed op de hoogte. En ze regelen alles gewoon goed. Als er iets is, hoor ik het. Hier gingen ze ook gelijk vanuit de dagopvang kijken of er plek was en dergelijke. Dat gaat dan niet over informatie, maar geeft wel aan dat ze ook meedenken. Goed gecoördineerd.

Interviewer: Dus de huidige informatieonderwerpen en middelen zijn gewoon goed zoals ze nu zijn?

Respondent: Ja voor mij wel. Maar ik ben hier een paar keer week, dus in die zin mis ik ook vrij weinig.

Interviewer: En het contact met Topaz medewerkers, hoe ervaart u dat?

Respondent: Ja, ja prima. Je kan altijd bij ze terecht, dat is echt helemaal goed hoor. Of je kan wat vragen.

Interviewer: En ze zijn ook klantvriendelijk?

Respondent: Absoluut, absoluut. Ja wat dat betreft zijn we echt in een warm bad terechtgekomen. Niet alleen mijn moeder, maar wij ook. Ze staan altijd voor je klaar.

Interviewer: En kunt u ook makkelijk met vragen terecht?

Respondent: Als je iets hebt altijd. Je kan altijd vragen stellen. Want ja ik vroeg ook 'Stel mijn moeder komt terug naar huis en het gaat toch niet, kan ze dan weer terug?' En toen zei ze ook gelijk, ja er is een wachtlijst, dus dat betekent dat ze niet automatisch terug kan. Dus als we denken, we halen ma toch terug, ja waar zou ze dan terechtkomen als het niet lukt? Passieve lift, het hek van het bed omhoog, daar moest je allemaal voor tekenen. Dus daar krijg je allemaal vragen over.

Interviewer: En wat zijn volgens u echt standaard zaken waarover gecommuniceerd moet worden? Wat vindt u echt belangrijk om te horen van Topaz?

Respondent: Betreffende waar je terecht moet bij de WMO of de ziekenzorg of waar je bepaalde dingen aan moet vragen. Voor oude mensen is dat wel belangrijk denk ik, dat soort dingen. En respijtzorg.

Interviewer: En de dingen die in de nieuwsbrief staan, de leuke dingen, vindt u dat ook wel belangrijk om te horen?

Respondent: Ja, natuurlijk. Ik was hier zaterdag met m'n broer en schoonzusje binnen en die daarvoor was er een orkest. Maar dat hangt allemaal in de lift, wat er hier gebeurt. Als je een beetje oplet, weet je alles wel. Mijn moeder vond dat prachtig.

Interviewer: En de frequentie van de informatie, wat vindt u daar van? Bijvoorbeeld de nieuwsbrief is er hier iedere maand en er zijn dan bijeenkomsten.

Respondent: Ja, dat is voldoende. Het moet natuurlijk ook niet te veel worden. En ik ben er vaak, dus dan zie en hoor je ook het meeste wel.

Interviewer: En de betrouwbaarheid van de informatievoorziening, vindt u ook dat dat allemaal goed gaat? Dat ze ook goed omgaan met vertrouwelijke informatie.



Respondent: Naar mijn idee wel ja, ik heb niet het gevoel dat het niet zo is. Daar ga je automatisch vanuit dat dat vertrouwelijk is. Dus dat is zeker zorgvuldig.

Interviewer: En de actualiteit, is het actueel genoeg of worden er ook dingen van weken geleden gecommuniceerd?

Respondent: Niet echt zo op gelet, maar naar mijn idee is dat wel actueel. Wat heeft het voor nut om iets van maanden geleden te communiceren? Ik denk ook dat die nieuwsbrief de minder belangrijke dingen bevat. Informatie over de cliënt is wel belangrijker. We hebben iedere zes weken ook zo'n MDO met een arts enzo om te bespreken hoe het gaat. Maar alzheimer/dementie is een zware ziekte. Ze stelde zich laatst ook voor met haar voornaam en probeert steeds op te staan, want ze beseft niet dat ze niet kan lopen. Degenen die ermee te maken hebben, staan echt te kijken van wat gebeurt er. Je hebt het eerst niet eens door. Ik vulde gewoon haar zinnen aan. En toen hadden we ergens een afspraak en ik ging geld in de automaat doen voor parkeren en ik kwam terug en die vrouw met wie we een afspraak hadden zei 'Ik zou toch eens naar de dokter gaan met je moeder, want ze kan me geen antwoord geven'. Toen bleek uiteindelijk na al die testen dat ze ziek was.

Interviewer: Ja, ja, dat is heel heftig. Maar heeft u zelf verder geen klachten over de informatievoorziening?

Respondent: Nee, nee.

Interviewer: En als u toch iets moet opnoemen wat goed en slecht gaat wat betreft de informatievoorziening? Wat zou dat dan zijn?

Respondent: Uh, nou ja, dat het voor veel oudere mensen niet duidelijk is waar ze terecht moeten, voor partners. Dat is slecht natuurlijk. Dat kan en moet beter worden gecommuniceerd. En verder vind ik alles goed gaan. Maar ik ben hier ook vaak.

Interviewer: En op wat voor manier benadert Topaz u? Formeel of informeel? Wordt u heel erg betrokken of juist niet?

Respondent: Heel erg betrokken, ze noemen elkaar ook bij de voornaam. Mijn moeder werd ook thuis opgehaald door een chauffeur. En als je zelf vragen hebt, kun je ze gewoon stellen natuurlijk. Ik kon meekomen de eerste keer en als je wil mag je vaker meekomen en mijn moeder mocht nog naar de dagopvang.

Interviewer: En heeft u veel persoonlijk contact met de medewerkers hier?

Respondent: Ja, je kan altijd bellen of een afspraak maken. Dus dat is erg prettig!

Interviewer: Nou, tot slot, is uw algehele beeld van de informatievoorziening positief of negatief op dit moment?

Respondent: Nee, gewoon positief hoor. Ik houd alles wel bij. Ik ben er gelukkig ook vaak en wordt overal bij betrokken.

Interviewer: Oké, dat is mooi. Het scheelt dat u vaak komt natuurlijk.

Respondent: Ja, we houden echt zelf goed in de gaten dus ik zie zelf ook wat er gebeurt. We zouden haar graag weer thuis willen, maar het is de vraag of dat kan. En oudere mensen verkassen is ook niet goed. Nu heeft ze het idee dat ze op de club is, zo blijven we het noemen.

Interviewer: Ja, ja. Dat is een lastige kwestie.

Respondent: Ja, ja zeker.



Interviewer: In ieder geval, hartstikke bedankt voor uw tijd. Ik ga ermee aan de slag.

Respondent: Ja hoor, graag gedaan.

VERBATIM RESPONDENT 8

Datum: 03/05/17

Locatie: Topaz Zuydtwijck

Dagdeel/duur: ochtend, 33 minuten

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 57

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt: 1

Topaz locatie cliënt(en): Topaz Zuydtwijck

Interviewer: Voordat ik met de vragen begin, wil ik eerst nog graag uw leeftijd weten, omdat we ook benieuwd zijn of verwachtingen en ervaringen nog verschillen per leeftijd.

Respondent: Oké, ik ben 57.

Interviewer: En voor hoeveel cliënten van Topaz draagt u mantelzorg?

Respondent: Voor één persoon, mijn man woont hier.

Interviewer: Oké, dan wil ik nu echt beginnen met het inhoudelijke deel en die begint met de verwachte kwaliteit. Deze bestaat uit de topics marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame, imago en klantbehoeften. De eerste vraag is op welke manier u op de hoogte bent gebracht van het bestaan van Topaz?

Respondent: Gewoon zoeken. Toen mijn man permanente verzorging nodig had, ben ik gaan zoeken, vooral op internet waar er allemaal locaties zitten en wat ze te bieden hebben en toen kwam Topaz ook voorbij.

Interviewer: Oké, dus eigenlijk via internet?

Respondent: Ja, ja.

Interviewer: En hoe bent u uiteindelijk hier in Zuydtwijck terechtgekomen?

Respondent: Uhm, ik ben op een aantal locaties gaan kijken en in Zuydtwijck was plek. Dat is al heel wat, want er zijn tegenwoordig overal wachtlijsten. En in Zuydtwijck kreeg ik gelijk een goed gevoel, het is gezellig en je voelt je gelijk welkom. Dus daarom zijn we eigenlijk hier terechtgekomen.

Interviewer: En wat waren vooraf uw verwachtingen van de informatievoorziening?

Respondent: Uhm, nou sowieso dat ik structureel geïnformeerd zou worden over mijn man. Hoe het gaat, doktersbezoeken en dergelijke. Daar ben ik als mantelzorger toch heel erg bij betrokken. En ook informatie over wat er op de afdeling van mijn man speelt, want daar ben ik ook dagelijks. En ja, informatie over voorzieningen en de locatie zelf is ook wel handig als je eens iets wilt gebruiken ofzo.

Interviewer: En hoe werden die verwachtingen beïnvloed?

Respondent: Mijn man heeft al tijdelijk ergens anders gewoond en daar kreeg ik ook deze informatie. Dus dan ga je ervan uit dat je dat hier ook krijgt.

Interviewer: Oké, dan nu een paar imagovragen. Wat was uw beeld van de organisatie voordat u verbonden werd aan Topaz?



Respondent: Nou, ja ik dacht het wel goed zou zijn. Ik was er nooit eerder mee in aanraking gekomen, dus in die zin is het altijd afwachten hoe het daadwerkelijk gaat zijn. Maar ja, het zag er allemaal wel goed en professioneel uit en ze staan ook bekend als goede zorginstantie.

Interviewer: En op welke manier hebben eerdere ervaringen met Topaz invloed gehad op uw verwachtingen?

Respondent: Op geen enkele manier. Ik was nog nooit eerder in aanraking gekomen met de organisatie en kende ook geen andere mensen die hier al hadden verbleven of zo.

Interviewer: En wat vindt u belangrijke verbeterpunten voor Topaz? Dus dat kan heel algemeen zijn.

Respondent: Nou ik vind het eten hier niet zo goed. Het is allemaal zo standaard en ik denk echt dat dat wel beter kan. Ook de bewoners bijvoorbeeld laten aangeven wat ze lekker vinden enzo. Dat is wel belangrijk. Want eten is voor de cliënten toch een soort hoogtepunt van de dag.

Interviewer: Oké en wat zijn positieve punten?

Respondent: Het personeel is altijd vriendelijk en er wordt absoluut goed voor mijn man gezorgd met geduld en aandacht. Daar ben ik erg tevreden over.

Interviewer: En op basis waarvan heeft u of uw man gekozen voor een verblijf bij Topaz?

Respondent: De sfeer wel en het zorgaanbod. En het feit dat er snel plek speelde ook mee. Want ja, uiteindelijk gaat zo'n proces zo snel en moet je snel keuzes maken.

Interviewer: Voldoen de huidige onderwerpen waarover gecommuniceerd wordt aan uw verwachtingen?

Respondent: Niet altijd. Ik het begin zocht ik bijvoorbeeld ook informatie over Zuydtwijck en ervaringen van anderen en dat was dan nergens te vinden, ook niet op de website dat is dan wel jammer.

Interviewer: Oké en de middelen? Voldoen die aan uw verwachtingen?

Respondent: Nee, want van zowel de website als familiebijeenkomst had ik verwacht dat ik er daadwerkelijk iets aan zou hebben. In die nieuwsbrief staat gewoon informatie over Topaz en wat er in Zuytwijck allemaal speelt, dat is wel handig. Maar de informatie echt over mijn man en zijn gezondheid dat hoor ik toch via medewerkers.

Interviewer: En verwachtte u vooraf geïnformeerd te worden over hoe de informatievoorziening voor mantelzorgers is ingericht?

Respondent: Hoe bedoel je dat?

Interviewer: Dat er ja, in het begin gelijk is verteld wat er voor middelen zijn en wat er precies wordt gecommuniceerd?

Respondent: Ja dat vind ik wel logisch om te horen. Als je ergens nieuw bent en het wordt toch een groot deel van je leven in mijn geval, dan wil je wel weten waar je aan toe bent en hoe alles werkt.

Interviewer: En hoe zou u toekomstige mantelzorgers vertellen over de informatievoorziening bij Topaz?

Respondent: Ja, de basis is er, maar het is niet volledig. Het kan allemaal wat specifiek en meer proactief. Je moet meer vanuit de organisatie horen en er moet met bepaalde dingen, zoals de familiebijeenkomsten, ook echt wat gedaan worden.

Interviewer: Oké, dan wil ik nu doorgaan met de ervaren kwaliteit en dan het topic 'technische kwaliteit'. Dat heeft echt betrekking op het product of de dienst zelf. Dus in dit geval de informatievoorziening. Wat vindt u op dit moment van de informatie en onderwerpen die worden gecommuniceerd?



Respondent: Nou ja, het is hartstikke leuk dat er algemene info in de nieuwsbrief staat over Topaz en wat er in Zuydtwijck gebeurt. Maar ik wil vooral informatie hebben over mijn man, gewoon over zijn dagbesteding en medicijnen en dat soort dingen en ik moet daar toch wel vaak achteraan gaan zelf. Het is moeilijk om daar achter te komen. Je moet dan echt zelf met de EVV'er gaan praten. En ja, ik vind dat op de afdelingen soms moeilijk wordt gedaan. Ik ben hier nu al een paar jaar iedere dag. En dan vraag ik weleens naar iemand en dan is het geheime informatie en dan hoor ik niks. En dat vind ik dan wel jammer. Ik snap dat echt persoonlijke informatie geheim moet blijven, maar je moet toch kunnen vragen hoe met iemand gaat? Het is tenslotte toch een soort leefgemeenschap. Of als er een nieuwe bewoner bijkomt op een afdeling zou het fijn als ze dan een bord neerzetten van 'we verwelkomen die en die'. Dat soort dingen hoor je nooit. Of openingstijden van voorzieningen, dan gaat het restaurant ineens eerder dicht en dan sta je voor een dichte deur. Dan denk ik zet gewoon een ouderwets schoolbord neer waar dat staat aangegeven. En op de website staan vaak verkeerde tijden van activiteiten en ook actuele informatie als een virus of wat dan ook is nergens daar te vinden.

Interviewer: Oké, best wat verbeterpunten hoor ik zo. En de middelen, wat vindt u daar van?

Respondent: Nou ja, zo'n nieuwsbrief is leuk. Die lees ik altijd wel, om ook op de hoogte te blijven van wat er allemaal gebeurt hier in Zuydtwijck. Maar persoonlijke communicatie kan beter. Kijk als ik dat heb, is het prima hoor. Maar je moet er zelf achteraan. En ik ben een keer naar zo'n familiebijeenkomst geweest, wat op zich heel interessant was. Er kwamen goede voorstellen en ideeën uit, maar vervolgens werd er niks mee gedaan. Ik heb er ook nooit meer iets over gehoord. Ja dan denk ik, waarom zit ik daar dan? Dus daar ga ik ook niet meer heen. En op de website mag wel meer informatie staan, zeker ook openingstijden en activiteiten en dergelijke up-to-date houden.

Interviewer: Oké, dan ga ik nu door met de functionele kwaliteit. Dat betreft de manier waarop de informatievoorziening wordt aangeboden. Hoe ervaart u het contact met Topaz medewerkers?

Respondent: Ja, verder prima! Dat gaat gewoon goed.

Interviewer: En vindt u ook dat zij spontaan en klantvriendelijk overkomen?

Respondent: Ja, hoor, absoluut. Heb het zelf in ieder geval nog nooit meegemaakt dat ze chagrijnig of ongeïnteresseerd overkwamen. Altijd in een voor een babbeltje of grapje.

Interviewer: En wat zijn volgens u echt standaard zaken waarover gecommuniceerd moet worden?

Respondent: Wat bedoel je precies?

Interviewer: Wat zijn zaken of onderwerpen of bepaalde informatie, dus ja standaard dingen, waar echt over gecommuniceerd moet worden?

Respondent: Nou ja, ik vind sowieso natuurlijk het welzijn van de cliënt super belangrijk. Dat Topaz je daar goed van op de hoogte houdt. En wat er op de afdeling speelt. Zoals ik al eerder zei, als er nieuwe bewoners of personeel zijn, dat je dat hoort. En informatie over de locatie en voorzieningen enzo hoeft niet echt gecommuniceerd te worden, maar het moet wel ergens te vinden zijn op de website ofzo.

Interviewer: Ja, dus de website moet beter en wat er op de afdelingen speelt moet proactief gecommuniceerd worden?

Respondent: Ja precies.

Interviewer: En kunt u makkelijk met vragen bij iemand terecht?



Respondent: Ja, dat wel. Maar dat moet ook wel, want ik moet vaak zelf naar de EVV'er als ik dingen wil weten.

Interviewer: En werd u vooraf geïnformeerd over de inrichting van de informatievoorziening?

Respondent: Nee, dat niet.

Interviewer: En vond u dat onprettig?

Respondent: Nou ja, ik ben er achteraf wel zelf achter gekomen, dus niet onprettig. Maar het had wel netjes geweest.

Interviewer: En wat vindt u van de huidige informatiefrequentie?

Respondent: Uh goed en slecht eigenlijk. Zo'n nieuwsbrief iedere week is prima, maar de persoonlijke informatie is echt te weinig. Als ik dat gewoon standaard iedere week hoor, oké, maar dat is er niet. Ik moet er nu zelf achteraan, oftewel de frequentie is te laag.

Interviewer: Wat vindt u van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening?

Respondent: Ja, wel betrouwbaar denk ik. Maar misschien iets te. Zoals ik al zei dat alles hier om geheime informatie gaat en je niet eens kan vragen hoe het met iemand gaat, vind ik wat overdreven.

Interviewer: En de zorgvuldigheid?

Respondent: Nou, niet zorgvuldig genoeg. Het is niet de bedoeling dat je er zelf achteraan moet.

Interviewer: En is de informatievoorziening volgens u actueel?

Respondent: Nieuwsbrief is prima, maar de website niet. Vaak kloppen tijden niet en er staat niet genoeg actuele info op.

Interviewer: Dus, nog even samenvattend, welke dingen gaan goed en welke fout rondom de informatievoorziening?

Respondent: Het is goed dat er een nieuwsbrief is, ook voor mensen die minder vaak komen. Maar slecht vind ik dat je er zelf achteraan moet en dat we website nu niet up-to-date is. En te weinig informatie over de afdeling.

Interviewer: En wat is iets waar u echt een klacht over hebt en wat u ook echt zou kunnen melden als klacht?

Respondent: Nou, die familiebijeenkomst is eigenlijk belachelijk. Je zit daar met z'n allen en vervolgens wordt er niks mee gedaan.

Interviewer: En op wat voor manier benadert de organisatie u? Gaat dit formeel of informeel? Hoe ervaart u dit?

Respondent: Uh, ja wel gewoon formeel. Wel netjes.

Interviewer: En reageert Topaz spoedig op vragen? Verloopt dit naar uw tevredenheid?

Respondent: Ja, op zich wel hoor. Als ik een vraag heb, stel ik die. Alleen ik zou ook weleens een teammanager willen spreken, maar dat gaat dan weer wat lastiger. Die drempel lijkt dan zo hoog. Maar die hebben het ook druk.

Interviewer: En hoe verloopt de interactie tussen u en medewerkers van Topaz?

Respondent: Ja gewoon goed. Ik kan het met iedereen goed vinden. Ze zijn goed voor m'n man, dus dat is verder prima. En ik help 's avonds ook met verzorging, dus dan is het ook wel fijn als je makkelijk iets kunt vragen of met een verzorgende goed kan communiceren. Dat gaat heel goed.

Interviewer: En hoe veel direct contact heeft u met medewerkers?



Respondent: Op de afdeling bedoel je?

Interviewer: Nou ja, gewoon algemeen. Maar dat zijn al snel de medewerkers op de afdeling natuurlijk.

Respondent: Uh, ja als ik er ben en dat is iedere dag zo'n vijf uur, dan zie en spreek je ze wel. Maar m'n informatie moet ik wel vaak zelf achteraan en de EVV'er zie ik dan niet zo vaak.

Interviewer: En hoe ervaart u dat?

Respondent: Ja, dat is wel minder. Maar iedereen heeft het ook druk. Als ik iemand spreek gaat het verder prima hoor.

Interviewer: Dan tot slot, is uw algehele beeld van de informatievoorziening op dit moment positief of negatief?

Respondent: Uh, dat is lastig. Ik wil absoluut niet zeggen dat alles slecht is, maar ik heb zeker punten die beter kunnen zoals ik al zei. Dus dan neig ik nu meer naar negatief. Maar dat komt dus door een paar punten die ik eerder noemde, zoals het doel van familiebijeenkomst, zelf moeten vragen en de actualiteit van de website.

Interviewer: Oké, helder. Ik ga alle input verzamelen, ook van andere respondenten en ik hoop dat ik hiermee voor verbeteringen kan gaan zorgen.

Respondent: Dat zou mooi zijn.

Interviewer: Nogmaals, dank voor uw medewerking en tijd.

Respondent: Geen probleem.

VERBATIM RESPONDENT 9

Datum: 03/05/17

Locatie: Topaz Vlietwijk, Voorschoten

Dagdeel/duur: middag, 40 minuten

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 60

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt: 1

Topaz locatie cliënt(en): Topaz Vlietwijk

Interviewer: We willen ook graag in kaart brengen of er verschillen zijn in verwachtingen en ervaringen per leeftijdscategorie, dus daarom wil ik eerst graag uw leeftijd weten.

Respondent: Ik ben 60.

Interviewer: En voor hoeveel cliënten van Topaz draagt u mantelzorg?

Respondent: Mijn vader alleen.

Interviewer: Oké, dan ga ik nu verder met het inhoudelijke deel. Zoals ik al zei bestaat het eerste deel uit de verwachte kwaliteit en dit bestaat uit de topics marketingcommunicatie, imago en klantbehoeften. Dan is de eerste vraag op welke manier u op de hoogte bent gebracht van het bestaan van Topaz? Dus voordat uw vader hier zat en echt als organisatie zelf.

Respondent: Ik ken het niet, want ik woon in Zoetermeer en Loes m'n zusje die in Voorschoten woont kende het wel. Ook van horen zeggen. Dus via haar wist ik dat Topaz er was. Totdat mijn moeder naar Zuydtwijk ging,



ja dan krijg je er wat meer mee te maken.

Interviewer: En hoe bent u uiteindelijk hier in Vlietwijk als mantelzorger terechtgekomen voor uw vader?

Respondent: Nou ja, mijn vader zorgde erg slecht voor zichzelf. Hij at weinig, prikte zichzelf, want hij heeft diabetes. En op een gegeven moment hoorde we ook van burens dat hij maar op straat rondliep te dwalen. En ja het ging slechter en toen is hij opgenomen geweest in het ziekenhuis, daar heeft hij vier maanden geleden. Dus hij was ook helemaal gehospitaliseerd. Toen hij werd ontslagen was het wel duidelijk dat hij niet meer naar huis kon. Dat wilde hij wel, maar daar waren we het niet mee eens. En toen is hij bij Topaz terechtgekomen, omdat we de organisatie al kenden via m'n moeder die dus in Zuydtwijk had gezeten.

Interviewer: Oké en had u vooraf nog verwachtingen van de informatievoorziening? Zijn er bepaalde middelen of bepaalde informatie die u verwachtte als mantelzorger te krijgen?

Respondent: Nee, weet je. Wij waren nou niet echt overvallen, dat zie je ook wel aankomen. Maar het is toch een heel nieuw pad dat je op gaat. Die vrouw die toen m'n moeder heeft begeleid, begeleidde later ook mijn vader. Maar ja, je verwacht gewoon goed geïnformeerd te worden over je naaste, dat je weet hoe het met ze gaat en wat ze doen en bijzonderheden enzo. Daar ben je uiteindelijk ook mantelzorger voor, omdat ze zorg nodig hebben. Ja dat verwachtte ik. Maar ik had niet een speciaal communicatiemiddel in gedachten ofzo.

Interviewer: En hoe werden die verwachtingen beïnvloed?

Respondent: Ja, uh, beïnvloed. Nee nergens door. Ja je gaat daar gewoon vanuit.

Interviewer: En wat was uw beeld van de organisatie voordat u verbonden werd aan Topaz?

Respondent: Uh, nou ja, mijn moeder had natuurlijk in Zuydtwijk gezeten en dat was op zich goed. Mijn moeder werd goed verzorgd en had een gezellige kamer. Ik vond niet al het personeel daar even betrokken, maar goed, verder prima.

Interviewer: Dus daarvoor had u ook nog niet echt eerdere ervaringen met Topaz doordat u mensen kende die al wel met Topaz in aanraking waren gekomen bijvoorbeeld?

Respondent: Nee, nee, helemaal niet.

Interviewer: En wat zijn volgens u verbeterpunten en positieve punten voor Topaz? Dat hoeft niet per se over de informatievoorziening te gaan, maar mag heel algemeen zijn.

Respondent: Ja, is dat privé of?

Interviewer: Gewoon mag heel breed zijn en hoeft niet per se over informatie en communicatie te gaan.

Respondent: Ik vind de organisatie eigenlijk niet goed georganiseerd. Alles gaat over teveel schijven en er zijn te veel mensen die zich ergens mee bemoeien. De lijntjes kunnen veel korter. En als je toevallig ad hoc een beslissing moet nemen, dan wordt dat je nog weleens voor de voeten gegooid of je gaat langs iemand heen omdat diegene er niet is. Dat vind ik heel lastig. En er is nooit een terugkoppeling, terwijl er wel gezegd wordt 'joh, je hoort van mij'.

Interviewer: Dus qua informatie en communicatie is dat ook slecht?

Respondent: Ja.

Interviewer: En wat vindt u positieve punten?

Respondent: Nou ja de zorg is uitstekend. Er wordt goed voor m'n vader gezorgd en het personeel is heel betrokken.



Interviewer: En op basis waarvan hebben jullie of uzelf gekozen voor een verblijf bij Topaz?

Respondent: Nou ja, we kenden Topaz al omdat mijn moeder dus in Zuydtwijck had gezeten en m'n zus kende het al omdat ze in Voorschoten woont, dus de locatie was gewoon ideaal.

Interviewer: Oké, ja dat is zeker ideaal dicht bij familie. En voldoen de huidige informatieonderwerpen aan uw verwachtingen?

Respondent: Ja, wel prima denk ik. Maar echt informatie over mijn vader mag wel iets meer vanuit hun worden gecommuniceerd, want nu vraag ik zelf vaak dingen aan de zorg. Dat is niet erg, maar in principe horen zij dat natuurlijk te communiceren.

Interviewer: Oké, dus de cliëntgerelateerde informatie kan beter. Maar informatie over Topaz en over Vlietwijk zelf is wel goed.

Respondent: Ja ja, ja hoort het een ander en in dat weekbericht staat altijd van alles.

Interviewer: Wat vindt u van die nieuwsbrief als communicatiemiddel?

Respondent: Ja leuk. Nou moet ik zeggen dat ik geregeld bij mijn vader ben en dus veel hoor, maar zeker als je wat minder vaak komt, is het leuk om zo toch een beetje op de hoogte te blijven.

Interviewer: En de overige middelen, wat vindt u daarvan?

Respondent: Uh wat is er nog meer?

Interviewer: Er zijn een paar keer per jaar familiebijeenkomsten en de website is er bijvoorbeeld.

Respondent: Oh ja, de familiebijeenkomst heb ik weleens van gehoord. Ik ben er zelf nog nooit geweest, dus ik weet niet wat ik daar van moet vinden. En de website hebben wij eigenlijk alleen op gekeken voor we hier kwamen, om wat meer over de organisatie te weten te komen.

Interviewer: En verwachtte u vooraf geïnformeerd te worden over de informatievoorziening?

Respondent: Vooraf? Wat bedoel je daarmee?

Interviewer: Nou, dat voordat u bij Topaz terechtkwam als mantelzorger, in het opnameproces eigenlijk, of u toen is verteld welke middelen er zijn en wat er zoal wordt gecommuniceerd.

Respondent: Ja dat verwacht je wel. Je wil toch weten waar je informatie vandaan moet en kan halen.

Interviewer: Oké. En hoe zou u toekomstige mantelzorgers vertellen over de informatievoorziening bij Topaz? Hoe zou u het omschrijven?

Respondent: Hoe ik die zou vertellen? Nou gewoon dat er iedere week een nieuwsbrief is met de laatste info en ditjes en datjes. En inderdaad die familiebijeenkomsten, dat je over specifieke onderdelen kunt praten. En verder is het vooral persoonlijk contact met de zorg.

Interviewer: Oké. Dan ga ik nu door met de technische kwaliteit. Dat heeft echt betrekking op de dienst zelf. Dus de informatievoorziening. Ik ben benieuwd naar wat u momenteel vindt van de onderwerpen waarover gecommuniceerd wordt? Is het voldoende, te veel, ontbreken er dingen?

Respondent: In de nieuwsbrief bedoel je?

Interviewer: Nee gewoon echt algemeen.

Respondent: Uh nou ja de nieuwsbrief is meer een naslagwerk van wat er eigenlijk in Vlietwijk gebeurt. Dus een verslagje van een kerstdiner of een foto van een zangmiddag of wat dan ook. Ja vind ik zelf niet heel boeiend, zeg ik eerlijk, maar voor geïnteresseerden is het wel leuk natuurlijk. En voor de bewoners zelf ook. En



verder persoonlijke informatie over mijn vader hoor en vraag ik aan de zorg, dat vind ik wel zo prettig.

Interviewer: Oké en de middelen, wat vindt u daarvan?

Respondent: Ja, zo'n nieuwsbrief prima. Familiebijeenkomst geen idee hoe dat is en persoonlijke communicatie is prima.

Interviewer: En het contact met Topaz medewerkers, hoe ervaart u dat?

Respondent: Dat is prima. Ik ken ze ook allemaal wat beter nu, dus dat is echt prima. Je spreekt ze dan ook wat makkelijker aan.

Interviewer: Vindt u ze ook spontaan en klantvriendelijk overkomen?

Respondent: Zeker, die hebben echt hart voor de zaak. Degenen met wie ik contact heb in ieder geval. Ze doen alles voor de cliënten en ze proberen ons ook altijd te helpen als er iets is.

Interviewer: En kunt u ook makkelijk met vragen bij iemand terecht?

Respondent: Ja, ze staan altijd voor je klaar. Zeker. Ze nemen de tijd voor je en anders bellen ze terug of whatever.

Interviewer: En wat vindt u belangrijke dingen die echt standaard gecommuniceerd moeten worden?

Respondent: Nou ja, gezondheidsveranderingen, de verandering van hun gezondheid. Dat vind ik echt het belangrijkste.

Interviewer: Dus echt cliëntinformatie?

Respondent: Ja, ja. En bijvoorbeeld, er is niet voldoende kleding of als er het een en ander weg is. Dat vind ik belangrijk. Kijk bij mijn moeder was bijvoorbeeld een horloge weg en dan weer een gebit en dan weer een bril. Gek word je ervan.

Interviewer: Ja dat hoorde ik een ander interview ook inderdaad.

Respondent: Ja, ja dat gebeurt vaak hoor.

Interviewer: En werd u vooraf ook daadwerkelijk geïnformeerd over de inrichting van de informatievoorziening?

Respondent: Uh, nee niet dat ik me kan herinneren. Weet ik niet meer.

Interviewer: Oké. En vond u dat onprettig?

Respondent: Naja, onprettig, uiteindelijk went alles en word je steeds wijzer. Dus ja.

Interviewer: En wat vindt u van de huidige informatiefrequentie? Dus de hoeveelheid informatie die wordt gezonden of aangeboden eigenlijk.

Respondent: Uh ja, de hoeveelheid is prima. Dat nieuwsbericht is er volgens mij iedere week, dus dat is wel goed. En ja ik ben er vaak dus die informatie over de gezondheid van m'n vader hoor ik wel als er iets is, dat is nooit te veel of te weinig.

Interviewer: Oké, dus het hoeft niet vaker of juist minder vaak.

Respondent: Nee, nee.

Interviewer: En de betrouwbaarheid van de informatievoorziening, wat vindt u daar van?

Respondent: Ja, dat is goed. Volgens mij gaan ze goed om met privégegevens. Ik heb nog nooit meegemaakt dat ze echt persoonlijke gegevens op straat gooien bij wijze van spreken.

Interviewer: En de zorgvuldigheid?



Respondent: Ja, prima, als er iets belangrijks is, horen mijn broer, zus en ik dat gelijk en zorgen ze dat de directe zorgmedewerkers ook allemaal op de hoogte zijn enzo. Ja dat is prima hoor.

Interviewer: En vindt u de informatie actueel? Of zijn er soms dingen verouderd?

Respondent: Nee, wel actueel die nieuwsbrief komt ook wekelijks uit, dus dat moet ook wel. En ja als er met m'n vader iets is hoor ik dat ook. Het is niet dat ik augustus hoor dat hij is mei is gevallen ofzo.

Interviewer: Nee, nee dat is zo. Heeft u zelf nog ergens een klacht over?

Respondent: Nee, eigenlijk niet.

Interviewer: En als u moet aangeven wat goed gaat rondom de informatievoorziening en wat minder goed gaat, wat zou u dan opnoemen?

Respondent: Wat minder goed gaat is dat het feit dat er weinig terugkoppeling is en dat de lijntjes zo lang zijn. Je kan nooit even snel iets geregeld krijgen, omdat eerst jan en alleman daar nog iets over moet zeggen enzo. En wat goed gaat is dat je altijd iets kan vragen en ze meestal gelijk tijd voor je nemen. En je wordt gelijk gebeld als er iets is.

Interviewer: En op wat voor manier benadert de organisatie u? Is dat formeel of informeel? Wordt u echt bij het zorgproces betrokken of juist niet?

Respondent: Nou ja, ze benaderen me gewoon netjes en met respect en ze betrekken je inderdaad goed. Je staat er wel dicht op.

Interviewer: Maar u heeft dus veel direct contact met de medewerkers?

Respondent: Ja. Als ik er ben, spreek ik altijd wel even iemand. Maar niet uren ofzo. Maar dat is goed zo.

Interviewer: En tot slot, is uw algehele beeld van de informatievoorziening positief of negatief op dit moment?

Respondent: Nee gewoon prima, positief. Ja hoor. Ik hoor voldoende en als ik iets wil weten schiet ik toch wel even iemand aan.

Interviewer: Oké, dat is goed om te horen. Heeft u verder nog vragen of opmerkingen?

Respondent: Nee, niet echt. Moet je dit nu uitwerken ofzo?

Interviewer: Ja, klopt. Ik ga eerst alle interviews uittypen en in analyseschema's zetten. En dan kan ik gaan vergelijken en de resultaten en conclusies gaan schrijven.

Respondent: Wat een klus. Veel succes!

Interviewer: Bedankt.

VERBATIM RESPONDENT 10

Datum: 09/05/17

Locatie: Topaz Haagwijk, Leiden

Dagdeel/duur: ochtend, 36 minuten

Geslacht: Man

Leeftijd: 59

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt: 1

Topaz locatie cliënt(en): Topaz Haagwijk



Interviewer: Zoals ik al zei, begin ik eerst met twee persoonlijke vragen. We willen ook een beetje een beeld krijgen of leeftijd ook meespeelt in verwachtingen en ervaringen, dus daarom zou ik graag uw leeftijd ook willen noteren.

Respondent: Ik ben 59.

Interviewer: En voor hoeveel cliënten van Topaz draagt u mantelzorg?

Respondent: Voor mijn vader alleen.

Interviewer: Oké, nou tot zover de persoonlijke vragen. Dan wil ik nu doorgaan met de verwachte kwaliteit. Die bestaat weer uit de subonderdelen marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame, imago en klantbehoeften. Dan wil ik eerst weten op welke manier u op de hoogte bent gebracht van het bestaan van Topaz.

Respondent: Uh, nou ja ik ben niet echt op de hoogte gebracht. Toen mijn vader permanent naar een zorgcentrum moest, ja toen zijn we gaan kijken waar de juiste zorg voor hem werd aangeboden en zo zijn we bij Haagwijk terechtgekomen. Maar we hebben het dus eigenlijk via internet gevonden.

Interviewer: Oké en hoe bent u uiteindelijk bij Topaz terechtgekomen?

Respondent: We zijn in een paar huizen gaan kijken waar ze die permanente zorg boden die hij nodig had en Haagwijk beviel het meest ook qua en uistraling en sfeer, maar er was niet direct plek. Dus toen hebben we daar eigenlijk op gewacht.

Interviewer: En wat waren uw verwachtingen van de informatievoorziening voordat u hier terechtkwam?

Respondent: Hoe bedoel je verwachtingen?

Interviewer: Nou had u vooraf, voordat u mantelzorger werd bij Topaz, een idee van welke informatie en via welke middelen gecommuniceerd zou worden?

Respondent: Even denken. Ja, naja sowieso gewoon de gezondheid van mijn vader. Dat gaat niet altijd even goed, dus daar wilde ik wel goed van op de hoogte worden gesteld. En gewoon dingen die op de afdeling van m'n vader spelen, maar verder had ik niet echt verwachtingen.

Interviewer: En op welke manier werden die verwachtingen beïnvloed?

Respondent: Nou nergens door. Ik vind dat vanzelfsprekend. Mijn vader zit hier omdat hij zorg nodig heeft, dan wil je daar ook dingen van horen.

Interviewer: Dan heb ik nu nog een paar imagogereleerde vragen. Wat was uw beeld van de organisatie voordat u verbonden werd aan Topaz?

Respondent: Nou, ja ik kende Topaz niet echt hiervoor. Dus ik had ook niet van tevoren iets van 'dit is een goede of slechte organisatie'. Maar later zijn we ons gaan inlezen natuurlijk, want je wil toch een beetje hoe of wat en van wat ik had gelezen was het een goede organisatie. Dus toen zijn we ook gaan kijken hier.

Interviewer: Dus u had verder ook geen eerdere ervaringen met de organisatie waardoor uw verwachtingen beïnvloed werden?

Respondent: Nee, helemaal niet nee.

Interviewer: Kende u ook niet toevallig al mensen die wel als eens bij Topaz hadden gezeten?

Respondent: Nee, ook niet eigenlijk. Het was echt helemaal nieuw. Dus ik werd ook nergens door beïnvloed.

Interviewer: En wat vindt u op dit moment belangrijke verbeterpunten voor Topaz? Dus dat kan heel breed zijn



en over alles gaan.

Respondent: Nou op zich gaat alles wel goed hoor, maar misschien toch wat meer persoonlijke aandacht voor de bewoners. Er is gewoon in verhouding met het werk echt weinig personeel. Ze lopen allemaal te racen van de een naar de ander. En dat is gewoon jammer, want ze kunnen nooit echt de tijd nemen voor een cliënt. En niks ten nadele van de zorgmedewerkers hoor, want die werken keihard en zij kunnen daar ook niks aan doen. En er wordt natuurlijk altijd op de zorg bezuinigd, dat is gewoon zo. Maar ja, dat kan dus wel beter. Maar ik denk dat dat bij andere zorginstellingen net zo gaat.

Interviewer: Ja ik heb dat in een eerder interview inderdaad ook gehoord. In die zin blijft de zorg altijd een gevoelig punt. Er is te veel werk en te weinig personeel.

Respondent: Ja, ja precies. Dat zou ik graag anders zien. Maar ik denk eerder dat de tijd alleen maar minder wordt.

Interviewer: Ja, misschien, ik weet het niet. Het is een lastige. Maar ik ben het helemaal met u eens. En wat vindt u een positief punt op dit moment?

Respondent: De zorg is verder wel goed hoor. De verzorgenden hier, daar neem ik echt m'n petje voor af. Het is zo hard werken, dag in dag uit. En ze doen het allemaal met plezier en liefde, dat vind ik echt mooi om te zien. Ze zijn goed voor de bewoner.

Interviewer: Oké, dan blijft alleen nog het topic klantbehoeften over van het onderdeel verwachte kwaliteit. Op basis waarvan hebben jullie gekozen voor een verblijf bij Topaz?

Respondent: Nou, eigenlijk wel de sfeer en uitstraling. We zijn bij meerdere woonzorgcentra gaan kijken en ja, overall hangt toch weer een ander soort sfeer ofzo. Moeilijk uit te leggen, maar je weet eigenlijk bij binnenkomst al of het iets is of niet. Bij Haagwijk hing gewoon een relaxte en gemoedelijke sfeer en we voelden ons er gelijk prettig eigenlijk. Vooral mijn vader ook en dat is natuurlijk het belangrijkste. Hij moet er tenslotte wonen.

Interviewer: Oké, ja dat is zeker belangrijk of je je ergens thuis voelt. En voldoen de huidige onderwerpen waarover gecommuniceerd wordt aan uw verwachtingen?

Respondent: Dus echt de informatie zelf?

Interviewer: Ja.

Respondent: Ja, ik denk het wel. Wat er op de locatie gebeurt en nieuwtjes enzo dat staat altijd in die nieuwsbrief. Die krijg ik ook per mail, dus daar scroll ik altijd wel even doorheen. En verder echt zorg dingen dat hoor ik dan van het personeel als ik er ben.

Interviewer: En de middelen?

Respondent: Ja, verder prima. Er is ook wel van alles wat. Een nieuwsbrief of een familiebijeenkomst of je krijgt een brief ofzo. Dat vind ik wel goed verder. Ik had niet nog een ander middel ofzo verwacht.

Interviewer: En verwachtte u vooraf geïnformeerd te worden over hoe de informatievoorziening is ingericht? Dus qua middelen en inhoud.

Respondent: Ja, als je op gesprek komt en je krijgt een rondleiding enzo dan verwacht je dat wel. Want het is wel dat mijn vader hier ging wonen. Dus dan wil je wel weten hoe alles werkt en wat je kan verwachten.

Interviewer: Oké. Dan ga ik nu door met het onderdeel ervaren kwaliteit. Hoe zou u een toekomstige



mantelzorger vertellen over de informatievoorziening bij Topaz?

Respondent: Nou, dat er nieuwsbrief uitkomt met ja algemene info en nieuwtjes over Haagwijk enzo. En je kan zo'n familiebijeenkomst gaan. En verder spreek je personeel wel over de cliënt.

Interviewer: Oké, dan wil ik nu verder gaan met de technische kwaliteit. Dat gaat echt over de dienst zelf, dus de informatievoorziening. Wat vindt u van de huidige informatie die wordt gecommuniceerd?

Respondent: Ja, zoals ik al zei, algemene informatie staat altijd in de nieuwsbrief. En verder hoor ik alles via de zorg. Maar je moet er wel vaak zelf naar vragen, dat vind ik wel slecht. Want ja, als je het niet vraagt, hoor je het dan wel? Dat moet ik wel zeggen. En ja, verder hoeft er denk ik niet veel gecommuniceerd te worden.

Interviewer: En wat vindt u van de middelen?

Respondent: Nou die nieuwsbrief is wel aardig, zo blijf je toch een beetje op de hoogte. Maar die familiebijeenkomsten, ja ik snap nog steeds niet echt het doel ervan. Ik ben er wel een keer geweest, en er was ook echt wel een groep van twintig, vijftwintig man, maar iedereen ging meer een beetje in groepjes praten. En daarna is er nooit meer iets met suggesties ofzo gedaan, althans ik heb er nooit meer wat van gehoord. En ik vind de website ook een beetje onoverzichtelijk. Je kan niet echt makkelijk iets vinden en tijdens van activiteiten kloppen vaak niet. Beetje slordig is dat.

Interviewer: Oké, dus je zit daar in een groep te brainstormen eigenlijk, maar vervolgens wordt er niks mee gedaan?

Respondent: Nee precies, ja ik vind dat dan zonde van mijn tijd.

Interviewer: Ja, logisch. En hoe ervaart u het contact met Topaz medewerkers?

Respondent: Ja, dat is verder prima hoor. Ook voor familie en mantelzorgers zijn ze altijd behulpzaam en vriendelijk.

Interviewer: Oké, dat is goed om te horen. En vindt u ook dat zij spontaan en klantvriendelijk overkomen?

Respondent: Ja, zeker. Altijd vrolijk en ze vragen altijd hoe het gaat enzo echt super.

Interviewer: En wat zijn volgens u echt standaard zaken of onderwerpen waarover gecommuniceerd moet worden?

Respondent: Sowieso het welzijn en de gezondheid van de cliënt, dat is uiteraard het allerbelangrijkste. En verder is het natuurlijk ook wel handig om te weten als er ja, dingen zijn als een virus op de afdeling of een verbouwing op de locatie of een nieuwe medewerker of bewoner op de afdeling. Zulk soort dingen eigenlijk.

Interviewer: En kunt u makkelijk met vragen bij iemand terecht?

Respondent: Ja hoor. Als ik er ben kan ik altijd wat vragen en anders bel ik gewoon en meestal nemen ze op. En anders weet ik dat het druk is, dan bel ik later nog een keer. Maar dat is geen probleem.

Interviewer: En werd u vooraf geïnformeerd over de inrichting over de informatievoorziening?

Respondent: Uh, nou niet dat ik me kan herinneren. We hebben wel een intakegesprek gehad en een rondleiding gekregen, maar daar heb ik eigenlijk niks over gehoord.

Interviewer: En vond u dat onprettig?

Respondent: Nou niet zozeer onprettig, ik heb er toen ook niet zelf aan gedacht om het te vragen ofzo. Maar had het wel goed geweest.

Interviewer: En wat is uw mening over de informatiefrequentie? Is dat goed of te veel of te weinig misschien?



Respondent: Nee, dat is wel goed hoor. De nieuwsbrief is er geloof ik iedere maand. Dus dan heb je weer een update. En de familiebijeenkomst vind ik niet heel zinvol, dus dat hoeft zeker niet meer dan een paar keer per jaar. Alleen de informatie over mijn vader en de afdeling mag wel wat meer, dat je gewoon even wordt bijgepraat over hoe het gaat enzo. Daar is nu weinig tijd en mogelijkheid voor. Je moet het echt zelf vragen.

Interviewer: En wat vindt u van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening?

Respondent: Ja, ik zou het niet weten. Daar ga je toch vanuit. Het lijkt me niet dat ze onjuiste informatie communiceren ofzo.

Interviewer: En vindt u dat Topaz zorgvuldig omgaat met informatie?

Respondent: Nou ja daar ga je wel vanuit, zeker met persoonlijke informatie. Maar wat betreft algemene info vind ik dat de website bijvoorbeeld weer onzorgvuldig is, omdat daar niet altijd juiste informatie op staat of verkeerde tijden van activiteiten, dat soort dingen.

Interviewer: Oké, en wat vindt u van de actualiteit van de informatie?

Respondent: Ja, wel goed. Die nieuwsbrief komt ook iedere maand uit, dus het nieuws is sowieso niet ouder dan dat. Dus dat is in principe goed.

Interviewer: En welke dingen gaan goed en fout rondom de informatievoorziening?

Respondent: Nou ja, fout zou ik dan zeggen dat de je te weinig info krijgt vanuit de organisatie over de cliënt en dat de familiebijeenkomsten niet echt functie hebben en dat dingen op de website niet altijd kloppen. Verder gaat het gewoon goed hoor, de nieuwsbrief wordt altijd wel gewaardeerd.

Interviewer: En heeft u zelf verder nog een specifieke klacht ergens over?

Respondent: Ja, zoals ik net zei, de familiebijeenkomsten hebben niet echt inhoud en dingen op de website zijn onjuist en ik moet vaak zelf vragen naar dingen.

Interviewer: Oké. En op wat voor manier benadert de organisatie u?

Respondent: Hoe bedoel je benadert?

Interviewer: Als ze u benaderen gebeurt dat dan heel formeel of informeel. Wordt u heel erg betrokken of juist op afstand gehouden?

Respondent: Nee gewoon netjes en formeel. Je wordt ook wel betrokken en serieus genomen dat zeker. Als er iets, bellen ze wel meteen of ze leggen iets uit ofzo.

Interviewer: En reageren ze spoedig op vragen?

Respondent: Ja, dat is allemaal prima. Als ik er ben spreek ik gelijk iemand aan en anders bel ik, dat kan allemaal.

Interviewer: Oké, dus de interactie tussen u en Topaz medewerkers verloopt ook goed?

Respondent: Ja hoor, ik kan goed met ze overweg. Heb nog nooit een discussie ofzo met iemand gehad. Ze staan in principe altijd voor je klaar en helpen waar nodig.

Interviewer: En hoeveel direct contact heeft u met medewerkers en hoe ervaart u dit?

Respondent: Nou ja, ik ben hier wel een paar keer week en dan spreek je altijd wel iemand die er op dat moment is. Dus wel regelmatig.

Interviewer: En dan tot slot, is uw algehele beeld van de informatievoorziening positief of negatief op dit moment?



Respondent: Ja, toch wel positief. Er zijn wel wat punten die beter kunnen, zoals de website en familiebijeenkomst enzo maar verder hoor je mij niet klagen hoor.

Interviewer: Oké, mooi. Dan wil ik u nogmaals bedanken voor uw tijd.

Respondent: Ja graag gedaan hoor. Ik hoop dat je er wat mee kan.

Interviewer: Ja zeker.

VERBATIM RESPONDENT 11

Datum: 16/05/17

Locatie: Topaz Haagwijk, Leiden

Dagdeel/duur: middag, 45 minuten

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 72

Aantal personen waarvoor de respondent mantelzorg draagt: 1

Topaz locatie cliënt(en): Topaz Haagwijk

Interviewer: Voordat ik met de gewone vragen start, wil ik eerst nog weten wat uw leeftijd is, omdat we graag in kaart willen brengen of de verwachtingen en ervaringen nog verschillen qua leeftijd.

Respondent: Ik ben 72.

Interviewer: En dan nog een algemene vraag. Voor hoeveel cliënten van Topaz bent u mantelzorger?

Respondent: Voor mijn vader.

Interviewer: Oké en woont hij al lang bij Topaz?

Respondent: Hij is hier gekomen toen hij 100 was. Hij is dus 104, dat is wel een apart verhaal natuurlijk hè. Mijn vader is 104 en hij woonde nog zelfstandig in Breda tot z'n honderdste en toen hebben we dat gevierd en toen heeft hij een hersenbloeding gekregen na een paar maanden. En toen, aangezien ik hem alleen kan verzorgen, ik heb wel een zus maar die woont in het buitenland. Toen zei ik 'denk er eens over na om deze kant uit te komen', want toen moest hij toch naar een verzorgingstehuis, omdat hij niet meer naar zijn eigen appartement mocht. Toen zei hij gelijk ja.

Interviewer: En u woonde hier in de buurt?

Respondent: Ik woonde in de buurt ja. Aan de andere kant van Leiden woon ik. En toen hebben we gekeken en gedaan en toen is hij hier terechtgekomen. Hij ging eerst op aanraden van ons nog aan de overkant eten toen hij nog thuis woonde. En er kwam een huishoudelijke hulp. Hij deed alles nog, z'n boodschapjes, financiën alles. Maar na de hersenbloeding was hij veel dingen kwijt. De tijd en de seizoenen enzo, dat kon hij niet meer plaatsen. En technisch was heel moeilijk. En toen zei ik dat hij naar een verzorgingstehuis moest. Dat heeft hij gedaan, hij is hier gekomen. Hij zit hier nu drieënhalf jaar.

Interviewer: Jeetje, bizar zeg, 104.

Respondent: Ja, het gaat nu wel moeilijker hoor. Maar tot z'n honderdste was geweldig. Echt leuk voor hem.

Interviewer: Oké, dan ga ik nu door met de verwachte kwaliteit. Dat gaat ook over imago, marketingcommunicatie en klantbehoeften. Als eerste wil ik vragen op welke manier u op de hoogte bent



gebracht van het bestaan van Topaz echt als organisatie.

Respondent: Wij zijn gewoon, mijn man en ik, gaan kijken, want we hadden er nog nooit over nagedacht. Ik had echt gedacht dat hij daar zou overlijden, in z'n appartement. Toen zijn we alle instellingen gaan bekijken hier, mijn man en ik en nou ja de een was gerenoveerd, de ander had een wachtlijst van honderd, die ging weer sluiten. We hadden eigenlijk alleen maar keuze uit deze en Groenhoven. Daar hadden wij keuze en toen heb ik gekozen op de tuin. Hij kon lekker de tuin in.

Interviewer: Oké, maar kende u Topaz wel als zorgorganisatie?

Respondent: Helemaal niet. Ik wist helemaal niets. Het was helemaal nieuw. Ik kende Overrhyn alleen omdat ik daar vlakbij woon. Maar geen moment spijt.

Interviewer: En wat waren vooraf uw verwachtingen van de informatievoorziening die u zou krijgen als familie en mantelzorger zijnde. Had u daar nog een verwachting bij?

Respondent: Nou, ik had eigenlijk helemaal geen verwachtingen. Hij is op dat kamertje gekomen en ik heb me voorgenomen om elke dag naar hem toe te gaan, maar dat is nu dus al drieënhalf jaar. Maar toen woonde hij hier en ik heb eigenlijk nooit geïnformeerd wat ik hier kon krijgen of wat dan ook. Ze hebben weleens gezegd dat ik een beetje gas terug moest nemen. Maar ik kan geen afstand nemen, dus ik kom echt elke dag twee uur voor mijn vader. En ze doen ook wat ik vraag. Maar ik vraag weinig. Dus gaan we lekker wandelen, een ijsje eten.

Interviewer: En wat was uw beeld van de organisatie, dus van Topaz, voordat u hier kwam?

Respondent: Ik had helemaal geen idee. Ik heb echt op die tuin gekozen, dat kamertje vond ik verschrikkelijk. Maar de organisatie was helemaal nieuw.

Interviewer: Dus u had ook geen eerdere ervaringen met Topaz? Of dat u iemand kende die wel al met Topaz in aanraking was geweest?

Respondent: Nee, nee helemaal niks. Mijn vader heeft altijd thuis gewoond, dus het was ook voor het eerste dat ik met zorginstellingen in aanraking kwam.

Interviewer: En wat vindt u belangrijke verbeterpunten voor Topaz? Dus dat kan heel breed zijn, dat kan over alles gaan.

Respondent: Nou, uh, wat wel is, maar dat is het personeelsgebrek, maar dat is algemeen bekend. Ze hebben gewoon helemaal geen tijd. Het is hallo meneer, kopje thee en weg. Ze hebben geen tijd om bij hem te gaan zitten. Waar mijn vader zit, daar kunnen mensen nog goed voor zichzelf opkomen enzo. Dat stadium is mijn vader gepasseerd. Hij zou wel naar de verpleging kunnen, maar daar is hij te goed voor. Dat zou hij ook verschrikkelijk vinden. Maar hij zit op een grensgeval. Te slecht voor het een en te goed voor het ander. Maar ze hebben hier geen last van hem. Maar hij geniet wel van het hier beneden zit en mensen kijken enzo. Maar verder activiteiten daar kan en wil hij niet aan meedoen. Maar ze doen heel veel voor die mensen. Maar alleen personeelsgebrek, maar dat is overal. Dat is de bezuiniging van de regering.

Interviewer: Ja, klopt, het personeel wil wel, maar ze kunnen niet.

Respondent: Nee, klopt de regering doet dat.

Interviewer: En wat vindt u positieve punten aan Topaz?

Respondent: De gezelligheid, ja. Ik weet niet of alle locaties van Topaz zijn, maar hier vind ik de gezelligheid



top. Altijd even aardig en vriendelijk, wie het ook is. En ze organiseren zo veel. Dat is top hier, echt. Maar voor dames is er meer dan voor de mannen.

Interviewer: Ja, maar dames vinden ook wel sneller iets leuk denk ik.

Respondent: Ja, ja dat denk ik ook wel. Ik wil hier niet zitten, maar als ik hier zou zitten, zou ik me geen moment vervelen.

Interviewer: En verwachtte u vooraf geïnformeerd te worden over de informatievoorziening? Dat u hoorde welke middelen er zouden zijn en welke informatie wordt gecommuniceerd.

Respondent: Loopt bij mij goed, want mijn vader krijgt nog post, maar ik krijg het ook altijd thuis. Van wat er te doen is of ja dat wel. Maar dat is ook wel logisch toch om te horen wat je allemaal kan verwachten. En als ik iets wil vragen, dan kan ik terecht.

Interviewer: En voldoen de huidige informatieonderwerpen aan uw verwachtingen?

Respondent: Ja, hoor ja. Want ik krijg het allemaal thuisgestuurd, ook die nieuwsbrief en daar staat altijd in wat er altijd op het programma staat. En als er met mijn vader iets is, hoor ik het gelijk, dus dat is prima.

Interviewer: En de middelen, voldoen die aan verwachtingen?

Respondent: Ja, ook wel. Ik had niks anders verwacht. Ik denk ook dat ze wel in alle zorgcentra iets van een nieuwsbrief hebben of bijeenkomsten. En uiteindelijk hoor je het meeste als je er zelf bent natuurlijk. Maar ik moet wel zeggen, als ik er niet zou zijn, dan zou m'n vader, nou niet dingen tekortkomen, want hij wordt goed verzorgd. Maar voor de leuke dingen eigenlijk. Hij krijgt te weinig aandacht. En hij is zo moe. Dan ga ik weg en dan zit hij heel de avond alleen in z'n kamer. Ik vraag wel of ze hem voor de tv zetten, dan vindt hij dan toch nog wel leuk. Maar als ik dan 's avonds thuis ben en het is tien uur, dan ben ik blij dat hij in bed ligt.

Interviewer: En dan ga ik nu door naar de ervaren kwaliteit. Hoe zou u een toekomstige mantelzorgers vertellen over de informatievoorziening?

Respondent: Ik ben wel positief ja hoor. Je hoort alles, en je kan bellen. Dus ik weet goed hoe het er aan toe gaat hoor.

Interviewer: En wat vindt u van de huidige informatie die wordt gecommuniceerd?

Respondent: Nou ja wel goed. In die nieuwsbrief staat wel veel en dan weet ik wat er allemaal voor activiteiten zijn enzo. Maar ik merk wel dat je vaak zelf dingen moet vragen als je echt persoonlijke dingen wilt horen. Maar ik had namelijk laatst, dat was een raar geval. Als ik binnenkom bij hem dan zie ik al gelijk of er iets gebeurt is, zijn ogen zijn helemaal in paniek dan, of ik krijg een grote grijns. Nou dan is er niks, dan is het gezellig. En toen zei hij 'er zijn hier twee dames geweest gisteravond die kwamen met mij praten en ik wist niet wie het waren'. Het was dus de nachtdienst, maar die kende hij niet. Die hebben hem niet in bed gekregen, want hij zei 'ik blijf zitten tot de bekenden komen, die komen mij in bed leggen'. Dat is dus niet gebeurt, toen is hij om vijf uur naar bed gebracht, door de nieuwe medewerkers. Ik hoorde dat, dus ik denk nou dat klopt niet, dat verhaal klopt niet er is iets gebeurd. Heel toevallig komt er een verzorgster, Leontine, en die zegt 'uw vader hebben we laat uit bed gehaald'. Ik zeg 'hoezo laat'? Nou tien uur zei ze. Dat vind ik wel erg laat, zei ik. Ja maar zei ze, hij is pas om vijf uur naar bed gegaan. Ik zeg hoe kan dat nou een man van 104, die hoort toch in bed te liggen. Ja allerlei miscommunicaties. En dan gebeurt zoiets. Toevallig hoorde ik het, omdat mijn vader het zei, maar anders denk ik niet dat ik het had gehoord. Dus ja, dat vind ik niet goed. Dus dan moet je er toch naar vragen. Maar omdat



ik hier vaak ben, hoor ik dat. Als ik hier maar één keer in de week ben, hoor je dat niet.

Interviewer: Ja, dat is lastig dan, dat je er zelf naar moet vragen.

Respondent: En het draait ook maar door, dan weer de nachtdienst. En ik vraag ook weleens iets en zeggen ze 'ja weten we niet'.

Interviewer: Oh, ja dat is niet handig inderdaad. Maar dat heb je denk ik overal wel.

Respondent: Ja, ja.

Interviewer: En wat vindt u van de middelen waarmee Topaz informatie communiceert?

Respondent: Ja, ik vind dat verder goed hoor. Die nieuwsbrief lees ik altijd dat vind ik wel leuk om even door te bladeren wat er gebeurt. En ik ben ook weleens naar zo'n bijeenkomst geweest, om ja ook met anderen te praten en een beetje een idee te hebben van wie er nog meer mantelzorger zijn enzo. Ja ik vind dat goed geregeld allemaal.

Interviewer: Oké, dat klinkt goed en positief. En hoe ervaart u het contact met Topaz medewerkers?

Respondent: Goed, ja. Ik vind degenen die er zijn, er zit wel verschil tussen, maar dat is logisch, de een is wat attenter dan de ander, wat toegankelijker. Ja daar zit wel verschil in. Maar ik heb er niet een waarvan ik zeg 'die zou ik liever niet bij m'n vader hebben', geen een.

Interviewer: En komen zij ook spontaan en klantvriendelijk over?

Respondent: Ja, zeker. Ja je hebt geen tijd om uitgebreid met ze te kletsen of een kop koffie te drinken, maar ze zijn zeker ook betrokken bij familie en mantelzorgers en toen mijn man in de winter ook een gebroken been had, toen zeiden ze ook 'doe een stapje terug, we redden het wel'. Dus in die zin zeker klantvriendelijk.

Interviewer: En kunt u makkelijk met vragen terecht bij iemand?

Respondent: Ja, altijd. Is helemaal geen punt. Ze proberen altijd iets goed uit te leggen, of ze zeggen ik kom zo bij je terug, ja hoor, dat is prima.

Interviewer: En wat zijn volgens u echt standaard zaken waarover gecommuniceerd moet worden? Die de organisatie dus echt moet communiceren naar familie en mantelzorgers.

Respondent: Vanuit Topaz?

Interviewer: Ja, wat u echt belangrijk vindt om te horen structureel.

Respondent: Ik vind dat heel moeilijk. Mijn vader is 104. Maar ja, je krijgt alles wel te horen. Ook de financiën, wat hij moet betalen. Het activiteitenoverzicht krijg ik en de weekbrief. Ja wat wil je nog meer horen? Dat zijn ook wel de standaard zaken voor mantelzorgers.

Interviewer: En toen uw vader hier kwam, werd er toen ook verteld hoe de informatievoorziening eruit zag? Qua informatie en middelen en dergelijke.

Respondent: Ja, ja dat heb ik gehoord. Dat hebben ze helemaal uitgelegd.

Interviewer: En de frequentie van de informatie, vindt u dat voldoende?

Respondent: Wat?

Interviewer: De frequentie, de hoeveelheid informatie, vindt u dat voldoende?

Respondent: Ik persoonlijk vind het genoeg. Het staat allemaal in de nieuwsbrief, vind ik prima.

Interviewer: En de betrouwbaarheid van de informatie die wordt gecommuniceerd, bent u daar tevreden over?



Respondent: Ja, dat weet je niet, ja dat is een dossier. Maar ik neem aan dat dat betrouwbaar is, dat mag je inkijken als je wil. Nou is het tegenwoordig elektronisch, nou zal dat toch wel een drempel zijn voor veel mensen om te zeggen van 'laat mij eens even kijken'. Je hebt er wel recht op. Je kunt het natuurlijk opvragen. Alleen het feit dat ik zelf vaak naar dingen moet vragen of iets moet nagaan als mijn vader iets heeft verteld, dat vind ik dan weer onbetrouwbaar. Ik bedoel als ik het niet vraag weet ik van sommige dingen gewoon niks.

Interviewer: En wordt er ook zorgvuldig met informatie omgegaan? Persoonlijke informatie bijvoorbeeld.

Respondent: Ja, ja dat denk ik wel. Zeker nu het allemaal elektronisch is, kan niet zomaar jan en alleman erbij komen. Echt alleen de mensen die daar gegevens in moeten zetten, kunnen erbij met codes. Het is niet meer in zo'n map, die dus in feite overal kan rondslingeren.

Interviewer: Ja, ja klopt. Dat ECD is recentelijk geïntroduceerd. En wat vindt u van de actualiteit van de informatievoorziening? Zijn alle activiteiten en wat er gaat gebeuren, is dat ook wel actueel?

Respondent: Ja, dat wordt op tijd aangegeven. Je krijgt die nieuwsbrief en die gaat over heel de maand. Dus zo ben je altijd op de hoogte.

Interviewer: En als u moet aangeven wat er fout en goed gaat aan de informatievoorziening, welke punten zou u dan opnoemen?

Respondent: Nou, ik ben best tevreden. Ik word goed geïnformeerd en krijg alles te horen via het nieuwsbericht of gewoon hier en je kan altijd vragen als er iets is. En het enige mindere punt is, wat ik net al zei, dat je ook zelf dingen moet vragen, omdat je sommige dingen anders gewoon niet hoort. Want vaak klopt een verhaal van m'n vader niet, omdat hij het niet meer weet en dan moet ik het toch navragen.

Interviewer: En heeft u zelf nog een specifieke klacht over de informatievoorziening?

Respondent: Nou ja niet echt klachten. Maar ja gewoon dat ik graag dingen van de zorg hoor als mijn vader het niet meer weet. En dat is er niet. Ik moet het zelf gaan raden bij wijze van spreken.

Interviewer: En op wat voor manier benadert de organisatie? Dus vanuit Topaz, betrekken ze u overal heel erg bij of houden ze u juist op afstand? Formeel of juist informeel, hoe ervaart u dat?

Respondent: Nou toen wij hier pas kwamen, werden wij gelijk gevraagd, mijn man en ik, om in het bestuur te komen zitten. Zo'n cliëntenraad, want daar hadden ze graag een beetje verjonging. Maar dat kunnen wij geen van tweeën opbrengen. Mijn man is al druk en die is zelf ook van de winter ziek geweest. En ik kan zelf ook alleen maar dit opbrengen, ik ben ook maar tweeënveertig. Ik mankeer niks, ik ben nooit ziek, maar ik heb ook artrose en noem maar op. Dus ik word echt betrokken en als vrijwilliger kan je alles doen. Dus ze gaan wel netjes met je om.

Interviewer: En reageert Topaz spoedig op vragen en gaat dit naar uw tevredenheid?

Respondent: Ja, hoor dat gaat allemaal prima. Ik kan altijd wat vragen en ze proberen altijd tijd voor je te nemen, voor zover dat kan.

Interviewer: En heeft u veel direct persoonlijk contact met medewerkers van Topaz? Spreekt u ze vaak, of valt dat heel erg mee?

Respondent: Nou, alleen als ik een gesprek aanvraag voor mijn vader. Alleen toen mijn man van de winter een ongeluk kreeg en hij zat in het gips. Toen zeiden ze wel gelijk 'we nemen het van u over'. Dat hebben ze ook gedaan. Maar ik kon mijn vader niet loslaten. Maar ze namen het acuut van me over. Maar ja, als ik er ben zeg



je ze wel gedag, maar je bent niet uren aan het praten, daar hebben ze ook geen tijd voor. Maar het is natuurlijk wel oppervlakkig. Maar ze zullen nooit zeggen van 'nee, ik moet weg'.

Interviewer: Maar de interactie met de medewerkers, loopt dat wel goed?

Respondent: Ja, hoor, ja. Ze zijn wel aardig allemaal en ik kan goed met ze. Dus dat is geen probleem. Ze proberen je te helpen waar nodig.

Interviewer: En dan tot slot, uw algehele beeld van de informatievoorziening is dat positief of negatief op dit moment?

Respondent: Ja, nee wel goed. Positief hoor. Mijn vader krijgt het en ik krijg het. Ik weet alles wat ik moet weten en anders vraag ik het.

Interviewer: Oké, nou dan ben ik door mijn vragen heen. Nogmaals hartstikke bedankt voor uw tijd.

Respondent: Ja hoor, graag gedaan. Ik hoop dat je er wat aan hebt.

Interviewer: Ja, dat komt helemaal goed.



Bijlage E: Analyseschema's

Deze bijlage bevat de analyseschema's die voortkomen uit de verbatims.

LEGENDA (respondentnummers):

Dikgedrukt = Topaz Haagwijk

Schuingedrukt = Topaz Overrhyn

Normaal = Topaz Vlietwijk

Onderlijnd = Topaz Zuydtwijck

Analyseschema E1: Verwachte kwaliteit | Marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame

Item: Op welke manier bent u op de hoogte gebracht van het bestaan van Topaz?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Locatie	'Ik woon zelf ook in Voorschoten, dus toen daar twee locaties kwamen heb ik dat vast ergens gelezen of ik er ben er langs gereden ofzo.'
2	Locatie	'Ik woon in Leiden en er zitten een paar locaties in Leiden, dus op die manier. Ik woon ook vrij dichtbij Overrhyn.'
3	Internet	'Nou ik wist er eigenlijk weinig vanaf. M'n man heeft twintig jaar geleden een hartstilstand gehad en een hersenbeschadiging opgelopen. [...] Toen kwam hij in het ziekenhuis terecht en moest hij revalideren. Mijn dochter en ik hebben toen eigenlijk via internet naar zorgcentra in de buurt gezocht en toen kwamen we ook Topaz tegen en toen is hij hier gekomen.'
<u>4</u>	Werk	'Uh, ik kende het wel, maar dat komt door mijn achtergrond omdat ik als logopediste veel met patiënten werk, dus daardoor kende ik al een aantal verpleeghuizen hier in de buurt.'
<u>5</u>	Casemanager	'Via onze casemanager. Mijn vrouw moest op een gegeven moment naar de dagopvang, omdat ze niet hele dagen meer thuis kon zijn en die heeft ons toen eigenlijk op Topaz gewezen.'
<u>6</u>	Locatie	'Topaz zit met meerdere locaties in Leiden, dus vandaar. Ik woon in Leiden, dus ben er weleens langs gefietst.'
7	Casemanager	'Dat wist ik omdat mijn moeder eerst op de Apollolaan zat en daar ging ze dan wandelen met een groepje, om die ouderen te begeleiden. Maar dat ging niet meer, ze wilde niet meer naar buiten en toen zei de casemanager dat ze hier beter af zou zijn, vandaar.'
<u>8</u>	Internet	<i>Ik ben gewoon op internet gaan zoeken naar een zorgcentrum voor mijn man en Topaz kwam ook voorbij.</i>
9	Familie	'Ik ken het niet, want ik woon in Zoetermeer en Loes, m'n zusje die in Voorschoten woont, kende het wel. Ook van horen zeggen. Dus via haar



		wist ik dat Topaz er was. Totdat mijn moeder naar Zuydtwijck ging, ja dan krijg je er wat meer mee te maken.'
10	Internet	'Uh, nou ja ik ben niet echt op de hoogte gebracht. Toen mijn vader permanent naar een zorgcentrum moest, ja toen zijn we gaan kijken waar de juiste zorg voor hem werd aangeboden en zo zijn we bij Haagwijk terechtgekomen. Maar we hebben het dus eigenlijk via internet gevonden.'
11	Locatie	'[...] Ik kende Overrhyn alleen omdat ik daar vlakbij woon.'

Slotconclusie:

De manier waarop de respondenten van het bestaan van Topaz afwisten, verschilt heel erg. Diverse respondenten kenden het door de locaties, omdat zij bij een of meerdere locaties in de buurt wonen. Andere respondenten geven aan dat ze via internet naar een zorgcentrum zochten en toen bij Topaz uitkwamen. Een paar respondenten raakten bekend met de organisatie, omdat hun casemanager ze erop wees. De overige respondenten kenden Topaz door ofwel werk in de zorgsector of door familie die van Topaz afwist.

Analyseschema E2: Verwachte kwaliteit | Marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame

Item: Hoe bent u bij Topaz terechtgekomen?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Locatie, zorgaanbod	'We zijn bij meerdere zorginstellingen gaan kijken en Topaz Vlietwijk was precies wat we zochten en het is in Voorschoten en daar woon ik en mijn broer en zus ook.'
2	Locatie, zorgaanbod	'Mijn moeder was er slecht aan toe en moest permanente zorg krijgen. Topaz Overrhyn zat in de buurt en bood de zorg die ze nodig had aan.'
3	Dagopvang, zorgaanbod	<i>M'n man kwam in het ziekenhuis terecht en moest revalideren. Toen is hij hier gekomen bij de dagopvang.</i>
4	Dagopvang, zorgaanbod	'En mijn schoonvader belandde al snel in een rolstoel en hij moest dus ook snel naar een dagopvang. Toen heeft hij vier dagen in Overrhyn gezeten en toen is hij naar Zuydtwijck gegaan.'
5	Casemanager, plek	'Ja, ook via de casemanager. Het was uiteindelijk een spoedopname. En hier was plek vrij, dus toen is ze hier gekomen.'
6	Zorgaanbod	<i>M'n moeder heeft dementie en moest permanente zorg krijgen, toen zij we hier beland.</i>
7	Doorverwijzing	'Ze is hiernaar doorverwezen.'
8	Plek	<i>In Zuydtwijck was plek en ik had hier gelijk een goed gevoel.</i>
9	Locatie, zorgaanbod	<i>Hij lag lang in het ziekenhuis en toen hij werd ontslagen, bleek dat hij niet terug naar huis kon. En toen kwam hij bij Topaz, omdat m'n moeder er al had gezeten.</i>



10	Locatie, zorgaanbod	‘We zijn in een paar huizen gaan kijken waar ze die permanente zorg boden die hij nodig had en Haagwijk beviel het meest ook qua en uitstraling en sfeer, maar er was niet direct plek. Dus toen hebben we daar eigenlijk op gewacht.’
11	Locatie	‘[...] Toen zijn we alle instellingen gaan bekijken hier, mijn man en ik en nou ja de een was gerenoveerd, de ander had een wachtlijst van honderd, die ging weer sluiten. We hadden eigenlijk alleen maar keuze uit deze en Groenhoven. Daar hadden wij keuze en toen heb ik gekozen op de tuin. Hij kon lekker de tuin in.’

Slotconclusie:

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat zij door de locatie en/of het zorgaanbod bij Topaz terecht kwam. Hierbij geeft zij aan dat de locatie in de buurt zat of qua uitstraling en voorzieningen aansprak en dat de betreffende locatie de zorg biedt die de cliënt nodig heeft.

Analyseschema E3: Verwachte kwaliteit | Marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame

Item: Wat waren uw verwachtingen van de informatievoorziening?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Info over cliënt	‘Tsja, ik had normale verwachtingen. Ervan uitgaande dat ze essentiële informatie geven over het welzijn van mijn vader, want dat is wat je als mantelzorger en familie zijnde wil weten.’
2	Info over cliënt	‘Ik ging ervan uit dat ik gewoon op de hoogte zou worden gehouden van het welzijn van mijn moeder. Ik bedoel, als ze goed was, zat ze hier niet. Het gaat om haar gezondheid.’
3	Info over cliënt, afdeling	‘Maar ik wilde gewoon horen hoe het met mijn man gaat en wat er op de afdeling speelt, nieuw personeel en werkwijzen enzo. Dat ik niet zoals nu ineens binnenkom en ik ken het personeel niet. Dat zijn wel dingen die je wilt weten.’
4	Geen verwachtingen	‘We waren heel blanco. De zorg is op het moment dat je erin staat anders dan buitenaf. Wij dachten laat maar komen.’
5	Info over cliënt, aanspreekpunt	‘Ik ging ervan uit dat ik een aanspreekpunt zou krijgen voor informatie en vragen, want je wil toch weten bij wie je moet zijn en horen hoe het gaat met mijn partner.’
6	Info over cliënt	‘Nou, ik ging er gewoon vanuit dat ik structureel goed geïnformeerd zou worden over mijn moeder, hoe het met haar gezond en medicijnen en dat soort dingen gaat. Dat vind ik ook niet meer dan normaal. Ze zit niet voor niks in een zorginstelling.’



7	Info over cliënt, afdeling, locatie	'Je verwacht dat je gewoon goed op de hoogte wordt gebracht over het welzijn van je moeder en hoe ze haar dagen doorbrengt, omdat ze natuurlijk niet goed meer is. Anders zit ze hier ook niet. En gewoon dingen die er op de afdeling en locatie spelen.'
8	Info over cliënt, afdeling, locatie	'Uhm, nou sowieso dat ik structureel geïnformeerd zou worden over mijn man. Hoe het gaat, doktersbezoeken en dergelijke. Daar ben ik als mantelzorger toch heel erg bij betrokken. En ook informatie over wat er op de afdeling van mijn man speelt, want daar ben ik ook dagelijks. En ja, informatie over voorzieningen en de locatie zelf is ook wel handig als je eens iets wilt gebruiken ofzo.'
9	Info over cliënt	'Maar ja, je verwacht gewoon goed geïnformeerd te worden over je naaste, dat je weet hoe het met ze gaat en wat ze doen en bijzonderheden enzo. Daar ben je uiteindelijk ook mantelzorger voor, omdat ze zorg nodig hebben. Ja dat verwachtte ik. Maar ik had niet een speciaal communicatiemiddel in gedachten ofzo.'
10	Info over cliënt, afdeling	'Even denken. Ja, naja sowieso gewoon de gezondheid van mijn vader. Dat gaat niet altijd even goed, dus daar wilde ik wel goed van op de hoogte worden gesteld. En gewoon dingen die op de afdeling van m'n vader spelen, maar verder had ik niet echt verwachtingen.'
11	Geen verwachtingen	'Nou, ik had eigenlijk helemaal geen verwachtingen. [...]'

Slotconclusie:

De meeste respondenten stellen dat zij in ieder geval persoonlijke en gezondheidgerelateerde informatie over de cliënt verwachten. Zij vinden dit vanzelfsprekend, omdat hun gezond uiteindelijk de reden is dat de cliënten bij Topaz wonen. Sommige respondenten geven daarbij ook nog aan dat zij informatie over de betreffende afdeling/locatie verwachten te ontvangen, omdat zij willen weten welke activiteiten er plaatsvinden, welk personeel er nieuw is et cetera. Een enkeling geeft ook nog aan een aanspreekpunt voor vragen en informatie te verwachten, om persoonlijk te horen hoe met de cliënt gaat. De respondenten hebben het bij de verwachtingen specifiek over onderwerpen of zaken waarover ze informatie willen. Communicatiemiddelen benoemen zij niet.

Analyseschema E4: Verwachte kwaliteit | Marketingcommunicatie en mond-tot-mondreclame

Item: Op welke manier werden deze verwachtingen beïnvloed?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Beïnvloed door personeel	'Door gesprekken met de personen die er werken, zij gaven vooraf ook aan dat je dat soort dingen hoort.'
2	Niet beïnvloed	'Nergens door. Ik vind dat niet meer dan normaal dat je die informatie



		krijgt.'
3	Niet beïnvloed	'Nee, ik vind dat gewoon vrij logisch om te horen. Je wilt toch betrokken zijn.'
<u>4</u>	-	-
<u>5</u>	Niet beïnvloed	'Nee, nee, helemaal niet.'
<u>6</u>	Niet beïnvloed	'Nergens door. Ik vind dat gewoon vanzelfsprekend.'
7	Niet beïnvloed	'Tsja, nergens door. Dat verwacht je gewoon.'
<u>8</u>	Eerdere ervaringen	'Mijn man heeft al tijdelijk ergens anders gewoond en daar kreeg ik ook deze informatie. Dus dan ga je ervan uit dat je dat hier ook krijgt.'
9	Niet beïnvloed	'Ja, uh, beïnvloed. Nee nergens door. Ja je gaat daar gewoon vanuit.'
10	Niet beïnvloed	'Nou nergens door. Ik vind dat vanzelfsprekend. Mijn vader zit hier omdat hij zorg nodig heeft, dan wil je daar ook dingen van horen.'
11	-	-

Slotconclusie:

Het merendeel geeft aan dat niks haar verwachtingen van de informatievoorziening heeft beïnvloed. De reden hiervoor is dat ze die verwachtingen (cliënt- en afdelingsgerelateerde informatie) vanzelfsprekend vindt, omdat de cliënten vanwege hun gezondheid en welzijn bij Topaz wonen. Een enkeling geeft aan dat eerdere ervaringen bij een ander zorgcentrum of gesprekken met personeel invloed hadden op de verwachtingen.

Analyseschema E5: Verwachte kwaliteit | Imago

Item: Wat was uw beeld van de organisatie voordat u verbonden werd aan Topaz?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Positief	'Degelijk, ze staat bekend als een goed georganiseerde zorgverlener.'
2	Neutraal	'Ik was er nog nooit mee in aanraking gekomen hiervoor, dus ik had geen concreet beeld.'
3	Neutraal	<i>Ik had van tevoren niet echt een beeld van de organisatie.</i>
<u>4</u>	Positief	'Nou ik heb wel positieve verhalen gehoord, dat wel. Maar we hadden geen verwachtingen.'
<u>5</u>	Neutraal	'Ik had verder niet echt een beeld van de organisatie, want ik kende het helemaal niet.'
<u>6</u>	Positief	'Ja, wel gewoon goed. Topaz staat wel bekend als een goede zorgorganisatie.'
7	Neutraal	'Ik had geen beeld, blanco ingegaan.'
<u>8</u>	Neutraal	'Ik was er nooit eerder mee in aanraking gekomen, dus in die zin is het altijd afwachten hoe het daadwerkelijk gaat zijn.'



9	Neutraal	'En daarvoor, had ik geen beeld nee, want ik kende het niet.'
10	Positief	'Nou, ja ik kende Topaz niet echt hiervoor. Dus ik had ook niet van tevoren iets van 'dit is een goede of slechte organisatie'. Maar later zijn we ons gaan inlezen natuurlijk, want je wil toch een beetje weten hoe of wat en van wat ik had gelezen was het een goede organisatie. Dus toen zijn we ook gaan kijken hier.'
11	Neutraal	'Ik had helemaal geen idee. Ik heb echt op die tuin gekozen, dat kamertje vond ik verschrikkelijk. Maar de organisatie was helemaal nieuw.'

Slotconclusie:

Het merendeel is neutraal als het gaat om het beeld dat zij vooraf van Topaz heeft. Deze respondenten geven hierbij als motivatie dat ze Topaz als organisatie nog niet kenden of er nooit eerder mee in aanraking kwamen en daardoor nog geen beeld konden vormen.

Analyseschema E6: Verwachte kwaliteit | Imago

Item: Op welke manier hebben eerdere ervaringen met Topaz invloed gehad op uw verwachtingen?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Moeder zat al in ZW	'Nee, nee dat niet. Mijn moeder heeft wel al een tijdje in Zuydtwijk gezeten, maar dat was tijdelijk om te revalideren. Dat was geen permanente opname, dus in die zin heeft dat mijn verwachtingen niet beïnvloed, want dat was een hele andere situatie. '
2	Geen eerdere ervaringen	<i>Nee, eerdere ervaringen hebben mijn verwachtingen niet kunnen beïnvloeden.</i>
3	Geen eerdere ervaringen	'Nee, eigenlijk niet nee. Ik wist wel dat Overrhyn hier zat hoor, want ik woon er ook tien minuten fietsen vandaan. Maar ik kende het niet.'
4	Geen eerdere ervaringen	'Nee, nee dat niet. Het was helemaal nieuw. Mijn schoonouders woonden ook in Limburg, dus eerst keken we daar voor verpleging, maar het was toch fijner dat ze in onze buurt zouden zijn, dus toen zijn we eigenlijk met spoed hier iets gaan zoeken.'
5	Geen eerdere ervaringen	'Nee, nee het ging uiteindelijk heel snel. Hier was plek, dus vandaar, maar ik kende organisatie nog niet goed.'
6	Geen eerdere ervaringen	'Nee, ik had geen eerdere ervaringen met Topaz. Kende ook niemand die al bij Topaz had gewoond of mantelzorger was.'
7	Geen eerdere ervaringen	'Nee, helemaal niks. Het was echt de eerste keer dat ik met Topaz in aanraking kwam.'
8	Geen eerdere ervaringen	'Op geen enkele manier. Ik was nog nooit eerder in aanraking gekomen met de organisatie en kende ook geen andere mensen die hier al hadden



		verbleven of zo.'
9	Moeder zat al in ZW	'Uh, nou ja, mijn moeder had natuurlijk in Zuydtwijck gezeten en dat was op zich goed. Mijn moeder werd goed verzorgd en had een gezellige kamer. Ik vond niet al het personeel daar even betrokken, maar goed, verder prima.'
10	Geen eerdere ervaringen	'Nee, ook niet eigenlijk. Het was echt helemaal nieuw. Dus ik werd ook nergens door beïnvloed.'
11	Geen eerdere ervaringen	'Nee, nee helemaal niks. Mijn vader heeft altijd thuis gewoond, dus het was ook voor het eerste dat ik met zorginstellingen in aanraking kwam.'

Slotconclusie:

Op de vraag op welke manier eerdere ervaringen met Topaz invloed hadden op hun verwachtingen geven de meeste respondenten aan dat ze geen eerdere ervaringen met Topaz hadden en ook niemand kennen die wel al cliënt of mantelzorger bij Topaz was. Dit kon hun verwachtingen dus ook niet beïnvloeden. Een paar respondenten zeggen dat hun moeder al eerder bij Topaz verbleef. De een zegt daardoor goede ervaringen te hebben en bij de ander heeft deze ervaring geen invloed gehad, omdat het een tijdelijke opname was.

Analyseschema E7: Verwachte kwaliteit | Imago

Item: Wat zijn belangrijke verbeterpunten voor Topaz?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Maandelijks verslag	'Ik zou wel iedere week een kort verslag willen krijgen van het doen en laten van m'n vader. Ik ben er wel een paar keer per week, maar ik ben soms ook voor werk in het buitenland en dan zou dat wel handig zijn.'
2	Te weinig persoonlijke aandacht/personeel	'Meer personeel en persoonlijke aandacht voor de cliënt. Ik vond m'n moeder een keer onverschoond in d'r bed midden op de dag. Toen ben ik wel boos geworden.'
3	Te weinig persoonlijke aandacht/personeel	'Nu is geen tijd voor vragen, omdat er veel te weinig personeel is.'
4	Sfeer	'Ik denk die huiskamer, dat dat zo donker is. Die sfeer is heel bepalend voor iemand, dus dat kan echt beter.'
5	Sleutel kamer	<i>Ik wil graag een sleutel van de kamer, maar daar wacht ik nu al weken op.</i>
6	Activiteiten, info over openingstijden	<i>Er zijn weinig activiteiten en openingstijden van voorzieningen zijn moeilijk te vinden.</i>
7	Geen verbeterpunten	'Nee, helemaal niks.'
8	Eten	'Nou ik vind het eten hier niet zo goed. Het is allemaal zo standaard en ik



		denk echt dat dat wel beter kan.'
9	Lange lijntjes en geen terugkoppeling	<i>De lijntjes zijn zo lang. Alles gaat over teveel schrijven en er is nooit terugkoppeling. Dat kan echt veel beter. Je kan nooit snel iets regelen.</i>
10	Te weinig persoonlijke aandacht/personeel	'Nou op zich gaat alles wel goed hoor, maar misschien toch wat meer persoonlijke aandacht voor de bewoners. Er is gewoon in verhouding met het werk echt weinig personeel. [...] Maar ja, dat kan dus wel beter. Maar ik denk dat dat bij andere zorginstellingen net zo gaat.'
11	Te weinig persoonlijke aandacht/personeel	'Nou, uh, wat wel is, maar dat is het personeelsgebrek, maar dat is algemeen bekend. Ze hebben gewoon helemaal geen tijd. Het is hallo meneer, kopje thee en weg. Ze hebben geen tijd om bij hem te gaan zitten.'

Slotconclusie:

Op de vraag wat belangrijke verbeterpunten voor Topaz zijn, verschillen de respondenten heel erg van mening. Diverse respondenten geven aan dat te weinig personeel en dus persoonlijke aandacht een verbeterpunt is. Zij geven hierbij als motivatie dat er behalve de echte verzorging verder geen tijd is voor bewoners en dat er bijna geen tijd is om vragen te stellen. Andere genoemde verbeterpunten zijn lange lijntjes en te weinig terugkoppeling, de kwaliteit van het eten, een sleutel van de kamer, de sfeer en een maandelijks update over de gezondheid van de cliënt. Een enkeling gaf aan geen verbeterpunten te hebben.

Analyseschema E8: Verwachte kwaliteit | Imago

Item: Wat zijn belangrijke positieve punten aan Topaz?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Aardig personeel	'Dat het personeel heel betrokken is. Ze staan altijd voor je klaar en nemen echt tijd voor bewoners.'
2	Aardig personeel	'Degenen die er werken, in ieder geval de dames op de afdeling van m'n moeder, hebben wel echt hart voor de zaak. Ze doen alles om het de bewoners naar de zin te maken en ze betrekken mij ook bij de situatie van m'n moeder.'
3	Goede zorg	'Ze worden goed verzorgd. Ze zijn altijd schoon, de kamer is altijd netjes.'
4	Goede zorg	'Maar de zorg is verder prima hoor, ze zijn goed voor mijn schoonvader en voor ons ook. We kunnen altijd bij ze terecht als er iets is.'
5	Aardig personeel	'Ik ben gewoon tevreden over de verpleging. Ze zijn allemaal even lief en aardig.'
6	Aardig personeel	'Uhm, nou verder is het prima. De mensen in de zorg zijn altijd aardig, en ze bellen meteen als er iets is enzo.'
7	Aardig personeel	<i>Het personeel is uiterst vriendelijk echt toegewijd.</i>
8	Aardig personeel	'Het personeel is altijd vriendelijk en er wordt absoluut goed voor mijn man



		gezorgd met geduld en aandacht.'
9	Goede zorg	'Nou ja de zorg is uitstekend. Er wordt goed voor m'n vader gezorgd en het personeel is heel betrokken.'
10	Goede zorg	'De zorg is verder wel goed hoor. De verzorgenden hier, daar neem ik echt m'n petje voor af. Het is zo hard werken, dag in dag uit. En ze doen het allemaal met plezier en liefde, dat vind ik echt mooi om te zien. Ze zijn goed voor de bewoners.'
11	Sfeer	'De gezelligheid, ja. Ik weet niet of alle locaties van Topaz zijn, maar hier vind ik de gezelligheid top. Altijd even aardig en vriendelijk, wie het ook is.'

Slotconclusie:

Als positieve punten geeft ongeveer de helft van de respondenten aan dat het personeel van Topaz aardig is. Als redenen hiervoor geeft zij aan dat het personeel betrokken en vriendelijk is en altijd voor de cliënten en de mantelzorgers klaarstaat. De andere helft geeft aan de zorg een positief punt te vinden. Motivaties hiervoor zijn de persoonlijke verzorging, de netheid van de kamer en de vriendelijkheid en betrokkenheid van personeel. Een enkeling geeft aan de sfeer een positief punt te vinden, omdat het op de locaties altijd gezellig is en iedereen even aardig en vriendelijk is.

Analyseschema E9: Verwachte kwaliteit | Klantbehoeften

Item: Op basis waarvan heeft u of de cliënt voor wie u mantelzorg draagt gekozen voor een verblijf bij Topaz?

Respondent	Label antwoord	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Uitstraling gebouw	'Eigenlijk door de uitstraling van het gebouw. Het is erg nieuw en huiselijk.'
2	Locatie/zorg	'Het was in de buurt en bood de zorg die mijn moeder nodig heeft.'
3	Locatie	'Nou we hebben eigenlijk naar de buurt gekeken. Maar dan gaat zo iets zo snel. We dachten dit is dichtbij, dus dan kan ik er makkelijk heen.'
4	Sfeer	'We zijn eerst ergens anders gaan kijken, maar dat sprak ons niet echt aan. Toen hebben we bij Overrhyn gekeken, voor de dagopvang en dat sprak ons wel aan. Toen zeiden ze in het ziekenhuis: 'ga kijken in Zuydtwijck, want daar is de eerstvolgende plek' en toen was m'n schoonmoeder gelijk verkocht aan Zuydtwijck.'
5	Casemanager/plek	<i>Ja, de casemanager raadde dit aan en in Zuydtwijck was er plek.</i>
6	Locatie/zorg	'En dus we zijn bij een paar locaties gaan kijken en ja Zuydtwijck zit in de buurt van ons en ze bieden goede zorg voor dementie.'
7	Via dagopvang	'Nou, omdat we het al kenden van de dagopvang.'
8	Sfeer/ zorgaanbod	'De sfeer wel en het zorgaanbod.'



9	Locatie	'Nou ja, we kenden Topaz al omdat mijn moeder dus in Zuydtwijck had gezeten en m'n zus kende het al omdat ze in Voorschoten woont, dus de locatie was gewoon ideaal.'
10	Sfeer	'Nou, eigenlijk wel de sfeer en uitstraling. [...] Bij Haagwijk hing gewoon een relaxte en gemoedelijke sfeer en we voelden ons er gelijk prettig eigenlijk. Vooral mijn vader ook en dat is natuurlijk het belangrijkste.'
11	Tuin	'We hadden eigenlijk alleen maar keuze uit deze en Groenhoven. Daar hadden wij keuze en toen heb ik gekozen op de tuin. Hij kon lekker de tuin in.'

Slotconclusie:

Een deel van de respondenten geeft aan dat de locatie en het zorgaanbod doorslaggevend waren voor de keuze om bij Topaz te verblijven. De betreffende locatie was in de buurt en bood de gewenste zorg. Een ander deel geeft weer aan dat de uitstraling en sfeer van de locatie doorslaggevend waren, omdat de locaties een huiselijke en gezellige sfeer en uitstraling hebben. De overige respondenten stellen dat ze de keuze baseerden op de mooie tuin, het advies van de casemanager of eerdere ervaringen met de dagopvang.

Analyseschema E10: Verwachte kwaliteit | Klantbehoeften

Item: Voldoen de huidige informatieonderwerpen aan uw verwachtingen?

Respondent	Label antwoord	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Nee	'Niet helemaal. Mijn vader heeft dementie en dingen aan hem vragen heeft dus geen zin. Ik moet dus van de zorg horen hoe het met gaat en wat hij doet enzo en dat moet ik eigenlijk altijd zelf vragen.'
2	Neutraal	'Geen idee. Ik kom dagelijks bij mijn moeder en vraag alles wat ik wil weten aan de zorg.'
3	Nee	'Nou, ja, nee. Ik bedoel die nieuwsbrief pak ik meestal wel, al wist ik eerst niet eens dat dat er was. Maar ik hoor weinig over hoe het gaat met mijn man en als er dingen op de afdeling veranderen word ik ook niet ingelicht. Dat vind ik toch wel slecht.'
4	Ja	'Ik denk wel voldoende informatie. We kunnen altijd vragen. Er wordt ook altijd gereageerd.'
5	Nee	'Ik wil gewoon weten hoe het met mijn vrouw gaat. En dat hoor ik eigenlijk niet, alleen als er echt iets aan de hand is.'
6	Neutraal	'Ja, dat wel denk ik. Ik weet eigenlijk niet zo goed wat ik erover moet zeggen.'
7	Nee	'Nou, ik zou wel graag meer horen hoe het met mijn moeder gaat. Dat krijg ik nu te weinig, omdat ik het steeds zelf moet vragen als ik er ben. Dus in die



		zin niet.'
<u>8</u>	Nee	'Niet altijd. Ik het begin zocht ik bijvoorbeeld ook informatie over Zuydtwijck en ervaringen van anderen en dat was dan nergens te vinden, ook niet op de website, dat is dan wel jammer.'
9	Neutraal	'Ja, wel prima denk ik. Maar echt informatie over mijn vader mag wel iets meer vanuit hun worden gecommuniceerd, want nu vraag ik zelf vaak dingen aan de zorg.'
10	Ja	'Ja, ik denk het wel. Wat er op de locatie gebeurt en nieuwtjes enzo dat staat altijd in die nieuwsbrief. Die krijg ik ook per mail, dus daar scroll ik altijd wel even doorheen. En verder echt zorgdingen dat hoor ik dan van het personeel als ik er ben.'
11	Ja	'Ja, hoor ja. Want ik krijg het allemaal thuisgestuurd, ook die nieuwsbrief en daar staat altijd in wat er altijd op het programma staat. En als er met mijn vader iets is, hoor ik het gelijk, dus dat is prima.'

Slotconclusie:

Het merendeel geeft aan dat de huidige informatieonderwerpen niet aan de verwachtingen voldoen. Redenen hiervoor zijn het zelf moeten vragen naar informatie over de cliënt of afdeling bij personeel en te weinig informatie op de website. Van de overige respondenten zegt de helft dat de informatieonderwerpen aan de verwachtingen voldoet, omdat mantelzorgers altijd iets kunnen vragen, informatie van het personeel krijgen en veel uit de nieuwsbrief halen. De andere helft is neutraal. Motivaties hiervoor zijn dat ze niet echt weten wat ze erover moeten zeggen, omdat ze alles wat ze willen weten enkel aan het personeel vragen of dat ze sommige dingen wel goed vinden en andere weer niet.

Analyseschema E11: Verwachte kwaliteit | Klantbehoeften

Item: Voldoen de huidige communicatiemiddelen aan uw verwachtingen?

Respondent	Label antwoord	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Nee	'Ik heb eigenlijk alleen persoonlijke communicatie met medewerkers, maar dat komt meer van mijn kant af. En ik zou wel graag een maandelijks update krijgen met bijzonderheden en het hoe of wat rondom m'n vader.'
2	Neutraal	'Ja, ik heb geen idee wat er allemaal is eigenlijk.'
3	Ja	<i>Ja, ik had geen andere middelen verwacht.</i>
<u>4</u>	Ja	<i>De huidige middelen zijn goed, ik had vooraf niet direct iets anders verwacht.</i>
<u>5</u>	Neutraal	'Ik heb geen idee wat er is.'
<u>6</u>	Ja	'Ja, hoor. Een nieuwsbrief of een familiebijeenkomst vind ik prima. En als er echt iets is, dan word ik toch wel gebeld.'
7	Ja	<i>De familiebijeenkomsten zijn handig om vragen te stellen en de nieuwsbrief is</i>



		<i>leuk om te lezen wat er is gebeurd.</i>
<u>8</u>	Nee	'Nee, want van zowel de website als familiebijeenkomst had ik verwacht dat ik er daadwerkelijk iets aan zou hebben.'
9	Ja	<i>De nieuwsbrief is wel een leuk naslagwerk, maar ik ben hier vaak dus ik hoor alles al.</i>
10	Ja	'Ja, verder prima. Er is ook wel van alles wat. Een nieuwsbrief of een familiebijeenkomst of je krijgt een brief ofzo. Dat vind ik wel goed verder. Ik had niet nog een ander middel ofzo verwacht.'
11	Ja	'Ja, ook wel. Ik had niks anders verwacht. Ik denk ook dat ze wel in alle zorgcentra iets van een nieuwsbrief hebben of bijeenkomsten. En uiteindelijk hoor je het meeste als je er zelf bent natuurlijk.'

Slotconclusie:

De meeste respondenten vinden dat de huidige communicatiemiddelen aan hun verwachtingen voldoen. Zij geven hierbij aan dat ze vooraf geen andere middelen in gedachten hadden en dat de variatie van familiebijeenkomsten, nieuwsbrieven en persoonlijke communicatie voldoende is.

Analyseschema E12: Verwachte kwaliteit | Klantbehoeften

Item: Verwachtte u vooraf geïnformeerd te worden over de inrichting van de informatievoorziening?

Respondent	Label antwoord	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Ja	'Uh, ja dat vind ik wel normaal ja. Ik bedoel je bent dan nieuw bij zo'n organisatie, dan wil je wel weten hoe alles loopt enzo.'
2	Ja	'Ja, je wil toch wel weten wat je kunt verwachten en waar je je informatie vandaan moet halen.'
3	Ja	'Ja, dat soort dingen verwacht je wel. Zeker omdat ik er vaak ben als mantelzorger, dan wil je wel weten waar je informatie vandaan kan halen. Ik wist eerst niet eens dat een nieuwsbrief was.'
<u>4</u>	Nee	'We waren heel blanco.'
<u>5</u>	Ja	'Ja daar ga je wel vanuit. Ik ben bijna iedere dag bij mijn vrouw, dan hoor je dat soort dingen wel te horen voor je zo'n proces ingaat.'
<u>6</u>	Ja	'Ja, ik vind dat wel logisch dat dat wordt verteld.'
7	Ja	'Ja, verwachtte ik van tevoren. Bij de verhuizing ga je ervan uit dat je alle nodige informatie krijgt over hoe de gang van zaken is in Overrhyn.'
<u>8</u>	Ja	'Ja dat vind ik wel logisch om te horen. Als je ergens nieuw bent en het wordt toch een groot deel van je leven in mijn geval, dan wil je wel weten waar je aan toe bent en hoe alles werkt.'
9	Ja	'Ja dat verwacht je wel. Je wil toch weten waar je informatie vandaan moet



		en kan halen.'
10	Ja	'Ja, als je op gesprek komt en je krijgt een rondleiding enzo dan verwacht je dat wel. Want het is wel dat mijn vader hier ging wonen. Dus dan wil je wel weten hoe alles werkt en wat je kan verwachten.'
11	Ja	'Loopt bij mij goed, want mijn vader krijgt nog post, maar ik krijg het ook altijd thuis. Van wat er te doen is of ja dat wel. Maar dat is ook wel logisch toch om te horen wat je allemaal kan verwachten. En als ik iets wil vragen, dan kan ik terecht.'

Slotconclusie:

Op de vraag of de respondenten verwachtten dat Topaz hen vooraf zou informeren over de inrichting van de informatievoorziening geven de meeste respondenten aan dat ze dit vanzelfsprekend vinden. Zij geven hierbij aan dat ze dit logisch vinden om te horen, omdat ze bij de opname van hun naasten willen weten waar ze hun informatie vandaan moeten en kunnen halen en wat de gang van zaken is op de betreffende locatie, omdat zij als mantelzorger vaak aanwezig zijn.

Analyseschema E13: Ervaren kwaliteit | Hoe zou u toekomstige mantelzorgers van Topaz vertellen over de informatievoorziening?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Negatief	'Dat je zelf initiatief moet nemen. Als ik iets wil weten stap ik zelf op iemand af. Eigenlijk zou je dusdanige informatie moeten krijgen, dat dat eigenlijk niet nodig is.'
2	Neutraal	'Dat er een nieuwsbrief is. Verder weet ik het niet eigenlijk. Ik krijg m'n informatie persoonlijk.'
3	Negatief	'Nou dat ik er echt zelf achteraan moet gaan. De roulatie van personeel op die afdelingen wist ik niks van en zulk soort dingen. Dan moet ik aan iemand vragen 'bent u op bezoek of werkt u hier?'. Dat is toch raar.'
4	Positief	'Positief. Ik denk dat ik wel zou zeggen dat je daar een goede plek hebt en dat je daar goed terecht kan. Op die afdeling dan. Ze betrekken je goed en stellen je op de hoogte als er iets.'
5	Neutraal	'Ik zou het echt niet weten. Ik weet niet wat er is, dus ik zou niet weten hoe ik dat aan een ander zou moeten omschrijven.'
6	Neutraal	'Uhm, ja ik weet niet. Gewoon dat er een nieuwsbrief is en dat je voor zorggerelateerde informatie echt bij het personeel moet zijn.'
7	Positief	'Voor mij goed, maar ik was al goed op de hoogte. En ze regelen alles gewoon goed. Als er iets is, hoor ik het.'
8	Neutraal	'Ja, de basis is er, maar het is niet volledig. Het kan allemaal wat



		specifieker en meer proactief. Je moet meer vanuit de organisatie horen en er moet met bepaalde dingen, zoals de familiebijeenkomsten, ook echt wat gedaan worden.'
9	Positief	'Nou gewoon dat er iedere week een nieuwsbrief is met de laatste info en ditjes en datjes. En inderdaad die familiebijeenkomsten, dat je over specifieke onderdelen kunt praten. En verder is het vooral persoonlijk contact met de zorg.'
10	Positief	'Nou, dat er nieuwsbrief uitkomt met ja algemene info en nieuwtjes over Haagwijk enzo. En je kan naar zo'n familiebijeenkomst gaan. En verder spreek je personeel wel over de cliënt.'
11	Positief	'Ik ben wel positief ja hoor. Je hoort alles, en je kan bellen. Dus ik weet goed hoe het er aan toe gaat hoor.'

Slotconclusie:

De helft geeft aan dat zij een potentiële mantelzorger van Topaz positief zou vertellen over de informatievoorziening. Zij motiveert dit door aan te geven dat ze goed op de hoogte is, dat ze via de nieuwsbrief algemene informatie en nieuwtjes over de locatie krijgt en dat ze voor face-to-facecontact de familiebijeenkomsten hebben en personeel kan aanspreken. Andere respondenten geven echter aan neutraal te zijn, omdat ze bijvoorbeeld niet weten hoe de inrichting er precies uitziet of dat ze deze niet volledig vinden. De respondenten die negatief zijn, geven aan dat dit komt omdat ze zelf naar veel informatie moeten vragen.

Analyseschema E14: Ervaren kwaliteit | Technische kwaliteit | Professionaliteit en vaardigheden

Item: Wat vindt u van de huidige informatie(onderwerpen) die wordt/worden gecommuniceerd?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Niet goed	'Nou ja, er wordt dus weinig gecommuniceerd. Dus ik kan daar geen antwoord op geven. Maar dat vind ik dus niet goed.'
2	Neutraal	'Ja ik heb geen idee wat er nu allemaal gecommuniceerd wordt, want ik lees geen nieuwsbrief ofzo.'
3	Niet goed	<i>Informatie over de locatie en wat er algemeen gebeurt is er wel en dat is leuk om te lezen, maar ik wil vooral het doen en laten van mijn man weten en wat er op de afdeling gebeurt en dat ontbreekt.</i>
4	Goed	'Ik denk wel voldoende informatie. We kunnen altijd vragen. Er wordt ook altijd gereageerd. Er is niks dat ik niet weet eigenlijk.'
5	Niet goed	'Ik zie alleen wat er op die kamer hangt van zingen en bewegen, en voor de rest heb ik geen idee. Dus dat is slecht, want ik krijg eigenlijk niks gecommuniceerd.'
6	Niet goed	'Ja, zoals ik al zei. Het is goed dat we ook wat lezen over de leuke



		dingen en wat er zoal speelt. Zo las ik laatst in een nieuwsbrief dat ze hier een nieuwe arts zochten. Ja dat soort dingen vind ik wel leuk. En ja de dingen over m'n moeder hoor ik hier wel persoonlijk. Maar ik vind wel dat ze dingen van een afdeling wat beter kunnen melden. [...] Dan denk ik als je het niet vraagt, wanneer had je het dan geweten? En ook openingstijden en prijzen van activiteiten bijvoorbeeld kloppen niet of staat vaak niet op de site.'
7	Goed	'Ja zo'n nieuwsbrief is leuk om te lezen, zodat je toch een beetje op de hoogte bent van wat er hier gebeurt, ook met een kerstdiner ofzo. En ja echt dingen over mijn moeder hoor ik hier.'
8	Niet goed	<i>Zo'n nieuwsbrief is hartstikke leuk, maar ik wil vooral informatie over mijn man en daar moet ik zelf achteraan. En er is te weinig afdelingsinformatie.</i>
9	Neutraal	<i>Ja, ik ben alleen geïnteresseerd in het welzijn van mijn vader en dat hoor ik van de zorg.</i>
10	Niet goed	'Ja, zoals ik al zei, algemene informatie staat altijd in de nieuwsbrief. En verder hoor ik alles via de zorg. Maar je moet er wel vaak zelf naar vragen, dat vind ik wel slecht. Want ja, als je het niet vraagt, hoor je het dan wel? Dat moet ik wel zeggen. En ja, verder hoeft er denk ik niet veel gecommuniceerd te worden.'
11	Neutraal	'Nou ja wel goed. In die nieuwsbrief staat wel veel en dan weet ik wat er allemaal voor activiteiten zijn enzo. Maar ik merk wel dat je vaak zelf dingen moet vragen als je echt persoonlijke dingen wilt horen. Maar ik had namelijk laatst, dat was een raar geval. [...] Toevallig hoorde ik het, omdat mijn vader het zei, maar anders denk ik niet dat ik het had gehoord. Dus ja, dat vind ik niet goed. Dus dan moet je er toch naar vragen. Maar omdat ik hier vaak ben, hoor ik dat. Als ik hier maar één keer in de week ben, hoor je dat niet.'

Slotconclusie:

De meerderheid van de ondervraagden vindt de huidige informatieonderwerpen die Topaz communiceert niet goed. De voornaamste reden hiervoor is dat zij vindt dat zij algemene informatie over wat er op de locaties speelt en gebeurt wel leest in bijvoorbeeld de nieuwsbrief, maar dat zij persoonlijke informatie over de cliënt of afdeling niet hoort en daar dus zelf achteraan moet. En die informatie vindt zij het belangrijkste. Een enkeling geeft zelfs aan niet eens te weten wat de organisatie zoal communiceert. Verder zijn er nog een paar respondenten neutraal. Dit komt omdat zij geen idee hebben van de informatievoorziening, alleen geïnteresseerd in het welzijn van hun eigen naaste of bijvoorbeeld de nieuwsbrief goed vinden, omdat daar algemene informatie in staat, maar cliëntinformatie weer slecht vinden omdat dit ontbreekt.



Analyseschema E15: Ervaren kwaliteit | Technische kwaliteit | Professionaliteit en vaardigheden

Item: Wat vindt u van de middelen waarmee Topaz informatie communiceert?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Neutraal	'Persoonlijke communicatie is doorgaans goed. Ligt eraan welke persoon er op dat moment ter plaatse is. En de website vind ik wat minder. Ik kan niet echt actuele informatie vinden, want vaak klopt informatie bij activiteiten en voorzieningen niet. Verder gebruik ik geen ander middel.'
2	Neutraal	'Nou ja, er is nu een nieuwsbrief. Maar er staat veel informatie in die ik niet belangrijk vindt.'
3	Goed	<i>Als ik hem zie liggen, pak en lees ik de nieuwsbrief. Er staat genoeg in. Verder gebruik ik geen ander middel.</i>
4	Goed	<i>De huidige communicatiemiddelen zijn goed. Ik word goed geïnformeerd, de nieuwsbrief is ook leuk voor m'n schoonmoeder.</i>
5	Neutraal	'Ik heb geen idee wat er is.'
6	Neutraal	'Ja, ik vind zo'n nieuwsbrief wel goed voor algemene informatie. [...] En ik vind het ook wel goed dat er een familiebijeenkomst wordt georganiseerd op z'n tijd, zodat je ook met anderen ervaringen kan uitwisselen enzo. Maar ik zou het bijvoorbeeld ook wel prettig vinden om per mail af en toe wat updates te krijgen over m'n moeder en wat ze doet enzo. Ook als ik op vakantie ben ofzo. En ik heb ook weleens op de website gezocht. Naar die boot, en hoe dat dat gaat en wat je moet betalen enzo. Maar dat heb ik niet kunnen vinden. Dus dat kon ik hier dan beneden weer vragen.'
7	Goed	<i>Ja de familiebijeenkomsten zijn handig en de nieuwsbrief is leuke voor de 'nieuwtjes'.</i>
8	Niet goed	<i>Persoonlijke communicatie kan beter, zeker vanuit de organisatie. En de familiebijeenkomst is leuk, maar daar wordt verder niks mee gedaan, dus in feite slaat dat nergens op. En op de website kan ik ook haast geen actuele informatie vinden.</i>
9	Goed	'Ja, zo'n nieuwsbrief prima. Familiebijeenkomst geen idee hoe dat is en persoonlijke communicatie is prima.'
10	Neutraal	'Nou die nieuwsbrief is wel aardig, zo blijf je toch een beetje op de hoogte. Maar die familiebijeenkomsten, ja ik snap nog steeds niet echt het doel ervan. Ik ben er wel een keer geweest, en er was ook echt wel een groep van twintig, vijfentwintig man, maar iedereen ging meer een beetje in groepjes praten. En daarna is er nooit meer iets met



		suggesties ofzo gedaan, althans ik heb er nooit meer wat van gehoord. En ik vind de website ook een beetje onoverzichtelijk. Je kan niet echt makkelijk iets vinden en tijden van activiteiten kloppen vaak niet. Beetje slordig is dat.'
11	Goed	'Ja, ik vind dat verder goed hoor. Die nieuwsbrief lees ik altijd dat vind ik wel leuk om even door te bladeren wat er gebeurt. En ik ben ook weleens naar zo'n bijeenkomst geweest, om ja ook met anderen te praten en een beetje een idee te hebben van wie er nog meer mantelzorger zijn enzo. Ja ik vind dat goed geregeld allemaal.'

Slotconclusie:

Diverse respondenten geven aan de huidige communicatiemiddelen goed te vinden. Zij onderbouwen dit door aan te geven dat er in de nieuwsbrief genoeg nieuwtjes en informatie over de locatie staat en dat het persoonlijke contact met medewerkers ook prima verloopt. De andere respondenten zijn op dit vlak neutraal. Zij geven aan dat ze slechts één bepaald middel gebruiken, niet goed weten wat er allemaal is of ze vinden een deel van de middelen goed en een deel niet. Zo is er kritiek op de familiebijeenkomst, omdat Topaz niks met de uitkomsten doet. En de website is volgens een aantal respondenten niet actueel genoeg.

Analyseschema E16: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Houding en gedrag

Item: Hoe ervaart u het contact met Topaz medewerkers?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Goed	'Ja over het algemeen goed. Ze zijn aardig en behulpzaam.'
2	Goed	'Goed, ik ben dagelijks bij mijn moeder en heb veel contact met de medewerkers.'
3	Goed	'Ja, daar heb ik geen moeite mee. Ze zijn allemaal aardig, maar ik vind het wel jammer dat er veel mensen weg zijn die ik goed ken. Die sprak ik toch meer.'
4	Goed	'Ja goed. Ze zijn vriendelijk en ik voel me altijd welkom.'
5	Goed	'Ja goed. Daar heb ik niks op aan te merken. Ze zijn allemaal even aardig.'
6	Goed	'Ja, goed. Ze zijn hartstikke aardig en behulpzaam. Ja hoor prima.'
7	Goed	'Ja, ja prima. Je kan altijd bij ze terecht, dat is echt helemaal goed hoor. Of je kan wat vragen.'
8	Goed	'Ja, verder prima! Dat gaat gewoon goed.'
9	Goed	'Dat is prima. Ik ken ze ook allemaal wat beter nu, dus dat is echt prima. Je spreekt ze dan ook wat makkelijker aan.'



10	Goed	'Ja, dat is verder prima hoor. Ook voor familie en mantelzorgers zijn ze altijd behulpzaam en vriendelijk.'
11	Goed	'Goed, ja. Ik vind degenen die er zijn, er zit wel verschil tussen, maar dat is logisch, de een is wat attenter dan de ander, wat toegankelijker. Ja daar zit wel verschil in. Maar ik heb er niet een waarvan ik zeg 'die zou ik liever niet bij m'n vader hebben', geen een.'

Slotconclusie:

De respondenten geven allemaal aan dat ze het contact met Topaz medewerkers als goed ervaren. Zij motiveren dit door aan te geven dat zij behulpzaam en vriendelijk zijn en dat je altijd met vragen bij hen terecht kan.

Analyseschema E17: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Houding en gedrag

Item: Vindt u dat zij spontaan en klantvriendelijk overkomen?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Ja (opgewekt, geïnteresseerd)	'Ja zeker, ze altijd opgewekt en vriendelijk. Als ze tijd hebben, vragen ze altijd even hoe het gaat.'
2	Ja (vriendelijk)	'Zeker, het personeel op de afdeling van mijn moeder is uiterst vriendelijk en ik heb veel respect voor wat zij doen. Ze vragen ook regelmatig of ik mee wil eten enzo.'
3	Ja (behulpzaam)	'Ja, daar heb ik geen moeite mee. Ze zijn altijd goed voor je. En ze vragen ook altijd hoe het met mij gaat en of ze nog iets kunnen doen.'
4	Ja (aardig, behulpzaam)	'Ja, daar heb ik echt geen slecht woord over te zeggen. Ze zijn altijd aardig en je kunt altijd bij ze terecht als je iets hebt. Als ik iets niet weet, staat er gelijk iemand paraat om helpen.'
5	Ja (aardig, behulpzaam)	'Ja, nee, want ik heb toen ook een keer problemen gehad met taxivervoer en dat is toen super opgelost.'
6	Ja (behulpzaam)	'Ja, ja absoluut. Daar zul je mij niks slechts over horen zeggen. Toen ik een keer niet kon komen helpen, was het geen probleem en na iemand het over.'
7	Ja (altijd voor je klaarstaan)	'Absoluut, absoluut. Ja wat dat betreft zijn we echt in een warm bad terechtgekomen. Niet alleen mijn moeder, maar wij ook. Ze staan altijd voor je klaar.'
8	Ja (nooit chagrijnig of ongeïnteresseerd)	'Ja, hoor, absoluut. Heb het zelf in ieder geval nog nooit meegemaakt dat ze chagrijnig of ongeïnteresseerd overkwamen. Altijd in een voor een babbeltje of grapje.'
9	Ja (hart voor de zaak)	'Zeker, die hebben echt hart voor de zaak. Degenen met wie ik contact



		heb in ieder geval. Ze doen alles voor de cliënten en ze proberen ons ook altijd te helpen als er iets is.'
10	Ja (vrolijk, geïnteresseerd)	'Ja, zeker. Altijd vrolijk en ze vragen altijd hoe het gaat enzo echt super.'
11	Ja (betrokken)	'Ja, zeker. Ja je hebt geen tijd om uitgebreid met ze te kletsen of een kop koffie te drinken, maar ze zijn zeker ook betrokken bij familie en mantelzorgers en toen mijn man in de winter ook een gebroken been had, toen zeiden ze ook 'doe een stapje terug, we redden het wel'. Dus in die zin zeker klantvriendelijk.'

Slotconclusie:

Alle respondenten geven aan dat ze het personeel van Topaz spontaan en vriendelijk vinden overkomen. Zij motiveren dit door aan te geven dat ze altijd opgewekt en vrolijk zijn en dat het niet voorkomt dat ze ongeïnteresseerd overkomen of geen tijd voor je hebben. Ze proberen altijd gelijk vragen de beantwoorden of hulp te bieden waar nodig.

Analyseschema E18: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Toegankelijkheid en flexibiliteit

Item: Wat zijn volgens u standaard zaken waarover gecommuniceerd moet worden?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Cliëntinformatie	'Het welbevinden van de cliënt. Verder heb ik geen interesse in andere informatie, eigenlijk.'
2	Cliëntinformatie	'Sowieso het welzijn van de cliënt. Informatie over medicijnen en voeding, als er andere mensen ziek zijn op de afdeling dat soort dingen.'
3	Cliëntinformatie	'Persoonlijke informatie, wat hij doet etc. En algemene dingen staan al in de nieuwsbrief.'
4	Cliëntinformatie	'Nou ik denk over de zorg en als er bijzonderheden zijn. Dat is belangrijk.'
5	Cliëntinformatie	'Ja in principe is alles belangrijk. Maar de veranderingen bij mijn partner zijn het belangrijkste.'
6	Cliëntinformatie, afdelingsinformatie	<i>Het welzijn van moeder, wat ze doet en eet et cetera. En wat er op de locatie en afdeling gebeurt. En openingstijden van voorzieningen.</i>
7	Organisatorische zaken	'Betreffende waar je terecht moet bij de WMO of de ziekenzorg of waar je bepaalde dingen aan moet vragen. Voor oude mensen is dat wel belangrijk denk ik, dat soort dingen. En respijtzorg.'
8	Cliëntinformatie, afdelingsinformatie,	<i>Ik vind het welzijn van de cliënt belangrijk en wat er op de afdeling speelt en ik wil informatie over de locatie en voorzieningen terug</i>



	voorzieningen	<i>kunnen vinden.</i>
9	Cliëntinformatie	<i>Gezondheidsverandering, of er voldoende kleding is, als er iets kwijt is, dat soort dingen.</i>
10	Cliëntinformatie, afdelingsinformatie	‘Sowieso het welzijn en de gezondheid van de cliënt, dat is uiteraard het allerbelangrijkste. En verder is het natuurlijk ook wel handig om te weten als er ja, dingen zijn als een virus op de afdeling of een verbouwing op de locatie of een nieuwe medewerker of bewoner op de afdeling. Zulk soort dingen eigenlijk.’
11	Activiteiten, financiën, nieuwsbrief	‘Ik vind dat heel moeilijk. Mijn vader is 104. Maar ja, je krijgt alles wel te horen. Ook de financiën, wat hij moet betalen. Het activiteitenoverzicht krijg ik en de weekbrief. Ja wat wil je nog meer horen? Dat zijn ook wel de standaard zaken voor mantelzorgers.’

Slotconclusie:

Verreweg de meeste respondenten geven aan cliëntinformatie een standaard zaak te vinden waarover Topaz moet communiceren. Dit heeft dus betrekking op onder andere de gezondheidsveranderingen, medicatie en voeding. Sommige hiervan geven nog aan dat ze afdelingsinformatie ook een standaard communicatieonderwerp vinden, zoals informatie over een virus, verbouwing of nieuwe medewerkers. Bij de verwachtingen van de informatievoorziening gaven zij al aan dat ze dit belangrijke onderwerpen vinden, omdat dit allemaal zorggerelateerd is en zorg is in de eerste plaats ook de reden dat de cliënten bij Topaz wonen.

Analyseschema E19: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Toegankelijkheid en flexibiliteit

Item: Kunt u makkelijk met vragen bij iemand terecht?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Ja	‘Meestal wel, maar ze zijn vaak druk, dus ik probeer het kort te houden.’
2	Ja	‘Ja, altijd. Ik vraag dingen gewoon als ik er ben en anders bel ik op.’
3	Ja	‘Ja hoor, maar ik probeer het zo kort mogelijk te houden, want ze hebben vaak eigenlijk geen tijd.’
4	Ja	<i>Er wordt altijd tijd voor je genomen als je vragen hebt.</i>
5	Neutraal	‘Nou, ja ik zou niet weten bij wie. Maar ik spreek dan maar degene aan die er op dat moment is.’
6	Ja	‘Jawel, dat wel. Ik kan altijd dingen vragen. Dat is geen probleem.’
7	Ja	‘Als je iets hebt altijd. Je kan altijd vragen stellen.’
8	Ja	‘Ja, dat wel. Maar dat moet ook wel, want ik moet vaak zelf naar de EVV’er als ik dingen wil weten.’
9	Ja	‘Ja, ze staan altijd voor je klaar. Zeker. Ze nemen de tijd voor je en



		anders bellen ze terug of whatever.'
10	Ja	'Ja hoor. Als ik er ben kan ik altijd wat vragen en anders bel ik gewoon en meestal nemen ze op. En anders weet ik dat het druk is, dan bel ik later nog een keer. Maar dat is geen probleem.'
11	Ja	'Ja, altijd. Is helemaal geen punt. Ze proberen altijd iets goed uit te leggen, of ze zeggen ik kom zo bij je terug, ja hoor, dat is prima.'

Slotconclusie:

Op de vraag of de respondenten makkelijk met vragen bij iemand terecht kunnen, beaamt het merendeel dit. Zij zegt dat ze altijd met vragen bij medewerkers terecht kan, zowel face-to-face als telefonisch, en dat ze altijd proberen om je zo goed mogelijk te helpen. Wel geven een paar respondenten aan het vaak kort te houden, omdat de zorgmedewerkers vaak druk zijn.

Analyseschema E20: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Toegankelijkheid en flexibiliteit

Item: Werd u vooraf geïnformeerd over de inrichting van de informatievoorziening voor mantelzorgers?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Nee	'Nee.'
2	Nee	'Nee, eigenlijk niet.'
3	Nee	'Nee.'
4	Ja	<i>We hebben vooraf een rondleiding gehad en ze vertelden wat er allemaal was.</i>
5	Nee	'Nee, nee.'
6	Nee	'Nee, nee dat kan ik me niet herinneren.'
7	Ja	'Ik weet ook wat er is, want dat legden ze uit.'
8	Nee	'Nee, dat niet.'
9	Nee	'Uh, nee niet dat ik me kan herinneren. Weet ik niet meer.'
10	Nee	'Uh, nou niet dat ik me kan herinneren. We hebben wel een intakegesprek gehad en een rondleiding gekregen, maar daar heb ik eigenlijk niks over gehoord.'
11	Ja	'Ja, ja dat heb ik gehoord. Dat hebben ze helemaal uitgelegd.'

Slotconclusie:

Bijna alle respondenten geven aan dat zij vooraf geen informatie kregen over de inrichting van de informatievoorziening voor mantelzorgers.



Analyseschema E21: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Toegankelijkheid en flexibiliteit

Item: Wat vindt u van de huidige informatiefrequentie?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Onvoldoende	'Niet goed, veel te weinig. Je moet er zelf achteraan.'
2	Neutraal	'Daar heb ik geen mening over.'
3	Neutraal	'Ja, prima, ik kijk af en toe of er een nieuwe nieuwsbrief is maar ik weet niet eens hoe vaak die uitkomt. Ik geloof iedere maand. Maar de hoeveelheid informatie over de afdeling is wel echt te weinig.'
4	Voldoende	'Het is voldoende. Zeker als je een paar keer week komt.'
5	Neutraal	<i>Kan ik niks over zeggen bij gebrek aan inzicht in de onderwerpen en middelen.</i>
6	Voldoende	'Ja wel genoeg, die nieuwsbrief komt volgens mij iedere maand uit. En verder ben ik hier een paar keer week en dan hoor ik ook van alles.'
7	Voldoende	'Ja, dat is voldoende. Het moet natuurlijk ook niet te veel worden. En ik ben er vaak, dus dan zie en hoor je ook het meeste wel.'
8	Neutraal	'Uh goed en slecht eigenlijk. Zo'n nieuwsbrief iedere week is prima, maar de persoonlijke informatie is echt te weinig.'
9	Voldoende	'Uh ja, de hoeveelheid is prima. Dat nieuwsbericht is er volgens mij iedere week, dus dat is wel goed. En ja ik ben er vaak dus die informatie over de gezondheid van m'n vader hoor ik wel als er iets is, dat is nooit te veel of te weinig.'
10	Neutraal	'Nee, dat is wel goed hoor. De nieuwsbrief is er geloof ik iedere maand. Dus dan heb je weer een update. En de familiebijeenkomst vind ik niet heel zinvol, dus dat hoeft zeker niet meer dan een paar keer per jaar. Alleen de informatie over mijn vader en de afdeling mag wel wat meer, dat je gewoon even wordt bijgepraat over hoe het gaat enzo. Daar is nu weinig tijd en mogelijkheid voor. Je moet het echt zelf vragen.'
11	Voldoende	'Ik persoonlijk vind het genoeg. Het staat allemaal in de nieuwsbrief, vind ik prima.'

Slotconclusie:

De helft van de respondenten vindt de huidige informatiefrequentie voldoende. Zij geeft aan dat ze zelf minimaal een paar keer per week aanwezig is op de locatie en dan al veel ziet, hoort en vraagt. Daarnaast geeft zij aan dat er veel informatie in de nieuwsbrief staat en deze ook minimaal eens per maand uitkomt. Verder zijn er nog wat respondenten neutraal. Sommige respondenten hebben gebrek aan inzicht over de huidige inrichting van de informatievoorziening en kunnen de frequentie niet beoordelen. De andere vinden de



frequentie van de nieuwsbrief en familiebijeenkomsten bijvoorbeeld voldoende, maar de hoeveelheid informatie over de cliënt en afdeling te weinig, omdat ze daar zelf achteraan moeten.

Analyseschema E22: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | *Betrouwbaarheid en geloofwaardigheid*

Item: Wat vindt u van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Neutraal	'Nou ja , qua persoonlijke gegevens enzo ga je daar vanuit. Maar ik heb vooraf gesprekken gehad met personeel en toen is mij ook verteld dat ik goed op de hoogte gehouden zou worden over het welzijn van mijn vader en niet dat ik daar zelf naar moest vragen. Dus in die zin dan weer niet.'
2	Betrouwbaar	'Ik krijg m'n informatie face-to-face, dus ja betrouwbaar.'
3	Neutraal	'Tsja, ik weet niet goed wat ik daarvan moet zetten. Ze vroegen bijvoorbeeld eens toestemming of ze een film van hem mochten maken. Dat vond ik wel goed. Dat ze niks achter je rug om doen. Maar aan de andere kant gebeuren er ook dingen, die ze dan weer niet communiceren, zoals die personeelsrotatie. Dus dat vind ik dat niet betrouwbaar, want je hoort dus dingen niet.'
4	Betrouwbaar	'Over het algemeen goed, we horen in principe altijd juiste informatie van de zorg enzo. Ja dat lijkt me ook logisch.'
5	Betrouwbaar	'Ja, ja dat is allemaal wel goed. Ze gaan wel zorgvuldig om met cliëntgegevens. Daar ga je ook vanuit natuurlijk. Die cliëntdossiers zijn ook zeker niet voor iedereen in te zien.'
6	Betrouwbaar	'Ja, volgens mij is dat wel in orde. Daar ga je ook vanuit. Persoonlijke informatie hoort persoonlijk te blijven en hier doen ze dat ook zo.'
7	Betrouwbaar	'Naar mijn idee wel ja, ik heb niet het gevoel dat het niet zo is.'
8	Betrouwbaar	'Ja, wel betrouwbaar denk ik. Maar misschien iets te. Zoals ik al zei dat alles hier om geheime informatie gaat en je niet eens kan vragen hoe het met iemand gaat, vind ik wat overdreven.'
9	Betrouwbaar	'Ja, dat is goed. Volgens mij gaan ze goed om met privégegevens. Ik heb nog nooit meegemaakt dat ze echt persoonlijke gegevens op straat gooien bij wijze van spreken.'
10	Betrouwbaar	'Ja, ik zou het niet weten. Daar ga je toch vanuit. Het lijkt me niet dat ze onjuiste informatie communiceren ofzo.'
11	Neutraal	'Ja, dat weet je niet, ja dat is een dossier. Maar ik neem aan dat dat betrouwbaar is, dat mag je inkijken als je wil. [...] Alleen het feit dat ik zelf vaak naar dingen moet vragen of iets moet nagaan als mijn vader



		iets heeft verteld, dat vind ik dan weer onbetrouwbaar. Ik bedoel als ik het niet vraag weet ik van sommige dingen gewoon niks.'
--	--	--

Slotconclusie:

Bijna alle respondenten geven aan dat zij de betrouwbaarheid van de informatievoorzieningen goed vinden. Zij geven hiervoor verschillende redenen op, zoals het face-to-face communiceren, het cliëntendossier dat niet voor iedereen inzichtelijk is, informatie over andere cliënten dat personeel niet deelt en het vragen van toestemming voor bepaalde zaken. De overige respondenten geven aan ervan uit te gaan dat persoonlijke informatie, zoals in het cliëntendossier, betrouwbaar is. Maar zij geven aan dat ze naar veel cliënt- en afdelingsinformatie moeten vragen en niet weten of ze dat zouden horen als ze het niet zouden vragen. Dit bestempelen zij als onbetrouwbaar.

Analyseschema E23: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | *Betrouwbaarheid en geloofwaardigheid*

Item: Vindt u dat Topaz zorgvuldig omgaat met informatie?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Ja	'Ja, ik heb de indruk dat alles gewoon privé is en blijft.'
2	Ja	'Daar ga ik maar vanuit. Ik heb zelf nog nooit onjuiste informatie gekregen.'
3	Nee	'[...] En achteraf heb ik alleen weinig informatie over die film gekregen. Dus dat kon wel zorgvuldiger. Want ja het is wel een film. Dan wil je toch weten wat er mee gebeurt.'
4	Neutraal	'We hebben één keer een akkefietje meegemaakt, waarvan ik zei nou dat kan niet, dat was echt onzorgvuldig. Daar is wel weer goed op gereageerd en daar wordt volgens mij nu wel rekening mee gehouden. En waarschijnlijk is dat dan toch een stagiaire geweest die iets te snel d'r mond voorbij had gepraat. En dat ging echt om persoonlijke informatie.'
5	Ja	'Ze gaan wel zorgvuldig om met cliëntgegevens. [...] Die cliëntdossiers zijn ook zeker niet voor iedereen in te zien.'
6	Neutraal	'Ja, echt persoonlijke informatie wel. Maar mensen op de hoogte stellen van wat er op de afdelingen kan dus wel zorgvuldiger, zodat je niet voor verrassingen komt te staan.'
7	Ja	'Daar ga je automatisch vanuit dat dat vertrouwelijk is. Dus dat is zeker zorgvuldig.'
8	Nee	'Nou, niet zorgvuldig genoeg. Het is niet de bedoeling dat je zelf er achteraan moet.'
9	Ja	'Ja, prima, als er iets belangrijks is, horen mijn broer, zus en ik dat gelijk en zorgen ze dat de directe zorgmedewerkers ook allemaal op de



		hoogte zijn enzo. Ja dat is prima hoor.'
10	Neutraal	'Nou ja daar ga je wel vanuit, zeker met persoonlijke informatie. Maar wat betreft algemene info vind ik dat de website bijvoorbeeld weer onzorgvuldig is, omdat daar niet altijd juiste informatie op staat of verkeerde tijden van activiteiten, dat soort dingen.'
11	Ja	'Ja, ja dat denk ik wel. Zeker nu het allemaal elektronisch is, kan niet zomaar jan en alleman erbij komen. Echt alleen de mensen die daar gegevens in moeten zetten, kunnen erbij met codes. Het is niet meer in zo'n map, die dus in feite overal kan rondslingeren.'

Slotconclusie:

Het merendeel geeft aan dat zij vindt dat Topaz zorgvuldig omgaat met informatie. Zij geeft hierbij aan dat door de introductie van het Elektronische Cliënten Dossier persoonlijke gegevens veiliger zijn, dat Topaz mantelzorgers en/of familie direct op de hoogte stelt als er iets is of dat zij nog nooit onjuiste informatie heeft gekregen.

Analyseschema E24: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Betrouwbaarheid en geloofwaardigheid

Item: Is de huidige informatievoorziening volgens u actueel?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Ja	'Ja, dat is wel actueel, niet van maanden geleden ofzo.'
2	Neutraal	'Kan ik niks over zeggen.'
3	Ja	'Ja dat denk ik wel. De nieuwsbrief komt ook iedere maand uit. En alles over mijn man is natuurlijk ook informatie over wat er op dat moment speelt.'
4	Ja	'Ik heb niet het gevoel dat het achterhaald is. Ja die nieuwsbrief komt ook wel regelmatig uit met nieuwe dingen en wij zijn hier een paar keer per week en die zie en hoor je ook weer van alles.'
5	Neutraal	'Ja, ja in die kamer hangen bijvoorbeeld posters met zangactiviteiten en dat is wel recent. Maar verder kan ik er niks over zeggen.'
6	Wisselend	'Ja hoor. Het is allemaal meestal wel recent. Maar op de website staan ook wel eens activiteiten die er niet meer zijn of iets wat er juist is staat er niet op. En kerkdiensten missen vaak. Dat is dan niet zo actueel.'
7	Ja	'Niet echt zo op gelet, maar naar mijn idee is dat wel actueel. Wat heeft het voor nut om iets van maanden geleden te communiceren? Ik denk ook dat die nieuwsbrief de minder belangrijke dingen bevat. Informatie over de cliënt is wel belangrijker.'
8	Wisselend	'Nieuwsbrief is prima, maar de website niet. Vaak kloppen tijden niet en



		er staat niet genoeg actuele info op.'
9	Ja	'Nee, wel actueel. Die nieuwsbrief komt ook wekelijks uit, dus dat moet ook wel. En ja als er met m'n vader iets is hoor ik dat ook.'
10	Ja	'Ja, wel goed. Die nieuwsbrief komt ook iedere maand uit, dus het nieuws is sowieso niet ouder dan dat. Dus dat is in principe goed.'
11	Ja	'Ja, dat wordt op tijd aangegeven. Je krijgt die nieuwsbrief en die gaat over heel de maand. Dus zo ben je altijd op de hoogte.'

Slotconclusie:

De meeste respondenten geven aan dat de ze de huidige informatievoorziening actueel vinden. Zij zeggen dat de nieuwsbrief nooit ouder is dan een maand en daardoor recente informatie bevat. Daarnaast horen zij het direct als er iets met hun naaste is en ze horen ook al het een en ander als ze op de locatie aanwezig zijn. De respondenten die de actualiteit wisselend vinden, refereren hierbij aan de website. Hier staat niet genoeg actuele informatie op en tijden en prijzen van activiteiten en voorzieningen ontbreken of kloppen niet.

Analyseschema E25: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Dienstherstel

Item: Welke dingen gaan fout rondom de informatievoorziening?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Zelf erachteraan moeten	'Zoals ik al zei. Je moet er zelf achteraan en het mag wel wat moderner.'
2	Neutraal	'Daar kan ik geen antwoord op geven.'
3	Zelf erachteraan moeten	<i>Ik krijg te weinig informatie over wat mijn man doet en veranderingen op de afdeling. Ik moet daar zelf naar vragen.</i>
4	Soms onzorgvuldigheid	<i>Soms wordt er onzorgvuldig met persoonlijke informatie omgegaan.</i>
5	Geen inzicht in inrichting infovoorziening	'Nou, slecht is dat ik überhaupt niet weet wat er is en daar ook nooit iets van heb gehoord.'
6	Actualiteit website	'Website is niet up-to-date en ik kan niet alles vinden.'
7	Niet duidelijk bij je waarvoor moet zijn	'Uh, nou ja, dat het voor veel oudere mensen niet duidelijk is waar ze terecht moeten, voor partners. Dat is slecht natuurlijk. Dat kan en moet beter worden gecommuniceerd.'
8	Zelf erachteraan moeten, website	'Maar slecht vind ik dat je er zelf achteraan moet en dat de website nu niet up-to-date is. En te weinig informatie over de afdeling.'
9	Weinig terugkoppeling, korte lijntjes	'Wat minder goed gaat is dan het feit dat er weinig terugkoppeling is en dat de lijntjes zo lang zijn. Je kan nooit even snel iets geregeld krijgen, omdat eerst jan en allemaal daar nog iets over moet zeggen enzo.'



10	Zelf erachteraan moeten, actualiteit website, nut familiebijeenkomst	‘Nou ja, fout zou ik dan zeggen dat de je te weinig info krijgt vanuit de organisatie over de cliënt en dat de familiebijeenkomsten niet echt een functie hebben en dat dingen op de website niet altijd kloppen.’
11	Zelf erachteraan moeten	‘En het enige mindere punt is, wat ik net al zei, dat je ook zelf dingen moet vragen, omdat je sommige dingen anders gewoon niet hoort. Want vaak klopt een verhaal van m’n vader niet, omdat hij het niet meer weet en dan moet ik het toch navragen.’

Slotconclusie:

Bij de vraag welke dingen fout gaan rondom de informatievoorziening zeggen diverse respondenten dat ze zelf achter hun informatie aan moeten gaan. Zij geven hierbij aan dat ze weinig informatie over de afdelingen en cliënten vanuit Topaz krijgen en dat ze daar zelf bij de zorg naar moeten vragen. Overige genoemde punten zijn weinig terugkoppeling en korte lijntjes, slechte actualiteit van de website, het gebrek aan inzicht in de inrichting van de informatievoorziening en onzorgvuldigheid.

Analyseschema E26: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Dienstherstel

Item: Welke dingen gaan goed rondom de informatievoorziening?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Mogelijkheid tot vragen	‘Persoonlijke contact met medewerkers. Je kunt ze altijd dingen vragen en zo krijg je toch het snelst de juiste informatie.’
2	Neutraal	‘Daar kan ik geen antwoord op geven.’
3	Nieuwsbrief	<i>Er staat genoeg in de nieuwsbrieven.</i>
4	Alles	<i>Ik heb geen klachten over informatie of de middelen.</i>
5	Mogelijkheid tot vragen	‘En goed dat ik wel met vragen gewoon terecht kan, al ik heb nog geen aanspreekpunt.’
6	Nieuwsbrief	‘Ja, het is actueel. De meeste dingen hoor of lees je wel in de nieuwsbrief.’
7	Alles	‘En verder vind ik alles goed gaan. Maar ik ben hier ook vaak.’
8	Nieuwsbrief	‘Het is goed dat er een nieuwsbrief is, ook voor mensen die minder vaak komen.’
9	Mogelijkheid tot vragen	‘En wat goed gaat is dat je altijd iets kan vragen en ze meestal gelijk tijd voor je nemen. En je wordt gelijk gebeld als er iets is.’
10	Nieuwsbrief	‘Verder gaat het gewoon goed hoor, de nieuwsbrief wordt altijd wel gewaardeerd.’
11	Alles	‘Nou, ik ben best tevreden. Ik word goed geïnformeerd en krijg alles te



		horen via het nieuwsbericht of gewoon hier en je kan altijd vragen als er iets is.'
--	--	---

Slotconclusie:

De meningen van de respondenten liggen erg uiteen bij de vraag welke dingen goed gaan rondom de informatievoorziening. Diverse respondenten noemen de nieuwsbrief als positief punt. Deze vinden zij actueel en voldoende informatie bevatten, ook voor mensen die minder vaak langskomen. Drie respondenten geven aan alles goed te vinden gaan, omdat ze genoeg informatie krijgen en de middelen en onderwerpen goed vinden. Verder vinden een paar respondenten de mogelijkheid tot het stellen van vragen positief, omdat de medewerkers altijd open staan voor vragen en de tijd hiervoor proberen te nemen. Een enkeling zegt geen mening te hebben door gebrek aan kennis over de informatievoorziening.

Analyseschema E27: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Dienstherstel

Item: Heeft u zelf klachten over de informatievoorziening?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Zelf erachteraan moeten	<i>Je moet zelf acht je informatie aan en dat vind ik niet zoals het hoort.</i>
2	Geen klachten	'Nee.'
3	Zelf erachteraan moeten	'Ja, dat ik niks hoor. Ja via een nieuwsbrief lees ik een stukje als een activiteit of iets dergelijks geweest is, maar dat er nieuwe medewerkers zijn en wat mijn man overdag doet, hoor ik niet.'
4	Geen klachten	'Nee, eigenlijk niet.'
5	Gebrek aan inzicht in informatievoorziening	'Nou ja, ik ben niet geïnformeerd over de informatievoorziening en hoor nu pas dat er bijvoorbeeld een nieuwsbrief enzo is. Dus ja dat lijkt me duidelijk.'
6	Zelf erachteraan moeten, actualiteit website	'Nou ja, dat de website niet actueel is en ik daar dingen vind die niet kloppen en dat ik het niet hoor als er veranderingen zijn op de afdeling.'
7	Geen klachten	'Nee, nee.'
8	Familiebijeenkomst	'Nou, die familiebijeenkomst is eigenlijk belachelijk. Je zit daar met z'n allen en vervolgens wordt er niks mee gedaan.'
9	Geen klachten	'Nee, eigenlijk niet.'
10	Zelf erachteraan moeten, actualiteit website, familiebijeenkomst	'Ja, zoals ik net zei, de familiebijeenkomsten hebben niet echt inhoud en dingen op de website zijn onjuist en ik moet vaak zelf vragen naar dingen.'
11	Neutraal	'Nou ja niet echt klachten. Maar ja gewoon dat ik graag dingen van de



		zorg hoor als mijn vader het niet meer weet. En dat is er niet. Ik moet het zelf gaan raden bij wijze van spreken. ’
--	--	--

Slotconclusie:

De meeste respondenten geven aan zelf klachten te hebben over de informatievoorziening. Het zelf moeten vragen naar informatie over de cliënt en afdeling is hierbij de meest genoemde motivatie. Verder geven sommigen aan dat de website niet actueel is, omdat bepaalde informatie ontbreekt of niet klopt. Ook geven een paar respondenten aan de familiebijeenkomst slecht te vinden, omdat het niet echt een doel heeft en Topaz niks met input en voorstellen doet. Tot slot zegt een enkeling überhaupt niks over de inrichting van de informatievoorziening te weten.

Analyseschema E28: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Servicelandschap

Item: Op wat voor manier benadert de organisatie u?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Formeel	‘Maar als ze me benaderen gewoon netjes.’
2	Formeel	‘Ik word gewoon netjes en met respect behandeld, maar omdat ik hier vaak ben en de mensen goed ken, voelt het niet formeel.’
3	Formeel	‘Face-to-face gebeurt haast niet. Ze zeggen allemaal vriendelijk gedag, maar verder heb je er geen contact mee. Het is wel formeel.’
4	Formeel	‘Ja, gewoon netjes. Gewoon op een normale manier, niet brutaal.’
5	Neutraal	‘Nou niet, ze hebben mij nooit benaderd.’
6	Formeel	‘Ja gewoon met respect, wel formeel.’
7	Formeel	<i>Ja, je wordt echt betrokken en ze gaan netjes en respectvol met je om.</i>
8	Formeel	‘Uh, ja wel gewoon formeel. Wel netjes.’
9	Formeel	‘Nou ja, ze benaderen me gewoon netjes en met respect en ze betrekken je inderdaad goed. Je staat er wel dicht op.’
10	Formeel	‘Nee gewoon netjes en formeel. Je wordt ook wel betrokken en serieus genomen dat zeker. Als er iets, bellen ze wel meteen of ze leggen iets uit ofzo.’
11	Formeel	‘Nou toen wij hier pas kwamen, werden wij gelijk gevraagd, mijn man en ik, om in het bestuur te komen zitten. [...] Dus ik word echt betrokken en als vrijwilliger kan je alles doen. Dus ze gaan wel netjes met je om.’

Slotconclusie:

Op de vraag op wat voor manier Topaz de mantelzorgers benadert, geven tien respondenten aan dat dit formeel gebeurt. Zij geven aan dat de organisatie ze netjes en met respect behandelt en dat ze zich ook echt serieus genomen voelen, omdat Topaz direct contact met ze opneemt als er iets is.



Analyseschema E29: Ervaren kwaliteit | Functionele kwaliteit | Servicelandschap

Item: Reageert Topaz spoedig op vragen?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Ja	'Ja, dat is op zich in orde. Als ik een vraag heb, dan stel ik die als ik bij mijn vader ben dus dan krijg ik gelijk antwoord.'
2	Ja	<i>Ik krijg direct antwoord op mijn vragen en ik ben hier tevreden over.</i>
3	Nee	'Nu is er geen tijd voor vragen, omdat er veel te weinig personeel is.'
4	Ja	<i>Er wordt de tijd genomen voor vragen en ze reageren snel.</i>
5	Ja	'Ja hoor, als ik een vraag heb dan krijg ik ook wel antwoord.'
6	Ja	'Ja absoluut. Dat is allemaal goed.'
7	Ja	'En als je zelf vragen hebt, kun je ze gewoon stellen natuurlijk.'
8	Ja	'Ja, op zich wel hoor. Als ik een vraag heb, stel ik die. Alleen ik zou ook weleens een teammanager willen spreken, maar dat gaat dan weer wat lastiger. Die drempel lijkt dan zo hoog. Maar die hebben het ook druk.'
9	Ja	'Zeker. Ze nemen de tijd voor je en anders bellen ze terug of whatever.'
10	Ja	'Ja, dat is allemaal prima. Als ik er ben spreek ik gelijk iemand aan en anders bel ik, dat kan allemaal.'
11	Ja	'Ja, hoor dat gaat allemaal prima. Ik kan altijd wat vragen en ze proberen altijd tijd voor je te nemen, voor zover dat kan.'

Slotconclusie:

Op de vraag of Topaz spoedig op vragen reageert, geven bijna alle respondenten aan dat dit zo is. De meeste geven aan vragen persoonlijk op de locatie te stellen, zodat ze ook gelijk antwoord krijgen en anders hebben ze de mogelijkheid om te bellen.

Analyseschema E30: Ervaren kwaliteit | Relationale kwaliteit | Interactie

Item: Hoe verloopt de interactie tussen u en (medewerkers van) Topaz?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Goed	'Op de afdeling van mijn vader goed, met de rest van het personeel heb ik niet veel te maken. Ze zijn verder vriendelijk en behulpzaam. Maar vader zit er nu al een paar jaar, dus de meeste ken je goed en daardoor kun je ook makkelijk even iemand aanschieten en ze kennen je situatie.'
2	-	-
3	-	-
4	-	-
5	Goed	'Ja, dat goed. Ik spreek ze niet veel, maar ze zeggen je altijd vriendelijk gedag en als je iets hebt, kun je gewoon bij ze terecht en dan helpen ze je



		super. Dus die omgang is prima.'
<u>6</u>	Goed	'Goed. Ja ik kan goed met ze overweg. Je leert ze ook beter kennen en ze weten natuurlijk wat je bezighoudt, dus ze vragen ook altijd hoe het gaat enzo. En dat is ook wel fijn als je ja even je hart kan luchten.'
7	-	-
<u>8</u>	Goed	'Ja gewoon goed. Ik kan het met iedereen goed vinden. Ze zijn goed voor m'n man, dus dat is verder prima. En ik help 's avonds ook met verzorging, dus dan is het ook wel fijn als je makkelijk iets kunt vragen of met een verzorgende goed kan communiceren. Dat gaat heel goed.'
9	Goed	<i>Het is niet dat ik uren met het personeel spreek, maar het verloopt verder prima als ik iemand spreek.</i>
10	Goed	'Ja hoor, ik kan goed met ze overweg. Heb nog nooit een discussie ofzo met iemand gehad. Ze staan in principe altijd voor je klaar en helpen waar nodig.'
11	Goed	'Ja, hoor, ja. Ze zijn wel aardig allemaal en ik kan goed met ze. Dus dat is geen probleem. Ze proberen je te helpen waar nodig.'

Slotconclusie:

Het merendeel geeft aan dat de interactie met medewerkers van Topaz goed verloopt. Zij geeft hierbij als redenen op dat het personeel vriendelijk en behulpzaam is en dat medewerkers ook altijd proberen te helpen en ondersteunen waar nodig. Hierdoor kunnen de respondenten goed met ze overweg.

Analyseschema E31: Ervaren kwaliteit | Relationale kwaliteit | Interactie

Item: Hoe veel direct contact heeft u met medewerkers van Topaz?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Vaak	'Ja, als ik er ben, dan spreek je ze wel, want ze lopen op die afdeling rond. De meeste ken ik nu wel aardig. Dus ja dat is dan wel vaak, want ik ben er wel vier keer per week.'
2	Vaak	<i>Ik heb veel direct contact met medewerkers.</i>
3	Weinig	'Ja met degenen die ik nog ken. Maar verder niet.'
<u>4</u>	Vaak	'Ja. Altijd als ik op bezoek kom, is er contact. Dus zeker een paar keer per week.'
<u>5</u>	Weinig	'Nee, niet echt. Ik ga straks naar boven en ik zeg 'dag allemaal' en ik loop door naar mijn partner.'
<u>6</u>	Vaak	'Maar ik heb veel contact met de medewerkers. Als ik er ben, dan spreek ik altijd wel iemand. Dus dat gaat allemaal naar wens.'
7	Vaak	'Ja, je kan altijd bellen of een afspraak maken.'



<u>8</u>	Vaak	'Uh, ja als ik er ben en dat is iedere dag zo'n vijf uur, dan zie en spreek je ze wel.'
9	Vaak	'Ja. Als ik er ben, spreek ik altijd wel even iemand.'
10	Vaak	'Nou ja, ik ben hier wel een paar keer week en dan spreek je altijd wel iemand die er op dat moment is. Dus wel regelmatig.'
11	Weinig	'Nou, alleen als ik een gesprek aanvraag voor mijn vader. Alleen toen mijn man van de winter een ongeluk kreeg en hij zat in het gips, toen zeiden ze wel gelijk 'we nemen het van u over'. Dat hebben ze ook gedaan. Maar ik kon mijn vader niet loslaten. Maar ze namen het acuut van me over. Maar ja, als ik er ben zeg je ze wel gedag, maar je bent niet uren aan het praten, daar hebben ze ook geen tijd voor. Maar het is natuurlijk wel oppervlakkig. Maar ze zullen nooit zeggen van 'nee, ik moet weg'.'

Slotconclusie:

De meeste respondenten geven aan dat ze vaak direct contact hebben met medewerkers van Topaz. Zij geven hierbij aan dat ze altijd wel iemand spreken als ze bij de cliënt zijn. En anders maken ze een afspraak.

Analyseschema E32: Ervaren kwaliteit | Relationale kwaliteit | Reputatie

Item: Is uw algehele beeld van de informatievoorziening positief (tevreden) of negatief (ontevreden) op dit moment?

Respondent	Label	Citaat of <i>parafrasering</i>
1	Negatief	'Ja, ik moet er zelf wel achteraan. Dus ben benieuwd hoe het zal gaan als er meer informatievoorziening nodig is.'
2	Neutraal	<i>Ik weet niet veel van de informatievoorziening en ben alleen geïnteresseerd in het welzijn van mijn moeder.</i>
3	Negatief	'Er zijn best wat veranderingen op die afdelingen geweest en dat hadden ze dan best even kunnen laten weten. Je ziet steeds andere gezichten. Soms vraag ik weleens: 'ben je een bezoeker of werk je hier?'.'
<u>4</u>	Positief	'Gewoon goed. We worden goed geïnformeerd en direct op de hoogte gesteld als er iets is.'
<u>5</u>	Neutraal	'Nou ja, neutraal. Ik kan niet zeggen positief of negatief als ik niet weet welke middelen er zijn en welke informatie wordt gecommuniceerd.'
<u>6</u>	Positief	'Uh ja, wel goed, maar zoals ik al zei, zijn er wel dingen die beter kunnen. De website bevat niet genoeg actuele info en ik vind dat er



		slecht wordt omgegaan met informatie hier op de afdeling. Wat ik eerder ook al zei.'
7	Positief	'Nee, gewoon positief hoor. Ik houd alles wel bij. Ik ben er gelukkig ook vaak en word overal bij betrokken.'
8	Negatief	'Uh, dat is lastig. Ik wil absoluut niet zeggen dat alles slecht is, maar ik heb zeker punten die beter kunnen zoals ik al zei. Dus dan neig ik nu meer naar negatief. Maar dat komt dus door een paar punten die ik eerder noemde, zoals het doel van familiebijeenkomsten, zelf moeten vragen en de actualiteit van de website.'
9	Positief	'Nee gewoon prima, positief. Ja hoor. Ik hoor voldoende en als ik iets wil weten schiet ik toch wel even iemand aan.'
10	Positief	'Ja, toch wel positief. Er zijn wel wat punten die beter kunnen, zoals de website en familiebijeenkomst enzo maar verder hoor je mij niet klagen hoor.'
11	Positief	'Ja, nee wel goed. Positief hoor. Mijn vader krijgt het en ik krijg het. Ik weet alles wat ik moet weten en anders vraag ik het.'

Slotconclusie:

Op de vraag of hun algehele beeld van de informatievoorziening positief of negatief is op dit moment, zeggen diverse respondenten 'positief', een paar 'negatief' en een paar 'neutraal'. De personen die positief zeggen, zijn van mening dat ze voldoende informatie ontvangen, het direct horen als er iets belangrijks is en betrokken worden door de organisatie. De respondenten die aangeven een negatief beeld te hebben, zeggen dat dit komt omdat zij voornamelijk zelf naar dingen moeten vragen. Een enkeling verwijst ook naar eerder genoemde klachten over de website en familiebijeenkomsten. De respondenten die neutraal zijn, geven hiervoor als belangrijkste reden dat ze te weinig of niks van de informatievoorziening weten.

Bijlage F: Voorbeelden implementatie

Overzicht informatievoorziening Topaz Zuydtwijk

(Digitale) nieuwsbrief

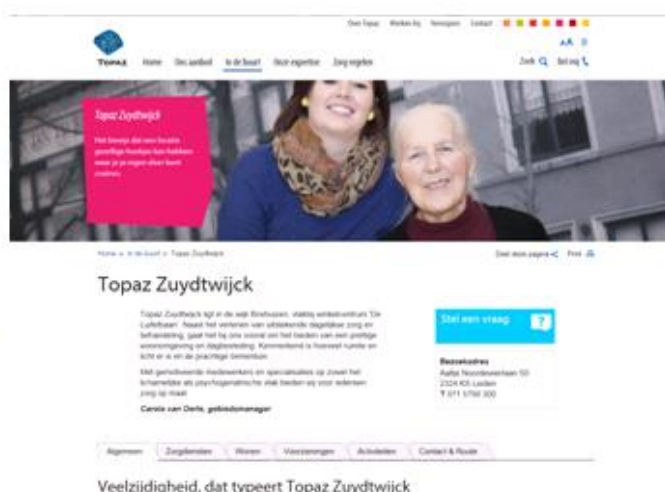
De nieuwsbrief is zowel in print als digitaal (via e-mail) beschikbaar. De nieuwsbrief komt aan het einde van iedere maand uit. De nieuwsbrief bevat voornamelijk locatiegerelateerde informatie, zoals een terugblik op de activiteiten die plaatsvonden, stukjes van medewerkers, invoering van nieuwe zaken (bijvoorbeeld het Elektronische Cliënten Dossier) en verjaardagen van bewoners.

Familiebijeenkomsten

Twee keer per jaar vindt er in Zuydtwijk een familiebijeenkomst plaats. Deze heeft altijd betrekking op een aantal specifieke thema's, zoals het omgaan met bepaalde ziektebeelden, het uitwisselen van ervaringen en tips of juridische onderwerpen met betrekking tot mantelzorg. Tijdens deze bijeenkomsten kunnen mantelzorgers zelf ook gespreksonderwerpen inbrengen. De bijeenkomsten worden op korte termijn gepland, dus voor specifieke data kunt u iemand van de receptie raadplegen.

Website

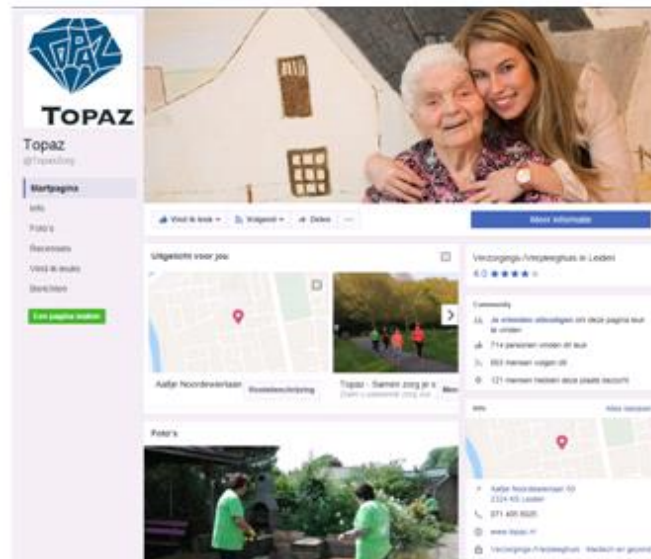
Op de website is vooral informatie te vinden over de locaties en de zorg van Topaz. Voor u zijn voornamelijk de activiteiten en voorzieningen van de locatie relevant. Deze zijn te vinden onder de tabbladen 'Activiteiten' en 'Voorzieningen' op de pagina van Zuydtwijk.





Social media

De Facebook- en Twitterpagina gebruikt Topaz om 'de leuke dingen' te delen, zoals uitjes, activiteiten of verrassingen die Topaz voor cliënten organiseert.



Brief/bijeenkomst

Bij belangrijke zaken, zoals een crisis of een specifiek voorval op een afdeling of locatie, stuurt Topaz naar familie en mantelzorgers een brief of ze organiseert een bijeenkomst. Dit is afhankelijk van de aard van de kwestie.

Persoonlijke communicatie

Uiteraard heeft u altijd de gelegenheid om iets aan medewerkers van Topaz te vragen. Zij zullen u zo goed mogelijk proberen te helpen.



Afbeelding F1. Voorbeeld overzicht informatievoorziening (Dreef, 2017a)



Cliënt: Dhr. Janssen

Locatie: Topaz Zuydtwijk

Afdeling: Engelendael

Week	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
23	13:00 Meneer heeft weinig's middags weinig gegeten		Geen bijzonderheden	14:00 Meneer heeft meegedaan aan de spelmiddag		19:00 Meneer heeft beneden in het restaurant gegeten	
24	Geen bijzonderheden		21:00 Meneer is moeilijk in slaap gekomen		Geen bijzonderheden		15:00 Meneer is met de afdeling naar <u>Artis</u> geweest
25	* Meneer is een ring kwijtgeraakt (tot op heden niet terecht)	9:00 Meneer heeft extra medicijnen gekregen voor hoestklachten		Geen bijzonderheden		02:00 Meneer is wakker geworden met hoofdpijn en kwam niet meer in slaap	

Afbeelding F2. Voorbeeld weekoverzicht (Dreef, 2017b)

TOPAZ

[Home](#)
[Ons aanbod](#)
[In de buurt](#)
[Onze expertise](#)
[Zorg regelen](#)

[Over Topaz](#)
[Werken bij](#)
[Verwijzers](#)
[Contact](#)

AA
?

Zoek

[Bel mij](#)

Topaz Zuydtwijk

Topaz Zuydtwijk ligt in de wijk Boshuizen, vlakbij winkelcentrum 'De Luifelbaan'. Naast het verlenen van uitstekende dagelijkse zorg en behandeling, gaat het bij ons vooral om het bieden van een prettige woonomgeving en dagbesteding. Kenmerkend is hoeveel ruimte en licht er is en de prachtige binnentuin.

Met gemotiveerde medewerkers en specialisaties op zowel het lichamelijke als psychogeriatrische vlak bieden wij voor iedereen zorg op maat.

Carola van Oerle, gebiedsmanager

Stel een vraag

Bezoekadres
Aaltje Noordewierlaan 50
2324 KS Leiden
T 071 5798 300

[Algemeen](#)
[Zorgdiensten](#)
[Wonen](#)
[Voorzieningen](#)
[Activiteiten](#)
[Contact & Route](#)

Nieuws

Veelzijdigheid, dat typeert Topaz Zuydtwijk

Afbeelding F3. Voorbeeld locatiepagina Zuydtwijk met tabblad nieuws (Topaz, 2017)



Bijlage G: Logboek

Datum	Betrokkenen/locatie	Afspraken en besluitenlijst
16-01-2017	Student en Bianca Rozendaal (communicatieadviseur), locatie: Topaz Zuydtwijck	- Sollicitatiegesprek afgerond
16-01-2017	Student, locatie: thuis	- Probleemformulering uitgewerkt, afstudeeraanvraag ingevuld en per e-mail naar bedrijfsbegeleider gestuurd
18-01-2017	Student, locatie: thuis	- Feedback probleemformulering van bedrijfsbegeleider verwerkt en aanvraag afstudeerbegeleiding per e-mail ingediend bij hogeschool
24-01-2017	Coördinatoren afstuderen	- Per e-mail toestemming gekregen voor het onderzoek (Elianne Caljouw)
2-02-2017	Student en afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp	- Afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp benaderd
2-02-2017	Student en afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp	- Afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp is akkoord
13-02-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Start afstudeerstage
16-02-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Opzet plan van aanpak (voorblad, inleiding, probleemformulering)
17-02-2017	Student en afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp, locatie: hogeschool	- Eerste coachingsgesprek - Probleemformulering besproken - Afspraken: ▪ Week 2 donderdag 23 feb voor 12:00u inleveren plan van aanpak
19-02-2017	Student, locatie: thuis	- Start plan van aanpak (planning, TK, methodologie)
21-02-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Werken aan plan van aanpak (TK, methodologie, zoekplan)
22-02-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Afronden plan van aanpak
23-02-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Plan van aanpak definitief afronden en uploaden op Facebook
24-02-2017	Student en afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp, locatie: hogeschool	- Tweede coachingsgesprek - Plan van aanpak en onderzoeksopzet besproken - Afspraken: ▪ Week 4 maandag 6 mrt sessie 3 ▪ Week 4 vrijdag 10 mrt voor 12:00u inleveren



		onderzoeksopzet
02-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Werken aan onderzoeksopzet (situatieschets, planning, randvoorwaarden)
03-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Werken aan onderzoeksopzet (situatieschets)
04-03-2017	Student, locatie: thuis	- Werken aan onderzoeksopzet (inleiding, situatieschets, probleemformulering)
05-03-2017	Student, locatie: thuis	- Werken aan onderzoeksopzet (literatuurlijst, zoekplan, topic guide)
06-03-2017	Student en afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp, locatie: hogeschool	- Derde coachingsgesprek - Afspraken: ▪ Week 4 vrijdag 10 mrt inleveren onderzoeksopzet ▪ Week 5 vrijdag 17 mrt feedback opzet ▪ Week 6 vrijdag 24 mrt sessie 4
06-03-2017	Student, locatie: hogeschool	- Werken aan onderzoeksopzet (situatieschets, TK, methodologie)
07-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Werken aan onderzoeksopzet (TK)
08-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Werken aan onderzoeksopzet (TK, methodologie) - Overleg bedrijfsbegeleider
09-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Afronden en inleveren onderzoeksopzet (TK, methodologie, opzet topic guide, feedback bedrijfsbegeleider verwerken, spelling)
10-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Mail sturen naar alle gebiedsmanagers over het doel van mijn onderzoek en het verzoek om eventuele input aan te leveren
15-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Overleg bedrijfsbegeleider (bepalen welke locaties worden meegenomen in het onderzoek en e-mail sturen naar hoofden Welzijn, teammanagers, secretaresses over contactgegevens potentiële respondenten)
22-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Overleg bedrijfsbegeleider (e-mail reminder sturen naar teammanagers/secretaresses over contactgegevens potentiële respondenten)
23-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Topic guide interviews opstellen
24-03-2017	Student en afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp, locatie: hogeschool	- Vierde coachingsgesprek - Afspraken: ▪ Week 7 vrijdag 31 mrt meenemen



		operationalisatie/topic guide Week 7 vrijdag 31 mrt sessie 5
27-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Start verwerking feedback TK
27-03-2017	Student en Betsy Pracht (hoofd welzijn VW/HW), locatie: Topaz Vlietwijk	- Gesprek over mantelzorg binnen Topaz
29-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Overleg bedrijfsbegeleider
30-03-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Opzet verbeteren a.d.h.v. feedbackformulier
31-03-2017	Student en afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp, locatie: hogeschool	- Vijfde coachingsgesprek - Afspraken: ▪ Week 8 vrijdag 7 apr inleveren onderzoeksopzet kans 2
02-04-2017	Student, locatie: thuis	- Opzet verbeteren a.d.h.v. feedbackformulier (inleiding, probleemformulering)
03-04-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Opzet verbeteren a.d.h.v. feedbackformulier (methodologie)
04-04-2017	Student, locatie: thuis	- Opzet verbeteren a.d.h.v. feedbackformulier (vragenlijst, situatieschets)
05-04-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Opzet verbeteren a.d.h.v. feedbackformulier (probleemformulering, situatieschets)
06-04-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Afronden onderzoeksopzet kans 2 (TK, taal en spelling)
07-04-2017	Student, locatie: thuis	- Inleveren onderzoeksopzet kans 2 - Belafpraak met begeleider Nynke Wiekenkamp over vragenlijst
08-04-2017	Student, locatie: thuis	- Vragenlijst aanscherpen en eerste interviews voorbereiden
10-04-2017	Student en respondent 1, locatie: Topaz Overrhyn	- Interview respondent 1
12-04-2017	Student en respondent 2, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Interview respondent 2
13-04-2017	Student en respondent 3, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Interview respondent 3
18-04-2017	Student en afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp, locatie: hogeschool	- Zesde coachingsgesprek - Afspraken: ▪ 18 apr: doornemen feedback met Martien Schriemer en opzet laten lezen door Piet



		Hein Coebergh en Corine Hoppenbrouwers
19-04-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Belafsprak met Nynke Wiekenkamp over nieuwe koers en mogelijkheden scriptie
20-04-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Overleg met bedrijfsbegeleider over andere aanpak onderzoek - Belafsprak met Nynke Wiekenkamp over besluit voortgang onderzoek - Start omzetten scriptie a.d.h.v. nieuwe theorie
21-04-2017	Student, locatie: thuis	- Methodologie herschrijven
22-04-2017	Student, locatie: thuis	- Topic guide aanpassen naar theorie van Grönroos
24-04-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Theoretisch kader herschrijven
25-04-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Belafsprak met Nynke Wiekenkamp over inleiding, aanleiding, topic guide - Inleiding, aanleiding, theoretisch kader, topic guide aanscherpen
26-04-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Overleg bedrijfsbegeleider - Afmaken TK en topic guide, start met herschrijven situatieschets, nieuwe data prikken voor interviews
27-04-2017	Student en respondent 1, locatie: Topaz Vlietwijk Student en respondent 2, locatie: Topaz Overrhyn Student, locatie: thuis	- Interview respondent 1 - Interview respondent 2 - Verbatim en analyseschema's interview 1 uitwerken
28-04-2017	Student en respondenten 3 en 4, locatie: Topaz Overrhyn Student, locatie: thuis	- Interview respondent 3 - Interview respondent 4 - Verbatim en analyseschema's interview 2 uitwerken
29-04-2017	Student, locatie: thuis	- Verbatim en analyseschema's interview 3 en 4 uitwerken
01-05-2017	Student en respondent 5, locatie: Topaz Zuydtwijck Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Interview respondent 5 - Verbatim en analyseschema's interview 5 uitwerken - Situatieschets herschrijven



	Student en respondent 6, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Interview respondent 6
02-05-2017	Student en respondent 7, locatie: Topaz Overrhyn Student, locatie: thuis Student en afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp, locatie: hogeschool	- Interview respondent 7 - Verbatim en analyseschema's interview 6 uitwerken - Zevende coachingsgesprek - Afspraken: ▪ Herschreven stukken mailen naar afstudeerbegeleider en Corine Hoppenbrouwers voor feedback
03-05-2017	Student en respondent 8, locatie: Topaz Zuydtwijck Student, locatie: Topaz Zuydtwijck Student en respondent 9, locatie: Topaz Vlietwijk	- Interview respondent 8 - Verbatim en analyseschema's interview 7 uitwerken - Overleg bedrijfsbegeleider - Interview respondent 9
04-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Verbatim en analyseschema's interview 8 uitwerken - Feedback bedrijfsbegeleider verwerken - Situatieschets aanscherpen
05-05-2017	Student, locatie: thuis	- Feedback Corine Hoppenbrouwers verwerken
06-05-2017	Student, locatie: thuis	- Verbatim en analyseschema's interview 9 uitwerken
07-05-2017	Student, locatie: thuis	- Voorwoord schrijven - Samenvatting tot resultaten schrijven
08-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Situatieschets verder aanscherpen - Feedback collega verwerken - Stukje discussie schrijven
09-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck Student en respondent 10, locatie: Topaz Haagwijk	- Document alvast nalopen op taalfouten - Interview respondent 10
10-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Literatuurlijst en bronvermeldingen nalopen
12-05-2017	Student en afstudeerbegeleider Nynke Wiekenkamp, locatie:	- Zevende coachingsgesprek - Afspraken:



	hogeschool	▪ 22 mei: inleveren concept scriptie
13-05-2017	Student, locatie: thuis	- Feedback Nynke Wiekenkamp over inleiding, aanleiding, situatieschets verwerken
14-05-2017	Student, locatie: thuis	- Analyseschema's ordenen
15-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Verbatim en analyseschema's interview 10 uitwerken
16-05-2017	Student en respondent 11, locatie: Topaz Haagwijk Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Interview respondent 11 - Verbatim en analyseschema's interview 11 uitwerken
17-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Slotconclusies analyseschema's schrijven
18-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Slotconclusies analyseschema's schrijven
19-05-2017	Student, locatie: thuis	- Resultaten schrijven
20-05-2017	Student, locatie: thuis	- Conclusies schrijven
21-05-2017	Student, locatie: thuis	- Start aanbevelingen
22-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Afronden aanbevelingen
23-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Start implementatie
24-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Afronden implementatie
25-05-2017	Student, locatie: thuis	- Afronden samenvatting
26-05-2017	Student, locatie: thuis	- Scriptie nalopen op aantal woorden
27-05-2017	Student, locatie: thuis	- Scriptie nalopen op taalfouten en bronvermelding
28-05-2017	Student, locatie: thuis	- Scriptie nalopen op taalfouten - Start reflectieverslag
29-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Scriptie nalopen op taalfouten - Afronden reflectieverslag
30-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Feedback afstudeerbegeleider verwerken
31-05-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck	- Feedback bedrijfsbegeleider verwerken - Beoordelingsformulier bedrijfsbegeleider scannen en invoegen
01-06-2017	Student, locatie: Topaz Zuydtwijck, hogeschool	- Alle documenten nalopen, printen, inbinden en inleveren



Bijlage H: Feedbackformulier opdrachtgever

Bijlage XI. Feedbackformulier opdrachtgever Afstudeeropdracht

Naam student: <i>Annet Dreef</i>		Titel afstudeeropdracht: <i>Zorg voor mantelzorg</i>	
Naam opdrachtgever: <i>Bianca Rouendaal</i>		Naam organisatie: <i>Tqa2</i>	
Datum: <i>31-05-2017</i>	Plaats: <i>Leiden</i>	Handtekening <i>[Handwritten Signature]</i>	

B. Toepassen kennis en inzicht

Is in staat om zijn/haar kennis en inzicht op dusdanige wijze toe te passen, dat dit een professionele benadering van zijn/haar werk of beroep laat zien, en beschikt verder over competenties voor het opstellen en verfijnen van argumentaties en voor het oplossen van problemen op het vakgebied.

Het eindproduct voldoet aan de onderstaande criteria:	Bevestiging ja / nee
☐ De probleemstelling is relevant en bruikbaar en vernieuwend voor de praktijk.	<i>ja</i>
☐ Het eindproduct voldoet aan de eisen die de organisatie stelt aan het werk van een beginnend beroepsbeoefenaar.	<i>ja</i>
☐ De aanbevelingen (m.b.t. implementatie) zijn bruikbaar en uitvoerbaar.	<i>ja</i>
☐ Indien sprake is van een beroepsproduct: dit is bruikbaar en uitvoerbaar.	<i>ja</i>
☐ Indien sprake is van een beroepsproduct met een bijbehorend onderzoeksrapport: De onderzoeksresultaten zijn creatief en deskundig vertaald naar een concreet en innovatief beroepsproduct (of dienst) dan wel een uitgewerkt concept daarvoor.	<i>ja</i>

Toelichting:

C. Oordeelsvorming

Is in staat om relevante gegevens te verzamelen en interpreteren (meestal op het vakgebied) met het doel een oordeel te vormen dat mede gebaseerd is op het afwegen van relevante sociaal-maatschappelijke, wetenschappelijke of ethische aspecten.

Het eindproduct van de opdracht voldoet aan de onderstaande criteria:	Bevestiging ja / nee
☐ De aanbevelingen c.q. oplossingen c.q. de vertaling naar beroepsproduct of dienst doen/does recht aan de belangen van alle betrokkenen in het licht van de vragen/problemen van de opdrachtgever.	<i>ja</i>
☐ De aanbevelingen c.q. oplossingen c.q. de vertaling naar beroepsproduct of dienst getuigen/getuigt van originaliteit, innovatief vermogen en/of eigenheid.	<i>ja</i>

Toelichting:

D. Communicatie

Is in staat om informatie, ideeën en oplossingen over te brengen op een publiek bestaande uit specialisten of niet-specialisten.

Zie criteria op volgende bladzijde

Toelichting:	Cijfer:
	<i>8</i>

E. Leervermogen

Bezit de leervaardigheden die noodzakelijk zijn om een vervolgstudie die een hoog niveau van autonomie veronderstelt aan te gaan.

Zie criteria op volgende bladzijde

Toelichting:	Cijfer:
	<i>9</i>

Zonder deze feedback kan het schriftelijk product niet beoordeeld worden.