



Hoe tevreden zijn ze eigenlijk?

Een onderzoek naar mate van tevredenheid van de medewerkers en cliënten van de gebiedsteams van Altrecht te Utrecht over de baliemedewerkers van de betreffende gebiedsteams.

Scriptieonderzoek

Timur Ünal

357537

10-01-2022

Soedesh Basdew & Jo Keijzer

Jaap Veldhuijzen & Guido Roemer

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie van Timur Ünal, een toegepaste psycholoog in opleiding. Deze scriptie is geschreven voor een afstudeerproject aan de hogeschool Saxion. Het is in opdracht gemaakt van de baliemedewerkers van Altrecht, locatie Utrecht. Altrecht is een grote psychiatrische instelling in midden Nederland. De locatie waar deze scriptie voor is geschreven is het Willem Arntsz (WA) Huis te Utrecht. Samen met de opdrachtgever is gezocht naar een onderwerp dat relevant is voor de praktijk en tegelijkertijd de gezamenlijke interesse van de onderzoeker en de opdrachtgever heeft. Bij het kiezen van een onderwerp is nadrukkelijk gekeken naar relevantie voor de beroepspraktijk en aansluiting bij de opleiding Toegepaste Psychologie. Er is gesproken over eventuele knelpunten en vraagstukken binnen de praktijk. Hier kwamen diverse onderwerpen naar boven maar de meest belangrijke bleek toch wel de vraag hoe tevreden de medewerkers en de cliënten zijn over het werk van de balie medewerkers.

Deze scriptie is met name interessant voor de opdrachtgever. In tweede instantie kan het eventueel ook interessant zijn voor medewerkers van vergelijkbare afdelingen bij andere instellingen.

Er is onderzoek gedaan naar de mate van tevredenheid van de medewerkers en cliënten van het gebiedsteam met betrekking tot het werk van de baliemedewerkers.

De scriptie bestaat uit vijf hoofdstukken. In hoofdstuk 1 wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. Vervolgens is er in hoofdstuk 2 te lezen wat de vraag en doelstelling is van het onderzoek. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de onderzoeksmethodes. In hoofdstuk 4 zijn de resultaten te lezen en ten slotte in hoofdstuk 5 de conclusie, discussie en enige aanbevelingen.

Deze scriptie is mede tot stand gekomen door mijn twee begeleiders vanuit hogeschool Saxion, Drs. J. Veldhuijzen en Drs. J. Roemer, als eerste wil ik hen via deze weg dan ook nogmaals bedanken. Ook bedank ik mw. J. Keijzer en dhr. S. Basdew, de baliemedewerkers van de gebiedsteams van Altrecht en de opdrachtgevers, voor de prettige samenwerking en de vrijheid die zij mij hebben gegeven tijdens het proces. Verder bedank ik Dr. E. Korendijk, (docent statistiek Universiteit Wageningen) voor adviezen m.b.t. data analyses en interpretatie van de resultaten. Ten slotte wil ik graag de vele mensen in mijn directe omgeving bedanken, die mij hebben gesteund en gemotiveerd tijdens het uitvoeren van dit onderzoek.

Timur Ünal

Hilversum, 10-01-2021

Samenvatting

Dit onderzoek is verricht voor de GGZ Instelling : Altrecht locatie Utrecht.

De opdrachtgever zijn de medewerkers van de balie die de gebiedsteams van locatie Utrecht ondersteunen. In samenspraak met hen is er tot de onderzoeksvraag gekomen. Zij hadden het vermoeden dat de cliënten en medewerkers gebiedsteams tevreden waren over hun werkzaamheden. Maar welke werkzaamheden er invloed hadden op de tevredenheid en hoe tevreden beide partijen zijn, was onbekend. Hierdoor is er tot de volgende vraag gekomen die in dit onderzoek beantwoord wordt: *In welke mate zijn de medewerkers en cliënten van de gebiedsteams tevreden over de werkzaamheden van de baliemedewerkers van Altrecht te Utrecht?*

Om het probleem beter te bestuderen en de eerste onderzoeksvraag te beantwoorden is er eerst een literatuuronderzoek gedaan. Hier is gekeken naar medewerkers en cliënttevredenheid en factoren die dit mogelijk beïnvloeden. De belangrijkste zaken die er uit kwamen is dat tevredenheid vooral een ervaring is die je meet en dat er diverse factoren zijn die de mate van tevredenheid kunnen beïnvloeden. Hier zijn er aan de hand van het literatuuronderzoek die factoren, ook wel variabelen genoemd, verdeeld onder constructen die gemeten zijn tijdens de interviews en enquêtes. Aan de hand van de variabelen en constructen is er ook een conceptueel model ontworpen, hierin kan je zien dat vermoedelijk de constructen met bijbehorende variabelen, invloed hebben op de mate van tevredenheid, hetgeen wat gemeten wordt in dit onderzoek.

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is er gebruik gemaakt van vier deelvragen. De eerste deelvraag is beantwoord met literatuur, die gaat over wat tevredenheid is. De tweede deelvraag is beantwoord door de functieomschrijving te vergelijken met de antwoorden uit de interviews, die vraag gaat over de werkzaamheden en functie van de baliemedewerkers. Ten slotte gaan de laatste twee vragen over de tevredenheid van de medewerkers en cliënten. Deze zijn beantwoord aan de hand van afgenomen interviews en enquêtes.

De populatie voor de enquêtes en interviews zijn de medewerkers en cliënten van de gebiedsteams. Er is naar gestreefd om een zo groot aantal mogelijk van hen als respondent te gebruiken. In dit geval werd onder medewerkers alle medewerkers van de gebiedsteams verstaan die gebruik maken van de diensten van de balie. Deze medewerkers hebben allen te maken met EPA (zie hoofdstuk één) cliënten en gebruiken de diensten van de balie voor hun werkzaamheden met deze groep. De totale populatie van cliënten die langskomen bij de balie of er anderszins direct mee te maken heeft bestaat uit ongeveer 70 mensen. De cliënt respondenten waren voornamelijk degenen die gedurende het onderzoek ook fysiek langs zijn gekomen op locatie van de balie. Ook zijn er wat respondenten geweest die via hun behandelaar de enquête thuis hebben gekregen. Uiteindelijk zijn er 35 enquêtes door medewerkers ingevuld en 39 door cliënten en bij beide groepen zijn er drie interviews afgenomen.

Nadat alle data geanalyseerd is en de vier deelvragen zijn beantwoord, is er tot de volgende conclusie gekomen: de medewerkers en cliënten van de gebiedsteams zijn in hoge mate tevreden over de werkzaamheden van de baliemedewerkers van Altrecht. Er is geconcludeerd dat de werkzaamheden van de balie naar tevredenheid worden uitgevoerd voor medewerkers én cliënten.

Het onderzoek is afgesloten met een discussie en daaruit voortvloeiende aanbevelingen. De belangrijkste punten uit de discussie zijn dat er niet genoeg onderscheid is gemaakt tussen de twee respondenten groepen waardoor er niet met elkaar vergeleken kon worden of er significante verschillen waren. De bijbehorende aanbeveling is dan ook om met een vervolg/herhaal onderzoek dit beter te scheiden zodat er ook goed met elkaar vergeleken kan worden.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Hoofdstuk 1: Inleiding	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Onderzoeksvraag en deelvragen	9
1.3 Opdrachtgever en doelstelling	9
1.4 Doelgroep onderzoek	10
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader	11
2.1 Zoektermen	11
2.2 Tevredenheid	11
2.3 Cliënttevredenheid & cliëntervaring	12
2.4 cliënttevredenheid goed meten	13
2.5 Medewerkerstevredenheid	14
2.6 Hypotheses	14
2.7 Conclusie en conceptueel model	14
Hoofdstuk 3 Methodes van onderzoek	17
3.1 Onderzoeksontwerp: mixed method	17
3.2 Populatie en steekproef	18
3.3 Onderzoeksinstrumenten	19
3.4 Onderzoeksprocedures	20
Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten	21
4.1 Respons	21
4.2 Betrouwbaarheid	21
4.3 Resultaten	22
Hoofdstuk 5: Conclusies, discussie en aanbevelingen	24
5.1 Tevredenheid	24
5.2 Functie baliemedewerkers	24
5.3 Tevredenheid medewerkers en cliënten	24
5.4 Conclusie	25
5.5 Discussie	25
5.6 Aanbevelingen	26
Bijlage 1 enquêtes	31
Bijlage 2 interviews in verbatim	38

Bijlage 3. gecodeerde interviews	64
Bijlage 4. Plan van aanpak en evaluatie opzet voor de aanbevelingen	65
Bijlage 5. Functietypering baliemedewerkers	66
Bijlage 6. Interviewvragen	71
Bijlage 7. Eigen werk verklaring	72

Hoofdstuk 1: Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven, met de daaruit voortvloeiende probleemstelling, doelstelling en relevantie voor de beroepspraktijk. Vervolgens worden de hoofdvraag en de bijbehorende deelvragen beschreven.

1.1 Aanleiding

Sinds 2015 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) (Rijksoverheid, g.d.) ingevoerd. Daar waar voorheen de WMO nog via de AWBZ werd uitgevoerd is onder het toenmalige kabinet besloten om de uitvoering (deels) te decentraliseren waardoor de zorgtoewijzing voor, destijds, ca. 800.000 Nederlanders bij andere (semi) overheidsorganisaties is komen te liggen. Dit had voor veel gezondheidsorganisaties, zo ook voor Altrecht, een grote invloed.

Altrecht is een organisatie waar mensen met een ernstige en complexe psychiatrische ziekte terecht kunnen voor specialistische behandeling. Het is gevestigd in midden Nederland en zit op verschillende locaties (Altrecht, 2021).

Dit onderzoek wordt uitgevoerd voor Altrecht en dan specifiek voor de baliemedewerkers van de gebiedsteams van Altrecht locatie Utrecht. Een gebiedsteam is een netwerk bestaande uit meerdere teams vanuit organisaties met verschillende expertises die werken in een specifiek gebied. Altrecht heeft 15 gebiedsteams, wat vroeger F-ACT, ACT (Assertive Community Treatment) en bemoeizorg was, is nu samengebracht tot 15 gebiedsteams GGZ en 1 bovenregionaal team in de vier WMO-regio's: Lekstroom, Utrecht West, Utrecht Zuidoost en Utrecht Stad. Het zijn multidisciplinaire teams die zich richten op de behandeling van mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen (EPA) (Psychosenet, 2021). De baliemedewerkers van de gebiedsteams zijn de eerste schakel voor zowel de cliënten als de medewerkers van de gebiedsteams. Hun takenpakket is erg divers maar hun hoofdtaak is de ondersteuning van de gebiedsteams. Denk hierbij aan de telefoon aannemen en doorschakelen naar de goede medewerker, cliënten ontvangen, cliënten doorverwijzen, etc. Deze taken staan concreet beschreven in bijlage 5.

De baliemedewerkers die de gebiedsteams van Altrecht te Utrecht ondersteunen bij hun werkzaamheden hebben het gevoel dat de werkzaamheden die zij uitvoeren bijdragen tot tevredenheid bij cliënten en medewerkers. "Ze zijn een onmisbare spilfiguur voor ons (casemanager gebiedsteam West-Binnenstad) en de cliënten" (I. Sigger, persoonlijke communicatie, 15 juli 2021). Dit berust echter slechts op vermoeden en dit is nooit onderzocht. Omdat de baliemedewerkers dus niet weten of het waar is, en als het waar is niet weten welke werkzaamheden wel en niet positief worden ontvangen, kan het zo zijn dat zij hun werk niet optimaal uitvoeren momenteel. Ook lijkt het er sterk op dat zij veel meer doen dat wat tot hun concrete taken behoort.

Het lijkt erop dat zij steeds meer taken zijn gaan doen na de verschuiving van de indeling van de zorg, oftewel: de transitie. In 2015 vond er een transitie plaats met betrekking tot de Algemene wet bijzondere ziektekosten (AWBZ) naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Met de invoering van de WMO richten de gemeenten zich op de financiering van de zorg en ondersteuning van alle burgers (Westen, 2017). De gemeente is ook verantwoordelijk voor een deel van de zorg voor mensen met psychiatrische problematiek(en), zoals inloop en dagbesteding, beschermd wonen en inclusie (van Erp & Couwenberg, 2018). Doordat de gemeente verantwoordelijk is geworden voor de zorg voor haar burgers is er meer nadruk gekomen op wijkgericht werken (Kenniscentrum Phrenos, 2021).

In het kader van deze transitie zijn bij Altrecht onder andere de gebiedsteams ontstaan, waardoor de baliemedewerkers ook de huidige functie hebben gekregen.

Hiervoor hadden zij een ondersteunende functie voor de ACT teams en klinieken die vielen onder de eenheid Psychiatrie & Verslaving.

De medewerkers van de balie focussen zich voornamelijk op de cliënten en de medewerkers van de gebiedsteams. De baliemedewerkers realiseren zich dat ze een ondersteunende functie hebben en dat het daarom voor hen van belang is om te weten hoe hun werk door medewerkers en cliënten wordt ervaren. Met dit onderzoek willen zij graag die vraag beantwoord hebben. De meerwaarde van dit onderzoek (vergeleken met dat de baliemedewerkers zelf vragen aan medewerkers en cliënten hierover stellen) is dat dit onderzoek systematisch van opzet is en dat de onderzoeker geen belanghebbende is, waardoor vermoedelijke tijdens de enquêtes en interviews medewerkers en cliënten zich vrijer zullen voelen om eerlijk te zijn. Daarnaast is er dan in kaart gebracht welke werkzaamheden invloed hebben op de mate van tevredenheid. De baliemedewerkers kunnen hun werk zo nog verder optimaliseren.

1.2 Onderzoeksvraag en deelvragen

Naar aanleiding van de informatie in de vorige paragraaf is, de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

In welke mate zijn de medewerkers en cliënten van de gebiedsteams tevreden over de werkzaamheden van de baliemedewerkers van Altrecht te Utrecht?

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende vier deelvragen opgesteld:

1. Wat wordt verstaan onder tevredenheid?
2. Wat houdt de functie in van de baliemedewerkers?
3. Hoe tevreden zijn de gebiedsteams medewerkers over de balie?
4. Hoe tevreden zijn de cliënten over de balie?

1.3 Opdrachtgever en doelstelling

Dit onderzoek wordt gedaan in opdracht de baliemedewerkers van de gebiedsteams van Altrecht te Utrecht. Altrecht is een gespecialiseerde GGZ instelling. De gespecialiseerde GGZ is bedoeld voor cliënten en cliënten met zware, complexe psychische aandoeningen, zoals ADHD, schizofrenie, angststoornis, persoonlijkheidsstoornis of een ernstig trauma. De cliënten worden behandeld door een psychiater en/of een klinisch psycholoog. De behandeling kan plaatsvinden in een psychiatrische instelling, ziekenhuis, maar ook op locatie. Deze behandelingen worden zowel klinisch als ambulant uitgevoerd, dat ligt aan de wens van de cliënt en de inschatting van de hoofdbehandelaar over wat het beste traject is (Rijksoverheid, g.d.).

De missie van Altrecht luidt als volgt: "Bij Altrecht gaan we uit van de eigen kracht van mensen. Met specialistische diagnostiek en behandeling helpen we kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen met een psychiatrische aandoening de regie over hun leven te behouden en hun rol in de samenleving weer op te pakken. Samen werken we aan ontwikkeling en herstel in al zijn facetten, ook als dat soms ingewikkeld of zelfs onmogelijk lijkt" (Altrecht, 2021).

De uitkomsten van het onderzoek kunnen de balie inzicht geven in welke mate de cliënten en medewerkers van de gebiedsteams tevreden zijn over hun werkzaamheden. Met deze inzichten is het mogelijk deze werkzaamheden te concretiseren en te verbeteren.

Om helder te krijgen welke factoren de tevredenheid beïnvloeden, is er een literatuurstudie gedaan die in het volgende hoofdstuk staat beschreven. Aan de hand hiervan worden er constructen gemaakt om zo specifiek te meten welke variabele van invloed zijn op de mate van tevredenheid. Met de informatie uit het onderzoek worden ook aanbevelingen geschreven. Concreet betekent dit dus dat dit onderzoek zich richt op de vraag: welke werkzaamheden beïnvloeden de mate van tevredenheid? De doelstelling van dit onderzoek is dan ook om een antwoord op deze vraag te formuleren opdat baliemedewerkers hun werkzaamheden kunnen optimaliseren.

De concrete doelstelling is:

De baliemedewerkers van de gebiedsteams van Altrecht, locatie Utrecht weten welke werkzaamheden invloed hebben op de mate van tevredenheid van de medewerkers en cliënten van de gebiedsteams en kunnen hierdoor hun werkzaamheden optimaliseren.

1.4 Doelgroep onderzoek

De doelgroep van dit onderzoek zullen de cliënten en de medewerkers zijn waarmee de balie te maken heeft. De cliënten zijn mensen met een ernstig psychiatrische aandoening (EPA). De omschrijving van de definitie EPA loopt erg uiteen. Een veel gehanteerde definitie luidt: "Een cliënt met een psychiatrische stoornis volgens DSM, die niet klachtenvrij is (wisselend in ernst en intensiteit is mogelijk), met langdurend beloop (minimaal 2 jaar) en beperkingen in het sociaal en/of maatschappelijk functioneren" (Delespaul & de consensusgroep EPA, 2013).

De gebiedsteams werken voornamelijk met mensen met schizofrenie en andere psychotische stoornissen. Onder deze stoornis wordt een aandoening verstaan waarbij psychotische symptomen optreden met stoornissen in het denken, voelen en handelen. Mensen laten vaak vreemd en oninvoelbaar gedrag zien en zijn dikwijls vervreemd van zichzelf en anderen.

Schizofrenie en andere psychotische stoornissen hebben meerdere oorzaken waarbij het vermoedelijk gaat om een samenspel van biologische-, psychologische- en omgevingsfactoren. Duidelijk is dat erfelijke aanleg een belangrijke rol speelt (Blanken, Clijsen, Paske, Garenfeld, & Piere, 2016). Schizofrenie en andere psychotische stoornissen worden gekarakteriseerd door positieve en negatieve symptomen. Positieve symptomen zijn wanen, hallucinaties en/of verwardheid. Hierbij gaat het om symptomen die verschijnen. Negatieve symptomen betreft het verdwijnen of afwezig zijn van normaal gedrag doordat iemand weinig emoties uit in mimiek en gebaar, geen of weinig initiatief neemt, zich sociaal terugtrekt en weinig spreekt (Molen & Lankveld, 2015). Schizofrenie en andere psychotische stoornissen hebben gevolgen op verschillende domeinen. Er kan sprake zijn van controleverlies, functionele cognitieve problemen, emotionele afvlakking, sociale cognitieve problemen, depressieve stemmingsklachten, angst, agitatie, agressie, sociale uitsluiting, verlies van vaardigheden en stigmatisering (Blanken et al, 2016).

Naast de cliënten richt dit onderzoek zich ook op de medewerkers van de gebiedsteams. De medewerkers zijn van verschillende disciplines (zoals artsen in opleiding, psychiaters, psychologen, casemanagers, verpleegkundige en teammanagers), gender, leeftijd en teams.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Naar aanleiding van het vaststellen van de probleemstelling en de daarbij behorende onderzoeksvragen, is er een literatuurstudie gedaan. De uitkomsten daarvan zijn te lezen in dit hoofdstuk.

2.1 Zoektermen

Na het in kaart brengen van het probleem dat onderzocht wordt is er een literatuurstudie uitgevoerd. Om dit gericht te doen is het uitgevoerd aan de hand van zoektermen. De zoektermen zijn tot stand gekomen na gesprekken met cliënten, baliemedewerkers, en enkele medewerkers van verschillende gebiedsteams. Deze gesprekken zijn niet vastgelegd omdat ze niet worden meegenomen met te bepalen resultaten van het onderzoek. De zoektermen die uit de gesprekken naar voren zijn gekomen en die zijn:

- Cliënttevredenheid en cliëntervaring
- Psychiatrische aandoeningen en EPA
- Medewerkerstevredenheid
- Factoren tevredenheid

In veel literatuur wordt gesproken van patiënten, maar tegenwoordig is het in de GGZ meer gebruikelijk is om te spreken van cliënten. (S. Basdew, persoonlijke communicatie, 08-06-2021). Daarom is ervoor gekozen om in dit onderzoek over cliënten te spreken. Met deze zoektermen is gezocht in de Google Scholar, EBSCO en Springer Link.

2.2 Tevredenheid

In dit onderzoek wordt onderzocht hoe tevreden de medewerkers en cliënten zijn over de werkzaamheden van de balie. Tevredenheid is het kernwoord voor het literatuuronderzoek. In deze paragraaf wordt verder ingegaan op de verschillende definities/belevingen van tevredenheid.

Er is geen eenduidig gedefinieerd begrip voor wat tevredenheid inhoudt, echter wordt tevredenheid het meest omschreven in de literatuur als de evaluatie van een proces, waarbij emotie en gemoedstoestand centraal staan (Bloemer, 1993; Bigne, Andreu & Gnoth, 2005). Tevens is tevredenheid een uitsluitend subjectieve ervaring. Daarom is het belangrijk om met goede meetinstrumenten te werken als je een betrouwbaar onderzoek wilt neerzetten over tevredenheid.

Er zijn verschillende thema's die worden geassocieerd met tevredenheid. Eén hiervan is psychologisch comfort. Dit gaat bijvoorbeeld over het gevoel van controle, eigenaarschap, welzijn en thuishoren in de werkomgeving (Grawitch, Munz, Elliott & Mathis, 2003).

Ook betrokkenheid is volgens divers onderzoek een belangrijke pijler in tevredenheid. Aspecten zoals een opgeruimde en schone werkplek hebben hier invloed op (Kenrick, Griskevicius, Neuberg & Schaller, 2010). Bij Altrecht wordt de ruimte van de gebiedsteams door de baliemedewerkers onderhouden. Hierin kunnen zij dus ook op een manier bijdragen aan de tevredenheid van de medewerkers.

2.3 Cliënttevredenheid & cliëntervaring

Door de jaren heen is er veel onderzoek gedaan over cliënt- dan wel cliënttevredenheid. De meeste onderzoeken laten zien dat het belangrijk is om binnen een zorginstelling goed te weten hoe tevreden je cliënten zijn. Het draagt namelijk daadwerkelijk bij aan een betere behandeling van de cliënten (Essenburgh, 2021). Doordat de baliemedewerkers ook een aandeel hebben in het cliëntencontact, hebben zij mede hierdoor ook meteen een aandeel in de cliënttevredenheid.

Wat als eerst volgens onderzoek duidelijk moet zijn is of het gaat over cliëntervaring of cliënttevredenheid. Het meten van cliëntervaringen en cliënttevredenheid wordt in de gezondheidszorg, zowel in de lichamelijke als geestelijke, steeds belangrijker om de kwaliteit van zorg te beoordelen. Echter, het concept van cliëntervaring is verrassend complex en wordt vaak gelijkgesteld aan cliënttevredenheid (Essenburgh, 2021).

Cliënttevredenheid is vaak persoonlijk en gaat om de beleving, terwijl cliëntervaring over het toetsen van een gedefinieerde standaard van zorg gaat. Subjectief tegenover objectief (Evans & Tärneberg, 2018; Dunsch, Evans, Macis & Wang, 2018).

Hoewel de termen cliëntervaring en cliënttevredenheid vaak door elkaar worden gebruikt, is er wel een onderscheid tussen beide. Cliëntervaring omvat alle interacties die een cliënt heeft met de zorg en hoe hij die ervaart. Er kan daarbij aan worden gedacht aan de ontvangst door de receptionist en de zorg door psychiaters, verpleegkundigen en andere zorgverleners. Bij het meten van cliëntervaring wordt gekeken of iets dat had moeten gebeuren ook daadwerkelijk is gebeurd. Cliënttevredenheid is gebaseerd op de verwachtingen van de cliënt ten aanzien van de zorg en of aan die verwachtingen is voldaan. Hierdoor kunnen twee mensen die identieke zorg krijgen totaal verschillend scoren op cliënttevredenheid (Essenburgh, 2021). Hieronder is in een tabel uitgetekend hoe dit verschil er uitziet.

Cliëntervaring versus cliënttevredenheid

	PATIËNTERVARING	PATIËNTETVREDENHEID
DEFINITIE	 De som van alle interacties tussen zorgverleners die van invloed zijn op de perceptie van de patiënt.	 De mate waarin patiënten de ontvangen zorgverlening als effectief of gunstig beoordelen.
BENADERING	 Multidimensionaal	 Eendimensionaal
FOCUS	 Kwaliteit	 Tevredenheid
VERTEKENING	 Klein	 Groot

ESSENBURGH
CARE MATTERS

Figuur 1

Gegevens afkomstig van Essensburgh (2021).

2.4 cliënttevredenheid goed meten

Om een zo'n goed mogelijk beeld te krijgen is er literatuuronderzoek gedaan naar de wijze(n) waarop de mate van cliënttevredenheid in vergelijkbaar onderzoek is gemeten.

Cliënten zijn geneigd om kort na de behandeling een positief oordeel te geven. De kans op een positief oordeel is ook groter als de vragen positief zijn geformuleerd. Verder is tevredenheid vanwege de subjectiviteit moeilijk om goed te meten en hiermee dus minder betrouwbaar (DiGioia, Greenhouse & Levinson, 2007; Charmel & Frampton, 2008).

Onderzoek van Meterko, Wright, Lin, Lowy en Cleary (2010) onder cliënten met hartziekten toont aan dat een positieve cliëntervaring effect heeft op de mortaliteit.

Greenfield, Kaplan, Ware Jr., Yana en Frank (1988) lieten in 1988 al zien dat het actief meedoen aan een behandeling en daaruit volgende positieve cliëntervaring ervoor kan leiden dat cliënten een betere kwaliteit van leven hebben.

Cliënten zijn daarnaast ook meer trouw aan hun therapie op het moment dat ze positief zijn over hun ervaringen (Doyle, Lennox & Bell, 2013; Beach, Keruly & Moore, 2006).

Als laatste voordeel van een hoge cliënttevredenheid is er een verband aangetoond dat er minder personeelsverloop en een groter werkplezier is onder zorgmedewerkers. Zij zien immers een positief resultaat van hun behandeling en krijgen dit ook terug als feedback. Dit komt ook ten goede aan cliënten, het is voor cliënten fijn om niet veel personeelwisseling te hebben binnen bijvoorbeeld een instelling (Agency of Healthcare Research & Quality, 2016).

2.5 Medewerkerstevredenheid

Door de invoering van de Zorgverzekeringswet in 2006 heeft er een verschuiving plaatsgevonden van een aanbod naar een vraag gestuurd zorgstelsel, waarbij een toename in de kwaliteit van zorg één van de speerpunten was. Middels het meten van cliëntwaardering wordt het mogelijk op een bepaalde manier de kwaliteit van zorg zichtbaar te maken. Uit diverse studies blijkt dat kwaliteit van zorg en cliëntwaardering samenhangen met tevredenheid van zorgprofessionals. Er is onderzocht in hoeverre medewerkerstevredenheid invloed heeft op de cliëntwaardering voor de dienstverlening, en welke aspecten daarbij een rol spelen (Groeneboom, 2012).

Tevreden medewerkers zorgen vaker voor tevreden cliënten en andersom. Verder speelt bij medewerkerstevredenheid de sfeer op de werklocatie een grote rol, dit geldt ook voor de cliënt waardering. Daarnaast zie je veel dat medewerkers uit de zorg het als groot belang ervaren om een hoge cliënttevredenheid te behalen (Groeneboom, 2012). Het is dus aannemelijk om te denken dat een goede werksfeer bijdraagt aan tevreden medewerkers, wat op hun beurt weer zorgt voor meer tevreden cliënten.

Uit een onderzoek naar hoe mensen zichzelf meer tevreden kunnen voelen op hun werkplek zijn diverse antwoorden gekomen (Stichting Bedrijfsfond Apotheken, 2021). Zo is één van de punten die uit het onderzoek naar voren komt het belang van communicatie en contact met cliënten. Een ander punt is hoe het gebouw is vormgegeven en is ingericht. Ook komt er uit dat als administratie deels uit handen wordt genomen en goed op orde is, het mensen ook meer tevreden laat voelen (SBA, 2021).

2.6 Hypotheses

Aan de hand van de literatuurstudie, in samenhang met de vragen zijn de volgende hypothesen opgesteld voor het huidige onderzoek:

1. Medewerkers zijn tevreden over baliewerkzaamheden (tevredenheidsscore 3 of hoger);
2. Cliënten zijn tevreden over baliewerkzaamheden (tevredenheidsscore 3 of hoger);

Deze hypothesen zijn opgesteld om vast te stellen of cliënten en medewerkers tevreden zijn over de dienstverlening door de baliemedewerkers. Aangezien er een vijf-punt Likertschaal is gehanteerd wordt verondersteld dat een gemiddelde score van 3 of hoger, duidt op tevredenheid.

2.7 Conclusie en conceptueel model

Door het literatuuronderzoek zijn diverse variabelen (zie tabel 1) naar voren gekomen die vermoedelijk invloed hebben op de mate van tevredenheid. Alle variabelen zijn in dit hoofdstuk in eerdere paragrafen naar voren gekomen. De betreffende variabelen zijn naast de werkzaamheden gehouden van de baliemedewerkers en zo zijn ze geordend in bijbehorende constructen. Die constructen zijn gemaakt aan de hand van de functieomschrijving van de baliemedewerkers. Veelal wordt er in dit onderzoek gerefereerd aan die constructen. (Zie voor de uitgebreide functieomschrijving bijlage 5). Het doel is om per construct te meten of en hoe tevreden de respondenten hierover zijn.

Tabel 1

Constructen en bijbehorende variabelen

Construct	Bijbehorende variabele
Opvang cliënten	Communicatie & contact cliënten (2.5) Kwaliteit zorg (2.2)
Administratieve werkzaamheden	Administratie op orde (2.5) Administratie uit handen nemen (2.5)
Receptie werkzaamheden	Zorgen voor opgeruimde werkplek (2.1) Mensen ondersteunen (2.1) Kwaliteit van zorg (2.5)
Overige werkzaamheden	Goede werksfeer (2.5) Hygiënische werkomgeving (2.1) Verzorgde Balie (2.5) thuishoren in de werkomgeving (2.1)

Hierboven een overzicht van de constructie met bijbehorende variabelen (met een verwijzing naar de paragraaf waarin genoemd variabele aan de orde is geweest).

Aan de hand van de variabelen en constructen is het volgende conceptueel model gemaakt :

Conceptueel model werkzaamheden naar tevredenheid



Figuur 2

In bovenstaand conceptueel model is weergegeven bij welke factoren welke variabelen horen en hoe deze invloed hebben op het omvattende construct 'tevredenheid'.

Aan de hand van het conceptueel model worden er in het volgende hoofdstuk methodes beschreven hoe er analyses kunnen worden gedaan om de constructen te kunnen meten.

Hoofdstuk 3 Methodes van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op welke methodes er voor dit onderzoek gebruikt worden en waarom er voor deze methodes gekozen is.

3.1 Onderzoeksontwerp: mixed method

De hoofdvraag van dit onderzoek zal beantwoord worden met behulp van meerdere dataverzamelingsmethodes oftewel de mixed method (Baarda, et al., 2013). Het gebruik van de mixed method wordt in dit onderzoek gedaan om het kwantitatieve deel, de vragenlijst, te ondersteunen met een kwalitatief deel, de interviews. De enquêtes worden ingezet omdat je op deze manier makkelijk veel mensen kan meten, zodat je een goed beeld krijgt van een groot deel van de populatie in een relatief korte tijd. Door enquêtes hebben ook mensen het idee dat zij een stem hebben en enquêtes geven harde cijfers weer (SurveyMonkey, 2022). Daarnaast kost het een respondent relatief weinig tijd om een vragenlijst in te vullen, er wordt dus niet veel gevraagd van een respondent voor het invullen van een vragenlijst. Omdat er bij de enquêtes niet kan worden doorgevraagd en er wel meer diepgang gewenst is, zijn de interviews ingezet. Met de interviews kan je de individuele opvattingen en meningen van mensen goed te weten komen (allesovermarktonderzoek, 2022). Dat is wat in dit onderzoek van belang is.

De mixed method bestaat voor dit onderzoek dus uit twee delen:

1. Een vragenlijst/enquête voor kwantitatieve data
2. Een aantal interviews voor kwalitatieve data

Voor de enquêtes is er gekozen voor een ontwerp dat de onderzoeker zelf heeft gemaakt. De vragen zijn gebaseerd op de functieomschrijving van de baliemedewerkers. De functieomschrijving is opgedeeld in vier resultaatgebieden zoals te zien is in bijlage 5. Van deze resultaatgebieden zijn vier constructen gemaakt, zoals te zien is tabel 2.

Tabel 2

Opbouw van vragen per construct

Constructen	Vragen medewerkers	Vragen cliënten
Opvang van cliënten	6	5
Receptiewerkzaamheden	7	4
Administratieve werkzaamheden	6	2
Overige werkzaamheden	4	3
Cijfer	1	1
Open vraag	1	1
Totaal	23	16

Deze vier resultaatgebieden in de functietypering zijn verder verdeeld in deelresultaten. Aan de hand van deze deelresultaten zijn de vragen van de vragenlijsten opgesteld. Omdat er door de onderzoeker geen gevalideerde vragenlijsten kon worden gevonden die aansloten bij het doel voor dit onderzoek is er besloten de deelresultaten uit te werken in vragen.

Er is een verschil gemaakt in welke deelresultaten uit de functietypering zijn gebruikt voor de vragenlijsten van de medewerkers en de cliënten, omdat een aantal deelresultaten (zoals vraag 17: 'ik ben tevreden over de manier waarop postbussen en mailgroepen worden beheerd door de balied medewerkers') alleen van belang zijn voor medewerkers. Voor de vragenlijst van de medewerker zijn 21 vragen opgesteld en voor de vragen van de cliënten zijn veertien vragen opgesteld. Voor beide enquêtes zie bijlage 1.

Het doel van de kwantitatieve methode is dat er op een gestructureerde wijze informatie kan worden gevonden over wat de cliënten en medewerkers vinden van de werkzaamheden van de balie. Tevens kan er met vragenlijsten een groot aantal respondenten worden bereikt in een relatief korte tijd. Daarnaast kost het een respondent relatief weinig tijd om een vragenlijst in te vullen, er wordt dus niet veel gevraagd van een respondent voor het invullen van een vragenlijst.

De kwalitatieve methode zal worden uitgevoerd door middel van semigestructureerde interviews (Baarda, 2019). Voor deze interviews zijn negen vragen opgesteld (zie bijlage 6) om het gesprek op het thema te houden, bij elk antwoord op een vraag wordt getracht door te vragen naar het 'waarom'. Dit wordt o.a. bereikt door de respondent te vragen om toelichting te geven op de antwoorden.

3.2 Populatie en steekproef

Onder de medewerkers worden alle medewerkers van de gebiedsteams verstaan die gebruik maken van de diensten van de balie. Deze medewerkers hebben allen te maken met EPA cliënten en gebruiken de diensten van de balie voor hun werkzaamheden met deze groep. Deze teams zijn multidisciplinair opgesteld en bestaan dus uit meerdere functies. De mensen die in deze teams zitten zijn: psychiaters en psychologen, AIOS'en (Arts in opleiding tot specialist), (psychiatrisch-) verpleegkundigen, agogen, casemanagers, ervaringsdeskundigen en teamleiders. De totale populatie van deze teams bestaat uit ongeveer 60 mensen. Voor de medewerkers is er gekozen voor een online vragenlijst die naar hen zal worden verstuurd via een link.

De totale populatie van cliënten die langskomen bij de balie of er anderszins direct mee te maken heeft bestaat uit ongeveer 70 mensen. De cliënt respondenten zal voornamelijk bestaan uit cliënten die langskomen bij de balie voor welke reden dan ook, het overige deel zal een papieren vragenlijst worden gegeven door zijn/haar behandelaar (gebiedsteammedewerker) bij een huisbezoek of andere externe afspraak. Zo veel als mogelijk zullen bij de balie de respondenten worden gevraagd om mee te werken aan dit onderzoek, maar ook juist de gebiedsteammedewerker zal worden gevraagd een vragenlijst mee te nemen. De behandelaar heeft soms een betere ingang waardoor er mogelijk een hoger aantal respondenten is.

De steekproefomvang van de medewerkers zal afhangen van de respons bereidheid, maar er wordt gestreefd naar een respons van minimaal 35. De steekproefomvang van de cliënten hangt af van het aantal cliënten dat ten tijde van het onderzoek bij de balie langskomt dan wel met een vragenlijst door een medewerker wordt benaderd én van de bereidheid tot medewerking van benaderde cliënten.

3.3 Onderzoeksinstrumenten

Zoals al eerder benoemd wordt een deel van de onderzoeksvraag beantwoord met enquêtes die worden afgenomen bij cliënten en medewerkers van de gebiedsteams. De vragenlijsten zullen gaan over de tevredenheid van de cliënt en gebiedsteam medewerker over de werkzaamheden van de balie. Bij het opstellen van een enquête is het meest gebruikelijk om voor een Likertschaal te kiezen. De Likertschaal is een methode om gegevens te kunnen voorzien van een ordinaal meetniveau. De Likertschaal bestaat uit tellingen over een onderwerp, waarover de respondent zijn mate van instemming kan aangeven. Je hebt diverse mogelijkheden voor antwoordschalen, in dit onderzoek is er gekozen voor een 5-punts Likertschaal. Hiervoor is gekozen omdat er aanwijzingen uit experimenten op basis van de meettheorie dat mensen over het algemeen niet goed onderscheid maken tussen meer dan 5 verschillende antwoordcategorieën (onderzoekdoen.nl, 2022). Minder dan 5 antwoordopties zou te weinig onderscheid geven in de mate van tevredenheid.

De vragen zijn opgesteld zijn aan de hand van oriënterende gesprekken met medewerkers (zie hoofdstuk 2) en de functietypering van de baliemedewerkers. De vragenlijst bestaat uit variabelen die in de survey zijn verdeeld over constructen. Ten slotte is er aan het einde van de vragenlijst gevraagd om een cijfer te geven van 1 tot 10.

De vragenlijsten van de cliënten en medewerkers wijken iets van elkaar af, omdat de werkzaamheden die de baliemedewerkers verrichten voor cliënten niet allemaal hetzelfde zijn als die voor medewerkers. Zie voor een verdeling van de vragen per variabele/construct de tabellen hieronder.

Tabel 3

Construct en bijbehorende vragen van de cliënten

Constructen	bijbehorende vragen
Opvang van cliënten	1 t/m 5
Receptiewerkzaamheden	6 t/m 9
Administratieve werkzaamheden	10 & 11
Overige werkzaamheden	12 t/m 14

Tabel 4

Construct en bijbehorende vragen van de medewerkers

Constructen	bijbehorende vragen
Opvang van cliënten	1 t/m 5
Receptiewerkzaamheden	7 t/m 12
Administratieve werkzaamheden	13 t/m 17
Overige werkzaamheden	18 t/m 21

Naast de enquête vragenlijsten, zijn er ook vragenlijsten ontworpen voor de interviews. Hierbij is gebruik gemaakt van open vragen. De open vragen die gesteld worden zullen voornamelijk gaan over wat de respondenten als goed ervaren over werkzaamheden van de balie en wat er verbeterd zou kunnen worden aan deze werkzaamheden. Ook gaat het over hoe tevreden de medewerkers en cliënten zijn en met welke factoren hun tevredenheid samenhangt. Er is gekozen voor semi gestructureerde interviews zodat de interviewer kan doorvragen op onderwerpen die relevant lijken voor het onderzoek. Zo zal er worden doorgevraagd over de motivatie, emotie en belevingen van de respondenten over de balie medewerkers en natuurlijk op zaken die te maken hebben met de werkzaamheden/constructen.

3.4 Onderzoeksprocedures

Op 30 juli 2021 werd voor de eerste keer de online enquête verspreid onder de medewerkers. Er is via een mailadres van de organisatie een link gestuurd naar de enquête, deze link was beschikbaar t/m 29 oktober 2021. Er is twee keer een herinnering gestuurd voor het invullen van de enquête naar de medewerkers.

Ook op 30 juli 2021 werd de papieren enquête neergelegd bij de balie en zijn er vragenlijsten voor cliënten meegegeven aan medewerkers. Elke week t/m 29 oktober 2021 zijn de vragenlijsten van de cliënten verzameld en veilig opgeborgen.

De meeste medewerkers die een vragenlijst hadden meegenomen gaven zelf aan dat ze er één hadden en die graag wilden inleveren, een enkeling moest eraan worden herinnerd.

Van 1 t/m 14 september 2021 zijn interviews gehouden met drie medewerkers en drie cliënten. Voor de interviews is er een mail gestuurd naar de gebiedsteams met daarin de vraag welke medewerkers en welke cliënten mee wilden werken aan een interview. Hier hebben vijf medewerkers op gereageerd en er waren negen cliënten aangedragen.

Waarom er zo weinig mensen hebben gereageerd voor de interviews is niet onderzocht. Wel is vermoeden dat dit is omdat er veel werkdruk is bij de medewerkers en dus niet iedereen tijd vrij wilt/kan maken voor een interview. Om een zo breed mogelijk beeld te krijgen, is er voor gekozen om mensen uit verschillende teams, verschillende functies en verschillende leeftijden te kiezen. Voor de cliënten geldt dit ook.

De interviews zijn opgenomen met een recorder en aan de hand van de opnames zijn de interviews verbatim uitgeschreven. Het coderen is open gedaan (Verhoeven, 2018) met het programma Atlas.ti 9. Bij het coderen is er gekeken naar trefwoorden en vaak herhaalde kernwoorden, zoals omschreven in hoofdstuk 2 en 3, bij de variabelen en constructen.

De data van de online enquêtes en de papieren vragenlijsten zijn geanalyseerd met het programma SPSS 27. Eerst is er een betrouwbaarheidsanalyse per construct gemaakt, waarbij een minimale betrouwbaarheid (Cronbach's alpha) van 0,6 per construct (Verhoeven, 2018). Daarna zijn er twee t-toetsen voor één steekproef uitgevoerd op de data van de medewerkers en op de data van de cliënten. Om te toetsen of de tevredenheidsscore hoger dan 3 is.

Hoofdstuk 4: Onderzoekresultaten

Eerst wordt de respons beschreven en daarna de betrouwbaarheid. Vervolgens worden alle verkregen resultaten beschreven en geanalyseerd.

4.1 Respons

De enquête is bekeken door 50 medewerkers, waarvan 35 het hebben ingevuld, dit maakt een responspercentage van 70%. Voor de cliënten is het niet met zekerheid te meten hoeveel er een vragenlijst hebben ontvangen, edoch is er uitgegaan van een totale groep van 70 cliënten voor dit onderzoek waarvan 39 een vragenlijst hebben ingevuld. Dit geeft een responspercentage van 55,7%.

4.2 Betrouwbaarheid

De vier constructen worden getoetst op homogeniteit. Voor medewerkers en voor cliënten wordt een toets gedaan. Eerst is een homogeniteitsanalyse gedaan op alle vragen, de betrouwbaarheid voor beide groepen op alle vragen is ruim voldoende, wat zich laat zien in een Cronbach's alpha van 0,88 en 0,73 voor respectievelijk medewerkers en cliënten.

Tabel 5

Cronbach's alpha voor de constructen van de cliënten

Construct	bijbehorende vragen	Cronbach's alpha
Opvang van cliënten	1 t/m 5	-0,12
Receptiewerkzaamheden	6 t/m 9	0,84
Administratieve werkzaamheden	10 & 11	0,42
Overige werkzaamheden	12 t/m 14	-0,26

In deze tabel is te zien dat niet alle constructen voldoende scoren op de eis van 0,6.

Opvallend is dat drie constructen niet de voldoende Cronbach's alpha van 0,6 halen zoals beschreven door Verhoeven (2018). Alleen het construct 'administratieve werkzaamheden' voldoet aan deze eis. 'Opvang van cliënten' laat zien dat wanneer vraag 3 wordt verwijderd er een Cronbach's alpha van 0,3 wordt behaald. 'Overige werkzaamheden' geeft een Cronbach's alpha weer van 0,46 bij verwijderen van vraag 14.

Tabel 6

Cronbach's alpha voor de constructen van de medewerkers

Construct	bijbehorende vragen	Cronbach's alpha
Opvang van cliënten	1 t/m 5	0,68
Receptiewerkzaamheden	7 t/m 12	0,77
Administratieve werkzaamheden	13 t/m 17	0,65
Overige werkzaamheden	18 t/m 21	0,68

In deze tabel is te zien dat alle constructen voldoende scoren op de eis van 0,6.

Als de Cronbach's alpha van alle constructen wordt afgezet tegen de Cronbach's alpha van alle vragen, wordt er gezien dat omvattende construct tevredenheid in voldoende mate betrouwbaar wordt gemeten.

4.3 Resultaten

Voor hypothese 1 en 2 wordt met een t-toets voor één steekproef getoetst of de gemiddelde tevredenheidsscore significant groter is dan 3, want 3 is neutraal in de Likertschaal. Er wordt dus een one-sample t-test gedaan met als testwaarde 3.

Tabel 7

Resultaten t-toets medewerkers

Construct	N=35	Gem.	Sd.	T	P
Opvang		4,5	0,43	20,63	< .001
Receptie		4,48	0,47	18,32	< .001
Administratie		4,19	0,53	13,35	< .001
Overig		4,45	0,53	16,25	< .001
Tevredenheid		4,41	0,40	21,19	< .001

Op elk construct is hoog gescoord door de medewerkers. Er kan worden geconcludeerd dat de medewerkers meer dan gemiddeld tevreden (score > 3) zijn over alle werkzaamheden van de baliemedewerkers

De Ha van de eerste hypothese wordt op basis van tabel 7 tabel aangenomen, er is een verschil groter dan de testwaarde 3 gevonden. De medewerkers laten hun waardering tevens zien in een rapportcijfer 9,9.

Tabel 8

Resultaten t-toets cliënten

Construct	N=39	Gem.	Sd.	T	P
Opvang		3,89	0,69	8,1	< .001
Receptie		4,18	0,98	7,42	< .001
Administratie		3,95	1,06	5,49	< .001
Overig		4,44	1,04	8,69	< .001
Tevredenheid		4,17	0,68	10,81	< .001

De cliënten scoren bovengemiddeld op alle constructen. Ook van hen kan worden geconcludeerd, dat zij meer dan gemiddeld tevreden (score >3) zijn over alle werkzaamheden van de balie.

De Ha van de tweede hypothese wordt op basis van de tabel 8 aangenomen, er is een verschil groter dan de testwaarde 3 gevonden. De cliënten laten hun waardering tevens zien in een rapportcijfer 8,6.

Uit de interviews, die te lezen zijn in bijlage 2, komt naar voren dat zorg bieden (37 keer) het meest genoemde kernwoord is door de geïnterviewden, gevolgd door veiligheid (24 keer) en ondersteuning van de balie voor medewerkers (18 keer). De geïnterviewden geven tevens een hoge score (gemiddeld 9,25) als cijfer en zijn dus ook heel positief over de werkzaamheden van de balie (zie tabel 9 voor een overzicht van de cijfers per geïnterviewde). Dit cijfer is vergelijkbaar met het cijfer die uit de vragenlijsten komt.

Bij het vragen naar verbeterpunten kwamen de volgende kernwoorden naar voren: één cliënt vond dat de aankleding van de wachtkamer wat beter kon, een ander vond dat ze soms wel eens wat lang moest wachten, maar vond dat ook niet erg. Bij de medewerkers kwam vooral naar voren dat medicatie geven door de baliemedewerkers een verbeterpunt zou zijn, aangegeven door medewerker 1 en 2, daarnaast is te lang in de wacht staan bij het bellen naar de balie een verbeterpunt van medewerker 1.

Medewerker 3 vond dat de drukte in de wachtkamer en het te snel doorschakelen van cliënten naar de medewerkers verbeterpunten. Cliënten en medewerkers gaven tevens een cijfer zoals te zien in tabel 9.

Tabel 9

Cijfers gegeven door geïnterviewden

Cliënt/medewerkers	Cijfer
Cliënt 1	10
Cliënt 2	9
Cliënt 3	9
Medewerker 1	9
Medewerker 2	9
Medewerker 3	9,5
Gemiddelde	9,25

Bovenstaande tabel laat zien dat alle geïnterviewden een cijfer gelijk of hoger dan een 9 geven.

Hoofdstuk 5: Conclusies, discussie en aanbevelingen

Aan de hand van de onderzoeksresultaten worden in dit hoofdstuk conclusies getrokken. Ook is hierin de discussie beschreven en de aanbevelingen die voortvloeien uit de conclusie en discussie.

5.1 Tevredenheid

Er is gekeken naar de vraag wat tevredenheid inhoudt. Deze vraag is beantwoord door de literatuur, die eerder is beschreven in hoofdstuk 2.

De conclusie is dat er niet een eenduidig antwoord is, maar dat het het beste kan worden omschreven als de evaluatie van een proces, waarbij emotie en gemoedstoestand centraal staan (Bloemer, 1993; Bigne, Andreu & Gnoth, 2005). Tevens is tevredenheid een uitsluitend subjectieve ervaring. Er zijn verschillende thema's die worden geassocieerd met tevredenheid. Eén hiervan is psychologisch comfort. Dit gaat bijvoorbeeld over het gevoel van controle, eigenaarschap, welzijn en thuishoren in de werkomgeving (Grawitch, Munz, Elliott & Mathis, 2003).

5.2 Functie baliemedewerkers

Het onderzoek richt zich op de tevredenheid over de werkzaamheden van de baliemedewerkers. Hierdoor is er ook specifiek gekeken naar wat hun functie precies inhoudt. Hierbij valt op dat hun functieomschrijving zeer divers is. Ook valt op dat er in de interviews en enquêtes naar voren komt, dat de baliemedewerkers meer doen dan puur hun functie omschrijving aangeeft. Mogelijk dat de het uitvoeren van deze extra taken bijdraagt aan de tevredenheid van de medewerkers en cliënten.

5.3 Tevredenheid medewerkers en cliënten

Zowel medewerkers als cliënten blijken bovengemiddeld tevreden (tevredenheidsscore > 3) te zijn over de werkzaamheden van de baliemedewerkers. Opvallend is dat in beide groepen vrijwel geen lage scores (of 2 op de Likertschaal) voorkomen, maar vrijwel uitsluitend 4 en 5. In beide groepen is de standaarddeviatie dan ook klein (zie tabel 7 en 8).

Ook de tevredenheid van de cliënten is significant volgens de analyses. Het is een minder hoge score op positiviteit dan de score van de medewerkers, daarnaast is de standaarddeviatie ook hier groter dan bij de medewerkers. Echter zijn de cliënten nog steeds erg tevreden over de werkzaamheden van de balie.

De interviews gehouden met de medewerkers en cliënten laten tevens een positieve houding zien tegenover de werkzaamheden van de balie. Er zijn een aantal verbeterpunten, maar die worden door cliënt en medewerker zelf gezien als klein. Uit de interviews komt naar voren dat ze voornamelijk positief zijn over het bieden van zorg door de baliemedewerkers, het garanderen van de veiligheid, het de-escaleren en het ondersteunen van medewerkers de voornaamste onderwerpen waren waar beide groepen tevreden over zijn. Er kan worden geconcludeerd, dat zowel de cliënten als de medewerkers tevreden zijn over de balie.

5.4 Conclusie

Naar aanleiding van de vragenlijsten en interviews zijn de deelvragen beantwoord en door middel van het antwoord op de deelvragen kan er antwoord worden gegeven over in welke mate de medewerkers en cliënten van de gebiedsteams tevreden zijn over de werkzaamheden van de baliemedewerker. Deze kan worden beantwoord met: de medewerkers en cliënten van de gebiedsteams zijn in hoge mate tevreden over de werkzaamheden van de baliemedewerkers van Altrecht. Er kan dus worden geconcludeerd dat de werkzaamheden van de balie naar tevredenheid worden uitgevoerd voor medewerkers én cliënten.

5.5 Discussie

Er wordt nauwkeurig en kritisch gekeken naar de werkzaamheden die tijdens dit onderzoek zijn gedaan om de validiteit en de betrouwbaarheid van dit onderzoek te vergroten en om aanbevelingen voor een mogelijk vervolgonderzoek te onderbouwen. Een onderzoek dat vrij is van systematische fouten heeft een hoge validiteit. Dit kan behaald worden door informatie goed te onderbouwen en bewijzen (Verhoeven, 2018).

In samenspraak met de opdrachtgever en door een inventarisatie onder de medewerkers en cliënten is er gekomen tot een hoofdvraag met bijbehorende deelvragen. De vragen zijn meerdere malen aangepast naar aanleiding van het doen van vooronderzoek en gesprekken met de opdrachtgever en afstudeerbegeleider. Op deze manier is voorkomen dat er tunnelvisie ontstond.

Er zijn semigestructureerde interviews gebruikt, dit maakt dat er buiten de vragenlijsten om ruimte was om door te vragen. Het doorvragen heeft ervoor gezorgd dat er extra informatie is verkregen over interessante onderwerpen die bruikbaar waren voor het onderzoek (Verhoeven, 2018). Zie voor de interviewvragen bijlage 1.

De verkregen data uit de interviews en de enquêtes zijn geordend en geanalyseerd aan de hand van de constructen die gebaseerd zijn op de deelvragen. De data is per construct vergeleken en er is gezocht naar overeenkomsten en verschillen. Zie hiervoor bijlage 2.

Het onderzoek is alleen valide voor de betrokken partijen. Aangezien andere vergelijkbare instellingen kunnen verschillen van werkwijze, is het niet generaliseerbaar naar hen. Vermoedelijk kan het onderzoeksrapport wel bruikbaar zijn voor andere partijen als leidraad voor eigen onderzoek.

Het onderzoek is in zekere mate onafhankelijk, omdat de opdrachtgever niet heeft bepaald hoe het onderzoek verloopt. Er heeft wel overleg plaatsgevonden, maar de opdrachtgever heeft op geen enkel moment geprobeerd de werkwijze dan wel de resultaten te beïnvloeden. Het is onwaarschijnlijk dat het onderzoek helemaal onafhankelijk is van meningen van betrokkenen en de onderzoeker zelf. De onderzoeker heeft bepaald welke vragen en in welke bewoordingen deze in de survey werden opgenomen. Daarbij is zoveel mogelijk een suggestieve wijze van vragen vermeden. Door de vragenlijst voor afname aan derden te laten lezen is gecheckt of suggestiviteit is vermeden en of de vragen helder en eenduidig waren. Dit is echter niet systematische gedaan en dat kan als een zwakte van de huidige vragenlijst worden gezien. Ook de semigestructureerde vragenlijst is besproken met een onafhankelijke partij. Tevens zijn de semigestructureerde interviews met geluidsopname materiaal opgenomen en volledig getranscribeerd. Dit maakt de mogelijkheid tot manipulatie gering (Verhoeven, 2018).

Maar aangezien de onderzoeker de enige interviewer is geweest, is het niet uitgesloten dat de wijze van doorvragen beperkt is gebleven tot wat de onderzoeker opviel.

Doordat er gebruik is gemaakt van zowel literatuuronderzoek, interviews als enquêtes is de betrouwbaarheid van het onderzoek geamplificeerd en gewaarborgd (Verhoeven, 2018). De afgenomen interviews zijn opgenomen, uitgeschreven en gestructureerd geanalyseerd. Ook de enquêtes zijn gestructureerd en via bepaalde meetpunten geanalyseerd, waardoor de resultaten betrouwbaar zijn. Hierbij kunnen de antwoorden ook niet anders geïnterpreteerd worden dan ze zijn bedoeld, omdat het gesloten vragen zijn.

Er was relatief weinig vakliteratuur te vinden over tevredenheid specifiek binnen de psychiatrie. Toch is er zo goed als mogelijk gekeken naar vergelijkbaar materiaal en dit, waar het kon, toegepast. Vooraf aan het afnemen van de enquêtes en de interviews is dit met verschillende partijen doorgenomen om het zo betrouwbaar mogelijk te houden. De vragenlijsten zijn, om ze zo gepast mogelijk te houden voor de doelgroep, voor de cliënten net anders geschreven en net anders ingedeeld dan voor de medewerkers. Hierdoor was het niet mogelijk om ze één op één met elkaar te vergelijken.

In dit onderzoek is er te weinig onderscheid gemaakt in de twee populaties waaronder de enquêtes en interviews zijn gedaan. Er is wel rekening gehouden met de manier van vragen stellen en de soort vragen. Echter is er niet voldoende nagedacht over hoe dat met elkaar te vergelijken is. Daarom was er onvoldoende data gegeneraliseerd om de twee groepen met elkaar te vergelijken. Hierdoor kan er dus niet worden vastgesteld of en wat voor een verschil er is tussen de mate van tevredenheid van de twee groepen.

Ondanks dat er wel rekening gehouden is om verschillende functies, leeftijden, teams, gender etc. te interviewen of enquêtes bij af te nemen, is dit niet voldoende bijgehouden. Hierdoor kan er niet specifiek worden gekeken of er verschil zit in de mate van tevredenheid tussen bovengenoemde partijen.

5.6 Aanbevelingen

Aan de hand van de conclusies zijn er diverse aanbevelingen uitgekomen, die zullen hier worden beschreven.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat zowel de cliënten als medewerkers tevreden zijn. Ondanks dat er niet specifiek op in is gegaan of en hoe de balie de werkzaamheden van medewerkers prettiger maakt en wat voor effect het heeft op de beleving van de cliënten over de algemene beleving richting de zorg lijkt het toch een relevante aanbeveling om te zorgen dat als er een reorganisatie is binnen Altrecht, geen afstand te doen van de baliemedewerkers. Dit wordt aanbevolen omdat uit het onderzoek blijkt dat zowel cliënten als medewerkers in hoge mate tevreden zijn over de werkzaamheden van de balie. Het zou dus voor beide partijen een gemis zijn om zonder de balie verder te moeten. Het zou mogelijk negatieve effecten kunnen hebben op het personeelsverloop en ook op de tevredenheid van de cliënten over de zorg tevredenheid, wat dan weer een groot gevolg kan hebben voor de algemene zorgkwaliteit van Altrecht.

Uit de interviews bleek dat medewerkers en cliënten het soms als te druk ervaren in de wachtruimtes. Hier zou je ruimte kunnen zien voor een taak van de balie medewerkers.

Zo is een eerste aanbeveling hierover dat zij mensen, die geen gegronde reden hebben om op dat moment in de wachtruimte te zijn, weg kunnen sturen. Uiteraard moeten zij hier dan duidelijke afspraken over maken met de betrokken gebiedsteams.

Het punt wat het meest benoemd is als verbeterpunt is het feit dat de baliemedewerkers geen medicatie verstrekken. Zij zijn hier echter wel voor opgeleid en moeten volgens hun contract ook medicatie beheren en ook verstrekken. Toch gebeurt dit in de praktijk zelden tot nooit. Mogelijk zijn niet alle medewerkers van de gebiedsteams op de hoogte van deze taak in de functieomschrijving van de balie. Een derde aanbeveling is dan ook dat de baliemedewerkers de gebiedsteams op de hoogte brengen van deze taak in hun functieomschrijving. De aanbeveling zou dan ook zijn, dat er wordt geregeld dat eenieder op de hoogte is dat de baliemedewerkers medicatie mogen verstrekken aan cliënten. Zo gaat de wachttijd van cliënten omlaag, en zo mogelijk ook de werkdruk van medewerkers en daarnaast mogelijk ook de ervaren drukte in de wachtkamer.

Ten slotte kwam er naar voren dat sommige mensen de aankleding als ongezellig en summier ervaren. Ook dit zou kunnen bijdragen aan het gevoel lang te moeten wachten. De aanbeveling zou dan ook zijn om de wachtruimtes rondom de balie wat huiselijker aan te kleden, een vaas met bloemen zou al afdoende zijn vond één cliënt.

Naast de eerdere aanbevelingen, is er ook gekeken wat voor mogelijke aanbevelingen er te doen zijn voor vervolgonderzoek. Een aanbeveling voor vervolgonderzoek zou zijn, dat er specifiek wordt onderzocht naar de relatie tussen de tevredenheid over de balie en hoe tevreden de medewerkers en cliënten überhaupt zijn over hun functie/zorg binnen Altrecht.

Daarnaast zou een aanbeveling kunnen zijn dat hetzelfde onderwerp nogmaals wordt onderzocht, maar dan specifiek wordt gekeken naar de verschillen tussen cliënten en medewerkers en er meer rekening wordt gehouden met verschillen binnen die doelgroepen, dus o.a.: gender, functie, team, leeftijd, jaren in dienst etc.

Aan de hand van de eerder beschreven aanbevelingen is er gekeken naar de bijdragen die een toegepaste psycholoog hierin zou kunnen hebben. Een Toegepast Psycholoog is veelal breed inzetbaar. Zo ook rondom het oplossen van het vraagstuk van deze opdrachtgever. Een Toegepast Psycholoog is onder andere opgeleid om trainingen of voorlichtingen op te zetten, uit te voeren en te evalueren.

In het geval van dit onderzoek zou een Toegepast Psycholoog bijvoorbeeld een voorlichting kunnen geven aan de leidinggevende van de baliemedewerkers om de eerdere aanbevelingen te presenteren en meteen ook te integreren.

Daarnaast is een Toegepast Psycholoog ook erg geschikt om diverse onderzoeken uit te voeren, zo zou hij dus ook de eerder aanbevolen onderzoeken kunnen opzetten en uitvoeren. Ook is een Toegepast Psycholoog opgeleid om kritisch en oplossingsgericht te denken en te werken. Door deze vaardigheid is een Toegepast Psycholoog geschikt om een adviserende rol aan te nemen.

In dit geval zou het dus kunnen zijn dat de toegepaste psycholoog naast enkel de aanbevelingen te melden, hier ook een adviesplan over te schrijven en dit te presenteren aan alle betrokkenen.

Om de aanbevelingen zo goed mogelijk te laten implementeren is er ook een advies voor een tijdsgebonden plan van aanpak en een evaluatie opzet geschreven, deze is te vinden in bijlage 3.

Literatuurlijst

- Agency of healthcare Research & Quality, (2016). *The CAHPS Ambulatory Care Improvement Guide: Practical Strategies for Improving cliënt Experience*. Retrieved from <https://www.ahrq.gov/cahps/quality-improvement/improvement-guide/improvement-guide.html>
- Altrecht. (2021). *Gebiedsteams GGZ*. Retrieved from <https://www.altrecht.nl/zorgenheid/gebiedsteams-ggz/>
- Allesovermarktonderzoek. (2022). *Diepte interview*. Retrieved from: Onderzoeksmethoden | Diepte-interview - Onderzoeksmethoden | Alles over Marktonderzoek
- Baarda, B. (2019) *Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen/Utrecht, Nederland: Noordhoff.
- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., van der Velden, T., & de Goede, M. (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Houten, Nederland: Noordhoff
- Baarda, B., Van Dijkum, C., & De Goede, M. (2014). *Basisboek Statistiek met SPSS*. Groningen, Nederland: Noordhoff
- Bassant, J., & Bassant-Hensen, M. (2013). *Mensenwerk; Oriëntatie op doelgroepen in het sociaal werk*. Bussum, Nederland: Coutinho.
- Beach, M. C., Keruly, J., & Moore, R. D. (2006). Is the quality of the cliënt-provider relationship associated with better adherence and health outcomes for cliënts with HIV?. *Journal of general internal medicine*, 21(6), 661–665. doi.org/10.1111/j.1525-1497.2006.00399.x
- Bigne E.J., Andreu L., & Gnoth, J., (2005). The theme park experience: An analysis of pleasure, arousal and satisfaction. *Tourism Management*, 26(6), 833-844. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.05.006>
- Blanken, C., Clijisen, M., Paske, I. T., Garenfeld, W., & Piere, M. v. (2016). *Psychiatrie voor de sociaal werker*. Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Bloemer, J. M. M. (1993). *Loyaliteit en tevredenheid: een studie naar de relatie tussen merktrouw en consumententevredenheid*. Maastricht, Nederland: Universitaire Pers Maastricht.
- Charmel, P. A., & Frampton, S. B. (2008). Building the business case for cliënt-centered care: cliënt-centered care has the potential to reduce adverse events, malpractice claims, and operating costs while improving market share. *Healthcare Financial Management*, 62(3),



ALTRECHT

SPECIALIST IN
GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

80+. <https://link.gale.com/apps/doc/A176778086/AONE?u=anon~f8194494&sid=googleScholar&id=fd35e102>

- Dane, E., & Brummel, B. J. (2014). Examining workplace mindfulness and its relations to job performance and turnover intention. *Human Relations*, 67(1), 105-128.
- Delespaul, P., & de consensusgroep EPA. (2013). Consensus over de definitie van mensen met een ernstige psychische aandoening (epa) en hun aantal in Nederland. *Tijdschrift voor de psychiatrie*. Retrieved from <http://www.tijdschriftvoorpsychiatrie.nl/assets/articles/55-2013-6-artikel-delespaul.pdf>
- DiGioia A 3rd, Greenhouse PK, Levison TJ. cliënt and family-centered collaborative care: an orthopedic model. *Clin Orthop Relat Res*. 463:13-9. Retrieved from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17960670/>
- Doyle C., Lennox L., Bell D., (2013) A systematic review of evidence on the links between cliënt experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*. Doi: 10.1136/bmjopen-2012-001570
- Dunsch F., Evans D.K., Macis M., Macis, M., Wang, Q., (2018). Bias in cliënt satisfaction surveys: a threat to measuring healthcare quality. *BMJ Global Health*. Doi:10.1136/ bmjgh-2017-000694
- Essenburgh. (2021). cliëntervaring of cliënttevredenheid: wat levert het je organisatie op? Retrieved from <https://www.essenburgh.com/blog/pati%C3%ABntervaring-of-pati%C3%ABnttevredenheid-wat-meet-je-en-wat-levert-het-je-organisatie-op>
- Evans, D.K., Welander Tärneberg, A., (2018) Health-care quality and information failure: Evidence from Nigeria. *Health Economics*, 27: 90–93. <https://doi-org.saxion.idm.oclc.org/10.1002/hec.3611>
- Fischer, T., & Julsing M., (2014). *Onderzoek doen! : kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen, Nederland: Noordhoff.
- Grawitch, M. J., Munz, D. C., Elliott, E. K., & Mathis, A. (2003). Promoting creativity in temporary problem-solving groups: The effects of positive mood and autonomy in problem definition on idea-generating performance. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 7(3), 200–213. <https://doi.org/10.1037/1089-2699.7.3.200>
- Greenfield S., Kaplan S.H., Ware J.E. Jr., Yano E.M., Frank H.J., (1988) cliënts' participation in medical care: effects on blood sugar control and quality of life in diabetes. *J Gen Intern Med*. 3(5):448-57. doi: 10.1007/BF02595921
- Groenenboom, G. (2012). *De invloed van medewerkerstevredenheid op de cliëntenwaardering in*

- de gezondheidszorg*. (Master Zorgmanagement). Retrieved from
<http://hdl.handle.net/2105/12305>
- Kenrick, D. T., Griskevicius, V., Neuberg, S. L., & Schaller, M. (2010). Renovating the pyramid of needs: Contemporary extensions built upon ancient foundations. *Perspectives on psychological science*, 5(3), 292-314.
- Meterko, M., Wright, S., Lin, L., Lowy, E., Cleary, P.D., (2010) Mortality among cliënts with Acute Myocardial Infarction: The Influences of cliënt-Centered Care and Evidence-Based Medicine. *Health Services Research*. 45, 5p1, 1188-1204. Retrieved from
<https://onlinelibrary-wiley-com.saxion.idm.oclc.org/doi/10.1111/j.1475-6773.2010.01138.x>
- Molen, H. v., & Lankveld, J. v. (2015). *Klinische Psychologie; Theorieën en psychopathologie*. Groningen, Nederland: Noordhoff
- Onderzoekdoen.nl. (2022). *Likertschaal 5-punts en 7-punts Likertschaal*. Retrieved from:
<https://www.onderzoekdoen.nl/enquete-onderzoek/likert-schaal/#:~:text=Voorkeur%205-Punts%20Likert%20schaal%20Dit%20is%20de%20meest,name%20wanneer%20het%20gaat%20om%20meningen%20en%20Fof%20beoordelingen%29>
- Phrenos. (2021). Retrieved from <https://kenniscentrumphrenos.nl/kennisproducten/publicaties/>
- Psychosenet. (2021). *Gebiedsteams GGZ Altrecht (voorheen FACT)*. Retrieved from: Gebiedsteams GGZ Altrecht (voorheen FACT) * PsychoseNet
- Rijksoverheid. (g.d). *Basis GGZ en gespecialiseerde GGZ*. Retrieved from Rijksoverheid:
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geestelijke-gezondheidszorg/basis-ggz-en-gespecialiseerde-ggz>
- Stichting Bedrijfsfonds Apotheken. (2021). *mto e-book leidinggevend in de apotheek*. Retrieved from [mto-e-boek-leidinggevend-in-de-apotheek-1-.pdf](https://www.mto-nl.nl/mto-e-boek-leidinggevend-in-de-apotheek-1-.pdf) (sbaweb.nl)
- SurveyMonkey. (2022). *Waarom enquêtes?* Retrieved from: Belang van enquêtemethodologie en onderzoek | SurveyMonkey
- Verhoeven, N. (2018). *Wat is onderzoek?: Praktijkboek voor methoden en technieken*. Den Haag: Boom Lemma.
- Westen, K. (2017). Op weg naar integrale samenwerking. *Vakblad Sociaal Werk*, 32-34.
- Zorgwijzer (2014). Overgangsregeling van AWBZ naar Wmo en Wlz in 2015. Retrieved from:
<https://www.zorgwijzer.nl/zorgverzekering-2015/overgangsregeling-awbz>

Bijlage 1 enquêtes

Vragenlijst Cliënten

Mijn naam is I en ik doe in opdracht van Altrecht een afstudeeronderzoek voor de balie. Via deze vragenlijst willen wij graag weten wat jij vindt van de werkzaamheden van de balie en wat wij kunnen verbeteren. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 2-3 minuten en is erg makkelijk, je zet een kruisje in het vakje waar jij jezelf het meest in kunt vinden.

De antwoordmogelijkheden hebben een schaal 1 tot en met 5, waarbij 1 'Helemaal mee oneens' is en 5 'helemaal mee eens'. Hieronder staat een voorbeeld.

1	2	3	4	5
Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens

Voorbeeld vraag:

		1	2	3	4	5
0	Ik ben tevreden					

Ik wil je alvast bedanken voor het invullen van de vragenlijst en mocht je nog vragen hebben dan kan je mij een mailtje sturen op: Saxionct@gmail.com. Je kan de ingevulde vragenlijsten inleveren bij de balie, je casemanager of mailen naar bovenstaand mailadres.

Deze vragenlijst is compleet anoniem, er worden dus geen namen genoteerd en je identiteit blijft geheim.

1	2	3	4	5
Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens

Vragenlijst tevredenheid	1	2	3	4	5
Ik ben tevreden over hoe ik word ontvangen door de baliemedewerkers					
Ik ben tevreden over de manier waarop er met mij wordt omgegaan als ik boos ben en/of emotioneel ben					
Ik ben tevreden over de manier waarop aan mij medicatie wordt verstrekt					
Ik ben tevreden over de manier waarop de balie omgaat met conflicten en ongewenst gedrag					

Ik voel mij vrij om aan de baliemedewerkers te vragen/melden als ik wil douchen					
Ik ben tevreden over de manier waarop ik word doorverwezen, wanneer dit nodig is					
Ik ben tevreden over de manier waarop informatie aan mij wordt verstrekt					
Ik ben tevreden over de manier waarop telefoongesprekken verlopen met de balie					
Ik ben tevreden over de manier waarop baliemedewerkers omgaan met incidenten					
Ik ben tevreden over de manier van communicatie door de balie wanneer een afspraak wordt gewijzigd					
Ik ben tevreden over de ondersteuning door baliemedewerkers bij administratieve werkzaamheden waarbij ik hulp nodig heb (bijv.: kopiëren, scannen, telefoontjes plegen, enz.)					
Ik ben tevreden over mate van netheid en hygiëne in de wachtruimte bij de balie					
Ik ben tevreden over de mate van toezicht bij de balie (bijv.: gezien worden, koffie aanbieden, weigeren bij terreinverbod, aanspreken bij ongewenst gedrag, enz.)					
Ik ben tevreden over de manier waarop er assistentie wordt verleend door de balie wanneer er een incident is in het gebouw of het terrein					
Ik ben tevreden over de manier waarop mijn geneesmiddelen bewaard worden door de balie					

Tevredenheid medewerkers

Vragenlijst medewerkers

- 1. Ik ben tevreden over de manier waarop cliënten worden ontvangen door de baliemedewerkers*
- Selecteer één antwoord
- ● Helemaal mee oneens
- ● Mee oneens
- ● Neutraal
- ● Mee eens
- ● Helemaal mee eens
- 2. Ik ben tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers omgaan met het begeleiden van 'risicogesprekken' tussen hulpverlener en cliënten*
- Selecteer één antwoord
- ● Helemaal mee oneens
- ● Mee oneens
- ● Neutraal
- ● Mee eens
- ● Helemaal mee eens
- 3. Ik ben tevreden over de manier waarop geneesmiddelen worden verstrekt door de baliemedewerkers*
- Selecteer één antwoord
- ● Helemaal mee oneens
- ● Mee oneens
- ● Neutraal
- ● Mee eens
- ● Helemaal mee eens
- 4. Ik ben tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers de-escalerend optreden*
- Selecteer één antwoord
- ● Helemaal mee oneens
- ● Mee oneens
- ● Neutraal
- ● Mee eens
- ● Helemaal mee eens
- 5. Ik ben tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers optreden bij incidenten en/of agressie van cliënten of anderen*
- Selecteer één antwoord
- ● Helemaal mee oneens
- ● Mee oneens
- ● Neutraal
- ● Mee eens
- ● Helemaal mee eens
- 6. Ik ben tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers omgaan met cliënten die willen douchen*

- Selecteer één antwoord
- • Helemaal mee oneens
- • Mee oneens
- • Neutraal
- • Mee eens
- • Helemaal mee eens
- 7. Ik ben tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers cliënten en bezoekers doorverwijst*
- Selecteer één antwoord
- • Helemaal mee oneens
- • Mee oneens
- • Neutraal
- • Mee eens
- • Helemaal mee eens
- 8. Ik ben tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers informatie aan cliënten en bezoekers verstrekken*
- Selecteer één antwoord
- • Helemaal mee oneens
- • Mee oneens
- • Neutraal
- • Mee eens
- • Helemaal mee eens
- 9. Ik ben tevreden over de manier waarop telefoongesprekken verlopen met de baliemedewerkers*
- Selecteer één antwoord
- • Helemaal mee oneens
- • Mee oneens
- • Neutraal
- • Mee eens
- • Helemaal mee eens
- 10. Ik ben tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers post verwerken en bewaren*
- Selecteer één antwoord
- • Helemaal mee oneens
- • Mee oneens
- • Neutraal
- • Mee eens
- • Helemaal mee eens
- 11. Ik ben tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers storingen e.d. communiceren*
- Selecteer één antwoord
- • Helemaal mee oneens
- • Mee oneens
- • Neutraal
- • Mee eens
- • Helemaal mee eens



ALTRECHT

SPECIALIST IN
GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

- 12. Ik ben tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers omgaan met het uitgeven van werkmateriaal zoals piepers en telefoons*
- Selecteer één antwoord
- ● Helemaal mee oneens
- ● Mee oneens
- ● Neutraal
- ● Mee eens
- ● Helemaal mee eens
- 13. Ik ben tevreden over de manier van communicatie door de baliemedewerkers wanneer een afspraak (tussen behandelaar en cliënt) wordt gewijzigd*
- Selecteer één antwoord
- ● Helemaal mee oneens
- ● Mee oneens
- ● Neutraal
- ● Mee eens
- ● Helemaal mee eens
- 14. Ik ben tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers omgaan met registratie van cliëntcontacten*
- Selecteer één antwoord
- ● Helemaal mee oneens
- ● Mee oneens
- ● Neutraal
- ● Mee eens
- ● Helemaal mee eens
- 15. Ik ben tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers omgaan met de voorraadadministratie (pennen, papier, nietjes, enz.) *
- Selecteer één antwoord
- ● Helemaal mee oneens
- ● Mee oneens
- ● Neutraal
- ● Mee eens
- ● Helemaal mee eens
- 16. Ik ben tevreden over de ondersteuning door de baliemedewerkers bij administratieve werkzaamheden waarbij ik hulp nodig heb (bijv.: kopiëren, scannen, telefoontjes plegen, enz.) *
- Selecteer één antwoord
- ● Helemaal mee oneens
- ● Mee oneens
- ● Neutraal
- ● Mee eens
- ● Helemaal mee eens
- 17. Ik ben tevreden over de manier waarop de postbussen en mailgroepen worden beheerd door de baliemedewerkers*
- Selecteer één antwoord
- ● Helemaal mee oneens
- ● Mee oneens

- • Neutraal
- • Mee eens
- • Helemaal mee eens
- 18. Ik ben tevreden over mate van netheid en hygiëne in de wachtruimte bij de balie*
- Selecteer één antwoord
- • Helemaal mee oneens
- • Mee oneens
- • Neutraal
- • Mee eens
- • Helemaal mee eens
- 19. Ik ben tevreden over de mate van toezicht op cliënten bij de balie (bijv.: cliënten zien, koffie aanbieden, weigeren bij terreinverbod, aanspreken bij ongewenst gedrag, enz.) *
- Selecteer één antwoord
- • Helemaal mee oneens
- • Mee oneens
- • Neutraal
- • Mee eens
- • Helemaal mee eens
- 20. Ik ben tevreden over de manier waarop er assistentie wordt verleend door de baliemedewerkers wanneer er een incident is in het gebouw of op het terrein*
- Selecteer één antwoord
- • Helemaal mee oneens
- • Mee oneens
- • Neutraal
- • Mee eens
- • Helemaal mee eens
- 21. Ik ben tevreden over de manier waarop geneesmiddelen bewaard worden door de baliemedewerkers*
- Selecteer één antwoord
- • Helemaal mee oneens
- • Mee oneens
- • Neutraal
- • Mee eens
- • Helemaal mee eens
- 22. Welk cijfer geef jij de balie? (van 1: zeer ontevreden t/m 10: zeer tevreden) *
- • 1
- • 2
- • 3
- • 4
- • 5
- • 6
- • 7
- • 8
- • 9
- • 10



ALTRECHT

SPECIALIST IN
GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

- 23. Zijn er werkzaamheden van de baliemedewerkers die je in de vragenlijst hierboven mist?
Zo ja, welke zijn dat dan en in hoeverre ben je daar tevreden over? *
- • Typ één of enkele woorden...
- • 500

Bijlage 2 interviews in verbatim

Interview Medewerker 1

00:00:01

I: Oke dank je wel, die zo meewerken aan mijn interview voor de balie. Ik heb negen vraagjes die ik jou wil stellen en het gaat gewoon over wat jij vindt van de balie en wat ze voor je doen en wat ze misschien nog wel beter kunnen doen. Ik begin met vraag één: kan jij voor mij omschrijven wat de balie baliemedewerkers voor jou doen of ook überhaupt doen voor de gebiedsteams?

00:00:27

G: Ze zijn een beetje de voordeur van de gebiedsteams. Ten eerste, de telefoontjes en die er binnenkomen. Ze zijn gewoon het eerste aanspreekpunt en verwijzen dan eigenlijk een beetje door naar ons, ze filteren, maar hier ook in de wachtkamer het visitekaartje voor ons zij zijn de eerste eigenlijk die cliënt ziet en zij ontvangen de cliënten. Dat is een beetje op het gemak en houden ook wel wat orde. Als je dr ook letten ze op of met veiligheid en dan was er niet vervelend gesprek is, kunnen ze daar ben je ondersteunen.

00:01:25

I: Heb eens een keer moet je gebruik maken van die veiligheid dat je je onveilig voelt en dat er wordt ingegrepen.

00:01:32

G: Ja, meerdere keren wel is soms kun je van tevoren al aangeven en vragen van: willen jullie een beetje opletten, maar ook wel, als zij horen dat er en dat iemand zn stemverheft dan komen ze vaak meteen wel eventjes kijken of het, als het niet goed zit en dan komen ze binnen even vragen van: kunnen we iets doen? Of gaat het goed Hier? En verder ook wel eens een keertje dat er een cliënt binnenkwam lopen bij die had geprobeerd zichzelf op te hangen.

00:02:04

I: Oh wow, buiten of binnen? (de instelling)

00:02:07

G: Buiten, maar we zagen die striemen in zn nek en ik was toen in mn eentje hier aan het werk, dus samen met soedesh dan een beetje dat geleid van, want we moesten gewoon wel op op gaan letten en ondertussen moest ik, dat heb ik het gesprek gevoerd. Ondertussen moet natuurlijk ook gaan op zoek naar een arts die dan mij moest ondersteunen. Dus daarvoor kunnen zij ook dienen om even een oogje in hetzelfde te houden of iemand bezig te houden, in gesprek te houden.

00:02:38

I: Er is dus heel veel ondersteuning op dat moment juist?

00:02:42

G: De rust bewaren.

00:02:45

I: De rust bewaren, super. Vraag 2: hoe vaak maak je gebruik van deze dienst van de balie?

00:02:58

G: Ja, je dagelijks eigenlijk, met elke gesprek maak je er wel gebruik van, de ene meer dan de ander. Bij Elk gesprek of elke afspraak eigenlijk die hier komt, is sowieso al dat zij eigenlijk de ontvangst doen en zorgen dat mensen zich prettig voelen, ook in de wachtkamer en de telefoontjes alles komt bij de balie binnen. Zij kijken dan of bij welke casemanager of andere behandelaar dat moet zijn en of dat direct opgepakt moet worden.

00:03:44

I: Oké en de telefoontjes?

00:03:48

G: Is eigenlijk de hele dag door.

00:03:49

I: Ja, nee, dat de hele dag door ehm. Kun je mij vertellen waar je het meest tevreden bent over de balie?

00:04:08

G: Ik denk over... ik denk hun betrokkenheid bij de cliënten en de ontvangsten en ondersteuning bij ons. Ze hebben een hele goede blik daarop, ze zijn heel alert en zien wat er gebeurt.

00:04:33

I: Juist, voornamelijk voor de cliënten dan?

00:04:39

G: Maar ook voor ons, ze letten eigenlijk altijd wel op wat er gebeurt. Wat gebeurt in de wachtkamer, maar wat gebeurt er ook in de spreekkamers.

00:04:53

I: Ja, en dat voelt dan?

00:04:54

G: Ja, toen geeft heel veel veiligheid. Je weet dat je er vanuit kan gaan dat er... dat je in ieder geval niet alleen bent, of zo, ook al zit je alleen in een gesprek.

00:05:06

I: Ja, dat voelt dus heel veilig.

00:05:07

G: Ja.

00:05:07

I: En kan me ook vertellen waar je dan iets minder tevreden over bent of dingen die je graag wat anders zou willen zien, beter?

00:05:23

G: Ik weet niet of dat iets per se aan de balie is, in de wachtkamer soms te druk.

00:05:30

G: Maar dat ligt denk ik ook wel aan de cliënten van ACT.

00:05:36

I: Heeft dat ook invloed op jouw cliënten dan, als de wachtkamer heel druk is? ook met het gesprek dat je daarna hebt.

00:05:41

G: er zijn Mensen die dat heel vervelend vinden, ook wel een beetje angstig, maar daar. let de balie ook altijd op.... die zorgen dat ze kamers hebben dat ze een beetje kijken van oké, de ene naar de andere kant. En het kan ook wel vervelend zijn als je in een gesprek bent en het is bij de, hier zo binnen, dus als het heel druk is en hard wordt gepraat, wordt dat wel heel snel in de gesprekskamer gehoord. Dus ik heb ook wel cliënten die daar heel erg op reageren, in negatieve zin, dus dat kan een gesprek heel moeilijk maken.

00:06:13

I: Juist, dus dan zou soms iets rustiger, dus dan zou de balie, zoals eigenlijk kunnen zeggen als ze veel als gesprekken zijn, dat het iets rustiger hoort te zijn in de, in de wachtkamers.

00:06:24

G: Ja, dat proberen eens over het algemeen ook wel. Het is dus ik weet niet of ze dat echt anders kunnen doen is soms wel lastig, het gebeurt niet zo heel veel, hoor.

00:06:41

I: Dat is incidenteel maar als het gebeurt, is natuurlijk wel vervelend.

00:06:48

G: En met telefoontjes vaak krijg je wel eerst eventjes de baliemedewerker aan de telefoon van hé, dit is dit en die weet je wel. Soms wordt ie in één keer doorgezet dus dan neem ik op met de gedachte van ik krijg een baliemedewerker, want de balie neem ik altijd op, als ik het zie je in ieder geval, en dan is het soms wel lastig als je dan meteen iemand aan de telefoon krijgt dat je denkt van oh.

00:07:14

I: Even schakelen?

00:07:16

G: Ja, soms komt het ook helemaal niet uit, maar dan denk ik: ja, neem alleen de balie op omdat het....

00:07:23

I: Precies dus direct doorschakelen moet soms gewoon niet gebeuren, althans gewoon altijd eerst iemand van de balie.

00:07:31

G: Even kijken, ik denk dat het dan komt door drukte hoor.

00:07:34

I: Volgens mij ook wel eens een foutje als iemand per ongeluk op de verkeerde knop drukt. Ik soort per ongeluk de verkeerde knoppen, althans op de direct doorschakelen knop, goed, top. En wat voor invloed heeft de balie op jouw manier van werken?

00:08:02

G: En ik denk dat het door de veiligheid denk ik, ook wat maar wat losser te werk gaan of zo, da je wel weet dat er mensen achter je staan.

00:08:19

I: wat bedoel je dan met losser te werk gaan?

00:08:27

G: Nu hoeft minder dingen echt helemaal goed voor te bereiden en te bedenken van wat kan er gebeuren en hoe alert je daar op hoeft te zijn.

00:08:36

I: Juist.

00:08:36

G: Omdat je dat weet van oh. Ja, als het echt misloopt dan komt het wel goed.

00:08:45

I: Dus als je een slecht nieuws, iets moet hebben, of je moet iemand confronteren, je weet dan.

00:08:48

G: Dat je dat dan niet van tevoren al helemaal hoeft te gaan regelen.

00:08:53

I: Kun je dan een vrijer zijn in hoe je je gesprek voert?

00:09:08

G: ja ook gewoon de ondersteuning.

00:09:11

I: Ja.

00:09:11

G: je weet in ieder geval dat je niet alleen staat.

00:09:20

I: dat is heel fijn lijkt mij. Hoe zou je werk anders worden als de balie er niet zou zijn of als ie zou verdwijnen?

00:09:38

G: En ik denk dat het dan niet meer te doen is. Maar goed, ten eerste, die zijn echt echt veel meerwerk krijgen. Want er wordt natuurlijk al heel veel uitgefilterd maar ook die ondersteuning die is gewoon wel nodig en anders moeten we daar elkaar meer in gaan ondersteunen. En dat, dat is gewoon niet te doen. Dat denk ik vooral en ik denk ook dat heel veel cliënten een beetje hier, dat ten eerste de wachtkamer ook niet meer houdbaar gaat zijn, dat het echt wel heel erg eens kan gaan escaleren, dat het er heel onveilig ook gaat voelen voor cliënten.

00:10:38

I: Ja, het is de controlerende functie of eigenlijk gewoon de ondersteunende functie van de balie die dan weg is, ook voor de cliënten.

00:10:43

G: Ja.

00:10:43

I: Geeft dat ze dan een onveilig gevoel?

00:10:46

G: Ja en heel veel onduidelijkheid ja, veel minder presentie heb je dan.

00:10:58

I: Ja, denk je veel minder presentie?

00:11:02

G: Ja, want het is nu, dan kunnen cliënten eigenlijk altijd wel, nu hoeven ze niet alleen maar op de eigen behandelaar er vanuit te gaan, maar kunnen ze aanlopen of bellen van als er wat is. Er is altijd wel iemand, waar ze eens even iets bij kunnen vragen. Ik denk dat dat heel veel waarde heeft.

00:11:29

I: Juist, ja. Misschien een beetje een dubbelslag maar in hoeverre vindt je de balie dan van toegevoegde waarde voor cliënten?

00:11:42

G: Dus wat ik zei, dat de veiligheid, betrokkenheid, het laagdrempelig maken denk ik. Dat is gewoon nodig, denk ik, voor de zorg.

00:12:12

I: Zijn er dingen die je nog mist bij de functie van de balie? Voor jezelf of voor de baliemedewerker zelf? Dus je denkt van hé, dat kunnen zij wel gebruiken of dit kunnen mij en mijn collegas wel gebruiken.

00:12:33

G: Weet ik niet eigenlijk.

00:12:40

I: Alles is helemaal top? perfect?

00:12:43

G: Dat ook niet, maar ik zou nu ff zo snel ook niet weten. Nou, misschien ook dat de balie misschien wel weer wat meer ondersteuning kan krijgen en misschien.

00:12:59

I: Dus een balie voor de balie?

00:13:02

G: Na, ik weet eigenlijk niet wat zij allemaal weten, maar ik denk dat het soms wel handig is als zij wat meer betrokken worden bij wat dingen, want binnen het team worden dan wel dingen benoemd, van daarop letten. Maar dat wordt wel denk ik snel vergeten, omdat we ook aan de balie te melden.

00:13:27

I: Dat is een goede, denk ik. Dus probeer meer te overleggen dan ook? Gewoon, zeg maar de info die dan uit een bepaald overleg komt, puur dan cliënten?

00:13:41

G: Ja, ik weet niet zo goed welke. Natuurlijk niet alles is van belang.

00:13:45

I: Nee, nee, stel iemand is heel gevaarlijk, agressief, heel suïcidaal.

00:13:50

G: Ja, er wordt vaak wel iets gemaild of gemeld, maar ik denk te weinig.

00:14:00

I: Ehm en als je ze een cijfer moest geven, wat zou dat dan zijn en waarom?

00:14:13

G: Ik denk gewoon een negen of een tien.

00:14:15

I: Negen of tien? Wanneer is het een negen en wanneer een tien?

00:14:18

G: Nou, ik zou zeggen: negen, want dat is altijd ruimte voor verbetering.

00:14:24

I: Wat is die verbetering?

00:14:25

G: Nou, bijvoorbeeld die telefoontjes en de wachtkamer.

00:14:55

I: Een tien is als dat weg hebt, dan is het een 10? Dank je wel.

Interview medewerker 2

00:00:01

I: Hé G, welkom bij het interview. Dank je wel eens mee wilde doen. Het duurt niet lang, denk ik. Een paar minuutjes maximaal tien, 15 minuten. Dan zijn we klaar. Begin met bedrag één. Kun je mij omschrijven wat de baliemedewerkers hier doen?

00:00:19

G: En ja, ze zijn eigenlijk een beetje echt de spinnen in het werk.

00:00:24

G: Dus dat betekent dat heel veel, heel veel telefoonverkeer loopt over de balie ook heel veel cliënten lopen over de balie: de inlopers. Het uitzoeken van afspraken. Ja, sowieso natuurlijk. Alle andere partijen kennen eigen, vaak alleen maar het nummer van de baan, ze kunnen niet rechtstreeks met hulpverlening bellen, dus dan moeten gaan uitzoeken van wie is de hulpverlener? Ja, eigenlijk uit kun je het zo gek niet bedenken of het loopt over de balie.

00:00:57

I: Alles loopt over de balie?

00:00:58

G: Medicatie die binnenkomt, post, ook wel veiligheid.

00:01:08

I: Ja?

00:01:09

G: Vind ik ook niet niet dat het per se bij de balie zou horen. Ik vind wel dat het dat het voor een deel nu wel bij de balie gebeurt. Het is bijvoorbeeld op de gang staan bij gesprekken en sowieso hoe jullie mensen begeleiden die, ja, die dadelijk toch onrustig zijn, gespannen zijn.

00:01:29

I: Ja, oké.

00:01:31

G: Ik zie daar toch ook wel echt eh een taak in. Het een beetje randgebied is natuurlijk medicatie verstrekking, dat heb ik niet helemaal scherp.

00:01:41

I: Juist.

00:01:42

G: Want dat gebeurt soms wel soms en soms niet

00:01:43

I: Niet door de baliemedewerkers?

00:01:45

G: Ja, ik heb pas nog een envelop gegeven, bijvoorbeeld hè, medicatie, en dan eh dan vraag ze om dat te doen. Maar ik denk eigenlijk dat dat wel een soort grensgebied is waar we naar zouden

moeten kijken. Ik ben heel blij mee dat daar mogelijkheden zijn, maar of dat echt in functie van de balie is, dat dat, dat betwijfel ik eigenlijk.

00:02:05

I: En waar twijfel je dan aan?

00:02:07

G: Nou, ik denk dat het zicht op medicatie en medicatie gebruiken, ondersteunen daarvan, dat wel echt zou horen bij de casemanager spv denk ik.

00:02:19

I: Juist.

00:02:21

G: Maar ik maak er ondertussen gewoon volop gebruik van, dus wat dat betreft is het ook niet erg consequent.

00:02:25

I: Nee, oké.

00:02:28

G: Maar medicatie is bijvoorbeeld meer dan wel mee. Maar het innemen van medicatie, hé, dan zit daar ook heel veel. Ja, dat je toch even contact hebt met iemand kan vragen van: bevalt het je, ben je er tevreden over, heb je last van bijwerkingen en dat hele een stuk, ja, dat kan ik niet van de balie gaan verwachten. Dat zou ontzettend veel tijd kosten. Dat is ja.

00:02:47

I: Oké is goed. Vraag twee: hoe vaak maak jij gebruik van de diensten van de balie?

00:02:54

G: Meerdere keren per dag, ik denk zo tussen de vijf en tien keer.

00:02:59

I: 15 keer per dag?

00:03:01

G: Vijf, tussen de vijf en de tien, dus minimaal vijf keer, maximaal tien keer, zoiets met uitschieters.

00:03:08

I: En wat zijn de meest diensten waar je van gebruik maakt?

00:03:16

G: Ja, dat zij dat zij iemand hebben die die binnen komt lopen en die ze dan eventjes voor me geparkeerd hebben, op die manier. Medicatie aangenomen van één van mijn cliënten, post hebben aangenomen van één van mijn cliënten of post voor mij sowieso aangenomen hebben, telefoontjes over en weer.

00:03:37

I: Ja.

00:03:40

G: Doorverbinden.

00:03:42

I: Dat is denk ik inderdaad wat heel veel voorkomt ja, doorverbinden.

00:03:45

G: Ja, het is echt minimaal, minimaal vijf keer. Ja hoor, en er zijn echt uitschieters naar boven, dat je gewoon de hele dag alleen maar aan samenwerking met de balie, dus dat ze gewoon in die zin onderdeel zijn van van een multidisciplinair team.

00:04:01

I: Dat is een mooie: onderdeel van het multidisciplinair team.

00:04:11

G: En ik weet niet of dat of dat de bedoeling is, maar zo werkt dit wel vaak.

00:04:16

I: Ja, dat, dat is iets wat inderdaad ook nog een leuk is om naar te kijken

00:04:20

G: De bedoeling is dat nou, dan gaan we kijken van ja, hoeveel baliemedewerkers heb je dan nodig? En wat is precies hun rol en taak. En inderdaad, wat is de beloning die daar dan...

00:04:33

I: Dat is een hele goeie. Kun je mij vertellen met welke werkzaamheden je tevreden bent.

00:04:40

G: Ja, eigenlijk over alle werkzaamheden ik ben ronduit een fan van de balie.

00:04:47

I: Alles zet ik dan. Specifiek ook, waar je denkt van, oké, dit vind ik echt gewoon. Ik ben zonder dit zou ik absoluut niet kunnen?

00:04:56

G: Ja, vooral die stroom kanaliseren dat is eigenlijk wat de balie heel goed doet. Dus al die telefoontjes van ik denk dat jullie een veelvoud en telefoontjes krijgen van wat uiteindelijk doorgezet wordt naar mij, echt een heel groot veelvoud.

00:05:14

I: Ja.

00:05:15

G: En dat het dan toch lukt om de relevant telefoontjes naar mij door te zetten, waar ik dan ook blij mee ben, dat ik die krijg en diegene is blij dat die mij krijgt.

00:05:25

I: Het juist filteren? Is dat zo goed samengevat samengevat?, je had filteren telefoontjes.

00:05:30

G: Denk ik.

00:05:30

I: En hebben we natuurlijk ook nog, waar ben je iets minder tevreden over bij de balie, wat zou je als

verbeter willen zien? Als je denkt van als dit ik heb, als ik dit zie, als ze dit zouden doen, zou ik mij, zou ik het veel fijner vinden of zou het makkelijker maken.

00:05:49

G: Heb ik eigenlijk niet, ik denk wel van het enige wat wat scherper zou kunnen, is dus inderdaad die taakomschrijving hè dus dat we daar nog eens zouden kijken, van dat het een beetje een vaag gebied is. Maar ik merk zelf ook van, eigenlijk is dat juist wel prettig, want dat betekent dat het heel flexibel is. Dus dat je wel een keer kan vragen van: oh kan ik de medicatie hier neerleggen? En dan komt er iemand straks of kan ik hier even een envelop met geld neerleggen en die manier, maar of dat echt specifiek taken zijn van de balie, dat weet ik niet.

00:06:21

G: Dat weet ik niet.

00:06:22

I: ?????? zijn dat dan ook medicatie?

00:06:26

G: Geld sowieso ook.

00:06:26

I: Dat ze dat dan wel doen ook of dat ze het absoluut niet doen, dat duidelijk is: dus geen medicatie bij de balie, ze mogen het opbergen en dan is het klaar.

00:06:33

G: Ja, dat zou zonde zijn, hè, want dan dan verliezen we dus die flexibiliteit die we nu wel hebben. Maar het zou, het zou wel wat scherper kunnen van. Is dat inderdaad iets wat je op die manier kan delegeren of niet?

00:06:43

I: Mmm. ja.

00:06:44

G: En hoe zit het dan met de verantwoordelijkheid en.... op die manier, dus dat zou nog wel wat scherper kunnen. Maar tegelijkertijd ben ik juist zo blij met de vaagheid daarin, want dat betekent dat er best veel ruimte is om te improviseren wat heel vaak nodig is en dat jullie daar ook goed in zijn. Maar ik heb wel twijfels over of dat inderdaad ook allemaal zo past in de profielomschrijving van een baliemedewerker.

00:07:08

I: Juist oké, dat zet ik er dan bij. Wat voor invloed heeft de balie op jouw manier van werken?

00:07:15

G: Verbeterd, hebt echt grandioos ik denk dat ik zonder balie echt veel slechter zou functioneren. Een stuk verbeterd, eigenlijk gewoon al het werk. De kwaliteit is gewoon veel beter.

00:07:31

I: Wat makkelijker, denk ik?

00:07:32

G: Ja, makkelijker, maar ook gewoon beter, in de zin van dat mensen zich, zich meer gehoord voelen, meer geholpen voelen, ook door het contact met de balie en dingen.

00:07:45

I: Wie bedoel je dan werknemers of client, of?

00:07:48

G: Allebei allebei.

00:07:59

I: En hoe zou je werk anders worden als de balie er niet zou zijn of het zou verdwijnen?

00:08:04

G: Het zou een totale puinhooi worden, denk ik echt.

00:08:08

I: één grote puinhoop?

00:08:10

G: Want ik kan natuurlijk niet al mijn telefoontjes zelf beantwoorden ik ben vaak in gesprek, dus stel dat ik al die telefoontjes rechtstreeks door zou krijgen en ik zou dan ook het idee hebben: dat ik ze allemaal moet beantwoorden. Dan wordt ik knettergek

00:08:22

I: Dan denk ik ook ja, helemaal als je dan de binnendienst hebt.

00:08:27

G: Binnendienst ben je dan bij elk gesprek.

00:08:29

I: Ja, ja, ja, ja, dat is denk ik heel lastig. Ja.

00:08:38

I: Ehm in hoeverre vindt je in de balie van toegevoegde waarde voor cliënten?

00:08:45

G: En ja, je zou het aan cliënt zelf moeten vragen, maar ik denk dat daar een hele... Het is gewoon echt de entree en mensen zijn daar gewoon volgens mij heel tevreden over. Als je bijvoorbeeld ook kijkt naar het, naar het douchen en het en naar het, het, het parkeren, dat vind ik ook een goeie van mensen even op een rustige plek zetten, effetjes uit de drukte en hoe jullie dat doen, dat is echt gewoon hartstikke goed.

00:09:28

I: Oké.

00:09:29

G: Ik denk dat mensen daar rustiger van worden, zich veilig voelen, en dat is hartstikke belangrijk, ja, een soort rust en veiligheid en dienstverlenend, ondersteunend.

00:09:41

I: Je dat cliënten cliënten zich veilig voelen ook?

00:09:44

G: Ja, maar medewerkers ook, want vaak zijn die dingen aan elkaar gekoppeld. Kijk cliënten zich onveilig voelen en dan gaan ze zich ook vaak onveilig gedragen. En eigenlijk, ja je krijgt, ware problemen.

00:09:53

I: Dat is natuurlijk ook weer van invloed op jullie.

00:09:57

G: Zodra er spanning is. Ergens dan, ja, dan kunnen er ongelukken gebeuren.

00:10:01

I: Absoluut, ja dus.

00:10:03

G: Deëscaleren is gewoon super belangrijk.

00:10:10

I: Een zijn er dingen die je dan mist bij de balie, voor jezelf of voor de baliemedewerkers?

00:10:27

G: Ja, ik denk bijna dat de taak dus te groot is voor, voor, voor de balie, maar dat moet je zelf natuurlijk ook een beetje inschatten maar ik vind het een forse belasting.

00:10:38

I: Wat er nu al is?

00:10:42

G: Vind dat jullie heel veel doen, en dat is fantastisch natuurlijk.

00:10:47

I: Hoe zou jij het... stel, jij zou bij de balie hebt gewerkt en je zou zeggen van oké, ik ga me alleen aan mn functieomschrijving houden. Wat zou je er dan eruit hebben gegooit?

00:10:54

G: De medicatie gaat sowieso uit, geld gaat eruit, ook voor een de deel veiligheid want het is eigenlijk de buurtcoach die natuurlijk de verantwoordelijke is.

00:11:03

I: Ja.

00:11:04

G: En niet de balie, in die zin, dus als je die hier heel sec zouden houden aan je profielbeschrijving, volgens mij zijn we binnen een dag in grote problemen.

00:11:15

I: Dat zijn, denk ik, ja, dus.... vind je dan ook soms dat er te weinig waardering is voor de balie? vanuit altrecht af?

00:11:24

G: Wordt totaal anders, hoe belangrijk dat is.

00:11:30

I: Vanuit wie dan wat? Vanuit de collegas ook, of echt puur vanuit.....?

00:11:32

G: Nee, de directie, nee, collegas, collegas denk ik niet. Ik denk dat iedereen die, die met de baan die te maken heeft, dat heel erg waardeert maar ik zou dus dan zeggen van oké de balie is gewoon onderdeel van een multidisciplinair team en dan moet je dus ook gaan kijken van hoe zit het met die, met die rol in die taakomschrijving en hoe zit het ook met beloning daarvan dan, want als zij dus blijkbaar allerlei dingen doen die eigenlijk thuishoren bij of een casemanager of een spv'er, dan, dan is dat natuurlijk wel iets wat je wat je zou moeten waarderen, en dat is dan meer dan een reep chocola, denk ik.

00:12:12

I: Ja daar maak je Soedehs wel blij mee.

00:12:15

G: Op zich wel, maar hij heeft er al best wel ook.

00:12:18

I: Maar inderdaad, wat meer en meer waardering en beloning dan denk ik dan?

00:12:21

G: Dan zou je kunnen kijken van. Kan je daar dan een soort profielbeschrijving van maken die al die taken omvat? Die dan ook tegelijkertijd wel de beloning daarvoor geeft?

00:12:34

I: Ja.

00:12:37

I: Mooie, en dan eindig ik met een cijfer. Als je het moest geven, wat zou dan zijn en waarom?

00:12:43

G: Een negen.

00:12:44

I: Negen?

00:12:45

G: En waarom? Omdat ik super tevreden ben over de balie en dat ik me iedere dag weer bewust ben van, Jesus, hoeveel werk wordt er....? Wordt er voor mij opgelost, zeg maar, voordat het bij mij terecht komt, en dan ook nog eens dat dat werk, wat dan wel bij mij terecht komt, dat dat ook precies het werk is wat ik, wat ik zou moeten doen.

00:13:11

I: Ja, dan inderdaad gefilterd en en is er ook relevant voor.

00:13:16

G: En dat is ook ja, en dan weet ik ook van ja, nu moet ik wel doen en al die andere dingen niet, in principe.

00:13:23

I: Dat scheelt denk ik wel, ja.

00:13:24

G: Super, ja.

00:13:26

I: Oke top. Wil je nog iets anders opmerkingen of aanmerken?

00:13:31

G: Ik hoop, ik hoop niet dat ze bij de volgende bezuinigingsronde hier naar gaan kijken. Dat is eigenlijk het enige.

00:13:36

G: Dat zou ontzettend zonde zijn, maar dat zou ook ontzettend dom zijn. Dus ja, en er wordt natuurlijk wel gekeken naar de ZA hé in die zin, hè, maar jullie vallen gelukkig niet onder de ZA. Die diensten worden daar een beetje uit de zorg geduwd en de beveiliging ook!

00:13:56

I: Is dat zo? De beveiliging zelfs?

00:13:58

G: Het gaat gewoon zelfstandig worden

00:00:01

Interview medewerker 3

I: Hee G, Super dat je mij wilde helpen met dit interview. Het interview gaat over de balie over Jo en Soedesh en wat je vindt van hun werkzaamheden in hoeverre dat invloed heeft op jouw werk.

00:00:13

I: Het zijn negen vragen. Het zal niet heel lang duren, een kwartiertje, maar is dat moet goed komen ,denk ik. de eerste vraag: Kun je mij omschrijven wat de baliemedewerkers doen?

00:00:24

G: Nou wellicht niet precies naar de de. De belangrijkste taken zijn, dat zij de telefoon opnemen en beantwoorden en de persoon die wel te woord staan en eventueel doorverwijzen naar de desbetreffende persoon, waar ze naar vragen of eventueel antwoorden geven op vragen die ze hebben. Daarnaast is een hele belangrijke taak van hun is het ontvangen van cliënten die aanbellen bij de balie. En nou dan gastvrij ontvangen en vragen wat ze willen, wat de wensen zijn en eventueel doorverwijzen en Etcetera.

00:01:05

G: Mmm dat is, denk ik, Koos????, maar ik vind van onze medewerkers dat ze veel meer doen dan dat. Wij hebben ook wel eens te maken met, met mensen die boos, verdrietig zijn of iets dergelijks. en komen dan ook boos binnen en en en wat ik vaak zie is dat onze medewerkers echt heel goed zijn in deze mensen rustig te krijgen, weer rustig in gesprek te gaan, vriendelijk blijven, luisteren naar ze, dus ook heel vaak de eerste boosheid en verdriet en teleurstelling, ook voor voor ons. Dat vind ik echt. Zij zijn ook heel erg belangrijk in in, in, in situaties die die dreigen te escaleren, zowel verbaal of fysiek. ze zijn natuurlijk de personen die, die kennen hun allebei en ze zijn bekend met hun, ze weten ook dat ze altijd geholpen worden. Dus zowel aan Jo als Soedesh hebben een hele

goede invloed op die client. En nou, dat is echt heel erg helpend voor ons, dat denk ik denk. Ja, ze helpen me heel vaak als de kopieermachine, daar heb ik namelijk geen verstand van.

00:02:20

I: Dat zet ik er ook gewoon bij kopietjes maken ja, als het belangrijkste, denk ik, hè.

00:02:25

G: Volgens mij zijn de belangrijkste dingen.

00:02:26

I: Nee, kopietjes maken belangrijk.

00:02:27

G: Ja, ja.

00:02:30

I: Hoe vaak maak je gebruik van de diensten van balie.

00:02:33

G: Per dag of per week?

00:02:36

I: Op een gemiddelde werkdag.

00:02:38

G: Op een gemiddelde werkdag? Nou, ik denk ik echt die nou, ik denk het zijn ook niet vaak dienst is ook vaak situaties kortsluiting, van goh je, weet je cliënt huppeldepup die die die komt zo meteen, die kan boos wezen, die is daar en daar boos, daar een beetje, daar informeer je ze dus over.

00:02:59

G: En dat is vice versa ook dat zij informeren ons ook, ze hebben een telefoontje gehad van de cliënt en die zegt: ik kom er nu aan en ik ga je die en die, whatever. en daarnaast heb je ook overleg van wanneer, wanneer zij tijd hebben eventueel over dingen na te denken, om mee te denken. Er wordt ook veel overlegd nou, ik denk dat het per dag wel, zeven, acht keer.

00:03:28

I: Zeven, acht keer schrijf ik.

00:03:29

G: Ja, dat sowieso.

00:03:32

I: vraag drie: kan je mij vertellen waar je het meest tevreden bent over de balie? één ding, wat er meteen binnen komt, het meest tevreden.

00:03:40

G: Nou ja, ik, ik vind ik vind ze allebei heel veel liefde uitstralen, dat liefde bedoel ik echt naar de cliënten toe ja, heel erg bezorgd, meelevend aansluiten zijn heel erg betrokken bij de cliënten, maar ook en ook ook betrokken bij de collega's, want het werk is niet altijd even makkelijk. We maken best dingen mee die echt niet leuk zijn. Als ik heel eerlijk ben, vind ik dat alle het allermooiste wat ze doen.

00:04:05

I: Ok mooi. kun je vertellen waar je dan iets minder tevreden over bent.

00:04:11

G: Iets minder tevreden over?

00:04:12

I: Ja, verbeter puntje

00:04:14

G: Een verbeterpuntje? Nou, ik merk wel eens dat ik als ik moet bellen en dan dan dan bel ik naar de centrale wel eens, dan het komt regelmatig voor dat ik in de wacht staan.

00:04:26

I: Te lang in de wacht staat of dat je gewoon in de wacht staat?

00:04:29

G: Is natuurlijk ook een situatie is waarvan ik denk: nou, dan moet nu actie ondernomen worden, dan is dat voelt toch wel snel als te lang begrijp je?

00:04:36

I: Ik snap wat je bedoelt ja, soms is een....

00:04:39

G: Misschien moet we wel..... er wel een hotline zijn of zo, maar dat is ook heel druk dan gaat iedereen daarop bellen, dat snap ik ook.

00:04:46

I: Oké, en wat voor invloed heeft de balie op jouw manier van werken.

00:04:52

G: Nou, die die die die geeft mij heel veel rust omdat ik weet dat zij heel belangrijk werk doen en heel veel en vaak de angel er al uit halen.

00:05:01

I: Mmm.

00:05:03

G: Ik weet dat ik altijd op ze kan rekenen eh, niks is teveel voor ze. Ik vind het ontzettend. Ja, gastvrij en competente mensen en die meedenken ook. Wat was de vraag ook alweer?

00:05:27

I: Wat voor invloed heeft de balie op jouw manier van werken?

00:05:30

G: Dat geeft mij rust, dat geeft rust en vertrouwen, ook dat. Ik hoef me ook geen zorgen te maken dat ze iets, dat alle informatie die ik krijg kan ik blind op vertrouwen.

00:05:38

I: Super, en hoe zou je werk eruitzien of hoe zou je werk anders worden als de balie verdwijnt?

00:05:45

G: Nou ja, ik, als de basis verdwijnt, dan dan denk ik dat ook dat er steeds dat ik te maken zou krijgen,

en ik denk mijn collegas ook, met meer geprikkelde, boze, agressieve, teleurgestelde, verdrietige mensen.

00:06:02

G: Clienten.

00:06:04

G: En ja, en die dat niet altijd kunnen uiten om in woorden, maar soms ook in fysiek, en ik denk dat we heel erg, het stukken onveiliger word voor mij. Ik denk dat heel veel informatie mislopen wat ook niet helpt. Dat is voor voor behandeling en begeleiding van cliënten, sterker nog, averechts zou kunnen werken. Dus dat denk ik.

00:06:30

I: Super. In hoeverre vind je de balie van toegevoegde waarde voor cliënten? Misschien een al beetje beantwoord, maar wat zijn zeg maar de hoofdpunten, daarvan kunnen samenvatten.

00:06:43

G: Ze zijn klantvriendelijk, ze zijn empathisch.

00:06:46

G: Ze zijn transparant.

00:06:51

I: Mmm.

00:06:54

G: Ze zijn behulpzaam. De vraag is specifiek over klanten en geloof ik hè? Ze zijn behulpzaam, ze zijn troost. Ze bieden troost, ze zijn een goede gastheer en vrouw geven koffie en thee, stellen mensen op hun gemak.

00:07:11

I: Het gemak stellen, zet ik er nog bij. Zijn er dingen die je nog mist bij de functie van de balie, die je zelf daar het liefst nog bij zou zien? Wat je denkt dat zij dat het handig is voor hen als ze die nog erbij krijgen.

00:07:33

G: En dan denk ik, als ik dan denk ik dat het voor ons is dat ik weet dat Soedesh is meen ik wel eens doet. Wij moeten wel een medicatie verstrekken he.

00:07:43

G: En dagmedicatie of weekmedicatie en daar moet je gecertificeerd voor zijn, dat mag je niet zomaar. Maar soms dan wij zo druk en dan zit hier iemand die, wil ze medicatie hebben, je zit te wachten, daar wordt hij geïrriteerd van, hé, dat is allemaal niet bevorderlijk dat de baliemedewerkers ook ook medicatie mogen verstrekken, eenvoudige medicatie, gewoon baxtermedicatie.

00:08:05

I: Precies, gewoon zo'n zakje dus, geen depot?, Goeie, en de laatste vraag, als je een cijfer moest geven, wat zou dit dan zijn en waarom?

00:08:16

G: Ja, waarom heb ik denk al aangegeven, ja, een tien geven dat doe ik natuurlijk nooit, hè, want dat is dan ben je perfect. Maar ik ben echt. Nou, ik vind ik een beetje een naast naast vind ik dat ze goed werk leveren en en al die dingen. Vind ik het gewoon ook hele lieve mensen en daar word ik altijd warm van. Dus ze krijgen van mij een dikke negen.

00:08:38

I: Een dikke negen. top super! Dank je wel.

00:08:42

G: Graag gedaan, succes!

00:08:43

I: Ja thanks.

Interview cliënt 1:

I: Ik doe voor de balie hier een onderzoek, ivm mijn studie. Daarom wil ik jou graag interviewen. Ik ben heel blij dat je me wilt helpen. Het zal ongeveer een kwartiertje duren. Als je tussendoor vragen hebt, stel ze gerust.

G: *Vind het wel een beetje spannend allemaal. Wil echt dat het goed komt met die mensen hier. Wil hen niet in de problemen helpen.*

I: Komt helemaal goed, er is geen goed of fout.

G: *oke oke, komt goed.*

I: Kan je mij in je eigen woorden omschrijven wat de balie medewerkers doen?

G: *Mensen helpen die een afspraak hebben.*

I: Wat voor hulp geven ze dan?

G: *Uhm ja koffie, even zitten, even praatje maken, of ja eigenlijk voor alles.*

Het is eigenlijk heel groot, ze doen veel meer dan alleen als je afspraak hebt. Je mag ook altijd gewoon langs komen, dat vind ik echt heel cool van hen. Ze hebben eigenlijk gewoon heel erg veel petten op.

I: Kan je me dat nog iets verder uitleggen, wat bedoel je bijvoorbeeld met die petten? Wat doen ze dan zoal vind jij?

G: *Uhm ja, gewoon echt van alles. Ze nemen echt de tijd voor je. Soms komen mensen hier ook gewoon omdat bijvoorbeeld hun ipad ofzo kapot is. Dan helpt de balie daar ook mee. Hoeven zij niet te doen toch, dus dat vind ik wel cool.*

I: Oké helder. Hoe vaak maak jij ongeveer gebruik van de diensten van de balie?

G: *Gemiddeld wel vier dagen in de week.*

I: En wat doen ze dan voor jou, op die dagen?

G: *Meestal kom ik voor een afspraak, en soms bellen ze dan voor mij of mailen. Maar ze vragen ook altijd hoe het gaat enzo. Maar soms ben ik gewoon heel kort. Maar ze blijven altijd lief In tegenstelling tot die andere balie. Soms moet ik ook wachten op mijn casemanager. En dan krijg ik vast koffie ofzo, dat is wel relaxed.*

I: Kan je me vertellen waar je tevreden over bent van de balie?

G: Dat ze echt menselijk zijn, mensen zijn geen robot. Het zijn echt hele goede mensen, ik heb gezien hoe zij met mensen omgaan. Ondanks dat ze eigenlijk druk zijn, maken ze echt altijd tijd voor iedereen. Soms gebeuren echt vreemde dingen hier, maar zij lossen alles op. Daardoor is het echt veilig man. Is echt goed.

Kijk iedereen is menselijk enzo, maar sommige mensen maken geen tijd. Zij doen dit altijd. Echt goed echt goed.

I: Helder, en je benoemt ook veiligheid. Heb je je altijd veilig gevoeld hier?

G: ja zeker, terwijl het hier echt een drentuin kan zijn. Maar door hun blijft het fijn. Ik weet altijd zeker dat zij meteen wat doen. Dus daardoor ben ik nooit bang.

I: Het klinkt alsof je wel tevreden bent. Klopt dat? En kan je me vertellen waar je minder tevreden over bent van de balie?

G: Ja echt super tevreden. Ik heb weinig dingen waar ik niet tevreden over ben geloof ik. Alhoewel, ze mogen wel voor de balie wat bloemen neerzetten. Dat vrolijkt mensen op. Gewoon elke week verse bloemen. En als je het helemaal goed wilt doen dan kan je net zo goed een fruitmand neerzetten.

I: Maar denk je dat dat de verantwoordelijkheid is van de balie?

G: Nee. Maar ik kan wel gesprek voeren met hun leidinggevende.

I: oke, en heb je verder nog verbeterpunten of andere dingen die mogelijk anders zouden kunnen?

G: Nee, echt niks, zijn echt toppers.

I: Heeft de balie invloed op hoe vaak je hier langs komt?

G: Ja absoluut. Ook vaak als ik geen afspraak heb kom ik gewoon eventjes langs. Soms voor mijn casemanager en soms gewoon voor de balie om met hun praatje te maken.

I: Oké, en heeft de balie ook invloed op hoe vaak je met de bureaudienst belt?

G: Als ik ook nog ga bellen heeft mijn CM helemaal geen rust meer. Dus dat doe ik maar niet. Dat ligt niet aan de balie.

I: en in hoe verre vind je de balie van toegevoegde waarde?

G: Is echt heel belangrijk, echt belangrijk. Goede binnenkomst is hier heel belangrijk. En zij vangen mensen echt goed op. Kijk mensen hebben het echt moeilijk soms he, dan heb je goede opvang nodig. Dat geven zij echt. Zij sturen ook niemand weg. Ik zie best wel vaak escalaties hier. Maar zij lossen dat echt goed op. Denk ik echt wauw. Beter dan sommige hulpverleners hoor. Echt goed zijn hun.

Zij hebben mij ook echt geholpen met hele andere dingen dan ze moeten doen. Ik was helemaal in nood en zij hebben toen mij echt gered.

I: Kan je daar iets meer over vertellen?

G: Ja naja, ik kan hier gewoon altijd terecht met alles. Ze zullen mij nooit wegsturen. Wat het ook is, ik mag altijd hulp.

I: Oké, en nu we het er allemaal over hebben gehad wat ze zoal doen, ben ik ook nog even benieuwd of er dingen zijn die je mist bij de functie van de balie?

G: Alleen die bloemen en die fruitmand.

I: Oke helder. Als je ze een cijfer moest geven, wat zou dit dan zijn?

G: 10 met een plus. Niks kan beter. Dat is echt vooral om hoe hun met mensen omgaan, want daar gaat het eigenlijk om. Andere mensen kunnen echt van hun leren

Ohja weet je wat ik ook echt heel bijzonder vind, is dat die man ook altijd shag geeft aan iedereen. Hoeft hij niet te doen he. Maar hij deelt gewoon. Dat zegt veel over hem. Hij gaat ook vaak met mensen wandelen enzo . EN die vrouw is ook echt super lief. Ze staan altijd voor mensen klaar.

I: Goed, hartelijk dank. Heb je verder nog toevoegingen? Of wil je nog wat kwijt? Of vragen?

G: Nee hoor dat was het.

I: Oké, super bedankt dan ronde we af.

G: Ok echt bedankt man, echt super cool dat je dit doet. Hoop echt dat balie meer gewaardeerd gaat worden door dit, dat verdienen ze.

Interview cliënt 2:

I: Hee I, Ik doe voor de balie hier een onderzoek, in verband met mijn studie. Daarom wil ik jou graag interviewen. Ik ben heel blij dat je me wilt helpen.

We willen daarom graag van cliënten en dus van jou horen, wat jij vindt van hen en hun werkzaamheden. Het duurt niet zo heel lang, ongeveer een kwartiertje.

G: Oké ik ben benieuwd.

I: Kan je mij in je eigen woorden omschrijven wat de balie medewerkers doen?

G: Ja uh, afspraken maken.

I: Afspraken voor wie zo al dan?

G: Ja voor iedereen, ook voor mij als het moet. Ze hebben mij ook vaak koffie gebracht. Vooral in covid tijd, toen mocht ik het niet zelf pakken.

Ze hebben mij ook geholpen met dingen van mijn tablet overzetten. Hebben ze ook gedaan. En verder vind ik ze prima.

I: En hoe vind je de manier van benadering als zij afspraken voor je maken of andere dingen voor je doen?

G: ja goed, altijd lief, altijd vriendelijk, ik vind ze heel gezellig. Volgens mij zijn ze ook altijd voor iedereen heel lief.

I: Oké, en hoe vaak maak jij ongeveer gebruik van de diensten van de balie?

G: Heel weinig.. Meestal komt mijn casemanager naar mij toe.

I: Oké, Maar als je hier bent? Maak je dan wel gebruik van de diensten die zij leveren?

G: Dan spreek ik altijd wel even met hen. En ik krijg dan ook altijd koffie. Dat is wel heel fijn.

I: Dus altijd als je hier bent heb je altijd wel even contact met hen?

G: Ja dat sowieso wel ja. Ze zijn ook altijd geïnteresseerd.

I: Oke. En zou je me kunnen vertellen waar je tevreden over bent van de balie?

G: Ik vind het leuk dat ze vogels hebben.

I: Ben je een vogel fan?

G: Nee, ik ben allergisch.

I: Ah ja dat kan natuurlijk ook. En zijn er nog meer dingen waar je tevreden over bent?

G: Ja dat ze altijd Koffie halen en dat ze altijd super behulpzaam in zijn.

I: Kan je een voorbeeld geven van waarom je hen behulpzaam vindt?

G: Uhm, naja ze doen gewoon echt alles weet je wel. Maakt niet uit wat je vraagt, ze helpen altijd. En als je bijvoorbeeld even moet wachten proberen ze je ook wel te vermaken enzo.

I: Oké, dankje. Kan je me ook vertellen waar je minder tevreden over bent van de balie?

G: Nee, ik weet eigenlijk niks.

I: En heeft de balie invloed op hoe vaak je hier langs komt?

G: Nee, want ik kom niet zo vaak, maar dat heeft niks met hen te maken.

Niet om het een of het ander ofzo. Ik vind ze heel fijn, maar ik kom dus niet zo vaak.

I: Oke, en heeft de balie invloed op hoe vaak je met de bureaudienst belt?

G: Uhh bureaudienst?

I: Ja, dat is collega van West-Binnenstad, die je via hen dan kan bellen als er iets is of als je eigen casemanager er bijvoorbeeld niet is.

G: Oh, dat ja. Ik doe dat zelden, ik bel bijna altijd mijn eigen casemanager.

I: Oke oke, en In hoe verre vind je de balie van toegevoegde waarde?

G: Het is super handig. Want de casemanagers enzo hebben veel afspraken. En daarom is het extra handig om hun te hebben. Zij nemen ook telefoon aan enzo. Maar zij doen ook vaak mensen kalmeren. Dat vind ik erg prettig, anders kan het wel spannend voelen. Ze hebben echt hele belangrijke functie.

I: Kan je vertellen Wat die belangrijke functie dan is volgens jou?

G: Ze zijn gewoon super, ze zijn echt heel behulpzaam. Naar mij, naar andere maar ook naar de medewerkers volgens mij.

I: helder. En Zijn er dingen die je mist bij de functie van de balie?"

G: Misschien kunnen ze een papegaai nemen.

I: en verder nog andere dingen die je graag anders zou willen zien?

G: Nee, eigenlijk niet.

I: oké, en als je ze een cijfer moest geven, wat zou dit dan zijn?

G: Een 9.

I: Kan je dit toelichten?

G: Ik vind ze gewoon geweldig, super goed. Misschien dan toch een 10.

Ja misschien wel, maarja heb nu al die 9 gezegd dus laat maar die 9.

Interview cliënt 3:

I: Welkom, super fijn dat je mee wilt werken. We zijn dus aan het onderzoeken hoe tevreden cliënten en medewerkers zijn over de balie. En we zijn ook heel benieuwd naar jou mening. Dus zeg vooral alles wat je wilt, en als je vragen hebt mag dat natuurlijk ook.

G: oké, helemaal goed.

I: Kan je mij in je eigen woorden omschrijven wat de baliemedewerkers doen?

G: Zij ontvangen cliënten die afspraken hebben.

I: oké, En zijn er nog meer dingen die zij doen volgens jou?

G: Ze brengen je koffie. Ze maken praatje met je. Dat soort dingetjes.

I: oké, en Voel je je dan ook welkom hier?

G: Doordat ze koffie voor mij gaan halen voel ik me juist welkom. Soms mag ik zelf koffie halen.

I: En hoe vind je dat ze jou benaderen als je hier bent?

G: Heel fijn altijd, Echt heel vriendelijk en kalm. Vooral dat kalme vind ik heel prettig. Ik hou niet zo van drukke te aanwezige mensen.

I: Hoe vaak maak jij ongeveer gebruik van de diensten van de balie?

G: In ieder geval elke week, omdat ik elke week een afspraak met mijn casemanager heb.

I: Kan je me vertellen waar je tevreden over bent van de balie?

G: Dat ze vriendelijk en aardig zijn.

I: Zijn ze dat altijd?

G: Ja, ze zijn altijd vriendelijk en aardig. Ze nemen echt de tijd voor je.

I: Waar merk je dat aan?

G: Aan hun houding. Ze presenteren zich open en lief. Zo zijn ze gewoon.

I: Oke, dankje. En Kan je me ook vertellen waar je minder tevreden over bent?

G: Nee. Ik ben echt overal tevreden over.

I: Is er helemaal niks wat je zou willen verbeteren? Is het bijvoorbeeld wel is druk?

G: Ja, dat wel, d an moet ik wel even wachten, maar dat vind ik niet erg. Ik ben wel gewend om te wachten. En ze laten je nooit voelen dat het te druk is.

I: Heb je je wel is onjuist behandeld gevoeld door hun?

G: Nee, nog nooit. Heb ook nog nooit gezien of gehoord dat ze dat bij iemand deden.

I: en heb je hier wel is een incident meegemaakt?

G: Ja zeker wel, maar het wordt altijd snel opgelost, mede door de balie. Dat is heel fijn. Anders zou het hier echt een gekkenhuis worden.

I: ah ja, daar kan ik me iets bij voorstellen ja.
Heeft de balie invloed op hoe vaak je hier langs komt?

G: Ik kom graag bij de balie. Ik kom daardoor niet met tegen zin hierheen.

I: Dus bedoel je dan ook dat het makkelijker maakt om hier te komen?

G: Ja, is door hun veel makkelijker. Ik vind veel mensen best wel spannend, en het helpt dan dat ik mij bij hun vertrouwt voel.

I: en Heeft de balie ook invloed op hoe vaak je met de bureaudienst belt?

G: Ik bel nooit met de bureaudienst, ik weet niet eens wat het is.

I: Dat is iemand van de gebiedsteams, dat is elke dag iemand anders.

G: Nee, geen behoefte aan, ik heb mijn eigen casemanager.

I: Oke, en In hoeverre vind je de balie van toegevoegde waarde?

G: Van zeer toegevoegde waarde, ik moet best vaak wachten op mijn casemanager, dat zou vervelend zijn als zij er niet waren. Nu voelt het niet als wachten. Omdat zij er meteen zijn zeg maar. Ik vind het ook heel fijn dat zij altijd meteen bellen naar diegene met wie ik een afspraak heb. Hierdoor voel ik mij serieus genomen, ook als ik veel te vroeg ben.

I: Dank voor je uitleg. Zijn er ook dingen die je mist bij de functie van de balie?

G: Nee, helemaal niet.

I: Echt helemaal niks wat je wellicht anders zou willen zien?

G: nee, serieus niks van ik kan verzinnen.

I: Als je ze een cijfer moest geven, wat zou dit dan zijn?

G: Een 9

I: Kan je me uitleggen waarom een 9?

G: Omdat ze voor iedereen klaar staan, ze voor veiligheid zorgen, en je welkom laten voelen.

I: Dankjewel, we gaan afronden.

Bijlage 3. gecodeerde interviews

Zorg bieden		37	Zorg bieden
Veiligheid		24	Veiligheid
Ondersteuning medewerkers		18	
Verbeterpunt		16	
Ontvangst		15	
Telefoon		12	Zorg bieden
Balie onmisbaar		12	
Doorverwijzen		11	Zorg bieden
Medicatie		11	Zorg bieden
Ondersteuning voor de balie		8	
Koffie		7	Zorg bieden
Cijfer voor de balie		6	
Gebruik maken van diensten balie		6	
Aankleding wachtkamer		5	
deëscaleren		5	Zorg bieden Veiligheid
Buitencontractuele werkzaamheden		5	Zorg bieden
Visitekaartje		2	
Post		2	Zorg bieden
Faciliteire mogelijkheden		1	Zorg bieden

Bijlage 4. Plan van aanpak en evaluatie opzet voor de aanbevelingen

Aanbeveling	Stap 1	Stap 2	Stap 3	Gewenste eindresultaat
Geen afstand doen van de baliemedewerkers.	Resultaten en aanbevelingen presenteren aan leidinggevende van de medewerkers.	Presenteren hoe het effect zou kunnen zijn en de belangen hiervan.	N.V.T	Dat de functie van de baliemedewerkers blijft bestaan, ook als er veranderingen zijn binnen de organisatie. Dit ten behoeve van de cliënten en medewerkers.
Cliënten, die geen gegronde reden hebben om op dat moment in de wachtruimte te zijn wegsturen.	Plan van aanpak presenteren en een voorstel doen over wanneer het wel/niet relevant is voor cliënten om aanwezig te zijn.	Baliemedewerker s en TP'er overleggen met de gebiedsteams.	Concreet beleid met alle betrokken partijen maken en dit naar iedereen, dus ook de cliënten, communiceren.	Minder volle wachtruimtes en minder onnodig aanwezige.
Wachtruimte opdelen per gebiedsteam.	Overleggen met facilitair wat hier de exacte mogelijkheden in zijn.	Overleg met alle betrokkenen en besluitvorming.	Implementatie tijd voor de teams, cliënten en de balie.	Minder gevoel van drukte in de wachtruimtes voor cliënten, medewerkers en de balie.
Medicatie verstrekking door de balie medewerkers.	Resultaten en aanbevelingen presenteren aan leidinggevende van de balie medewerkers.	Nut en noodzaak van de medicatieverstrekking uitleggen.	Iedereen op de hoogte brengen van dat het akkoord is en concrete afspraken goed communiceren.	Minder werkdruk voor de medewerkers & cliënten die sneller geholpen kunnen worden.
Wachtruimtes rondom de balie wat huiselijker aankleden.	Onderzoek doen wat mensen prettig vinden om in de wachtruimte te hebben.	Budget aanvragen.	De ruimtes opknappen, denk hierbij aan verven, nieuwe meubels etc.	Meer huiselijk gevoel creëren wat moet bijdragen aan gevoel van rust en veiligheid.

Bijlage 5. Functietypering baliemedewerkers

Kern van de functie

Het opvangen van cliënten met ernstige psychiatrische problematiek als baliemedewerker en het uitvoeren van uiteenlopende receptie- en administratieve werkzaamheden.

Plaats in de organisatie

Ontvangt leiding van de teamleider of leidinggevende zorgeenheid.

Resultaatgebieden

1. Opvang van cliënten
2. Receptiewerkzaamheden
3. Administratieve werkzaamheden
4. Overige werkzaamheden

Uitwerking in resultaten

1. Opvang van cliënten

- correct en gastvrij ontvangen en opgevangen ACT cliënten (EPA doelgroep);
- ingevulde begeleiding van 'risicogesprekken' van cliënten met hulpverleners;
- aan cliënten verstrekte geneesmiddelen;
- zo nodig op gedrag aangesproken cliënten en gegeven invulling aan de-escalerend optreden;
- zo nodig conform instructie ingevuld optreden bij incidenten en/of agressie van cliënten of anderen, waarbij tijdig anderen zijn gewaarschuwd;
- zo nodig aan cliënten gegeven begeleiding en ondersteuning indien zij zich willen douchen.

2. Receptiewerkzaamheden

- ontvangen en doorverwezen cliënten, bezoekers en leveranciers;
- verstrekte algemene informatie aan cliënten en bezoekers;
- afgehandelde of doorverbonden telefoongesprekken;
- verwerkte inkomende post;
- doorgegeven storingen;
- ingevulde spilfunctie ten aanzien van communicatie bij incidenten;

- verzorgde uitgave van piepers, telefoons en eventuele andere werkmaterialen.

3. Administratieve werkzaamheden

- uitgevoerd agendabeheer en doorgegeven wijzigingen van afspraken;
- gedragen zorg voor registratie van cliëntcontacten;
- verzorgde voorraadadministratie;
- (indien van toepassing) uitvoerde ondersteunende administratieve werkzaamheden voor anderen, zoals kopiëren, faxen, verwerken ziekmeldingen, aanvragen badges, printstickers etc.;
- beheerde postbussen en mailgroepen;
- bijgehouden urenregistratie (Monaco).

4. Overige werkzaamheden

- gedragen zorg voor een nette en hygiënische opvanglocatie;
- uitgevoerde toezichtstaak (toezien op algemene situatie bij de afdeling ACT en de personen aldaar aanwezig, hierbij kan er ook sprake zijn van het aanspreken van personen bij ongewenst gedrag of specifieke maatregelen, zoals een terreinverbod);
- (indien van toepassing) verleende assistentie bij incidenten binnen de gebouwen van de locatie of op het terrein van de instelling;
- gedragen zorg voor veilige bewaring van geneesmiddelen conform richtlijnen.

Functie-eisen

Kennis

- relevante praktijkgerichte kennis op MBO-4 niveau;
- gevolgde cursus medicatieverstrekking voor anders-opgeleiden;
- gevolgde trainingen op gebied van agressiehantering, de-escalerend werken en holding;
- gevolgde opleiding als bedrijfshulpverlener
- affiniteit en ervaring met het omgaan met psychiatrische cliënten (m.n. EPA-doelgroep).

Zelfstandigheid

De werkzaamheden worden zelfstandig verricht aan de hand van richtlijnen, waarbij prioriteiten en aanpak in belangrijke mate naar eigen inzicht worden vastgesteld. Problemen in de werkuitvoering worden zelfstandig opgelost. Terugval op de leidinggevende is (beperkt) mogelijk. Bij ongeregeldheden is terugval op receptie- en beveiligingsmedewerkers mogelijk.

Sociale vaardigheden

Sociale vaardigheden zoals klantvriendelijkheid, hulpvaardigheid, tact en informeren zijn van belang bij het dagelijks onderhouden van contacten met cliënten en bezoekers. Daarnaast zijn vindingsrijkheid, overtuigingskracht en rust bewaren van belang bij het omgaan met conflictsituaties.

Risico's, verantwoordelijkheden en invloed

Er is sprake van uitvoerende werkzaamheden, waarvoor vakmanschap is vereist en specifieke methoden en technieken worden toegepast in uiteenlopende situaties. Er bestaat kans op het veroorzaken van (im)materiële schade. Tevens bestaat kans op het veroorzaken van imagoschade voor de instelling bij het optreden tegenover bezoekers en cliënten.

Uitdrukkingsvaardigheid

Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is van belang voor het opvangen, begeleiden en aanspreken van cliënten en het ontvangen en te woord staan van bezoekers. Mondeling uitdrukkingsvaardigheid is voorts van bij het (de-escalerend) optreden in spanningsvolle situaties. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is van belang voor het opstellen van rapportages en berichten.

Bewegingsvaardigheid

Bewegingsvaardigheid is vereist voor het kunnen optreden bij incidenten, alsmede voor het werken met een computer en het bedienen van de telefooncentrale.

Oplettendheid

Oplettendheid is van belang bij het houden van toezicht en het letten op de gemoedstoestand van cliënten en potentieel risicovolle situaties. Oplettendheid is voorts vereist bij het verstrekken van geneesmiddelen aan cliënten.

Overige functie-eisen



ALTRECHT

SPECIALIST IN
GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

- eisen worden gesteld aan geduld en doorzettingsvermogen bij het omgaan met psychiatrische cliënten;
- eisen worden gesteld aan systematisch en ordelijk werken bij het uitvoeren van receptie- en administratieve werkzaamheden;
- integriteit en betrouwbaarheid zijn vereist bij de omgang met cliëntgegevens;
- aan voorkomen en gedrag worden eisen gesteld bij het onderhouden van contacten met cliënten, bezoekers en leveranciers.

Inconveniënten

- fysieke belasting kan optreden bij het begeleiden van cliënten;
- psychische belasting treedt op door confrontatie met gedrag van (soms ernstig onregelde) cliënten waarbij handelend en sturend moet worden opgetreden;
- er is incidenteel sprake van bezwarende werkomstandigheden wanneer (ernstig) vervuilde cliënten moeten worden opgevangen en begeleid;
- er bestaat kans op persoonlijk letsel door agressie van cliënten.

Competenties

Competentieprofiel (voor nadere uitleg zie Competentiewoordenboek Altrecht)

<i>Klantgerichtheid</i>
<i>Samenwerken</i>
<i>Stressbestendigheid</i>
<i>Overtuigingskracht</i>
<i>Communiceren</i>
<i>Flexibiliteit</i>
<i>Interculturele sensitiviteit</i>

Bijlage 6. Interviewvragen

Vragen medewerkers

1. Kan je mij in je eigen woorden omschrijven wat de baliemedewerkers doen?
2. Hoe vaak maak jij gebruik van de diensten van de balie?
3. Kan je me vertellen waar je tevreden over bent van de balie?
4. Kan je me vertellen waar je minder tevreden over bent van de balie?
5. Wat voor invloed heeft de balie op jouw manier van werken?
6. Zou je werk anders worden als de balie er niet zou zijn? (toelichten)
7. In hoeverre vind je de balie van toegevoegde waarde voor cliënten?
8. Zijn er dingen die je mist bij de functie van de balie?
9. Als je ze een cijfer moest geven, wat zou dit dan zijn? (met toelichting)

Cliënten

1. Kan je mij in je eigen woorden omschrijven wat de baliemedewerkers doen?
2. Hoe vaak maak jij gebruik van de diensten van de balie?
3. Kan je me vertellen waar je tevreden over bent van de balie?
4. Kan je me vertellen waar je minder tevreden over bent van de balie?
5. Heeft de balie invloed op hoe vaak je hier langs komt?
6. Heeft de balie invloed op hoe vaak je met de bureaudienst belt?
7. In hoeverre vind je de balie van toegevoegde waarde?
8. Zijn er dingen die je mist bij de functie van de balie?
9. Als je ze een cijfer moest geven, wat zou dit dan zijn? (met toelichting)

Bijlage 7. Eigen werk verklaring

Ondergetekende(n): (Naam student/en)

Timur Unal

verklaart/verklaren ondubbelzinnig dat:

- 1) dit werkstuk eigen werk is en derhalve geen inbreuk maakt op het auteursrecht van een ander.
- 2) alle gebruikte bronnen (waaronder internetpagina's) zijn voorzien van bronvermelding.
- 3) het verslag voor niet meer dan 5 % aan overgenomen passages uit 'werk van anderen' bevat.

dit verslag ook digitaal is ingeleverd via Blackboard (SafeAssign).

Plaats: Deventer

Datum:

Handtekeningen:



N.B. Schending van bovengenoemde 'Eigen werk verklaring' wordt als fraude aangemerkt als bedoeld in **Art. 19 OER**.