

Onbekend maakt onbemind

Medewerkerstevredenheidsonderzoek naar het gebruiksgemak en functionaliteit van kwaliteitsapplicatie iProva voor de medewerkers van Meander Groep Zuid-Limburg.

Afstudeerscriptie

13 Juli, 2017

Versie 1.1

Denian Baten

Titel: Onbekend maakt onbemind
Ondertitel: Medewerkerstevredenheid onderzoek naar het gebruiksgemak en functionaliteit van kwaliteitsapplicatie IProva voor de medewerkers van Meander Groep Zuid-Limburg.

Aard van rapportage: Afstudeerscriptie

Stagebegeleider: Dhr. H. Colaris
Organisatie: Meander Groep Zuid-Limburg
Functie: Kwaliteitsfunctionaris afdeling Kwaliteit en Veiligheid
Applicatiebeheerder iProva
Contactgegevens: HarrieColaris@mgzl.nl
Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf
Nederland
Telefoon: +31(0)455616820
+31(0)643364432

Stagebegeleider: Dhr. E. Korver
Organisatie: Meander Groep Zuid-Limburg
Functie: Kwaliteitsfunctionaris afdeling Kwaliteit en Veiligheid
Applicatiebeheerder iProva
Contactgegevens: EmileKorver@mgzl.nl
Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf
Nederland
Telefoon: +31(0)455616107
+31(0)643364401

Auteur: Denian Baten
Functie: Stagiair Meander Groep Zuid-Limburg
Contactgegevens: DenianBaten@mgzl.nl
Telefoon: +31(0)652347934

School: Zuyd Hogeschool
Faculteit: Hotel en Facility Management
Opleiding: Facility Management
Stagedocent: Mw. K. Pani-Harreman
Contactgegevens: katinka.harreman@zuyd.nl
Nieuw Eyckholt 300
6419 DJ Heerlen
Nederland
Telefoon: +31(0)6141689 55

Datum: 13 Juli 2017
Versie: 1.1

Voorwoord

Voor u ligt de afstudeerscriptie die ik heb geschreven in het kader van de afronding van mijn opleiding 'Facility Management' aan Zuyd Hogeschool te Heerlen. Dit rapport is de afsluiting van een leuke en leerzame periode, tijdens deze stageperiode heb ik een onderzoek uitgevoerd voor Meander Groep Zuid-Limburg. Ik heb met veel mensen en organisatieaspecten kennis mogen maken wat heeft bijgedragen aan de praktijkontwikkeling voor mijn toekomst in Facility Management.

Deze afstudeerscriptie zou niet tot stand zijn gekomen zonder de hulp en steun van anderen. Ik wil bij deze graag mijn dank uitspreken aan degenen die de totstandkoming ervan mogelijk hebben gemaakt. Allereerst alle medewerkers van de Meander Groep Zuid-Limburg voor de medewerking tijdens mijn onderzoek. Mijn afstudeermentoren, Harrie Colaris en Emile Korver, wil ik in het bijzonder bedanken voor hun begeleiding en toewijding. De collega's van Meander, afdeling Kwaliteit en Veiligheid, verdienen hier ook een vermelding voor hun collegialiteit, hulp en tips. Tot slot gaat mijn dank uit naar mijn afstudeerdocent, Katinka Pani-Harreman, voor haar kritische blik, opbouwend commentaar en positieve houding.

Bedankt voor de fijne begeleiding en samenwerking gedurende mijn stage.

Denian Baten
Student Facility Management
Stagiair Meander Groep Zuid-Limburg BV

Landgraaf, 13 Juli 2017



Samenvatting

Binnen de afdeling 'Kwaliteit en veiligheid' van de Meandergroep zijn signalen gekomen dat medewerkers problemen ervaren met het gebruik van de kwaliteitsapplicatie iProva. Op basis van 'enkele' signalen in relatie tot het aantal medewerkers van Meander is dit te weinig informatie. Meander wil een systeem aanbieden dat daadwerkelijk ook als ondersteunend ervaren wordt. Daarom wil Meander door middel van een onafhankelijk onderzoek inzicht krijgen in de problemen die medewerkers ervaren binnen iProva. Meander wenst gerichte adviezen om het gebruikersgemak en functionaliteit van iProva te optimaliseren.

Centrale onderzoeksvraag

"Op welke wijze kan het systeem iProva geoptimaliseerd worden zodat het systeem de medewerkers van Meandergroep Zuid-Limburg ondersteunt bij werkzaamheden gerelateerd aan het kwaliteitssysteem?"

Om iProva te verbeteren moet eerst de huidige situatie inzichtelijk gemaakt worden. Dit is gedaan door middel van verschillende onderzoeksmethoden. In dit onderzoek is kwantitatief onderzoek gedaan door middel van een enquête en kwalitatief onderzoek door middel van literatuuronderzoek, interviews en een brainstormsessie.

De functionaliteit en het gebruiksgemak van iProva staan centraal in dit onderzoek. De definitie van 'functionaliteit' luidt als volgt: 'de mate waarin het systeem functioneel correct is'. Functioneel betekent of iets geschikt is voor een bepaalde taak of functie. Functionaliteit is objectief, het is onafhankelijk van de mening van mensen, er is geen interpretatie bij nodig. De definitie van gebruiksgemak is: 'de eenvoud waarmee een apparaat/systeem toegepast kan worden om te doen waarvoor het is gemaakt.' Gebruiksgemak is subjectief. Dit wordt beïnvloed door de persoonlijke mening en gevoelens van iemand, dit kan voor iedereen iets anders zijn.

Rapportcijfer functionaliteit en gebruiksgemak

Uit het onderzoek blijkt dat het gemiddelde cijfer van alle geënquêteerden voor de functionaliteit van iProva een 6,3 is. Het gemiddelde cijfer van alle geënquêteerden voor het gebruiksgemak van iProva is een 6.

Aanbeveling

- de cijfers kunnen gebruikt worden als uitgangspunt voor het iProva onderzoek van volgend jaar.

Gebruik iProva

Uit het onderzoek blijkt dat 12% nog nooit gebruik gemaakt heeft van iProva. Deze 12% bestaat voornamelijk uit medewerkers van de HBH. Medewerkers binnen de HBH maken geen gebruik van iProva en Meander Vandaag. Een manager HBH vertelt dat medewerkers op leeftijd zijn en te laag geschoold zijn. Verder blijkt dat medewerkers zich hierdoor minder betrokken voelen bij de organisatie. De theorie vertelt dat betrokkenheid zorgt voor een relatief hoge productiviteit, een sterk kwaliteitsbewustzijn en minder ziekmeldingen. Betrokken medewerkers houden van hun organisatie, hebben het idee dat ze erbij passen en staan achter de missie en doelstellingen. Doordat de medewerkers HBH geen gebruik mogen maken van iProva en Meander Vandaag wordt veel informatie gemist.

Aanbevelingen

- alle medewerkers binnen Meander moeten toegang hebben om iProva en Meander Vandaag te gebruiken.

Uitleg document raadplegen

Uit de enquête blijkt dat de meerderheid het gemakkelijk vindt, echter uit de interviews blijkt dat medewerkers het opzoeken van een document/proces moeilijk en tijdrovend vinden. De zoekfunctie vereist precies het zoekwoord dat gekoppeld is aan een document. Wanneer dit zoekwoord niet precies wordt ingevuld dan wordt het document niet gevonden. De actualiteit en de sortering van documenten kan verbeterd worden zodat documenten beter gevonden worden.

Aanbevelingen

- verbeteren van zoekfunctie door bijvoorbeeld zoekwoorden toe te voegen aan documenten.
- de auteurs de mogelijkheid bieden om in overleg met de iProva beheerders zoekwoorden toe te voegen aan documenten.
- de actualiteit van documenten optimaal houden
- documenten gerichter sorteren. Een suggestie is: management, facilitair, verzorging en vrijwilligers.

Helpdesk iProva

Uit het onderzoek blijkt dat veel medewerkers niet weten van het bestaan van de helpdesk iProva of hier nog nooit gebruik van hebben gemaakt. Er is te weinig gecommuniceerd met de medewerkers over het bestaan van de iProva helpdesk.

Aanbevelingen

- de helpdesk iProva beter bekend maken onder de medewerkers van Meander. Dit kan onder andere op de website, nieuwsbrief/e-mail en posters.
- een helpbutton met informatie of een pagina met 'meest gestelde vragen' toevoegen.

iProva als ondersteuning

77% van de medewerkers vindt iProva een hulpmiddel ter ondersteuning bij zijn werkzaamheden, 23% ziet iProva niet als een hulpmiddel ter ondersteuning bij zijn werkzaamheden.

Training

Uit onderzoek blijkt dat een iProva training onder de medewerkers gewenst zou zijn. Vooral de oudere generatie (50+) heeft moeite met het gebruik van de computer.

Aanbevelingen

- een iProva training mogelijkheid bieden aan alle medewerkers van Meander. Dit kan bijvoorbeeld door een e-learning, inloop uur of een fysieke training op locatie.
- Daarnaast een algemene training aanbieden over het gebruik van apparaten/systemen zoals: tablet, e-mail, Youforce, Ons dossier, Nedap, Meander Vandaag etc.
- auteurs een training aanbieden zodat het beheerproces optimaal verloopt en een nieuwe handleiding voor de auteurs

Inhoudsopgave

1. Inleiding	8
1.1 Achtergrond.....	8
1.2 Kernactiviteiten	8
1.3 Missie, visie en strategie van Meandergroep Zuid-Limburg	9
1.3.1 Missie MGZL	9
1.3.2 Visie MGZL	10
1.3.3 Strategie MGZL	10
1.4 Kerngegevens.	11
1.5 Aanleiding onderzoeksoopdracht.....	11
1.6 Vooruitblik	12
Hoofdstuk 2. Onderzoeksmethode	13
2.1 Kwantitatief onderzoek	13
2.1.1 Enquête	13
2.2 Kwalitatief onderzoek.....	14
2.2.1 Literatuuronderzoek.....	15
2.2.2 Brainstormsessie	15
2.2.3 Interviews	16
3.1 Functionaliteit en gebruiksgemak	17
3.2 IST-SOLL-GAP analyse	17
3.3 PDCA-cyclus	17
3.4 POOS-stappen	18
3.5 Visgraatdiagram	19
3.6 Gedragsverandering medewerkers	20
3.7 Medewerkerstevredenheid.....	20
3.7.1 Wat is medewerkerstevredenheid?	20
3.7.2 Waarom is medewerkerstevredenheid belangrijk?	20
3.8 Betrokkenheid	21
3.8.1 Wat is betrokkenheid?	21
Hoofdstuk 4 Onderzoek resultaten	22
4.1 Functionaliteit en gebruiksgemak iProva	22
4.1.1 Voorbereiding onderzoek.....	22
4.1.2 Meander Carrousel.....	22
4.1.3 Respons enquête	23

4.1.4 Resultaten enquête	23
4.1.5 Resultaten interviews	27
Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen	30
Bronnenlijst	34
Bijlagen	37
Bijlage 1 Organogram	38
Bijlage 2 Vragenlijst enquête	39
Bijlage 3 Onderzoekschema	41
Bijlage 4 Brainstormsessie	42
Bijlage 5 Brochure iProva	43
Bijlage 6 Verbeterpunten Meander Carrousel	44
Bijlage 7 Specificering: Hoe vaak maken medewerkers gebruik van iProva?	45
Bijlage 8 Specificering: Ik kom altijd makkelijk ingelogd in iProva	47
Bijlage 9: Specificering: Ik ben tevreden over de uitleg die ik gekregen heb over het gebruik van iProva?	49
Bijlage 10 Specificering: Een document/proces in iProva opzoeken is gemakkelijk?	51
Bijlage 11 Specificering: Een meldformulier (MIK/MIM/Fiets/Matras etc.) invullen in iProva lukt mij gemakkelijk	53
Bijlage 12 Specificering: Het is gemakkelijk om mijn takenlijst binnen iProva bij te houden	55
Bijlage 13 Specificering: Als ik vragen heb over iProva dan vraag ik hulp aan	57
Bijlage 14 Specificering: Binnen mijn team wordt ik gestimuleerd om iProva te gebruiken	59
Bijlage 15 Specificering: De helpdesk iProva is makkelijk te bereiken	61
Bijlage 16 Specificering: Ik ben tevreden over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden als ik vragen heb	63
Bijlage 17 Specificering: Ik zie iProva als hulpmiddel ter ondersteuning bij mijn werkzaamheden/taken	65
Bijlage 18 Specificering: Ik zou naar een iProva training gaan	67
Bijlage 19 Specificering: Rapportcijfer: Functionaliteit van iProva	69
Bijlage 20 Specificering: Rapportcijfer: Gebruiksgemak van iProva	71
Bijlage 21 Visgraatdiagram	73
Bijlage 22 Samenvattingen interviews	74
Bijlage 23 Stappenplan herhaaldelijk onderzoek	82
Bijlage 24 Onderzoeksopzet	84

1. Inleiding

De titel van dit rapport is: “Onbekend maakt onbemind”. Binnen de afdeling ‘Kwaliteit en Veiligheid’ van Meandergroep Zuid-Limburg zijn signalen gekomen dat medewerkers problemen ervaren met het gebruik van kwaliteitsapplicatie iProva. Omdat het niet helder is waar deze signalen vandaan komen en waar deze signalen op zijn gebaseerd wenst Meander een onderzoek onder de medewerkers naar het gebruiksgemak en de functionaliteit van iProva.

1.1 Achtergrond

Meandergroep Zuid-Limburg is een complete en grote zorgaanbieder in Parkstad en de Westelijke Mijnstreek. De Meandergroep is actief in de zogeheten intramurale (verpleeg- en verzorgingshuizen) en extramurale (bij de klant thuis) zorg, paramedische en preventieve dienstverlening met een totaalpakket van maatschappelijke dienstverlening en services. De Meandergroep heeft ongeveer 5500 medewerkers die dagelijks samenwerken om de beste services aan te bieden. Jaarlijks worden meer dan 20.000 cliënten geholpen.¹

iProva

iProva is een software suite met verschillende modules om strategische doelstellingen van een organisatie te bereiken en in staat is om continu en zichtbaar te verbeteren. De modules vormen geïntegreerd een totaaloplossing ter ondersteuning van het volledige verbeterproces. Echter zijn de modules ook afzonderlijk van elkaar in te zetten voor het identificeren van verbeterkansen, het uitvoeren en opvolgen van verbetermaatregelen en/of het verankeren daarvan binnen een organisatie.²

Organogram

In het organogram wordt de hiërarchie van Meandergroep Zuid-Limburg globaal weergegeven. De Raad van Bestuur vertegenwoordigt en bestuurt de Meandergroep en zorgt ervoor dat het maatschappelijk doel van de stichting zoveel mogelijk wordt nagestreefd. De Raad van Bestuur bestaat uit Roger Ruijters en Jos Merx.³ De leden van de Raad van Toezicht moeten handelen in het belang van de doelstellingen van de Meandergroep, zonder opdracht en onafhankelijk van bijkomstige belangen. Het volledige organogram staat weergegeven in bijlage 1.

1.2 Kernactiviteiten

De kernactiviteiten van Meander bestaan uit het bieden van:

- zorg en verblijf aan hoofdzakelijk ouderen in Kerkrade, Landgraaf en Simpelveld;
- dagelijkse verzorging en dagbehandeling aan ouderen en visueel gehandicapten;
- wijkverpleging aan klanten in Parkstad;
- hulp bij het huishouden aan klanten in Parkstad en de Westelijke Mijnstreek;
- geriatrische Revalidatiezorg;
- jeugdgezondheidszorg 0 - 4 jarigen in Parkstad;
- maatschappelijke dienstverlening in de gemeenten Voerendaal en Nuth.

¹ Meander Groep (2016), *Over Meander*. Geraadpleegd op 13 februari, 2017, van <http://www.meandergroep.com/>

² iProva (2016), *Home*. Geraadpleegd op 13 februari, 2017, van <https://www.iProva.com/>

³ Roger Ruijters. (2017). *Organogram Meander Groep*. Landgraaf

Kernactiviteiten en nadere typering

Intramurale zorg

De intramurale zorg wordt geboden in drie gespecialiseerde verpleeghuizen die zich met name richten op zwaardere doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met Korsakov, niet aangeboren hersenletsel, jong dementerenden en revalidatiepatiënten, etc.), één regulier verpleeghuis waarin zowel psycho-geriatrie als somatische zorg wordt geboden en negen wijkzorgcentra waarvan zes met psycho-geriatrische verpleegunits. Daarnaast zijn er meerdere locaties in het werkgebied kleinschalige woonvoorzieningen die qua grootte variëren tussen de 7 en 14 plaatsen. In het verpleeghuis Lückerreide is sinds 2011 een hospice met acht plaatsen. In de Hamboskliniek wordt, naast somatische zorg, ook geriatrische revalidatiezorg geboden.

Wijkverpleging

De wijkverpleging (extramurale zorg) wordt in de volle breedte geleverd in Parkstad.

Hulp bij het huishouden (HbH)

Sinds 1 januari 2007 wordt de HbH gefinancierd door de gemeenten (Wet maatschappelijke ondersteuning, Wmo). Meander biedt de HbH zowel in Parkstad als in de Westelijke Mijnstreek.

Dag verzorging en dagbehandeling

De reguliere dagverzorging wordt geboden in dienstencentra en/of wijkzorgcentra verspreid over Kerkrade, Landgraaf en Simpelveld. Dagbehandeling psycho-geriatrie wordt geboden in de Lückerreide en De Dormig, dagbehandeling somatiek wordt geboden in de Hambos en De Dormig. Dagbehandeling geronto-psiatrie wordt geboden in wijkzorgcentrum Vroenhof. Daarnaast is in Heerlen een dagverzorgingsproject voor visueel gehandicapten.

Overige activiteiten

Meander biedt ook jeugdgezondheidszorg, cursussen en activiteiten onder andere op het gebied van voeding & dieet aan. Daarnaast biedt Meander maatschappelijke dienstverlening in de gemeenten Voerendaal en Nuth, activiteiten op het gebied van zorgservices en allerlei paramedische diensten.⁴

1.3 Missie, visie en strategie van Meandergroep Zuid-Limburg

1.3.1 Missie MGZL

Het bieden van hoogwaardige zorg, gericht op behoud van autonomie en zelfredzaamheid van mensen in een kwetsbare positie. Dit vraagt ook om goed werkgeverschap, gericht op een gezonde, plezierige en stimulerende werkomgeving. Uiteindelijk hebben deze factoren ook weer een positieve invloed op de bedrijfsvoering en daarmee op de financiën van de Meandergroep. Daarmee is de samenhang tussen goede zorgverlening, een positief werkklimaat en een gezonde bedrijfsvoering vanzelfsprekend.

⁴ Roger Ruijters en Jos Merx. (2016). *Jaarverslag 2015 MGZL*. Landgraaf

1.3.2 Visie MGZL

Bij Meandergroep Zuid-Limburg werken mensen met aandacht. Aandacht voor iedereen; jong en oud, arm en rijk, ziek en gezond. Om die reden bieden zij diensten aan waar klanten hun hele leven gebruik van kunnen maken, op het gebied van preventie, welzijn, wonen, zorg en gemak.

De Meandergroep is, als maatschappelijk ondernemer, werkzaam in een regio waar steeds meer ouderen wonen. Ervan uitgaande dat ouderen en chronisch zieken veel waarde hechten aan onafhankelijkheid en veiligheid, bieden zij 24 uur per dag diensten bij mensen thuis (brengdiensten) en dicht bij huis (haaldiensten) aan.

Voor de kleine groep waarvoor zelfstandig wonen niet meer haalbaar is, bieden zij beschermde (verpleeghuisniveau) en beschutte (verzorgingshuisniveau) woonvoorzieningen aan; waar mogelijk kleinschalig en per wijk opgezet.

1.3.3 Strategie MGZL

Meander heeft zijn strategie samengevat in een zestal punten:

1. Eén met de omgeving

Meander is Parkstad. Wij zijn één met onze omgeving, weten wat er speelt en anticiperen op specifieke lokale en regionale omstandigheden, zowel qua wonen, zorg als arbeidsmarkt.

2. Voor iedereen

Meander gaat niet voor de 'Krenten uit de pap'. Wij zijn er voor iedereen en beperken ons niet tot 'winstgevende' producten en diensten.

3. Partner in maatschappelijk ondernemerschap

Meander beweegt mee met ontwikkelingen in de samenleving en levert een actieve bijdrage aan de toekomstbestendigheid van de zorg en ondersteuning in Parkstad.

4. Kansen voor iedereen

Als één van de grootste regionale werkgevers is Meander motor voor werkgelegenheid. In een krimpende en vergrijzende samenleving vraagt dit om een brede oriëntatie op de arbeidsmarkt, ruime opleidingsmogelijkheden en ruimte voor mensen die een steuntje in de rug nodig hebben.

5. Sterkste ketenorganisatie van de regio

Meander heeft zowel intern als extern de keten het beste geborgd. Meander is een netwerk organisatie, met een veelheid aan samenwerkingsrelaties op het domein wonen, welzijn en zorg. Via de zichtbare schakel, sociale wijkteams en ketenzorg dementie is de keten ook in de praktijk geborgd.

6. Geen woorden maar daden

Meander investeert graag in ontwikkelingen, initiatieven en projecten die kansrijk zijn. Meander realiseert ook dat de kost daarbij soms voor de baat uitgaat.⁵

⁵ Harriet Blaas. (2012). *Visie / Missie / Meander Manieren - Gedragscode - Producten – MGZL*. Landgraaf

1.4 Kerngegevens.

Meandergroep Zuid-Limburg is weliswaar een grote zorgaanbieder, maar heeft zijn dienstverlening kleinschalig georganiseerd, onder andere via buurtgerichte teams voor thuiszorg en kleinschalig wonen voor mensen met dementie. In onderstaande tabel worden de kerngegevens van Meandergroep Zuid-Limburg weergegeven.

Organisatie	Meandergroep ZL
Adres	Minckelersstraat 2
Postcode	6372 PP
Plaats	Landgraaf
Rechtsvorm	Stichting
KvK-nummer	41071981
Vestigingsnummer	000022961801

Tabel 1 Kerngegevens MGZL, Baten 2017

1.5 Aanleiding onderzoeksopdracht

Vanaf 2009 maakt de organisatie Meandergroep Zuid-Limburg gebruik van de kwaliteitsapplicatie 'iProva'. iProva is een software suite met verschillende modules om strategische doelstellingen van een organisatie te bereiken en in staat is om continu en zichtbaar te verbeteren. Meander heeft meerdere modules binnen iProva ingekocht. 'iDocument' is een documentenbeheersysteem. 'iTask' is een meldsysteem voor meldingen en taken. 'iCheck' is een vragenlijstmodule, hiermee kunnen vragenlijsten worden ingezet voor audits, checks, inspecties en (tevredenheid)onderzoeken. 'iProcess' is een procesmanagementsysteem waarmee processen kunnen worden gevisualiseerd en verbeterd. Meander heeft dit systeem aangeschaft ter ondersteuning van alle medewerkers binnen Meander.

Binnen de afdeling 'Kwaliteit en veiligheid' van de Meandergroep zijn vervolgens signalen gekomen dat medewerkers problemen ervaren met het gebruik van de kwaliteitsapplicatie iProva. Op basis van 'enkele' signalen in relatie tot het aantal medewerkers van Meander is dit te weinig informatie. Meander wil een systeem aanbieden dat daadwerkelijk ook als ondersteunend ervaren wordt. Daarom wil Meander door middel van een onafhankelijk onderzoek inzicht krijgen in de problemen die medewerkers ervaren binnen iProva.

Meander wenst de mogelijke problematiek inzichtelijk te krijgen. Daarnaast wenst Meander de tevredenheid m.b.t. iProva beheersbaar te krijgen. Meander wenst gerichte adviezen om het gebruikersgemak en functionaliteit van iProva te optimaliseren. De conclusies en aanbevelingen die uit dit onderzoek voortkomen wenst Meander aan de managers van MGZL door de stagiair te laten presenteren. Op deze manier weten de managers met welke problemen medewerkers zitten. Tevens wil Meander dit onderzoek in de toekomst herhaaldelijk doen onder de medewerkers van Meander, zodat dit een continu verbeterproces is.

Managementvraag

"Hoe kan Meandergroep Zuid-Limburg van alle medewerkers binnen de organisatie het gebruiksgemak en de functionaliteit van kwaliteitsapplicatie 'iProva' inzichtelijk krijgen."

Centrale onderzoeksvraag

“Op welke wijze kan het systeem iProva geoptimaliseerd worden zodat het systeem de medewerkers van Meandergroep Zuid-Limburg ondersteunt bij werkzaamheden gerelateerd aan het kwaliteitssysteem?”

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag zijn vijf deelvragen opgesteld:

1. *“Hoe ervaren de medewerkers van MGZL momenteel het gebruiksgemak en functionaliteit van iProva?”*
2. *“Waaruit bestaat de gewenste situatie met betrekking tot het gebruik van iProva?”*
3. *“Hoe kan iProva geoptimaliseerd worden zodat het in de toekomst gebruiksvriendelijk en functioneel is voor de medewerkers van MGZL?”*
4. *“Hoe kunnen de oorzaken van de problematiek binnen iProva overzichtelijk worden weergegeven?”*
5. *“Op welke wijze kan de afdeling ‘Kwaliteit en Veiligheid’ het gebruiksgemak en de functionaliteit van iProva herhaaldelijk onderzoeken bij de medewerkers van MGZL?”*

1.6 Vooruitblik

In dit onderzoeksrapport zullen een aantal stappen doorlopen worden:

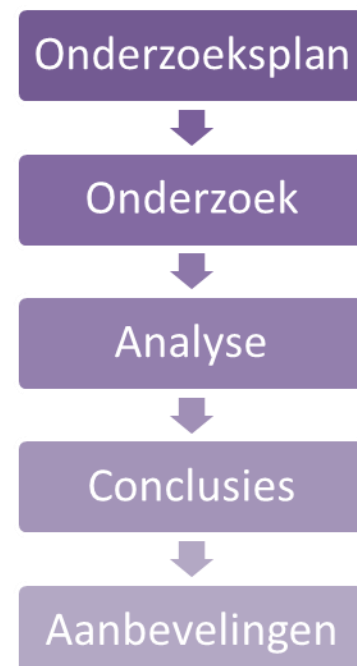
In hoofdstuk 1 wordt de organisatie beschreven, met als doel inzicht bieden in wat voor een soort organisatie Meandergroep Zuid-Limburg is. Er is gebruik gemaakt van het jaarverslag 2016 en verschillende websites. Tevens bevat dit hoofdstuk de missie, visie en strategie van Meander.

Hoofdstuk 2 bevat de onderzoeksmethode. Er is kwantitatief onderzoek uitgevoerd door middel van een enquête en kwalitatief onderzoek door middel van literatuuronderzoek, interviews en een brainstormsessie.

In hoofdstuk 3 wordt de theoretische achtergrond beschreven waarin onderwerpen zoals: functionaliteit, gebruiksgemak, IST-SOLL-GAP analyse, PDCA en POOS worden uitgelegd. Tevens komt het visgraatdiagram, gedragsverandering, medewerkerstevredenheid en betrokkenheid aan bod.

In hoofdstuk 4 worden de onderzoeksresultaten met betrekking tot de functionaliteit en het gebruiksgemak van de kwaliteitsapplicatie ‘iProva’ onder de medewerkers van Meander inzichtelijk gemaakt.

Hoofdstuk 5 bevat de conclusies en aanbevelingen. De conclusies en aanbevelingen zijn gebaseerd op de onderzoeksresultaten.



Figuur 1 Werkwijze onderzoeksrapport. Baten 2017

Hoofdstuk 2. Onderzoeksmethode

In dit onderzoek wordt kwantitatief en kwalitatief onderzoek gedaan. Kwantitatief onderzoek door middel van een enquête en kwalitatief onderzoek door middel van literatuuronderzoek, interviews en een brainstormsessie.

2.1 Kwantitatief onderzoek

Bij kwantitatief onderzoek is het onderzoek gebaseerd op het meten van variabelen. Vervolgens wordt er een statistische analyse gedaan om tot een conclusie te komen. Kwantitatief onderzoek geeft cijfermatig inzicht in het onderzoeksprobleem.⁶ In dit onderzoek wordt kwantitatief onderzoek gedaan door middel van een digitale enquête.

2.1.1 Enquête

Meander heeft tussen de 5000-5500 medewerkers in dienst, de onderzoekspopulatie is 4843 medewerkers. Het kost simpelweg te veel tijd om alle medewerkers te onderzoeken, daarom is er gekozen om een gestratificeerde steekproef te nemen voor de enquêtes. Het voordeel van een enquête is dat een grote groep kan worden onderzocht op een gestandaardiseerde manier. Het nadeel is echter dat er een kans is op weinig respons en respondenten geneigd zijn om sociaal wenselijk te antwoorden. Een steekproef is een beperkt aantal onderzoeken, om iets te weten te komen over een grotere groep. Bij een gestratificeerde steekproef wordt de groep opgedeeld in deelpopulaties.⁷

Om een representatief onderzoek te doen zijn begrippen zoals betrouwbaarheid en validiteit belangrijk. Bij betrouwbaarheid gaat het erom of het meetinstrument betrouwbare resultaten geeft, dit wil zeggen dat het meetinstrument steeds dezelfde resultaten geeft onder dezelfde condities. De validiteit verwijst naar de juistheid of accuraatheid van metingen: meet het meetinstrument hetgeen dat het moet meten? Zelfs als de meting betrouwbaar is, dan hoeft de meting nog niet valide te zijn. Een van de belangrijkste bedreigingen van de validiteit is de sociale wenselijkheid. Doordat mensen vaak niet de (hele) waarheid vertellen, loop je de kans een vertekend beeld te krijgen.⁸



Figuur 2 Betrouwbaarheid en validiteit, Baarda (2015)

⁶ Scribbr (2017), *Onderzoeksmethoden*. Geraadpleegd op 21 april, 2017, van <https://www.scribbr.nl/category/onderzoeksmethoden/>

⁷ Muiswerk Educatief (2017), *Steekproef*. Geraadpleegd op 21 april, 2017, van <http://www.muiswerk.nl/mowb/?word=steekproef>

⁸ Baarda, B., e.a., (2015). *Basisboek enquêteren*. Groningen: Noordhoff.

De grootte van de steekproef is bepaald aan de hand van een steekproefcalculator en komt op basis van een 3% foutmarge uit op 875 medewerkers.⁹ Er wordt uitgegaan van een respons van 70%, er wordt een extra marge van 30% meer medewerkers uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête.

Er worden in totaal 1138 medewerkers uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête. Echter vanwege het lage respons is de foutenmarge van 3% aangepast naar 5%. De steekproefgrootte is verlaagd van 875 naar 356. Een eis vanuit de opdrachtgevers is dat de steekproef gelijkwaardig wordt verdeeld over het aantal clusters en locaties van Meander. Door de lage respons zal dit niet helemaal gelijk zijn, echter heeft de opdrachtnemer hier zoveel mogelijk rekening mee gehouden. De deelnemers van de enquête zijn willekeurig geselecteerd.

De gewenste foutenmarge en het gewenste betrouwbaarheidsniveau is in overeenstemming met de opdrachtgevers vastgesteld. De foutenmarge is de positieve of negatieve afwijking die toegestaan wordt op het bekomen steekproefresultaat, de toegestane nauwkeurigheid. Het betrouwbaarheidsniveau geeft de zekerheid aan van het foutenmarge en vertelt hoe vaak het werkelijke percentage van de populatie dat een bepaald antwoord zou kiezen binnen de foutenmarge ligt.¹⁰

Steekproefcalculator	
Grootte populatie	4843
Foutenmarge	3%
Betrouwbaarheidsniveau	95%
Steekproefgrootte	875
Responsmarge	30%
Uitgenodigden	1138
Na aanpassing wegens non-respons	
Foutenmarge aangepast	3% -> 5%
Steekproefgrootte aangepast	875 -> 356

Tabel 2 Steekproefcalculator, Baten 2017

De enquête is samen met input van verschillende medewerkers van Meander ontwikkeld door de opdrachtnemer. De enquête bestaat uit totaal 14 meerkeuzevragen en 1 open vraag. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 2. Voor het uitnodigen van medewerkers om deel te nemen aan de enquête is het programma 'Mailchimp' gebruikt. 'Mailchimp' is een tool om e-mails te versturen en een mailinglijst te beheren. Het programma 'Google Forms' is gebruikt als surveytool en het programma 'Excel' wordt gebruikt om de resultaten te analyseren. Er is gekozen voor 'Google Forms' in plaats van iProva omdat dit een onafhankelijk programma is en resultaten makkelijk kunnen worden geëxporteerd naar 'Excel'.

2.2 Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek is interpretatief en subjectief. Het gaat niet om feiten en cijfers, maar om de 'waarom' en 'hoe' vraag. Kwalitatief onderzoek geeft diepgaande informatie door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de onderzoeksgroep.¹¹

⁹ Rasoft. Inc (2013), Steekproefcalculator. Geraadpleegd op 17 februari, 2017, van <http://www.steekproefcalculator.com/steekproefcalculator.htm>

¹⁰ Marijnissen, M. (2017), Foutenmarge. Geraadpleegd op 21 april, 2017, van <https://nl.checkmarket.com/kb/hoe-bereken-ik-de-grootte-van-mijn-steekproef/#comments>

¹¹ Scribbr (2017), Kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Geraadpleegd op 22 april, 2017, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-quantitatief-onderzoek/>

2.2.1 Literatuuronderzoek

Literatuuronderzoek is het verkrijgen van theoretische kennis over een onderwerp. Literatuuronderzoek vormt de fundering waarop een onderzoek is gebouwd. Het helpt om inzicht te verkrijgen in bestaande literatuur.¹² In dit onderzoek zijn de volgende theoretische achtergronden geraadpleegd:

- **Verandertraject: IST-SOLL-GAP analyse**
Op basis van de SOLL (gewenste) situatie en de IST (huidige) situatie kan een GAP-analyse worden gemaakt. Hierin wordt geanalyseerd en vastgesteld welke elementen aangepast moeten worden om de GAP te dichten en de gewenste situatie te bereiken.¹³
- **Kwaliteit model: PDCA-cyclus.**
Aan de basis van elk proces ligt een regelkring waarin permanent bewaakt wordt of het beoogde resultaat ook daadwerkelijk bereikt wordt. De meest gebruikte regelkring bij procesbesturing is de PDCA-cirkel. De PDCA-cirkel bevat de meest essentiële stappen van besturing in het algemeen en van procesbesturing in het bijzonder.¹⁴
- **Kwaliteit model: POOS-stappen**
Als de gemeten resultaten afwijken van de gewenste, wat is dan de juiste ingreep? Om dat te bepalen, kunnen de POOS-stappen gebruikt worden.¹⁵
- **Probleemanalyse methode: Visgraatdiagram**
Het visgraatdiagram (ook wel bekend als Ishikawadiagram) is een tool die gebruikt wordt om problemen in kaart te brengen. Deze eenvoudige methode is ontwikkeld voor het verbeteren van de processen en bijbehorende kwaliteitscontrole.

Deze onderwerpen worden in 'Hoofdstuk 3 Theoretische achtergrond' beschreven. De documentatie die ten grondslag ligt aan dit onderzoek staat weergegeven in de 'Bronnenlijst'.

2.2.2 Brainstormsessie

Brainstormen is een methodiek om sneller, meerdere en creatievere ideeën te ontwikkelen. Een voordeel van brainstormen is dat deelnemers reageren op elkaars ideeën en maken associaties. Hierdoor wordt de creativiteit en diepgang gestimuleerd.

Een nadeel kan zijn dat er ongemotiveerde deelnemers zijn die daardoor de methode verprutsen.¹⁶ In dit onderzoek wordt een brainstormsessie gedaan onder medewerkers van verschillende clusters. Het doel van de brainstormsessie om input te genereren met betrekking tot de vragen in de enquête. Tevens wordt er gevraagd naar knelpunten, potentiële vragen, ervaringen en speculaties van de werkvloer met betrekking tot iProva. Dit wordt vervolgens uitgewerkt door middel van een 'Mindmap'. Mindmapping is een creatieve en logische manier voor het maken van aantekeningen.¹⁷

¹² Scribbr (2017), *Hoe doe je deskresearch*. Geraadpleegd op 27 maart, 2017, van <https://www.scribbr.nl/scriptie-structuur/hoe-doe-je-deskresearch/>

¹³ Management Platform (2014), *Verandermanagement in 9 stappen*. Geraadpleegd op 28 maart, 2017, van <http://managementplatform.nl/verandermanagement-in-9-stappen/17/04/2014>

¹⁴ Nieuwenhuis, M.A., (2010), *Wat is een PDCA of Deming cirkel*. Geraadpleegd op 27 maart, 2017, van http://123management.nl/0/020_structuur/a212_structuur_05_processtructuur_pdca.html

¹⁵ Webers, N.C.W., (2014). *Performance behaviour*. Den Haag: BIM media B.V.

¹⁶ Vos de, K., (2013). *Brainstormen handleiding*. Geraadpleegd op 27 maart, 2017, van <http://www.brainssstorm.com/brainstormen-handleiding/>

¹⁷ Mindmapping (2017). *Mindmapping*. Geraadpleegd op 27 maart, 2017, van <http://www.mindmapping.com/nl/>

2.2.3 Interviews

In dit onderzoek worden 15 semigestructureerde interviews gedaan. De medewerkers zijn willekeurig geselecteerd. Er zijn 35 mensen uitgenodigd om deel te nemen aan de interviews. De eerste 15 die hebben gereageerd mogen deelgenomen aan het interview.

Bij kwalitatief onderzoek zijn steekproeven van 12, 15 of 20 respondenten gebruikelijk. De praktijk wijst namelijk uit dat na 8 gesprekken bij dezelfde steekproef, weinig nieuwe dingen meer worden gehoord. In 4-8 gesprekken krijgt de interviewer 80% van de informatie binnen, maar voor de zekerheid worden er doorgaans wat ruimere marges genomen.¹⁸

In een gesprek tussen de opdrachtgevers, stagedocent en opdrachtnemer is gekozen om 15 interviews te doen. Gedurende de interviews wordt het enquêteformulier van de geïnterviewde gebruikt als onderwerp. De interviews dienen als instrument om dieper in te gaan op de antwoordkeuze van de enquête. De resultaten uit de interviews worden vervolgens geanalyseerd en samengevat.

Het volledige onderzoekschema staat weergegeven in bijlage 3.

¹⁸ Scholl, N., & Olivier, L., (2014). Hoeveel gesprekken en hoe selecteer ik de respondenten. *De essentie van kwalitatief onderzoek*. p. 5-10

Hoofdstuk 3 Theoretische achtergrond

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de literatuur allereerst de begrippen functionaliteit en gebruiksgemak gedefinieerd. Vervolgens wordt de IST-SOLL-GAP analyse, de PDCA-cyclus, de POOS-stappen en het visgraatdiagram beschreven.

3.1 Functionaliteit en gebruiksgemak

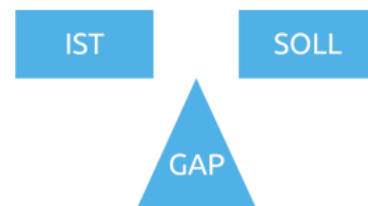
De functionaliteit en het gebruiksgemak van iProva staan centraal in dit onderzoek. In de centrale onderzoeksvraag worden deze begrippen benoemd. De definitie van 'functionaliteit' luidt als volgt: 'de mate waarin het systeem functioneel correct is'. Functioneel betekent of iets geschikt is voor een bepaalde taak of functie. Functionaliteit is objectief, het is onafhankelijk van de mening van mensen, er is geen interpretatie bij nodig.¹⁹

De definitie van gebruiksgemak is: 'de eenvoud waarmee een apparaat/systeem toegepast kan worden om te doen waarvoor het is gemaakt.' Gebruiksgemak is subjectief. Dit wordt beïnvloed door de persoonlijke mening en gevoelens van iemand, dit kan voor iedereen iets anders zijn.²⁰

3.2 IST-SOLL-GAP analyse

De IST-SOLL-GAP analyse is een beproefde methode die in drie stappen toewerkt naar een gedegen advies:

1. IST: De huidige situatie
2. SOLL: De gewenste situatie
3. GAP: Het verschil tussen de huidige en de gewenste situatie²¹

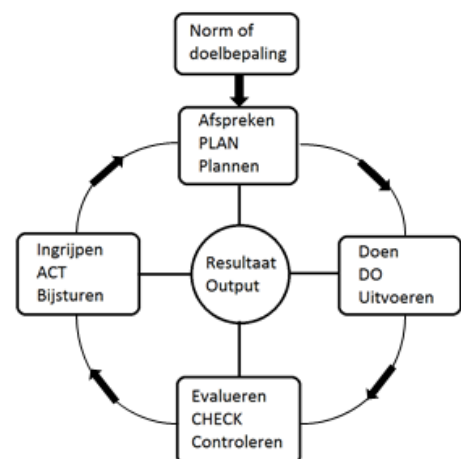


Figuur 3 IST-SOLL-GAP, Dijkhoff 2017

3.3 PDCA-cyclus

De PDCA-cyclus is de procesregelkring die groot geworden is door William Edwards Deming, die tijdens de Tweede Wereldoorlog furore maakte met zijn productie optimalisatiemethoden. De PDCA-cyclus bestaat uit de volgende stappen:

- plan: stel een plan op voor de verandering die je wilt doorvoeren.
- do: voer het plan uit zoals het is opgesteld.
- check: meet de resultaten van het plan.
- act: stel de resultaten bij op basis van de afwijking die uit de meting komt. (En ga weer verder met het plan als er een bijstelling plaats dient te vinden.)



Figuur 4 PDCA-cyclus, Webers 2014

¹⁹ Encyclo (2017). ISO 9126. Geraadpleegd op 5 april, 2017 van <http://www.encyclo.nl/lokaal/10964>

²⁰ Normyo (2017). Gebruiksgemak. Geraadpleegd op 5 april, 2017, van <http://www.leerwiki.nl/Gebruiksvriendelijkheid>

²¹ Dijkgraaf, M. (2017). IST-SOLL-GAP analyse. Geraadpleegd op 31 maart, 2017, van <https://www.way2web.nl/onze-diensten/ist-soll-gap-analyse/>

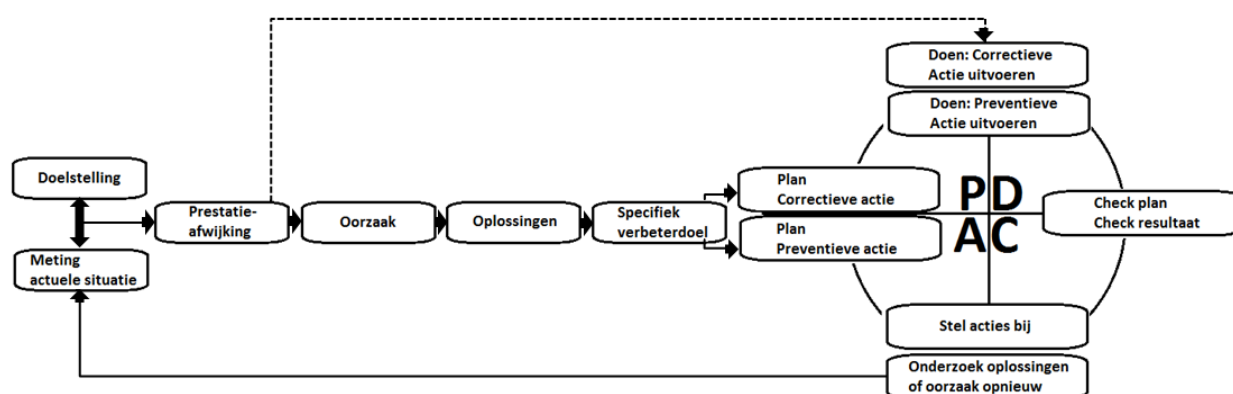
Ten eerste introduceerde Deming het model als procesmodelleerinstrument op monitoringsniveau, terwijl het model nu veelal ook op handelingsniveau wordt gebruikt om verbeteringshandelingen te optimaliseren. Maar daarvoor ontbreekt in de performance-behaviour filosofie de belangrijkste eerste stap: het bepalen van de doelwaarde. Het startpunt voor het bewaken van de standaard binnen een organisatie zijn de doelen die gehaald moeten worden. Als de doelen worden gehaald en er geen afwijking is tussen het doel en de gemeten waarde, dan is er ook geen reden om actie te ondernemen want er is geen afwijking die actie vereist.

3.4 POOS-stappen

De PDCA-cyclus is bedoeld om veranderingen door te voeren en te meten of daarmee de gewenste resultaten worden behaald, om zo nodig te kunnen bijsturen. Wanneer de gemeten resultaten afwijken van de gewenste, dan kan er gebruik worden gemaakt van de POOS-stappen. POOS staat voor:

- **Prestatie-afwijking**
De afwijking, het verschil tussen de actuele waarde en de doelwaarde.
- **Oorzaak**
Waardoor, hoe vaak en waar wordt de afwijking daadwerkelijk veroorzaakt?
- **Oplossing**
Pas als de grondoorzaak is benoemd, kunnen alle mogelijke oplossingen in kaart worden gebracht. Dit zijn, op het niveau van het bewaken van de standaard, zowel correctieve acties die direct kunnen worden uitgevoerd als preventieve acties die ervoor moeten zorgen dat de afwijking zich niet meer voordoet. Uit alle mogelijke oplossingen worden de beste oplossingen gekozen.
- **Specifiek verbeterdoel**
Als de oorzaken zijn benoemd, wordt het specifieke verbeterdoel opgesteld. Hierin wordt duidelijk gemaakt welke verbeterstap wordt nagestreefd. Aangezien in de meeste gevallen de afwijking tussen de actuele waarde en de doelwaarde niet in één keer overbrugd kan worden, doordat er meerdere grondoorzaken ten grondslag liggen aan de afwijking, is het verbeterdoel een (klein) onderdeel van het overbruggen van de totale kloof tussen actuele waarde en doelwaarde. Door in deze stap een specifiek doel te stellen, kan ook scherper gemeten worden of (een gedeelte van) de kloof inderdaad is overbrugd.

Als het verbeterdoel is gesteld, start de PDCA-cyclus en wordt het plan opgesteld.²²



Figuur 5 POOS stappen met PDCA-cyclus, Webers 2014

²² Webers, N.C.W., (2014). *Performance behaviour*. Den Haag: BIM media B.V, p. 49-69

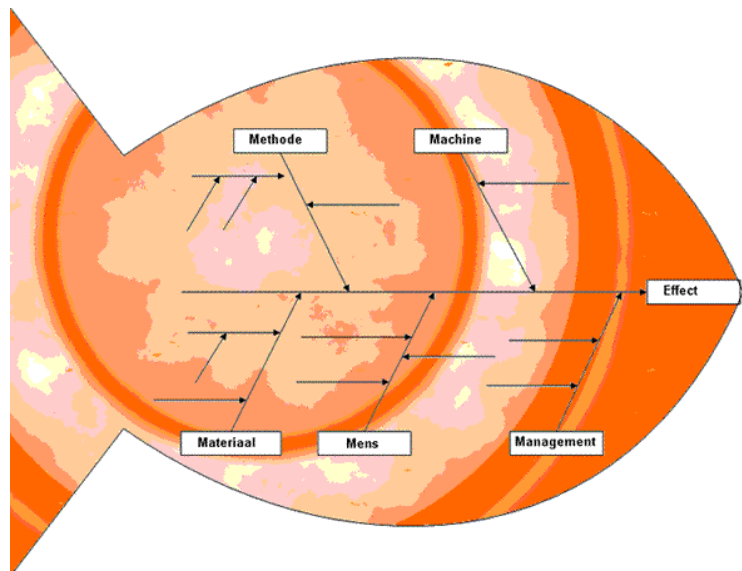
3.5 Visgraatdiagram

Ishikawa diagrammen of visgraatanalyses zijn specifiek bedoeld om de oorzaken van problemen op overzichtelijke wijze vast te stellen en te onderzoeken. Het oorzaak-gevolgdiagram visualiseert de oorzaken van het probleem heel duidelijk. In het oorzaak-gevolg wordt per categorie telkens een niveau dieper gekeken naar hoe het probleem tot stand komt.

De vijf-keer-waaromtechniek is een belangrijk hulpmiddel tijdens het opzetten van een oorzaak-gevolgdiagram. De vijf-keer-waaromtechniek in combinatie met 5xW+H (wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe) wordt toegepast in het trechter-tunnelmodel. Hierbij zorgt 5xW+H voor de probleemdefinitie en de vijf-keer-waaromtechniek voor de grondoorzaakanalyse. Het is geen diepgravende, maar wel een toegankelijke en gemakkelijk toe te passen methode. Het visgraatdiagram dankt zijn naam aan zijn vorm. Een visgraatdiagram verdeelt het probleem in hoofdveroorzakers, sub-veroorzakers, sub-sub veroorzakers etc. In feite wordt bij het analyseren van het probleem steeds een stapje verder gegaan.

De veroorzakers van een probleem worden ingedeeld in 5 categorieën:

- mens oorzaken waaraan het menselijk handelen ten grondslag ligt
- machine oorzaken gelegen in het functioneren van machines of installaties
- materiaal oorzaken gelegen in gebruikte materialen, hulpstoffen of gereedschappen
- methode oorzaken gelegen in de werkmethode.
- management oorzaken gelegen in het leiding geven of besluiten nemen.²³



Figuur 6 Visgraatdiagram, LeanSixSigmaTools 2017

5 x waarom techniek

De “5 x waarom” methode is een eenvoudige maar zeer effectieve Six Sigma tool om de oorzaak (root-cause) van een probleem te identificeren.²⁴

5 x W + H techniek

De 5 x W + H techniek is een handige techniek om voldoende informatie te verkrijgen. De 5 x W + H techniek bestaat uit ‘Wie, Wat, Waar, Wanneer, Waarom en Hoe’ vragen.²⁵

²³ LeanSixSigmaTools (2017), *Cause and effect diagram*. Geraadpleegd op 31 maart, 2017, van <http://leansixsigmatools.nl/sigma-toolset/cause-and-effect-diagram-template>

²⁴ LeanSixSigmaTools (2017), *5xwaarom methode*. Geraadpleegd op 28 maart, 2017, van <http://leansixsigmatools.nl/2011/12/14/5-waarom-methode-5-whys/>

3.6 Gedragsverandering medewerkers

Na het onderzoek is het mogelijk dat er dingen moeten veranderen. Elke verandering kan weerstand oproepen, niets gaat vanzelf. Reacties en gevoelens die dan ontstaan zijn dat “mensen niet willen veranderen; per definitie weerstand bieden; lastig zijn; niet durven veranderen, te oud zijn om te veranderen”, etc. Hierdoor ontstaat de neiging om steeds dwingender de verandering op te leggen. Terwijl medewerking, inzet, eigen initiatief, meer verantwoordelijkheidsgevoel en klantgerichter optreden verlangd wordt. Veranderen door te zeggen wat medewerkers anders moeten doen in hun gedrag werkt dus niet. Het is van belang om medewerking te krijgen van medewerkers, zodat de relatie tussen werkgever en werknemer niet beschadigd wordt.²⁶

3.7 Medewerkerstevredenheid

In deze paragraaf wordt de theoretische achtergrond beschreven wat medewerkerstevredenheid is en waarom het medewerkerstevredenheid belangrijk is.

3.7.1 Wat is medewerkerstevredenheid?

Medewerkerstevredenheid is de instelling van medewerkers ten opzichte van hun werk. Met deze houding geeft de medewerker antwoord op de vraag: vind ik mijn werk nuttig en plezierig, of juist niet? Gedragingen worden gevormd door concrete ervaringen, zoals teleurstellingen of juist successen. Voornamelijk ervaringen die persoonlijke behoeften raken (zoals zelfverwezenlijking en goede sociale contacten) hebben een sterke invloed op iemands houding. Ervaart men dat het eigen werk leidt tot het realiseren van persoonlijke doelen en behoeften, dan is men doorgaans ook tevreden over het eigen werk. Het is tevens van belang dat er richting gegeven wordt aan gedragingen van medewerkers, zoals de mate waarin zij zich inspannen voor hun opdracht of taak en hun voornemen te blijven werken voor de organisatie, dan wel ander werk te gaan zoeken of zich anders ten opzichte van hun omgeving en de organisatie te gaan opstellen.²⁷

3.7.2 Waarom is medewerkerstevredenheid belangrijk?

Het is belangrijk dat de werkgever geeft om het welzijn van zijn medewerkers, omdat tevreden medewerkers beter presteren dan ontevreden medewerkers. Tevreden medewerkers zijn gemotiveerder en zijn bereid harder te werken om de organisatie te verbeteren en doelen te behalen.²⁸ Een studie van Gallup (1999) laat zien dat organisaties met een hoge medewerkerstevredenheid ook een hoge klanttevredenheid hebben, meer succes hebben in het verlagen van de omloopsnelheid van medewerkers en minder ongevallen kennen.²⁹

²⁵ People4process (2017), *5xW+H-formule*. Geraadpleegd op 28 maart, 2017, van <http://www.people4process.nl/p4p-toolbox/de-5-xw-h-methode/>

²⁶ Pol, I. (2006). *Gedragsverandering*. Geraadpleegd op 22 juni 2017, van <https://www.managementsite.nl/ander-gedrag-uw-medewerkers>

²⁷ Roelvink, E. (2008). *Medewerkerstevredenheid*. Geraadpleegd op 21 juni, 2017, van <http://www.websitevoordepolitie.nl/archief/werken-aan-medewerkerstevredenheid-kritische-succesfactoren-bij-het-duurzaam-verbeteren-van-medewerkerstevredenheid-394.html>

²⁸ Managers online (2011), *Medewerkerstevredenheid*. Geraadpleegd op 28 juni, 2017, van <http://www.managersonline.nl/nieuws/11386/tien-redenen-waarom-gelukkige-medewerkers-productiever-zijn.html>

²⁹ Gallup, G. (1999). *Medewerkerstevredenheid*. Geraadpleegd op 21 juni, 2017, van <https://www.malvee.com/jobber/nl/medewerker-tevredenheid.html>

3.8 Betrokkenheid

In deze paragraaf wordt de theoretische achtergrond beschreven van medewerkersbetrokkenheid.

3.8.1 Wat is betrokkenheid?

Kernwoord van betrokkenheid is 'binding'. Binding die een medewerker voelt ten opzichte van de organisatie. Betrokkenheid heeft een positief effect op de organisatie, doordat medewerkers zich meer inzetten en vastberaden te werk gaan. Betrokken medewerkers houden van hun organisatie, hebben het idee dat ze erbij passen en staan achter de missie en doelstellingen. Door te anticiperen op wat de organisatie nodig heeft, helpen ze deze vooruit.

Belang van betrokkenheid

Betrokken medewerkers zetten zich meer in voor de organisatie en zijn eerder geneigd er langer bij te blijven. Betrokkenheid van medewerkers komt sterk naar voren in de proactieve ondersteuning van medewerkers en hun vastberadenheid. Daarnaast zorgt betrokkenheid voor een relatief hoge productiviteit, een sterk kwaliteitsbewustzijn en minder ziekmeldingen. Niet-betrokken medewerkers kunnen de organisatie juist tegenwerken en een remmende factor vormen op het succes van de organisatie. Het vergroten van betrokkenheid is juist daarom van belang voor elke organisatie.³⁰

³⁰ Keulen, L. van. (2011) *Betrokkenheid van medewerkers*. Geraadpleegd op 28 juni, 2017, van <https://www.effectory.nl/kennis/themas/betrokkenheid-van-medewerkers/>

Hoofdstuk 4 Onderzoek resultaten

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten beschreven.

4.1 Functionaliteit en gebruiksgemak iProva

Meander heeft iProva aangeschaft als kwaliteit management systeem (KMS) en ter ondersteuning voor de medewerkers binnen Meander. Momenteel heeft Meander geen inzicht in de functionaliteit en het gebruiksgemak van iProva. De afdeling 'Kwaliteit en Veiligheid' heeft een stagiair aangesteld om dit te onderzoeken. Om de opdrachtnemer een eerste indruk te geven over iProva is er een brainstormsessie gepland.

4.1.1 Voorbereiding onderzoek

Op 22-03-2017 zijn er door de opdrachtnemer een aantal medewerkers uitgenodigd uit verschillende lagen van de organisatie om deel te nemen aan een brainstormsessie. Het doel van deze brainstormsessie was om van een klein gedeelte van de organisatie de huidige problematiek m.b.t. iProva te bespreken en input te genereren voor de enquête. De opdrachtnemer heeft de deelnemers voorafgaand aan de brainstormsessie een concept vragenlijst ter voorbereiding aangeleverd. Tevens werden de deelnemers gevraagd naar knelpunten, potentiële vragen, ervaringen en speculaties van de werkvloer met betrekking tot iProva. Door middel van een 'Mindmap' werden deze punten genoteerd. De resultaten van de brainstormsessie staan weergegeven in bijlage 4.

Middels de brainstormsessie is een beeld gecreëerd over de huidige situatie met betrekking tot de ervaringen met iProva. Deze informatie is gebruikt bij de totstandkoming van de vragenlijst/enquête. De enquête is opgenomen in bijlage 2.

4.1.2 Meander Carrousel

Voor het bepalen van de huidige functionaliteit en gebruiksgemak van iProva is een subjectieve meting gedaan. Voor de subjectieve meting is de online enquête gebruikt. Na de selectie zijn de medewerkers via de e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan de iProva enquête. Om zo goed mogelijk de waarheid te ondervinden wordt de anonimiteit van medewerkers gewaarborgd. De stagiair heeft meegewerkt aan de Meander Carrousel en cadeaubonnen verloot onder de deelnemers van het onderzoek om het respons van de enquête te stimuleren en te promoten.

Meander Carrousel

Op 12-04-2017 heeft de Meander kenniscarrousel plaatsgevonden. In samenwerking met 'Vilans' stond het thema 'samen op weg naar vrijheid' centraal. Medewerkers konden zich inschrijven om deel te nemen aan verschillende interactieve activiteiten, met als doel Meander beter te leren kennen. De kenniscarrousel vond plaats op het hoofdkantoor van Meander te Landgraaf. De stagiair stond in de aankomsthal en sprak medewerkers aan om het respons van het onderzoek te stimuleren. Daarnaast was het doel om medewerkers te informeren over de functies van iProva. De stagiair heeft de 'brochure iProva' ontwikkeld, deze staat weergegeven in bijlage 5. In figuur 7 wordt een sfeerimpressie van deze dag afgebeeld.

De medewerkers op de Meander Carrousel werden gevraagd om verbeterpunten met betrekking tot iProva op een whiteboard te noteren. Deze verbeterpunten staan weergegeven in bijlage 6.



Figuur 7 Sfeerimpressie Meander Carrousel iProva, Baten 2017

4.1.3 Respons enquête

Er zijn 1138 medewerkers uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête. Het uiteindelijke respons is 395 inclusief de extra medewerkers van de Meander Carrousel. Dit is een respons van 35%. Doordat het programma 'MailChimp' is gebruikt, is inzichtelijk hoeveel medewerkers de e-mail geopend hebben en hoeveel medewerkers op de link naar de enquête geklikt hebben. Opvallend is dat maar 47,7% van de 1138 medewerkers de e-mail geopend/gelezen hebben. Uiteindelijk hebben 29,1% op de link geklikt. Er zijn vervolgens nog drie herinneringen verstuurd.

iProva onderzoek - MeanderGroep Zuid-Limburg	1,138	47.7%	29.1%
Regular · Medewerkerstevredenheid onderzoek iProva	Subscribers	Opens	Clicks
Sent on Tue, Apr 04, 2017 3:26 am			

Figuur 8 MailChimp gegevens, Baten 2017

4.1.4 Resultaten enquête

De resultaten van de enquête geven inzicht in de huidige situatie van de functionaliteit en het gebruiksgemak van iProva onder de medewerkers van Meander.

4.1.4.1 Hoe vaak maken medewerkers gebruik van iProva?

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'regelmatig' (31%) en 'soms' (36%) als meest gekozen antwoorden kiezen op deze vraag. Opvallend is dat 12% nog nooit gebruik heeft gemaakt van iProva. Uit nader onderzoek blijkt dat deze groep vooral bestaat uit medewerkers HBH (Hulp bij Huishouden). Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 7.

4.1.4.2 Ik kom altijd makkelijk ingelogd in iProva?

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'mee eens' (54%) en 'helemaal mee eens' (21%) als meest gekozen antwoorden kiezen op deze vraag. 75% van de totale steekproef kan gemakkelijk inloggen in iProva. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 8.

4.1.4.3 Ik ben tevreden over de uitleg die ik gekregen heb over het gebruik van iProva?

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'mee eens' (55%) en 'mee oneens' (31%) als meest gekozen antwoorden kiezen op deze vraag. In totaal is kleine meerderheid (59%) tevreden over de verkregen uitleg over iProva, de rest (41%) is ontevreden over de verkregen uitleg. Opvallend is dat deze verhouding bijna bij iedere cluster/locatie terugkomt. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 9.

4.1.4.4 Een document/proces in iProva opzoeken is gemakkelijk?

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'mee eens' (49%) en 'mee oneens' (27%) als meest gekozen antwoorden kiezen op deze vraag. De meerderheid (53%) vindt een document/proces opzoeken gemakkelijk, echter vindt een groot deel (31%) een document/proces opzoeken niet gemakkelijk. De mensen die 'weet ik niet' op deze vraag hebben ingevuld bestaan voornamelijk uit medewerkers HBH. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 10.

4.1.4.5 Een meldformulier (MIK/MIM/Fiets/Matras etc.) invullen in iProva lukt mij gemakkelijk.

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'mee eens' (40%) en 'weet ik niet' (34%) als meest gekozen antwoorden kiezen op deze vraag. Uit nader onderzoek blijkt dat de groep die 'weet ik niet' heeft ingevuld vooral bestaat uit medewerkers HBH (Hulp bij Huishouden), P&O, Financiën en Bestuur. Het is logisch dat de groepen 'P&O', 'Financiën' en 'Bestuur' dit hebben ingevuld omdat dit niet van toepassing is voor deze groepen. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 11.

4.1.4.6 Het is gemakkelijk om mijn takenlijst binnen iProva bij te houden.

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'mee eens' (31%) en 'weet ik niet' (52%) als meest gekozen antwoorden kiezen op deze vraag. Meer dan de helft van de geënquêteerden heeft 'weet ik niet' ingevuld. Uit nader onderzoek blijkt dat de mensen die 'weet ik niet' hebben ingevuld verdeeld zijn over alle groepen. Er zijn geen specifieke clusters/locaties waar dit antwoord vaker is gegeven dan bij anderen. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 12.

4.1.4.7 Als ik vragen heb over iProva dan vraag ik hulp aan.

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'mijn directe collega's' als meest gekozen antwoord kiezen op deze vraag. Opvallend is dat de manager bijna nooit gevraagd wordt bij vragen over iProva door de medewerkers van Meander. Het was mogelijk om meerdere antwoorden te selecteren bij deze vraag. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 13.

4.1.4.8 Binnen mijn team wordt ik gestimuleerd om iProva te gebruiken.

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'mee eens' en 'mee oneens' als meest gekozen antwoorden kiezen op deze vraag. Een kleine meerderheid (53%) van de geënquêteerden heeft ingevuld gestimuleerd te worden om iProva te gebruiken. Echter is er een groot deel (47%) die dit niet vindt. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 14.

4.1.4.9 De helpdesk iProva is makkelijk te bereiken

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'weet ik niet' als meest gekozen antwoord kiezen op deze vraag. 62% van de geënquêteerden weet niet of de helpdesk gemakkelijk te bereiken is. Daarna is 'mee eens' (32%) het vaakst gekozen door de medewerkers, slechts een klein deel (4%) heeft gekozen dat de helpdesk niet makkelijk te bereiken is. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 15.

4.1.4.10 Ik ben tevreden over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden als ik vragen heb.

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'weet ik niet' als meest gekozen antwoord kiezen op deze vraag. 62% van de geënquêteerden weet niet of zij tevreden zijn over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden. Daarna is 'mee eens' (31%) het vaakst gekozen door de medewerkers, slecht een klein deel (3%) heeft gekozen dat zij ontevreden zijn over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 16.

4.1.4.11 Ik zie iProva als hulpmiddel ter ondersteuning bij mijn werkzaamheden/taken

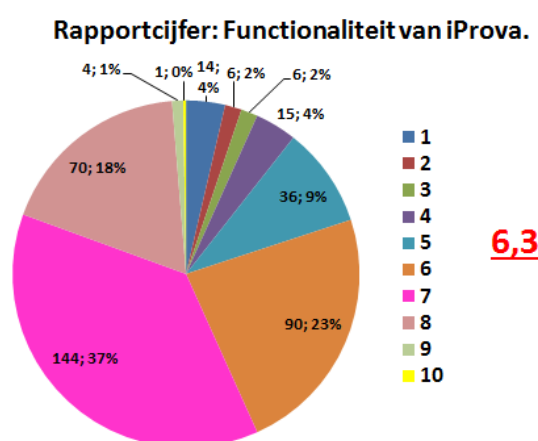
Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'mee eens' als meest gekozen antwoord kiezen op deze vraag. 77% van de medewerkers vindt iProva een hulpmiddel ter ondersteuning bij zijn werkzaamheden/taken, 23% ziet iProva niet als een hulpmiddel ter ondersteuning bij zijn werkzaamheden/taken. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 17.

4.1.4.12 Ik zou naar een iProva training gaan

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander 'mee eens' en 'mee oneens' als meest gekozen antwoorden kiezen op deze vraag. 61% van de geënquêteerden zou naar een iProva training gaan. 39% van de geënquêteerden zou niet naar een iProva training gaan. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 18.

4.1.4.13 Rapportcijfer: Functionaliteit van iProva

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander '6' (23%) en '7' (37%) als meest gekozen antwoorden kiezen op deze vraag. Het gemiddelde cijfer van alle geënquêteerden voor de functionaliteit van iProva is een 6,3. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 19.

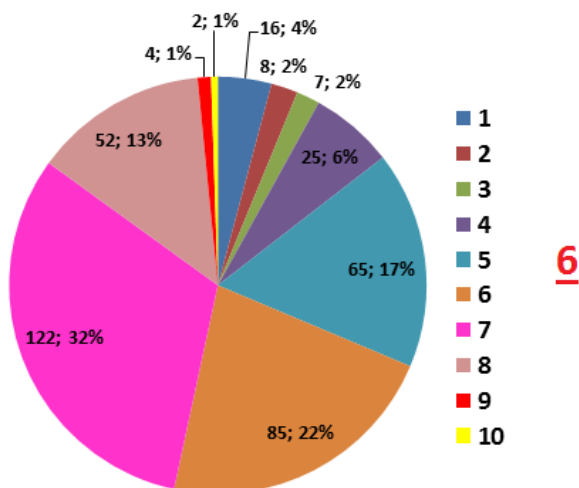


Figuur 9 Cijfer functionaliteit iProva, Baten 2017

4.1.4.14 Rapportcijfer: Gebruiksgemak van iProva

Uit de steekproef blijkt dat de medewerkers van Meander '6' (22%) en '7' (32%) als meest gekozen antwoorden kiezen op deze vraag. Het gemiddelde cijfer van alle geënquêteerden voor het gebruiksgemak van iProva is een 6. Een verdieping van cluster/locatie van deze vraag staat weergegeven in bijlage 20.

Rapportcijfer: Gebruiksgemak van iProva

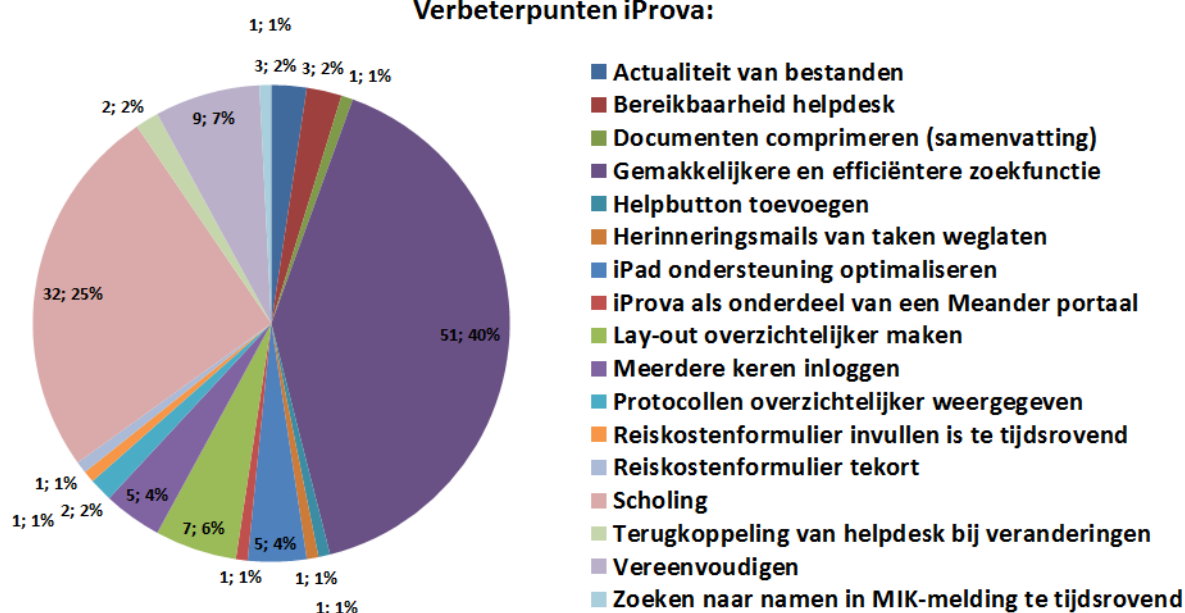


Figuur 10 Cijfer gebruiksgemak iProva, Baten 2017

4.1.4.15 Verbeterpunten iProva (enquête)

Uit de steekproef blijkt dat 'Gemakkelijkere/efficiëntere zoekfunctie' (40%) en 'Scholing/training' (25%) het vaakst als verbeterpunt van iProva is gekozen. Dit is een duidelijke meerderheid en hierin zit de meeste problematiek.

Verbeterpunten iProva:



Figuur 11 Verbeterpunten iProva (enquête), Baten 2017

Uit de theorie blijkt dat door een visgraatdiagram te maken de oorzaak van het probleem op overzichtelijke wijze vastgesteld kan worden. Het visgraatdiagram staat weergegeven in bijlage 21. Bij een enquête is er geen mogelijkheid om door te vragen. Achterliggende motivatie wordt niet achterhaald. De interviews zijn afgenomen om dieper in te gaan op de antwoordkeuze van de medewerker met betrekking tot de enquête.

4.1.5 Resultaten interviews

Er zijn 15 semigestructureerde interviews uitgevoerd met medewerkers van verschillende clusters/locaties van Meander. Daarbij zijn de enquête vragen en antwoorden gebruikt als onderwerpen. De samenvattingen van de interviews staan in bijlage 22 weergegeven.

Algemeen

Uit de interviews blijkt dat iProva de afgelopen jaren al enorm is verbeterd. Een deel van de medewerkers (3, 5, 6, 8 en 10) geeft aan dat iProva wordt gezien ter ondersteuning van werkzaamheden en momenteel onmisbaar is. Het andere deel (1, 2, 4, 11 en 14) geeft aan dat iProva een slechte naam heeft binnen Meander en zoveel mogelijk vermeden wordt. Medewerkers 2, 9 en 10 merken dat vooral de oudere generatie (50+) moeite heeft met het gebruik van een computer. Medewerkers 9 en 12 vinden dat de communicatie omtrent veranderingen binnen iProva verbeterd kan worden. Medewerkers moeten er zelf achter komen dat documenten of meldformulieren veranderd zijn.

Introductie en uitleg over iProva

Uit de interviews blijkt dat veel medewerkers (1,2,3, 4, 10, 11, 13 en 14) zich niet meer kunnen herinneren hoe iProva geïntroduceerd is en of hier enige uitleg over is geweest. Uitleg over iProva zou wel gewenst zijn geweest. Uit de interviews blijkt dat nieuwe medewerkers beter geïnformeerd moeten worden over iProva. Medewerker 8 geeft aan dat het secretariaat (GTB) wel de mogelijkheid aangeboden heeft om aan een training te participeren en medewerker 9 vertelt wel een uitleg te hebben gehad. Medewerker 7 (HBH) vertelt nog nooit te hebben gehoord van iProva en binnen het team van deze medewerker is er nog nooit over gesproken.

Na het gesprek met medewerker 12 (manager HBH) geeft dit duidelijkheid. Medewerker 12 geeft aan dat medewerkers binnen de HBH geen gebruik mogen maken van iProva en Meander Vandaag. De manager vertelt dat medewerkers hiervoor te laag geschoold zijn en op leeftijd zijn.

Documenten raadplegen

Uit de interviews blijkt dat iProva voornamelijk gebruikt wordt voor het opzoeken van documenten (1, 2, 3, 4, 5, 8, 10,11 en 12). Het opzoeken van een document ervaren de medewerkers (1, 3, 4, 5, 9,10, 12, 13 en 15) als moeilijk en tijdrovend. De zoekfunctie vereist precies het zoekwoord dat gekoppeld is aan een document. Wanneer dit zoekwoord niet precies wordt ingevuld dan wordt het document niet gevonden. Medewerker 2 en 8 vinden het opzoeken van een document gemakkelijk. De functie 'favorieten' waarbij de meest gebruikte documenten kunnen worden opgeslagen/opgehaald wordt als prettig ervaren. Er blijkt uit de interviews dat deze functie is weggehaald en dat sommige documenten niet meer actueel zijn. Een voorbeeld is het document: 'thuiszorg dossier'. De documenten zijn momenteel al gesorteerd per cluster, maar de documenten kunnen nog verder worden gesorteerd.

Meldingen maken

Uit de interviews blijkt dat de meeste medewerkers het invullen van meldingen als gemakkelijk ervaren. Sommige invulformulieren zijn verouderd en moeten geactualiseerd worden. Het maken van meldingen op de iPad werkt niet optimaal, het scherm past zich niet aan het scherm van de iPad. In het programma 'Topdesk' kunnen momenteel meldingen worden gedaan (bijvoorbeeld: storings, aanvraag nieuwe apparatuur etc), de medewerkers wensen dat alles in één programma wordt gedaan en dat er per cluster een eigen invulformulier komt. Medewerker 4 wenst dat het maken van meldingen wordt uitgebreid met bijvoorbeeld het invullen van PAR en PGB contracten.

Takenlijst

Uit de interviews blijkt dat meerdere medewerkers (1,2,3, 4, 5 en 10) geen gebruik maken van de takenlijst omdat hier nooit uitleg over is gegeven. De medewerkers (6, 8,9, 11, 12 en 14) maken wel gebruik van de takenlijst en werken hier graag mee. Een storende factor is dat afgehandelde taken soms in het systeem blijven staan.

Helpdesk

Uit de interviews blijkt dat vooral de directe collega's worden aangesproken bij vragen over iProva. Het is opvallend dat medewerkers zelden naar de manager stappen bij vragen over iProva. De iProva helpdesk is bij de medewerkers (1, 7, 8 en 13) onbekend. Bij de overige medewerkers is de helpdesk wel bekend. Medewerker 3 denkt dat het personeel die werkzaam is op het hoofdkantoor de helpdesk weten te vinden, maar die daarbuiten niet. Er is te weinig bekendheid over de helpdesk gemaakt.

Training

Uit de interviews blijkt dat medewerkers een iProva training wensen. De meningen over een goede training zijn verdeeld:

- Vrijwillige klassikale training (2, 4, 9 en 10)
- Verplichte klassikale training (14)
- Verplichte e-learning (2,5,7,13 en 15)
- Geen training, iProva moet zo worden ingericht dat alles duidelijk is (1)
- Combinatie training, eerst e-learning waarbij bepaalde score behaald moet worden, vervolgens mogen medewerkers deelnemen aan de klassikale training (11)

Medewerker 8 denkt dat een helpbutton met informatie een goed idee is. Medewerker 9 lijkt een live chat een verbetering, omdat dan de vragen meteen beantwoord kunnen worden. Medewerker 3 vindt dat Meander de informatie over iProva beschikbaar moet stellen en dat medewerkers vervolgens zelf verantwoordelijk zijn om het systeem te beheersen. Daarbij denkt medewerker 3 dat auteurs een intensievere training moeten krijgen zodat het beheerproces optimaal verloopt.

4.1.6 Jaarlijkse meting

Uit de theorie blijkt dat de PDCA-cyclus is bedoeld om veranderingen door te voeren en te meten of daarmee de gewenste resultaten worden behaald om zo nodig te kunnen bijsturen. Door dit onderzoek jaarlijks te herhalen kan de functionaliteit en het gebruiksgemak verbeterd worden. Ieder jaar start het onderzoek door het bepalen van een nieuw doel. Bijvoorbeeld: het behalen van minimaal een 7 voor de functionaliteit en het gebruiksgemak van iProva (PLAN). Vervolgens worden de stappen van het onderzoek gehanteerd zoals beschreven in bijlage 23 (DO). De resultaten worden gemeten (CHECK).

Wanneer de gemeten resultaten afwijken van de gewenste, dan kan er gebruik worden gemaakt van de POOS-stappen. De verbeterpunten worden toegepast en er wordt een nieuwe doelstelling gemaakt (ACT).

De verwachting is: door dit onderzoek jaarlijks te herhalen stijgt de medewerkerstevredenheid met betrekking tot de functionaliteit en het gebruiksgemak van iProva.

Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen

Aan het begin van het onderzoek werd de vraag gesteld:

“Op welke wijze kan het systeem iProva geoptimaliseerd worden zodat het systeem de medewerkers van Meandergroep Zuid-Limburg ondersteunt bij werkzaamheden gerelateerd aan het kwaliteitssysteem?”

Dit kan gedaan worden door een medewerkerstevredenheidonderzoek. Er is gebleken dat door dit onderzoek problematiek omtrent de functionaliteit en het gebruiksgemak van iProva inzichtelijk is gemaakt. Door de aanbevelingen toe te passen wordt de gewenste situatie van de medewerkers met betrekking tot iProva gecreëerd. Tevens wordt het systeem, de functionaliteit en het gebruiksgemak geoptimaliseerd.

Algemeen

Conclusie

Meander wil aan alle medewerkers een systeem aanbieden dat daadwerkelijk ook als ondersteunend ervaren wordt. Een deel van de medewerkers ziet iProva ook als ondersteunend. Het andere deel geeft aan dat iProva een slechte naam heeft binnen Meander en zoveel mogelijk vermeden wordt. Dit onderzoek biedt inzicht in huidige problematiek omtrent iProva. Door jaarlijks de functionaliteit en het gebruiksgemak van iProva te meten worden eventuele problemen inzichtelijk. Uit onderzoek blijkt dat veel medewerkers de mail niet lezen, waardoor de communicatie via de mail niet optimaal werkt.

Aanbevelingen

1. Het jaarlijks meten van de functionaliteit en het gebruiksgemak van iProva volgens het bijgeleverde stappenplan.
2. Verbeteren van communicatie omtrent veranderingen in en over iProva.
3. Medewerkers verantwoordelijk stellen voor het openen en lezen van de Meander mailbox.

Gebruik iProva

Conclusie

In de huidige situatie heeft 12% nog nooit gebruik gemaakt van iProva, 31% regelmatig, 36% soms en 21% zelden. Deze 12% bestaat voornamelijk uit medewerkers van de HBH. Uit het onderzoek blijkt dat medewerkers binnen de HBH geen gebruik maken van iProva en Meander Vandaag. De manager vertelt dat medewerkers op leeftijd zijn en te laag geschoold zijn. Uit dit onderzoek blijkt dat medewerkers zich hierdoor minder betrokken voelen bij de organisatie. Uit de theorie blijkt dat betrokkenheid zorgt voor een relatief hoge productiviteit, een sterk kwaliteitsbewustzijn en minder ziekmeldingen. Betrokken medewerkers houden van hun organisatie, hebben het idee dat ze erbij passen en staan achter de missie en doelstellingen. Doordat de medewerkers HBH geen gebruik mogen maken van iProva en MeanderVandaag wordt veel informatie gemist.

Aanbevelingen

4. alle medewerkers binnen Meander moeten toegang hebben om iProva en Meander Vandaag te gebruiken.

Inloggen in iProva

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers van Meander ‘mee eens’ (54%) en ‘helemaal mee eens’ (21%) als meest gekozen antwoorden kiezen op deze vraag: “Ik kom altijd makkelijk ingelogd in iProva”. 75% van de totale steekproef kan gemakkelijk inloggen in iProva.

Uitleg iProva

Conclusie

De tevredenheid over de uitleg van het gebruik van iProva is per cluster/locatie anders. Op de vraag: of medewerkers tevreden zijn over de uitleg die ze verkregen hebben van iProva, antwoorden de medewerkers: 10% helemaal mee oneens, 31% mee oneens, 55% mee eens en 4% helemaal mee eens. Uit dit onderzoek blijkt dat veel medewerkers zich niet meer kunnen herinneren hoe iProva geïntroduceerd werd en of er enige uitleg is geweest.

Aanbeveling

5. De mogelijkheden van iProva inzichtelijk maken en communiceren met de medewerkers van Meander.
6. Het informatie stukje over iProva in de ‘informatiefolder nieuwe medewerkers’ actualiseren en aanpassen (via Meanderwerk)

Uitleg document raadplegen

Conclusie

Op de vraag “een document/proces opzoeken in iProva is gemakkelijk” antwoorden de medewerkers: 4% helemaal mee oneens, 27% mee oneens, 49% mee eens, 4% helemaal mee eens en 16% weet ik niet. Uit de enquête blijkt dat de meerderheid het gemakkelijk vindt, echter uit de interviews blijkt dat medewerkers het opzoeken van een document/proces moeilijk en tijdrovend vinden. De zoekfunctie vereist precies het zoekwoord dat gekoppeld is aan een document. Wanneer dit zoekwoord niet precies wordt ingevuld dan wordt het document niet gevonden. De actualiteit en de sortering van documenten kan verbeterd worden zodat documenten beter gevonden worden.

Aanbevelingen

7. Verbeteren van zoekfunctie door bijvoorbeeld zoekwoorden toe te voegen aan documenten.
8. De auteurs de mogelijkheid bieden om in overleg met de iProva beheerders zoekwoorden toe te voegen aan documenten.
9. De actualiteit van documenten optimaal houden
10. Documenten gerichter sorteren. Een suggestie is: management, facilitair, verzorging en vrijwilligers.

Maken van meldingen

Conclusie

Op de vraag “een meldformulier invullen in iProva lukt mij gemakkelijk” antwoorden de medewerkers: 2% helemaal mee oneens, 13% mee oneens, 40% mee eens, 11% helemaal mee eens. 34% heeft ‘weet ik niet’ ingevuld. Uit het onderzoek blijkt dat de groep die ‘weet ik niet’ heeft ingevuld vooral bestaat uit medewerkers HBH, P&O, Financiën en Bestuur.

Het is logisch dat de groepen 'P&O', 'Financiën' en 'Bestuur' dit hebben ingevuld omdat dit niet van toepassing is voor deze groepen. Uit de interviews blijkt dat de meeste medewerkers het invullen van meldingen als gemakkelijk ervaren. In het programma 'Topdesk' kunnen momenteel meldingen worden gedaan (bijvoorbeeld: storingen, aanvraag nieuwe apparatuur etc), de medewerkers wensen dat alles in één programma wordt gedaan en dat er per cluster een eigen invulformulier komt.

Aanbevelingen

11. iProva iPad ondersteuning verbeteren (schermresolutie)
12. Eén systeem gebruiken voor het maken van meldingen
13. Voor iedere cluster een opmaat gemaakt invulformulier ontwikkelen en de invulformulieren uitbreiden.

Takenlijst

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers van Meander 'mee eens' (31%) en 'weet ik niet' (52%) als meest gekozen antwoorden kiezen op de vraag: "Het is gemakkelijk om mijn takenlijst binnen iProva bij de houden". Meer dan de helft van de geënquêteerden heeft 'weet ik niet' ingevuld. Uit nader onderzoek blijkt dat de mensen die 'weet ik niet' hebben ingevuld verdeeld zijn over verschillende locaties/clusters. Een verklaring kan zijn dat er geen uitleg gegeven is over het gebruik van de takenlijst.

Vragen over iProva

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers van Meander 'mijn directe collega's' als meest gekozen antwoord kiezen op de vraag: "Als ik vragen heb over iProva dan vraag ik hulp aan". Opvallend is dat de manager nauwelijks gevraagd wordt bij onduidelijkheden over iProva door de medewerkers van Meander.

Gestimuleerd gebruik iProva

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers van Meander 'mee eens' en 'mee oneens' als meest gekozen antwoorden kiezen op de vraag: "Binnen mijn team wordt ik gestimuleerd om iProva te gebruiken." Een kleine meerderheid (53%) van de geënquêteerden heeft ingevuld gestimuleerd te worden om iProva te gebruiken. Er is een groot deel (47%) die dit niet vindt.

Helpdesk iProva

Conclusie

Op de vraag "de helpdesk iProva is makkelijk te bereiken" antwoorden de medewerkers: 1% helemaal mee oneens, 3% mee oneens, 32% mee eens, 2% helemaal mee eens en 62% weet ik niet. Uit het onderzoek blijkt dat veel medewerkers niet weten van het bestaan van de helpdesk iProva of hier nog nooit gebruik van hebben gemaakt. Op de vraag "ik ben tevreden over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden als ik vragen heb" antwoorden de medewerkers: 0% helemaal mee oneens, 3% mee oneens, 31% mee eens, 4% helemaal mee eens en 62% weet ik niet. Uit onderzoek blijkt dat er te weinig gecommuniceerd is met de medewerkers over het bestaan van de iProva helpdesk.

Aanbevelingen

14. De helpdesk iProva beter bekend maken onder de medewerkers van Meander. Dit kan onder andere op de website, nieuwsbrief/e-mail en posters.
15. Een helpbutton met informatie of een pagina met 'meest gestelde vragen' toevoegen.

iProva als ondersteuning

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers van Meander 'mee eens' als meest gekozen antwoord kiezen op de vraag: "Ik zie iProva als een hulpmiddel ter ondersteuning bij mijn werkzaamheden". 77% van de medewerkers vindt iProva een hulpmiddel ter ondersteuning bij zijn werkzaamheden, 23% ziet iProva niet als een hulpmiddel ter ondersteuning bij zijn werkzaamheden.

Training

Conclusie

Op de vraag "ik zou naar een iProva training gaan" antwoorden de medewerkers: 8% helemaal mee oneens, 31% mee oneens, 54% mee eens en 7% helemaal mee eens. Uit onderzoek blijkt dat een iProva training onder de medewerkers gewenst zou zijn. Vooral de oudere generatie (50+) heeft moeite met het gebruik van de computer.

Aanbevelingen

16. een iProva training mogelijkheid bieden aan alle medewerkers van Meander. Dit kan bijvoorbeeld door een e-learning, inloop uur of een fysieke training op locatie.
17. Daarnaast een algemene training aanbieden over het gebruik van apparaten/systemen zoals: tablet, e-mail, Youforce, Ons dossier, Nedap, Meander Vandaag etc.
18. auteurs een training aanbieden zodat het beheerproces optimaal verloopt en een nieuwe handleiding voor de auteurs

Rapportcijfer functionaliteit en gebruiksgemak

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de medewerkers van Meander een '6' (23%) en een '7' (37%) als meest gekozen antwoorden kiezen voor de functionaliteit. Het gemiddelde cijfer van alle geënquêteerden voor de functionaliteit van iProva is een 6,3. Wat betreft het gebruiksgemak blijkt dat de medewerkers van Meander een '6' (22%) en een '7' (32%) als meest gekozen antwoorden kiezen voor het gebruiksgemak. Het gemiddelde cijfer voor het gebruiksgemak van iProva is een 6.

Aanbeveling

19. De cijfers kunnen gebruikt worden als uitgangspunt voor het iProva onderzoek van volgend jaar.

Verbeterpunten iProva

Conclusie

Uit de brainstormsessie, enquête, Meander Carrousel en de interviews zijn verschillende verbeterpunten gekomen.

Aanbeveling

20. De verbeterpunten zoveel mogelijk toepassen, mits deze overeenstemmen met de organisatie doelstellingen.

Bronnenlijst

De documentatie die ten grondslag ligt aan dit onderzoek bestaat uit de volgende zaken:

Literatuur

- Webers, N.C.W., (2014). *Performance behaviour*. Den Haag: BIM media B.V.
- Boomsma, S., & Borrendam, van A., (2002). *Kwaliteit van dienstverlening*. Deventer: Kluwer, p. 154-165
- Boer, M., (2012). *Handboek voor de interne communicatiespecialist*. Groningen: Noordhoff, p. 38
- Brinkman J., (2011). *Cijfers spreken*. Groningen: Noordhoff, p. 61-100
- Baarda, B., e.a., (2015). *Basisboek enquêteren*. Groningen: Noordhoff.

Brondocumenten

- Roger Ruijters. (2017). *Organogram Meander Groep*. Landgraaf
- Harriet Blaas. (2012). *Visie / Missie / Meander Manieren - Gedragscode - Producten – MGZL*. Landgraaf
- Roger Ruijters en Jos Merx. (2016). *Jaarverslag 2015 MGZL*. Landgraaf
- Zuyd Hogeschool. (2017). *Stagehandleiding 2016-2017*. Heerlen
- Scholl, N., & Olivier, L., (2014). Hoeveel gesprekken en hoe selecteer ik de respondenten. *De essentie van kwalitatief onderzoek*. p. 5-10

Websites

- Meander Groep (2016), *Over Meander*. Geraadpleegd op 13 februari, 2017, van <http://www.meandergroep.com/>
- Bas Swaen (2017), *Hoe maak ik een onderzoeksopzet*. Geraadpleegd op 13 februari, 2017, van <https://www.scribbr.nl/starten-met-je-scriptie/onderzoeksopzet/>
- iProva (2016), *Home*. Geraadpleegd op 13 februari, 2017, van <https://www.iProva.com/>
- Google Forms (2017), *Formulieren maken*. Geraadpleegd op 15 februari, 2017, van <https://www.google.nl/intl/nl/forms/about/>
- Bas Swaen (2015), *De drie meest gebruikte enquêtetools*. Geraadpleegd op 16 februari, 2017, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/de-drie-meest-gebruikte-enquetetools/>
- Bas Swaen (2016), *Kwalitatief vs. Kwantitatief onderzoek*. Geraadpleegd op 16 februari, 2017, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-quantitatief-onderzoek/>
- Rasoft. Inc.(2013), *Steekproefcalculator*. Geraadpleegd op 17 februari, 2017, van <http://www.steekproefcalculator.com/steekproefcalculator.htm>
- Management Platform (2014), *Verandermanagement in 9 stappen*. Geraadpleegd op 28 maart, 2017, van <http://managementplatform.nl/verandermanagement-in-9-stappen/17/04/2014>
- LeanSixSigmaTools (2017), *Cause and effect diagram*. Geraadpleegd op 31 maart, 2017, van <http://leansixsigmatools.nl/sixgma-toolset/cause-and-effect-diagram-template>
- Nieuwenhuis, M.A., (2010), *Wat is een PDCA of Deming cirkel*. Geraadpleegd op 27 maart, 2017, van http://123management.nl/0/020_structuur/a212_structuur_05_processtructuur_pdca.html
- Scribbr (2017), *Onderzoeksmethoden*. Geraadpleegd op 21 april, 2017, van <https://www.scribbr.nl/category/onderzoeksmethoden/>
- Muiswerk Educatief (2017), *Steekproef*. Geraadpleegd op 21 april, 2017, van <http://www.muiswerk.nl/mowb/?word=steekproef>
- Scribbr (2017), *Kwalitatief en kwantitatief onderzoek*. Geraadpleegd op 22 april, 2017, van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-quantitatief-onderzoek/>
- Scribbr (2017), *Hoe doe je deskresearch*. Geraadpleegd op 27 maart, 2017, van <https://www.scribbr.nl/scriptie-structuur/hoe-doe-je-deskresearch/>
- Vos de, K., (2013). *Brainstormen handleiding*. Geraadpleegd op 27 maart, 2017, van <http://www.brainssstorm.com/brainstormen-handleiding/>
- Mindmapping (2017). *Mindmapping*. Geraadpleegd op 27 maart, 2017, van <http://www.mindmapping.com/nl/>
- Dijkgraaf, M. (2017). *IST-SOLL-GAP analyse*. Geraadpleegd op 31 maart, 2017, van <https://www.way2web.nl/onze-diensten/ist-soll-gap-analyse/>
- LeanSixSigmaTools (2017), *5xwaarom methode*. Geraadpleegd op 28 maart, 2017, van <http://leansixsigmatools.nl/2011/12/14/5-waarom-methode-5-whys/>

- People4process (2017), *5xW+H-formule*. Geraadpleegd op 28 maart, 2017, van <http://www.people4process.nl/p4p-toolbox/de-5-xw-h-methode/>
- Mailchimp (2017), *Mailinglist*. Geraadpleegd op 17 maart, 2017, van <https://mailchimp.com/>
- Encyclo (2017). *ISO 9126*. Geraadpleegd op 5 april, 2017 van <http://www.encyclo.nl/lokaal/10964>
- Normyo (2017). *Gebruiksgemak*. Geraadpleegd op 5 april, 2017, van <http://www.leerwiki.nl/Gebruiksvriendelijkheid>
- Pol, I. (2006). *Gedragsverandering*. Geraadpleegd op 22 juni 2017, van <https://www.managementsite.nl/ander-gedrag-uw-medewerkers>
- Roelvink, E. (2008). *Medewerkerstevredenheid*. Geraadpleegd op 21 juni, 2017, van <http://www.websitevoordepolitie.nl/archief/werken-aan-medewerkerstevredenheid-kritische-succesfactoren-bij-het-duurzaam-verbeteren-van-medewerkerstevredenheid-394.html>
- Managers online (2011), *Medewerkerstevredenheid*. Geraadpleegd op 28 juni, 2017, van <http://www.managersonline.nl/nieuws/11386/tien-redenen-waarom-gelukkige-medewerkers-productiever-zijn.html>
- Gallup, G. (1999). *Medewerkerstevredenheid*. Geraadpleegd op 21 juni, 2017, van <https://www.malvee.com/jobber/nl/medewerker-tevredenheid.html>
- Keulen, L. van. (2011) *Betrokkenheid van medewerkers*. Geraadpleegd op 28 juni, 2017, van <https://www.effectory.nl/kennis/themas/betrokkenheid-van-medewerkers/>
- Marijnissen, M. (2017), *Foutenmarge*. Geraadpleegd op 21 april, 2017, van <https://nl.checkmarket.com/kb/hoe-bereken-ik-de-grootte-van-mijn-steekproef/#comments>

Onbekend maakt onbemind

Medewerkerstevredenheid onderzoek naar het gebruiksgemak en functionaliteit van kwaliteitsapplicatie iProva voor de medewerkers van Meander Groep Zuid-Limburg.

Bijlagen

**13 Juli, 2017
Versie 1.1
Denian Baten**

Bijlagen

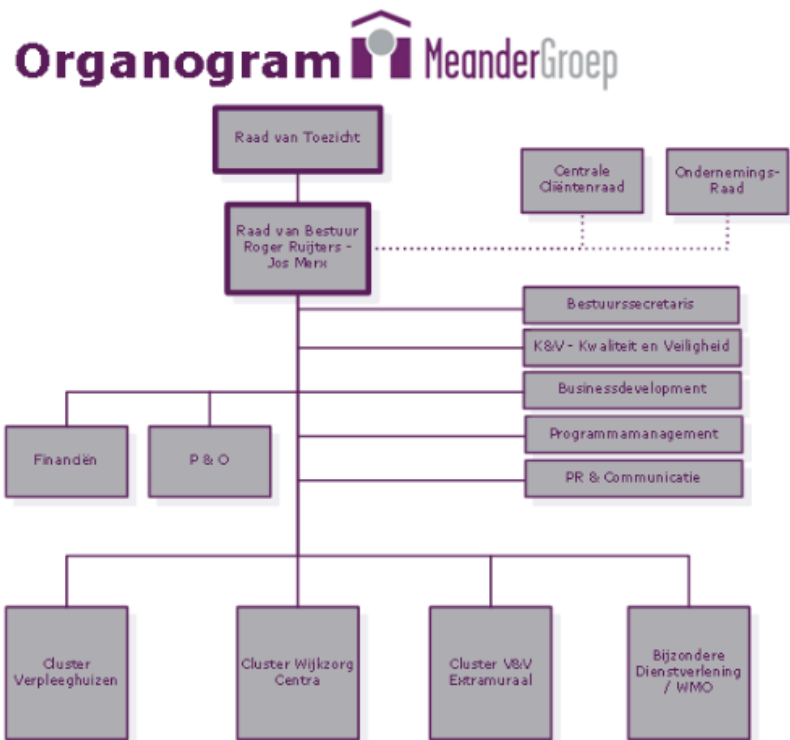
- Bijlage 1 Organogram
- Bijlage 2 Vragenlijst enquête
- Bijlage 3 Onderzoekschema
- Bijlage 4 Brainstormsessie
- Bijlage 5 Brochure iProva
- Bijlage 6 Verbeterpunten Meander Carrousel
- Bijlage 7 Specificering: Hoe vaak maken medewerkers gebruik van iProva.
- Bijlage 8 Specificering: Ik kom altijd makkelijk ingelogd in iProva.
- Bijlage 9 Specificering: Ik ben tevreden over de uitleg die ik gekregen heb over het gebruik van iProva?
- Bijlage 10 Specificering: Een document/proces in iProva opzoeken is gemakkelijk.
- Bijlage 11 Specificering: Een meldformulier (MIK/MIM/Fiets/Matras etc.) invullen in iProva lukt mij gemakkelijk.
- Bijlage 12 Specificering: Het is gemakkelijk om mijn takenlijst binnen iProva bij te houden.
- Bijlage 13 Specificering: Als ik vragen heb over iProva dan vraag ik hulp aan.
- Bijlage 14 Specificering: Binnen mijn team wordt ik gestimuleerd om iProva te gebruiken.
- Bijlage 15 Specificering: De helpdesk iProva is makkelijk te bereiken.
- Bijlage 16 Specificering: Ik ben tevreden over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden als ik vragen heb.
- Bijlage 17 Specificering: Ik zie iProva als hulpmiddel ter ondersteuning van mijn werkzaamheden/taken.
- Bijlage 18 Specificering: Ik zou naar een iProva training gaan.
- Bijlage 19 Specificering: Rapportcijfer: Functionaliteit van iProva.
- Bijlage 20 Specificering: Rapportcijfer: Gebruiksgemak van iProva.
- Bijlage 21 Visgraatdiagram
- Bijlage 22 Samenvattingen interviews
- Bijlage 23 Stappenplan herhaaldelijk onderzoek
- Bijlage 24 Onderzoeksopzet

Bijlage 1 Organogram

Legenda

Hierarchisch —————

Functioneel



Bijlage 2 Vragenlijst enquête

1. Hoe vaak maakt u gebruik van iProva?

- 1 = *Regelmatig (1-2 in de week)*
- 2 = *Soms (1-2 in de maand)*
- 3 = *Zelden (1-2 in de 3 maanden)*
- 4 = *Ik heb nog nooit gebruik gemaakt van iProva*

2. Ik kom altijd makkelijk ingelogd in iProva.

- 1 = *helemaal mee oneens*
- 2 = *mee oneens*
- 3 = *mee eens*
- 4 = *helemaal mee eens*
- 5 = *Ik ben nog nooit ingelogd in iProva*

3. Ik ben tevreden over de uitleg die ik gekregen heb over het gebruik van iProva.

- 1 = *helemaal mee oneens*
- 2 = *mee oneens*
- 3 = *mee eens*
- 4 = *helemaal mee eens*

4. Een document/proces in iProva opzoeken is gemakkelijk.

- 1 = *helemaal mee oneens*
- 2 = *mee oneens*
- 3 = *mee eens*
- 4 = *helemaal mee eens*
- 5 = *Weet ik niet*

5. Een meldformulier (MIK/MIM/Fiets/Matras etc.) invullen in iProva lukt mij gemakkelijk.

- 1 = *helemaal mee oneens*
- 2 = *mee oneens*
- 3 = *mee eens*
- 4 = *helemaal mee eens*
- 5 = *Weet ik niet*

6. Het is gemakkelijk om mijn takenlijst binnen iProva bij de houden.

- 1 = *helemaal mee oneens*
- 2 = *mee oneens*
- 3 = *mee eens*
- 4 = *helemaal mee eens*
- 5 = *Weet ik niet*

7. Als ik vragen heb over iProva dan vraag ik hulp aan:

- 1 = *Mijn directe collega's*
- 2 = *Mijn manager*
- 3 = *iProva helpdesk*
- 4 = *Ik vraag geen hulp*

8. Binnen mijn team wordt ik gestimuleerd om iProva te gebruiken.

- 1 = helemaal mee oneens
- 2 = mee oneens
- 3 = mee eens
- 4 = helemaal mee eens

9. De helpdesk iProva is makkelijk te bereiken.

- 1 = helemaal mee oneens
- 2 = mee oneens
- 3 = mee eens
- 4 = helemaal mee eens
- 5 = Weet ik niet

10. Ik ben tevreden over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden als ik vragen heb.

- 1 = helemaal mee oneens
- 2 = mee oneens
- 3 = mee eens
- 4 = helemaal mee eens
- 5 = Weet ik niet

11. Ik zie iProva als een hulpmiddel ter ondersteuning bij mijn werkzaamheden/taken.

- 1 = helemaal mee oneens
- 2 = mee oneens
- 3 = mee eens
- 4 = helemaal mee eens

12. Ik zou naar een iProva training gaan.

- 1 = helemaal mee oneens
- 2 = mee oneens
- 3 = mee eens
- 4 = helemaal mee eens

13. Stel u mag een rapportcijfer geven voor de functionaliteit van iProva, wat zou dit dan zijn?

- 1 t/m 10

14. Stel u mag een rapportcijfer geven voor de gebruiksvriendelijkheid van iProva, wat zou dit dan zijn?

- 1 t/m 10

15. Heb jij een idee hoe iProva verbeterd kan worden? Indien ja, hoe?

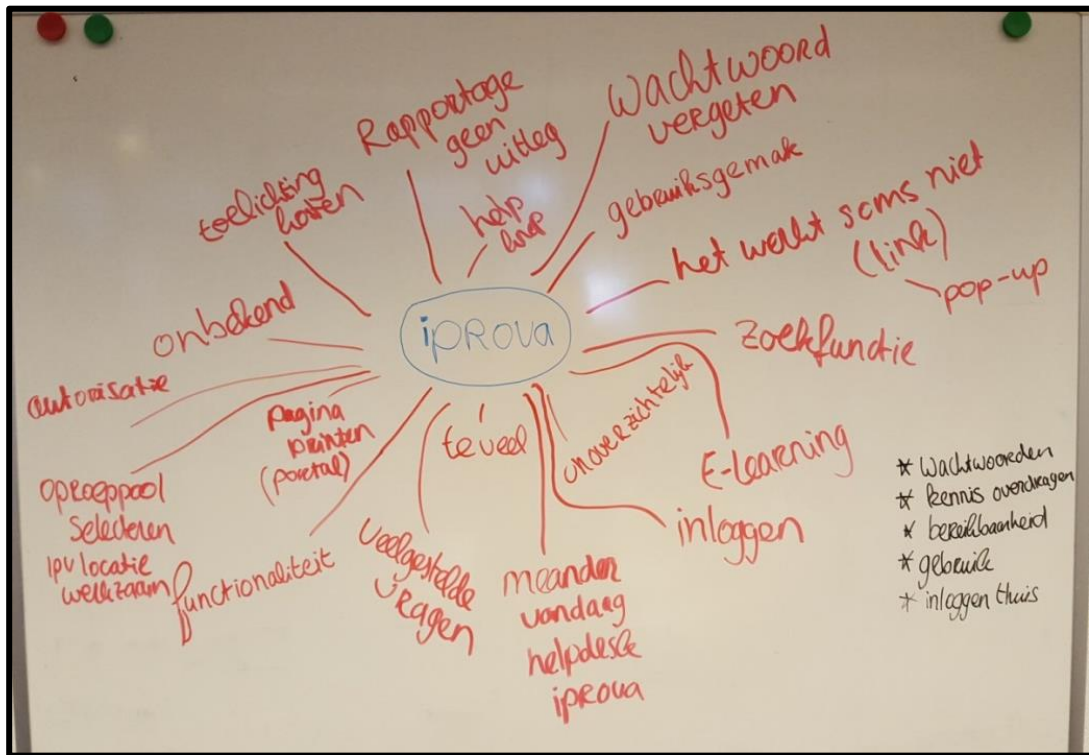
Bijlage 3 Onderzoekschema

Deelvragen	Onderzoeksmethode	Specificatie
“Hoe ervaren de medewerkers van MGZL momenteel het gebruiksgemak en functionaliteit van iProva?”	- <i>Enquête</i> - <i>Interviews</i> - <i>Brainstormsessie</i>	<u>Enquête</u> 1. Hoe vaak maakt u gebruik van iProva? 2. Ik kom altijd makkelijk ingelogd in iProva. 3. Ik ben tevreden over de uitleg die ik gekregen heb over het gebruik van iProva. 4. Een document/proces in iProva opzoeken is gemakkelijk. 5. Een meldformulier (MIK/MIM/Fiets/Matras etc.) invullen in iProva lukt mij gemakkelijk. 6. Het is gemakkelijk om mijn takenlijst binnen iProva bij de houden. 7. Als ik vragen heb over iProva dan vraag ik hulp aan: 8. Binnen mijn team wordt ik gestimuleerd om iProva te gebruiken. 9. De helpdesk iProva is makkelijk te bereiken. 10. Ik ben tevreden over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden als ik vragen heb. 11. Ik zie iProva als een hulpmiddel ter ondersteuning bij mijn werkzaamheden/taken. 12. Ik zou naar een iProva training gaan. 13. Stel u mag een rapportcijfer geven voor de functionaliteit van iProva, wat zou dit dan zijn? 14. Stel u mag een rapportcijfer geven voor de gebruiksvriendelijkheid van iProva, wat zou dit dan zijn?
“Waaruit bestaat de gewenste situatie met betrekking tot het gebruik van iProva?”	- <i>Interviews</i> - <i>Brainstormsessie</i>	
“Hoe kan iProva geoptimaliseerd worden zodat het in de toekomst gebruiksvriendelijk en functioneel is voor de medewerkers van MGZL?”	- <i>Enquête</i> - <i>Interviews</i> - <i>Brainstormsessie</i> - <i>Literatuuronderzoek</i>	<u>Enquête</u> 15. Heb jij een idee hoe iProva verbeterd kan worden? Indien ja, hoe?
“Hoe kunnen de oorzaken van de problematiek binnen iProva overzichtelijk worden weergegeven?”	- <i>Literatuuronderzoek</i>	
“Op welke wijze kan de afdeling ‘Kwaliteit en Veiligheid’ het gebruiksgemak en de functionaliteit van iProva herhaaldelijk onderzoeken bij de medewerkers van MGZL?”	- <i>Literatuuronderzoek</i>	

Tabel 3 Onderzoekschema, Baten 2017

Bijlage 4 Brainstormsessie

Op 22-03-2017 zijn er door de opdrachtnemer een aantal medewerkers uitgenodigd uit verschillende lagen van de organisatie om deel te nemen aan een brainstormsessie. Het doel van deze brainstormsessie was om van een klein gedeelte van de organisatie de huidige problematiek m.b.t. iProva te bespreken en input te generen voor de enquête. De resultaten van deze brainstormsessie zijn genoteerd op een whiteboard. Deze staat in onderstaande figuur weergegeven.



Figuur 12 Mindmap brainstormsessie (22-3-2017), Baten 2017

De 'mindmap' wordt als beginpunt van het onderzoek gebruikt. De aantekeningen worden geclusterd in hoofdoorzaken. Deze staan in tabel 3 weergegeven.

1. Kennis met het systeem	2. Disfunctie/pop-up blokkering	3. Bereikbaarheid
Onbekend	Zoekfunctie	Meander vandaag helpdesk iProva
Teveel	Pop-up blokkering	Wachtwoord vergeten
Onoverzichtelijk	Pagina printen	
Toelichting kosten	Verkeerde selectie	
Rapportage geen uitleg		
Helpknop		
Veel gestelde vragen		
E-Learning		
Inloggen		

Tabel 4 Probleemclustering brainstormsessie, Baten 2017

Bijlage 5 Brochure iProva

Wist jij dat?

- ⇒ Er een **iProva** helpdesk bestaat?
- ⇒ De helpdesk 5 dagen in de week bereikbaar is van 08:30 tot 16:30 voor al uw vragen.

☎ : 045 567 68 68

✉ : helpdeskiprova@mgz.nl




MeanderGroep Zuid-Limburg
 Middelstevenstraat 2
 6372 PP
 Landgraaf

...
Wat kan ik, allemaal met iProva?
 ...





Wat is iProva?

iProva is een handig programma met vele functies die jou kan helpen in het uitvoeren van jou dagelijkse werkzaamheden. Je kan bijvoorbeeld kwaliteitsafspraken/protocollen raadplegen, meldingen maken, vragenlijsten ontwikkelen en zelfs werkafspraken in een tekening laten zien.

Meander heeft **iProva** aangeschaft om medewerkers te ondersteunen in de vele werkzaamheden. Meander wenst daarom dat iedere medewerker hier ook gebruik van maakt.

Verschillende van deze functies zijn:



iDocument

iDocument is een documentenbeheersysteem. Ben je vergeten welke afspraken er zijn gemaakt dan helpt **iProva** je gegarandeerd weer in de juiste richting. Op **iProva** staan alle werkinstructies zorgvuldig en gemakkelijk uitgelegd.

Door een zoekwoord in de zoekfunctie te typen vind je binnen no time jouw document!

iTask

iTask is een meld- en verbetersysteem. Al vele kilometers met de auto gereden voor Meander? Dan kan jij je reiskosten declareren via een **iTask** formulier. Of toch liever gezond op de fiets? Bestel een fiets via een **iTask** formulier!

Ook minder leuke dingen zoals het melden van incidenten, klachten en calamiteiten kunnen gemakkelijk worden ingevuld via **iProva** zodat ze snel kunnen worden opgepakt binnen de organisatie.

Meldingen die gemaakt zijn kunnen via de e-mail worden bijgehouden/ gevolgd door middel van een soort 'Track & **Task**'.

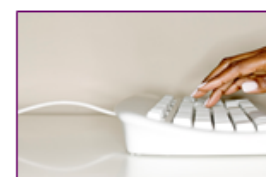
iCheck

Met **iCheck** kan je gemakkelijk een vragenlijst ontwikkelen, die gebruikt kan worden voor bijvoorbeeld audits, checks en tevredenheid- of andere metingen.

iProcess

iProcess is een procesmanagementsysteem. Je kan hiermee werkafspraken in een tekening uitwerken.

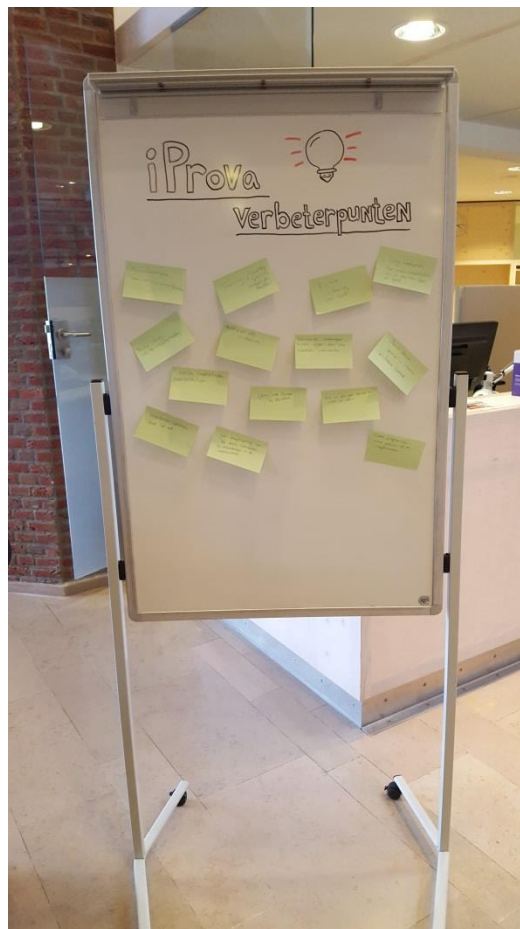
Tevens is het mogelijk om collega's onderling te helpen door een document binnen **iProva** te delen.



Bijlage 6 Verbeterpunten Meander Carrousel

Op 12-04-2017 heeft de Meander kenniscarrousel plaatsgevonden daarbij zijn door medewerkers verbeterpunten op een whiteboard geschreven. Deze verbeterpunten zijn :

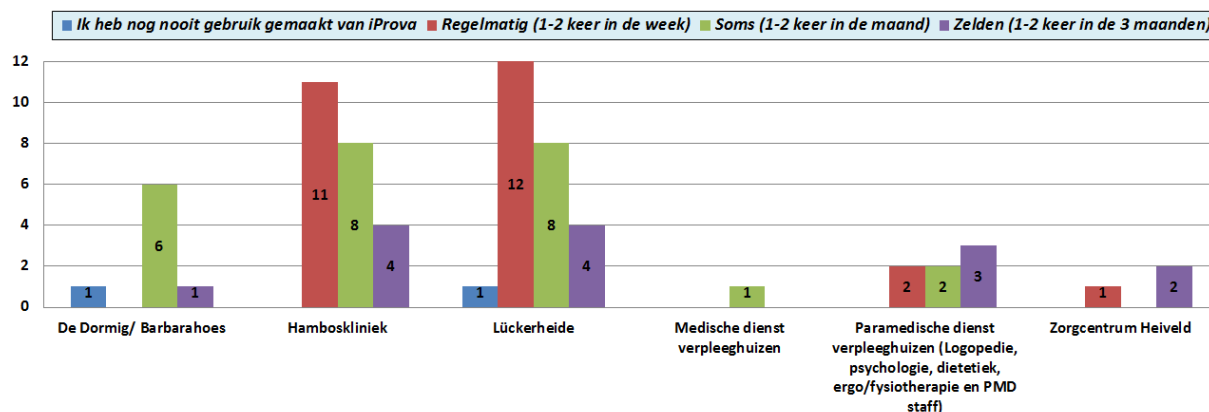
- Stukje uitleg over de mogelijkheden
- Training met uitleg over zoekfuncties
- Mogelijkheden overzichtelijker
- Aanvragen van steunkousen werkt niet
- Meer kleurrijker
- Moet overzichtelijker en meer training mogelijkheden
- Training/ uitleg iProva mogelijkheden
- 'Min en plus uren', niks over te vinden op iProva
- Vraag medewerkers hoe iProva overzichtelijker kan en waar hun tegen aan lopen
- Geen terugkoppeling van de iProva beheerders bij veranderingen in de meldformulieren
- Digitale e-learning voor team
- iProva direct openen in 'Google Chrome' in plaats van 'Internet Explorer'
- Documenten makkelijker kunnen vinden door middel van makkelijke steekwoorden
- Betere zoekfuncties meer gericht op de trefwoorden



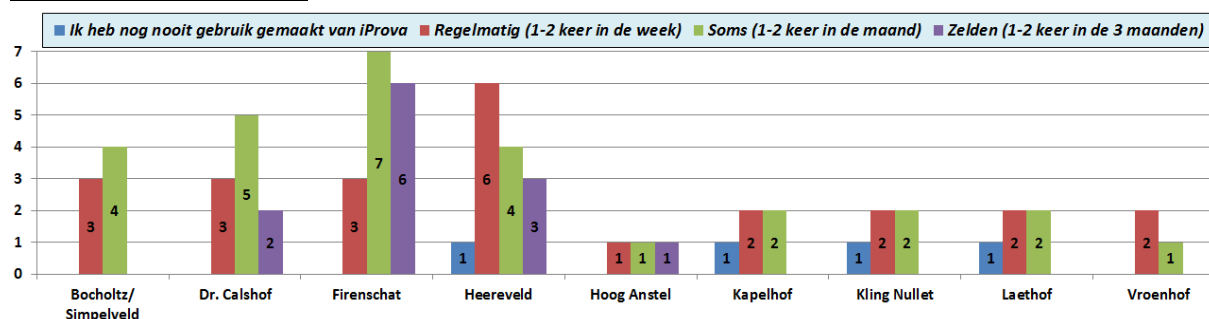
Figuur 13 iProva verbeterpunten Meander Carrousel, Baten 2017

Bijlage 7 Specificering: Hoe vaak maken medewerkers gebruik van iProva?

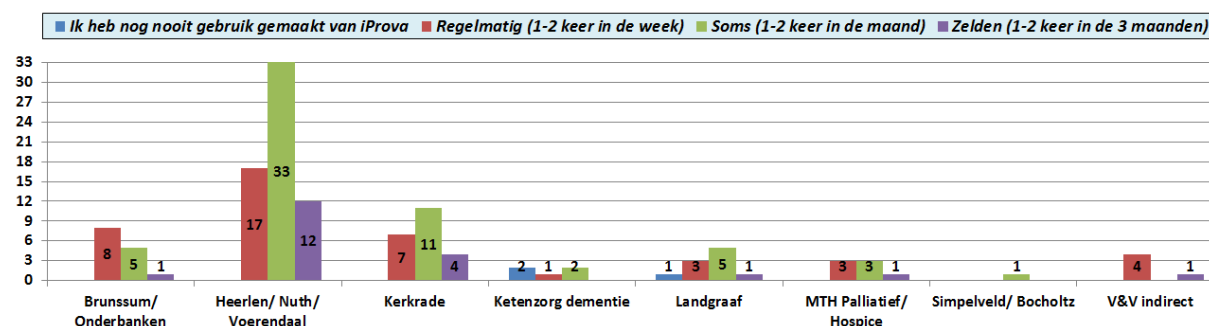
Cluster verpleeghuizen



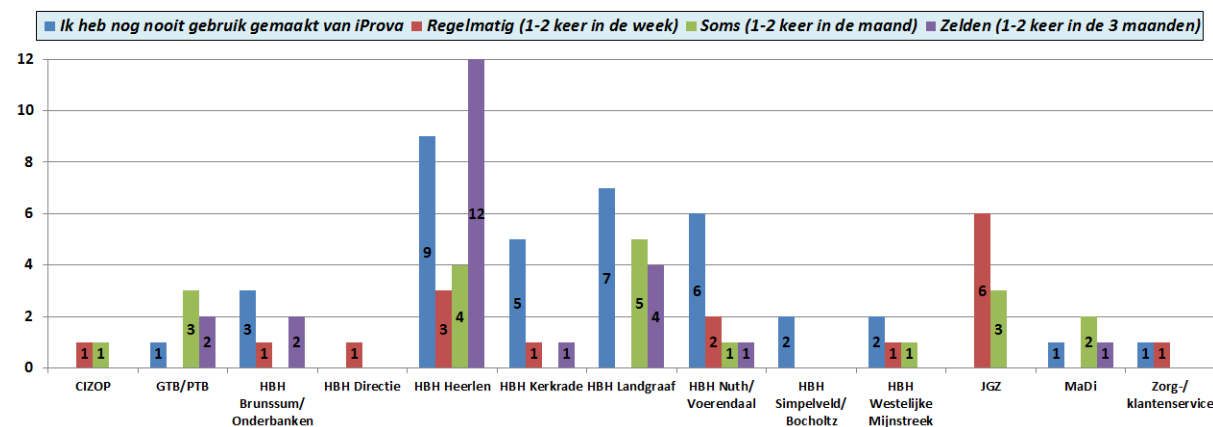
Cluster wijkzorgcentra



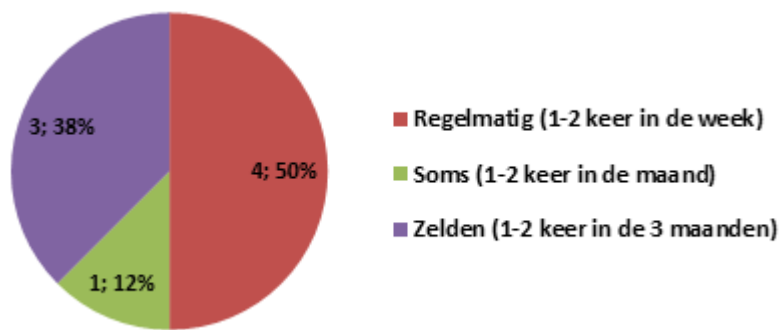
Cluster V&V extramuraal



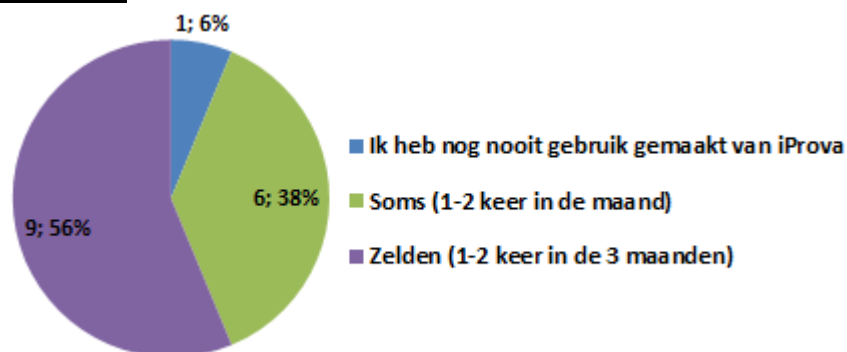
Bijzondere dienstverlening/ WMO



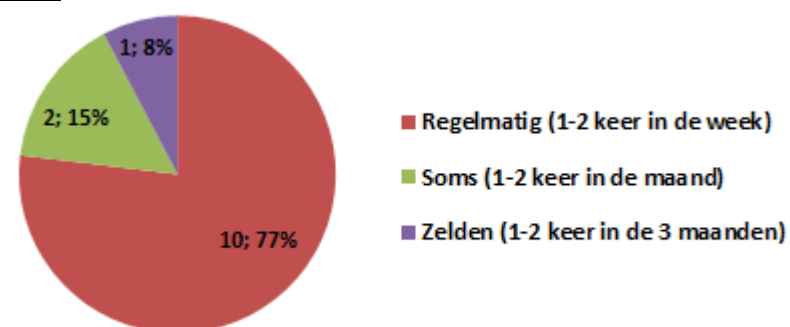
Bestuur



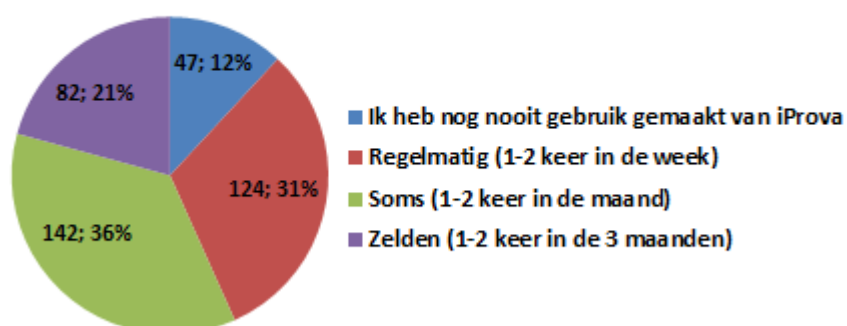
Financiën



P&O

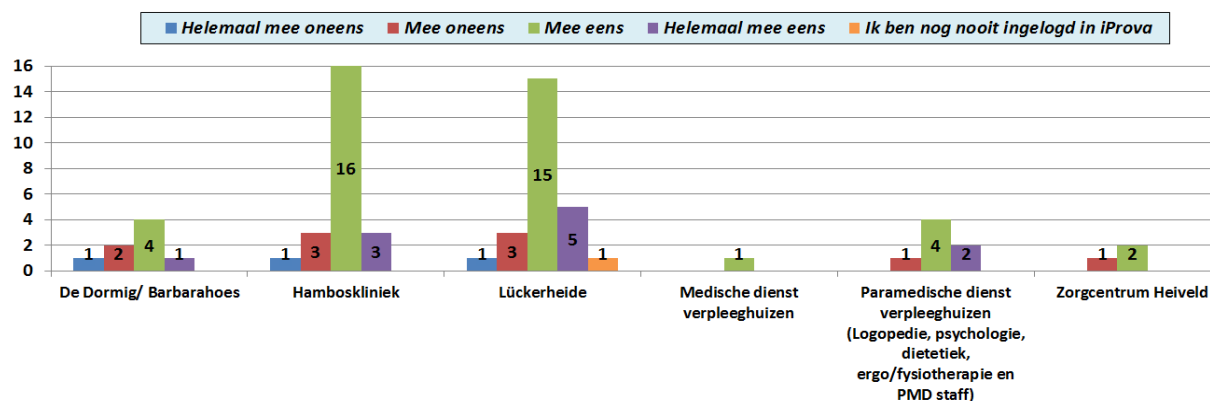


Hoe vaak maakt Meander gebruik van iProva?

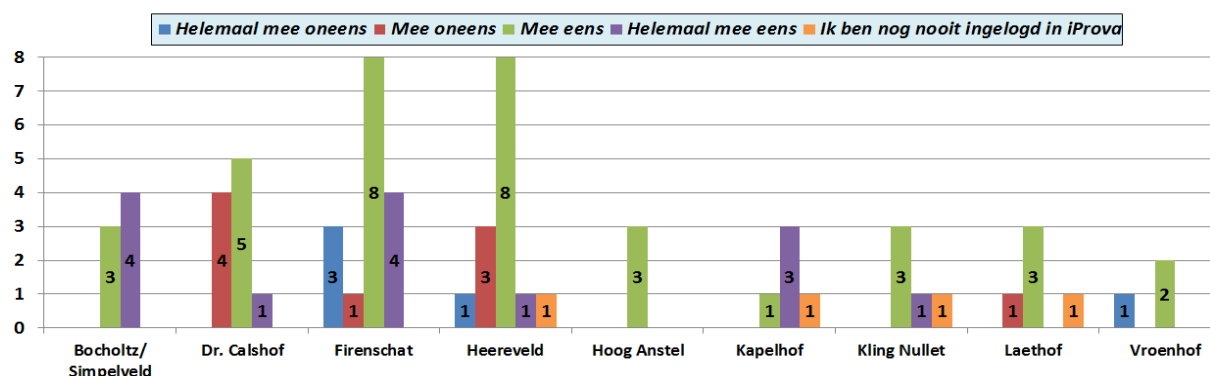


Bijlage 8 Specificering: Ik kom altijd makkelijk ingelogd in iProva

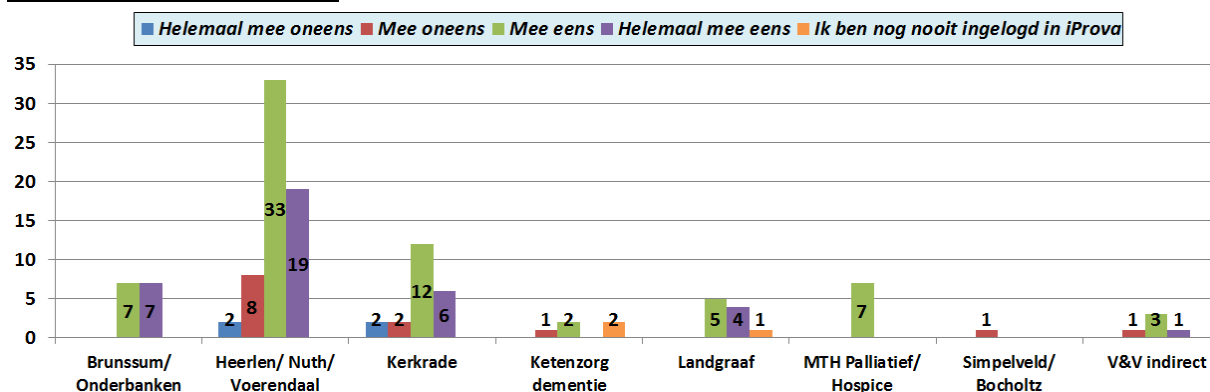
Cluster verpleeghuizen



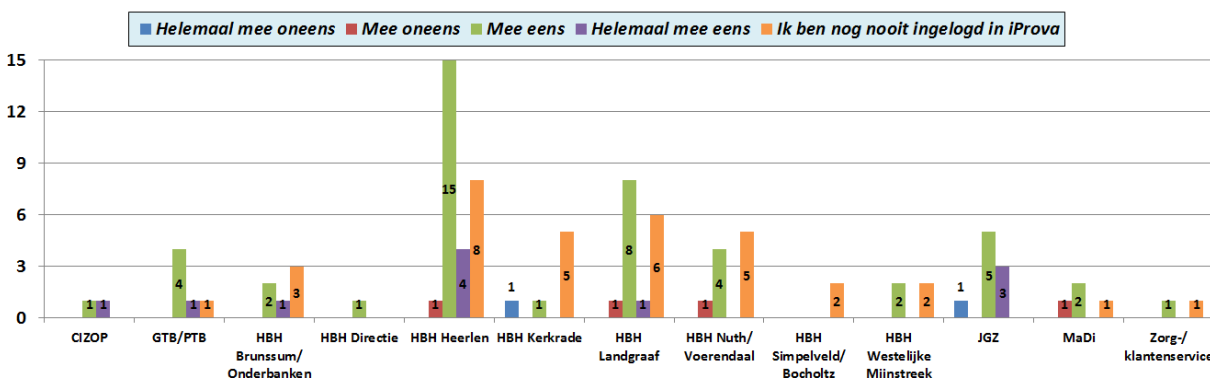
Cluster wijkzorgcentra



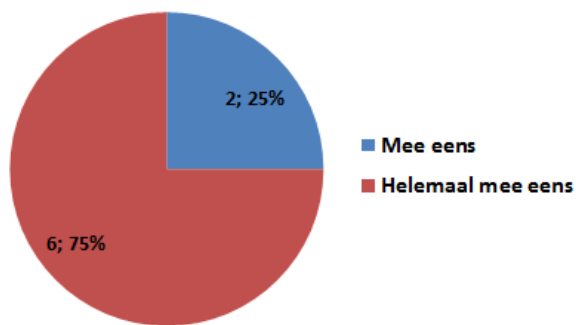
Cluster V&V extramuraal



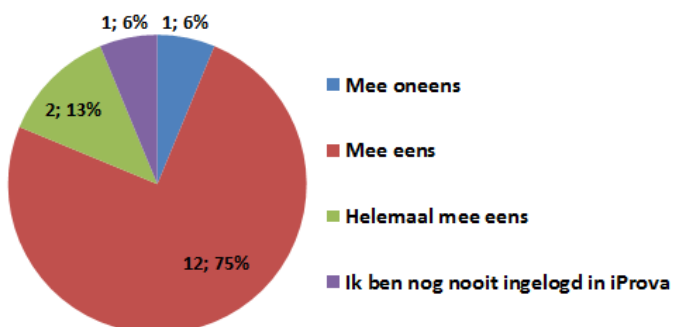
Bijzondere dienstverlening/ WMO



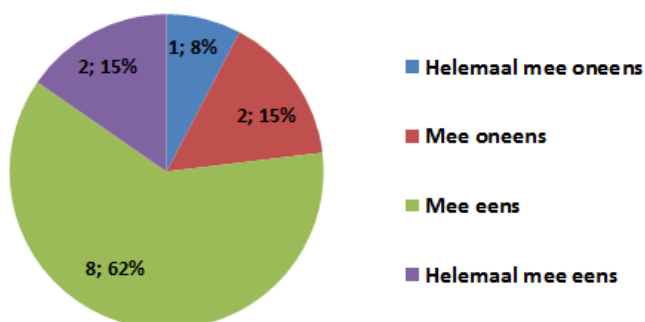
Bestuur



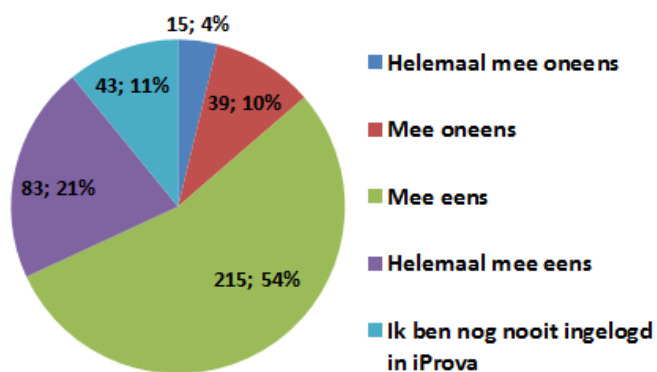
Financiën



P&O

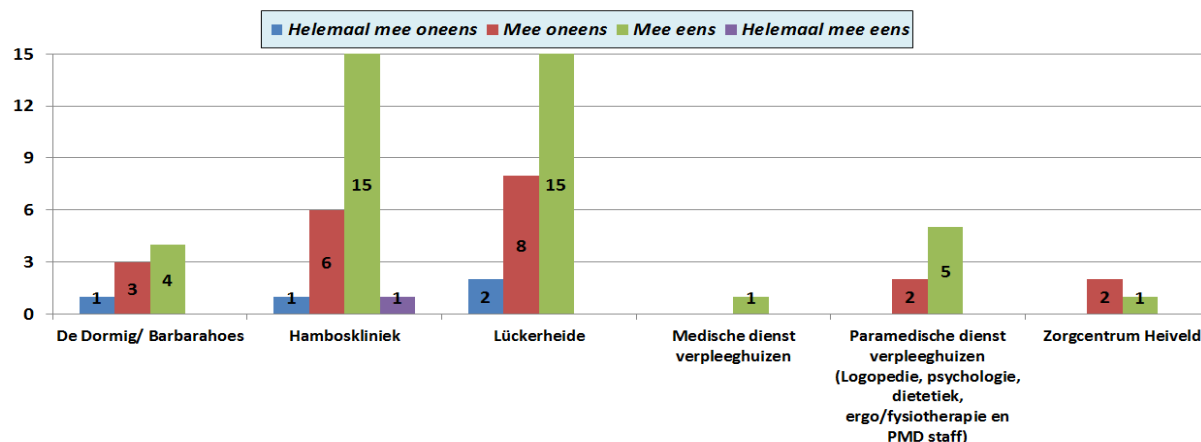


Ik kom altijd makkelijk ingelogd in iProva

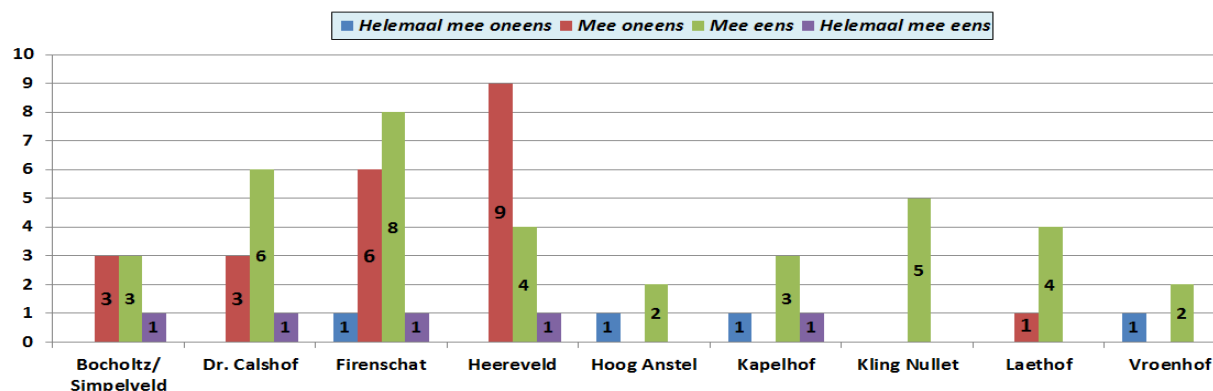


Bijlage 9: Specificering: Ik ben tevreden over de uitleg die ik gekregen heb over het gebruik van iProva?

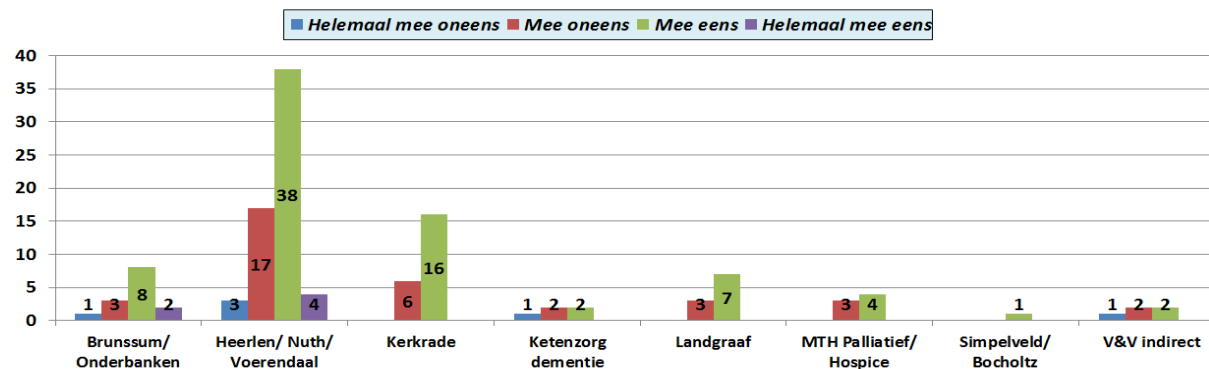
Cluster verpleeghuizen



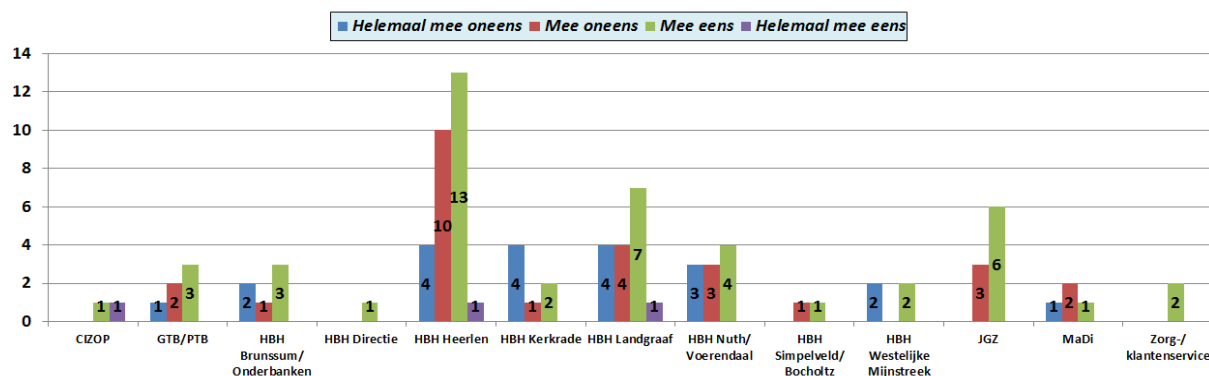
Cluster wijkzorgcentra



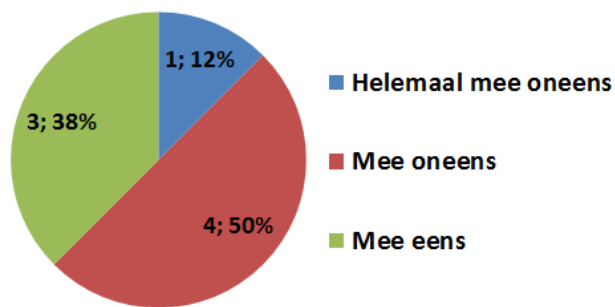
Cluster V&V extramuraal



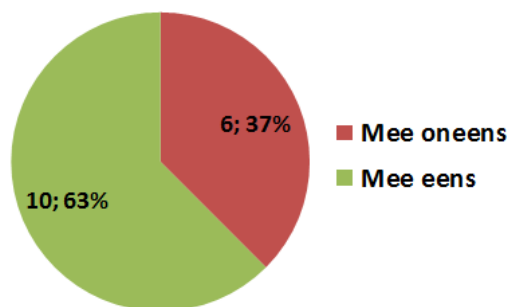
Bijzondere dienstverlening/WMO



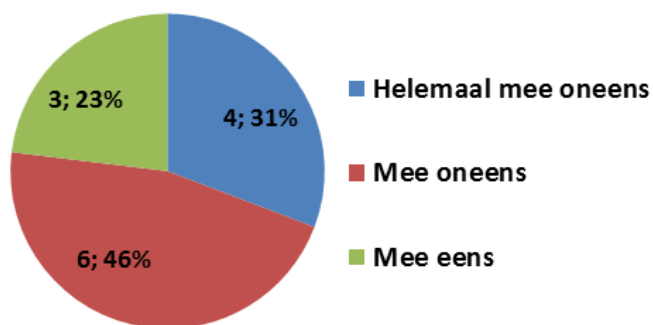
Bestuur



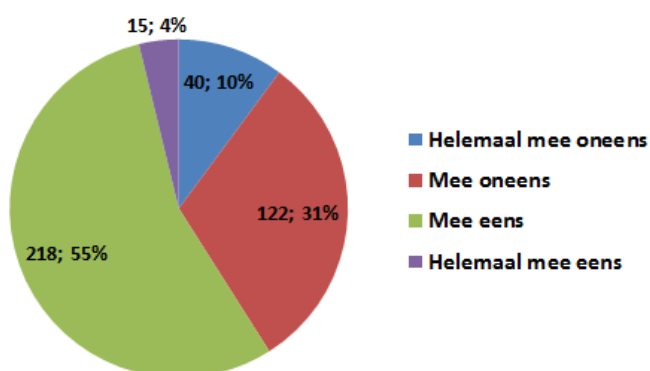
Financiën



P&O

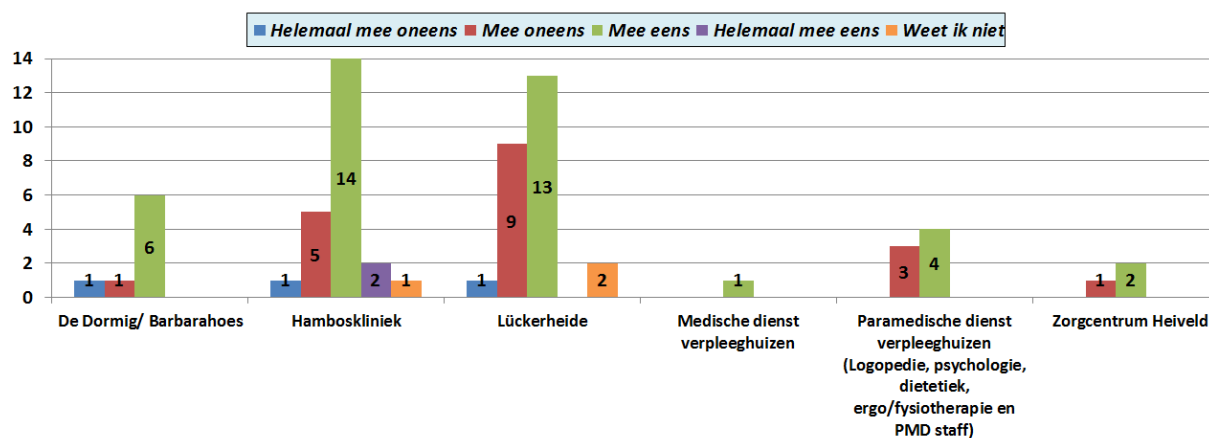


Ik ben tevreden over de uitleg die ik gekregen heb over het gebruik van iProva.

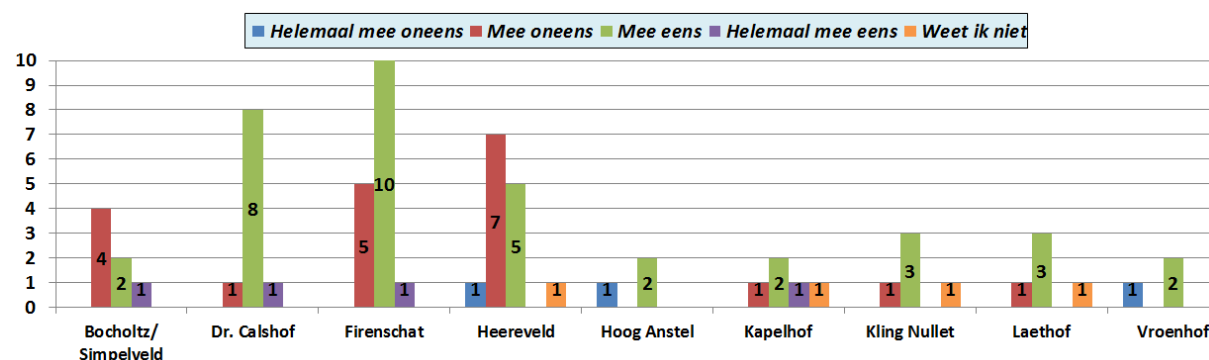


Bijlage 10 Specificering: Een document/proces in iProva opzoeken is gemakkelijk?

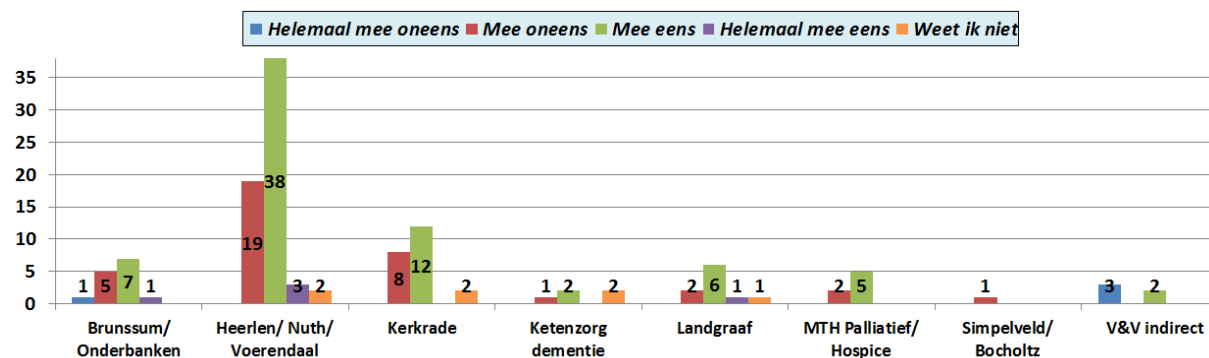
Cluster verpleeghuizen



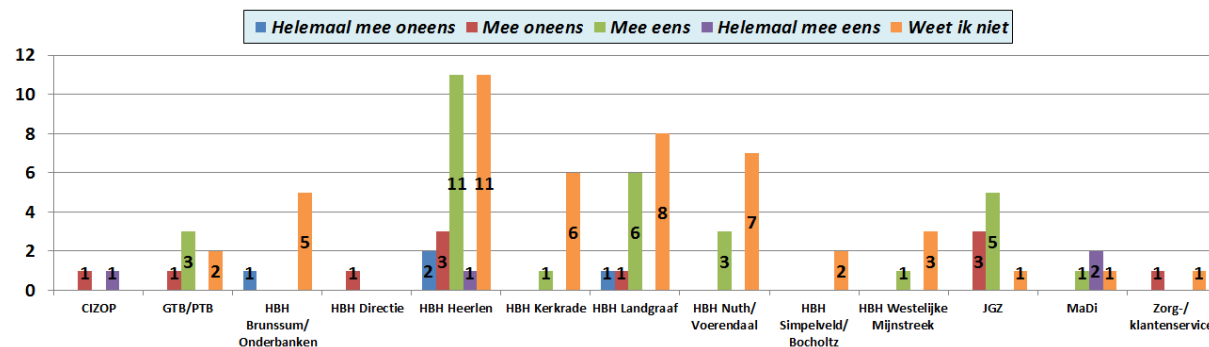
Cluster wijkzorgcentra



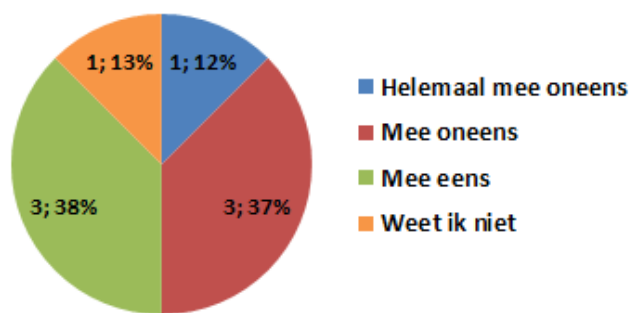
Cluster V&V extramuraal



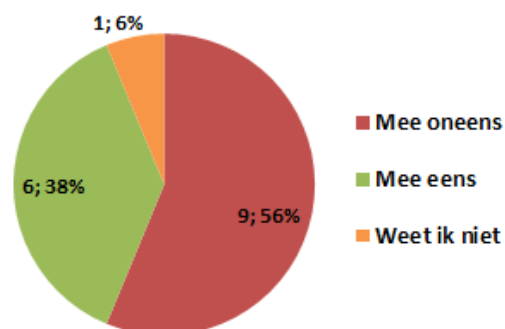
Bijzondere dienstverlening/WMO



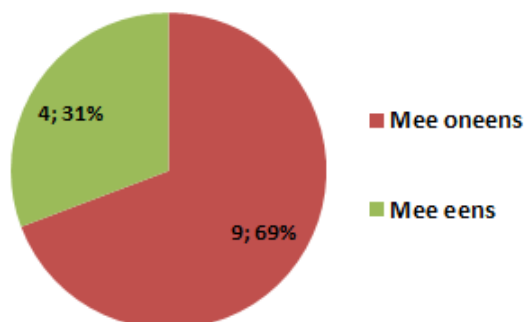
Bestuur



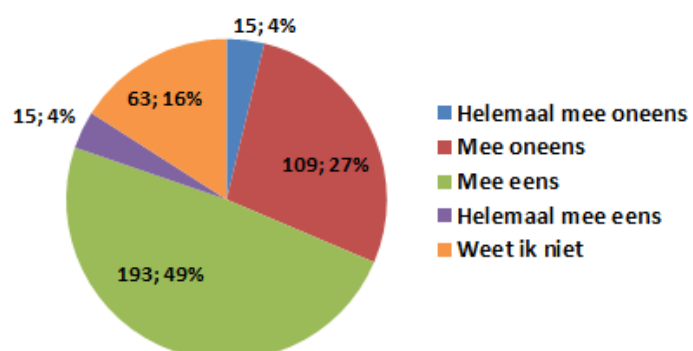
Financiën



P&O

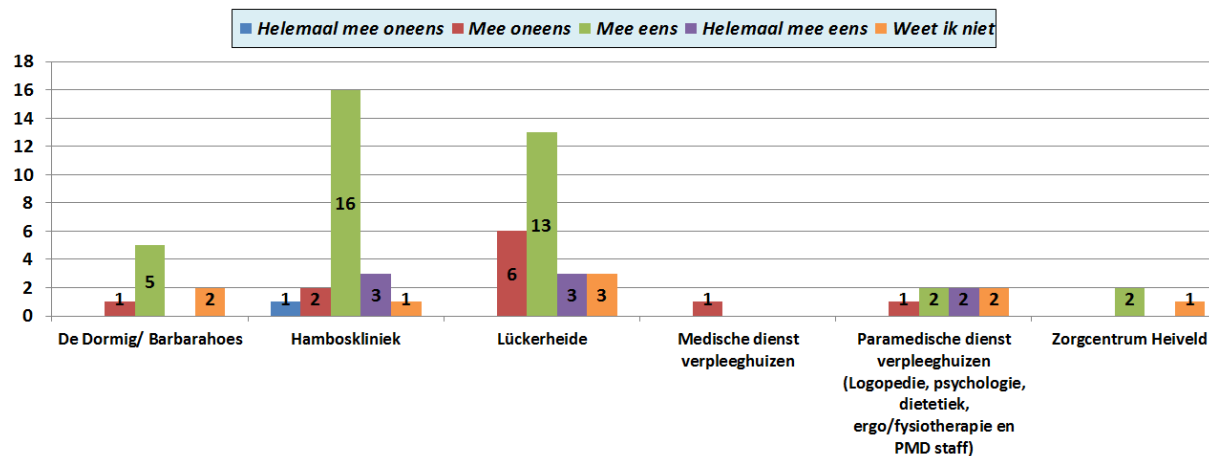


Een document/proces in iProva opzoeken is gemakkelijk.

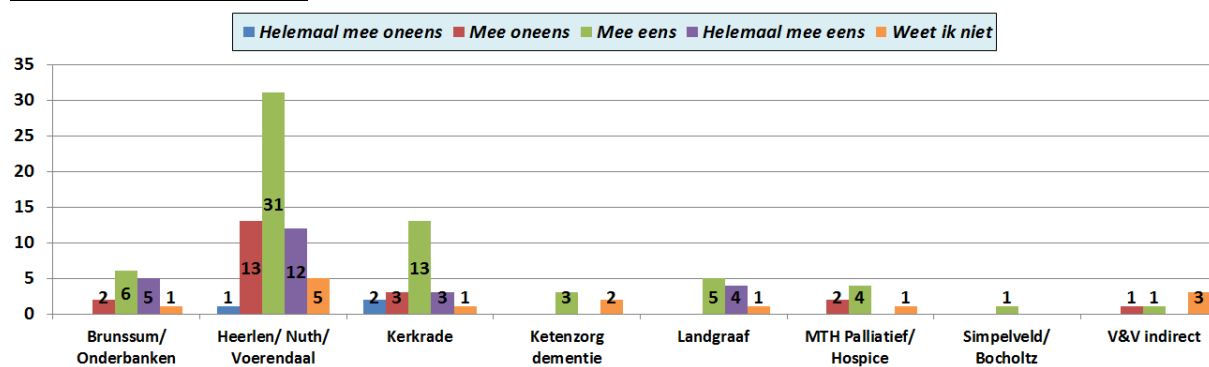


Bijlage 11 Specificering: Een meldformulier (MIK/MIM/Fiets/Matras etc.) invullen in iProva lukt mij gemakkelijk.

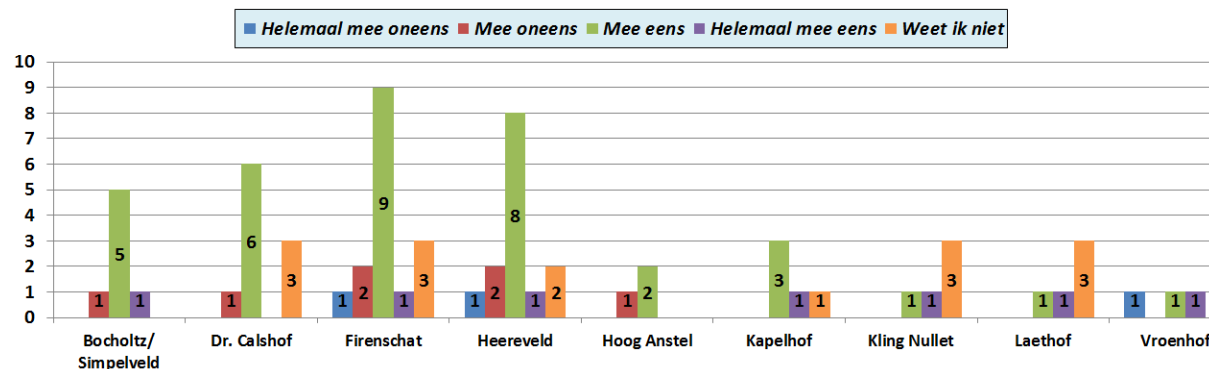
Cluster verpleeghuizen



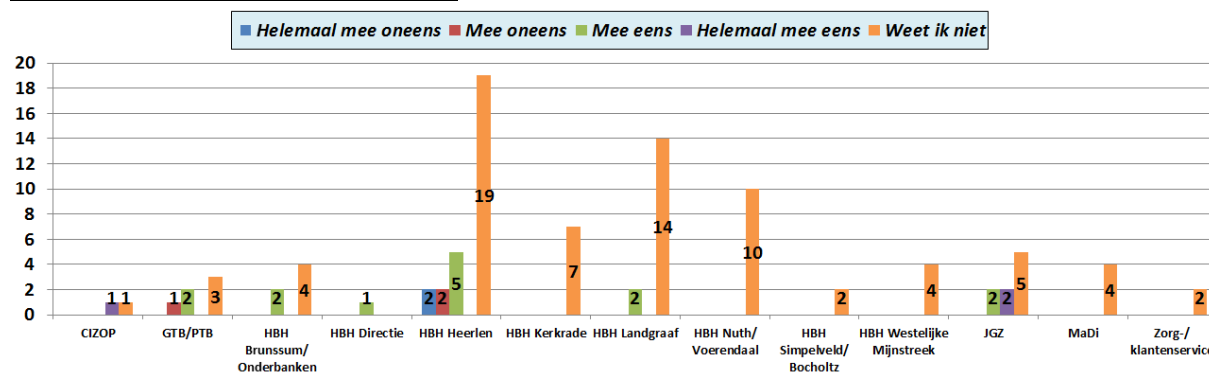
Cluster wijkzorgcentra



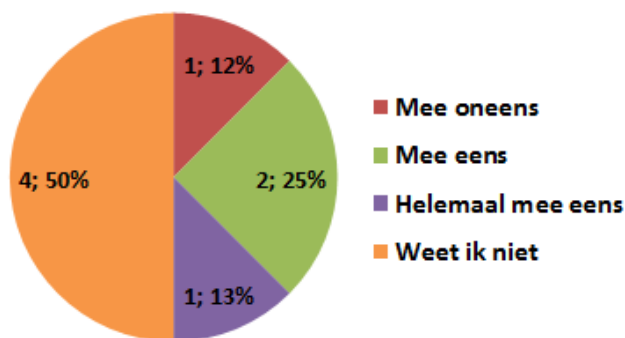
Cluster V&V extramuraal



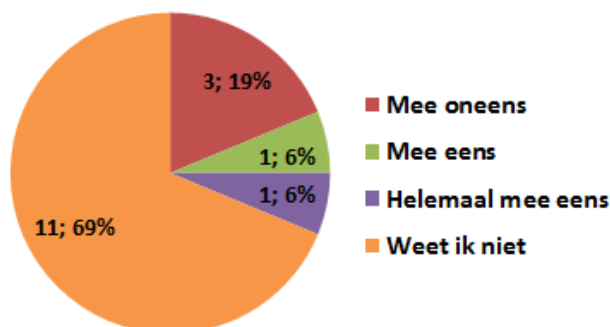
Bijzondere dienstverlening/WMO



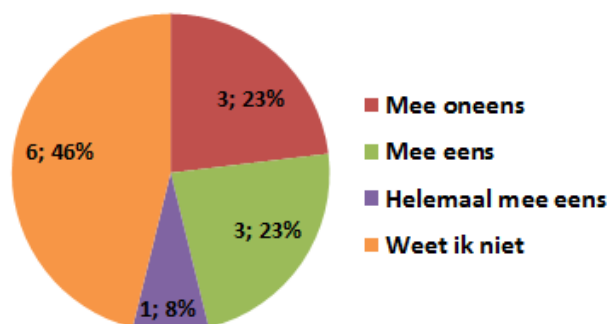
Bestuur



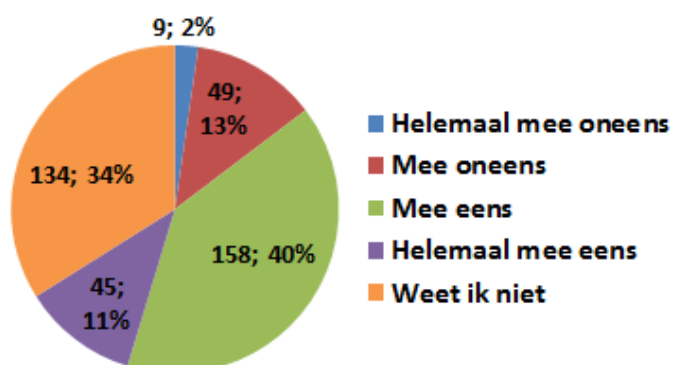
Financiën



P&O

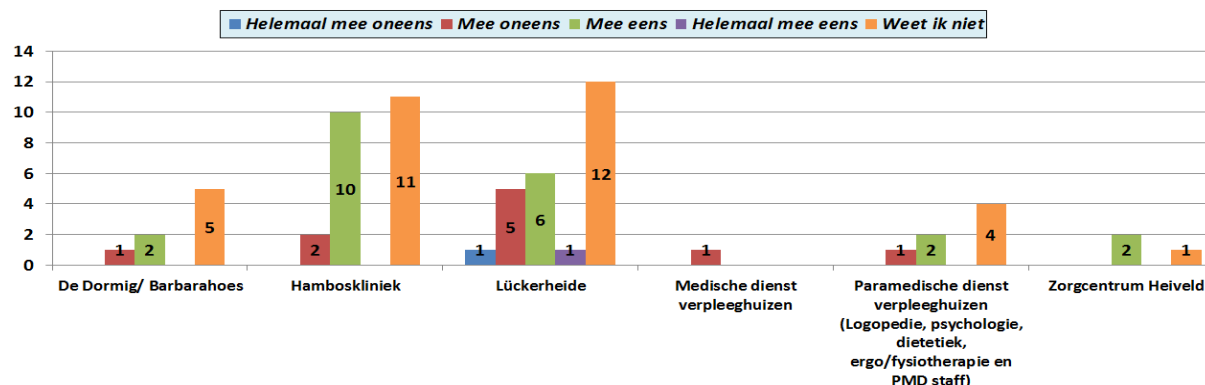


Een meldformulier (MIK/MIM/Fiets/Matras etc.) invullen in iProva lukt mij gemakkelijk.

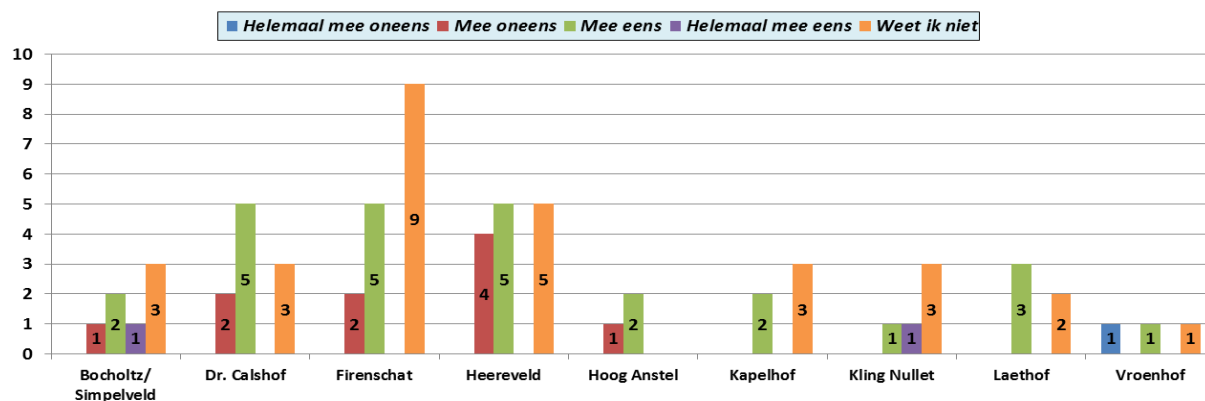


Bijlage 12 Specificering: Het is gemakkelijk om mijn takenlijst binnen iProva bij te houden.

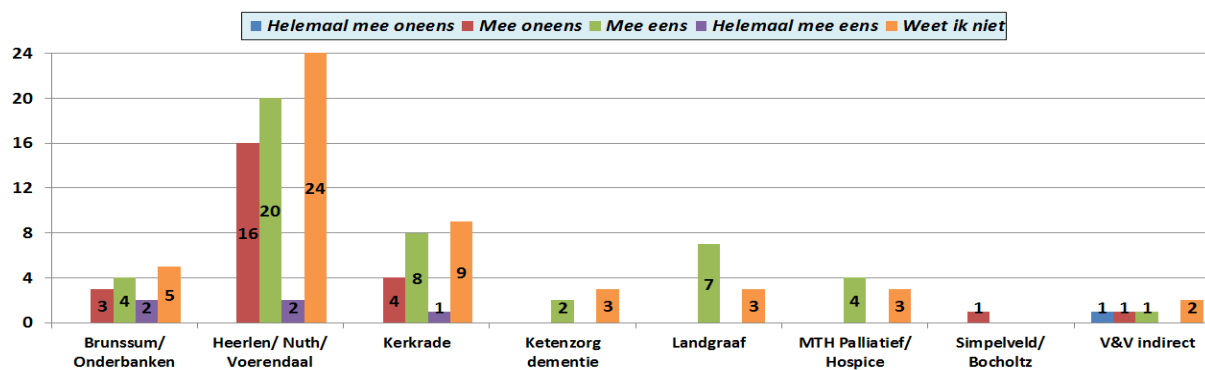
Cluster verpleeghuizen



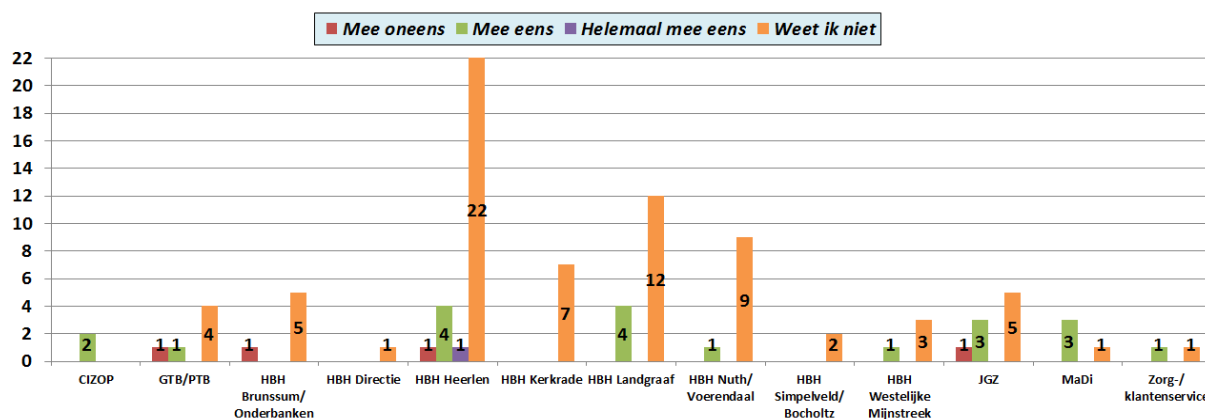
Cluster wijkzorgcentra



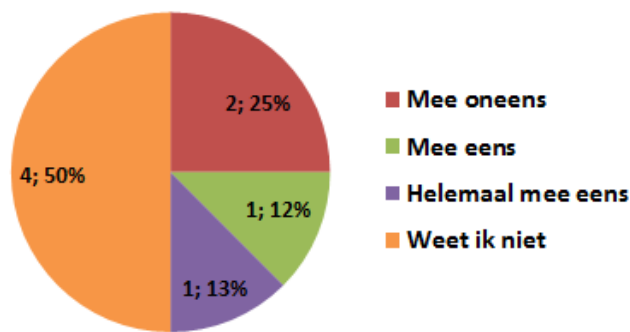
Cluster V&V extramuraal



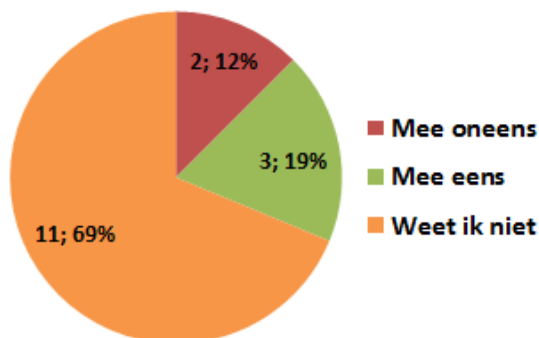
Bijzondere dienstverlening/WMO



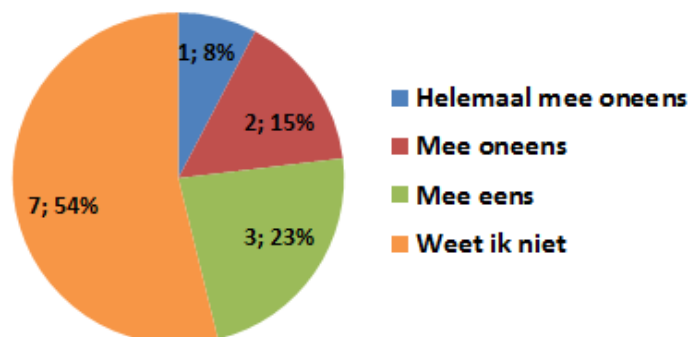
Bestuur



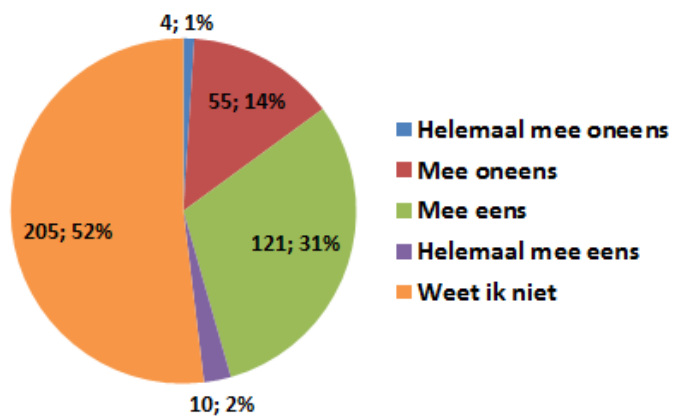
Financiën



P&O

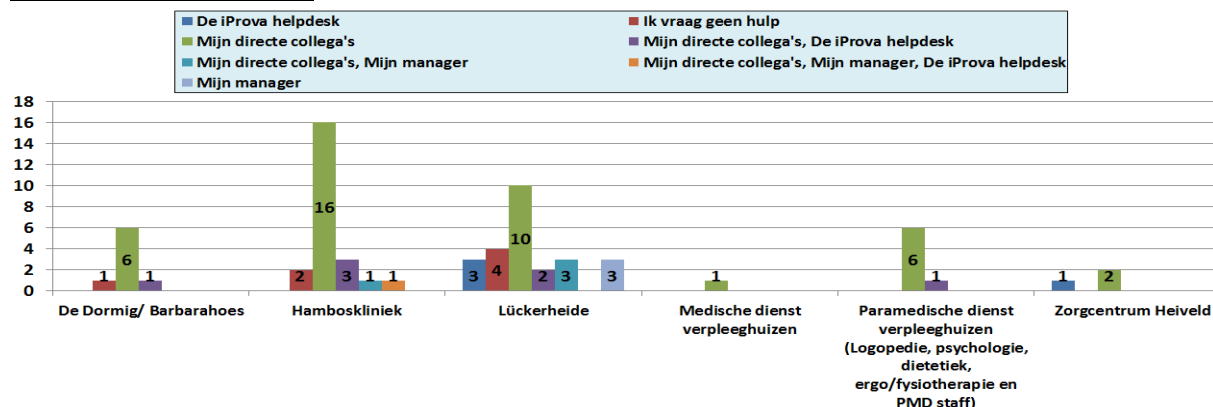


Het is gemakkelijk om mijn takenlijst binnen iProva bij te houden.

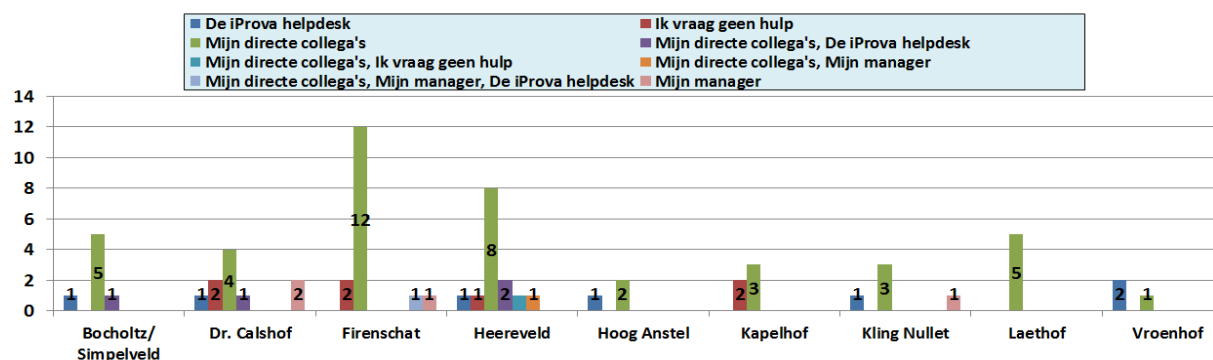


Bijlage 13 Specificering: Als ik vragen heb over iProva dan vraag ik hulp aan.

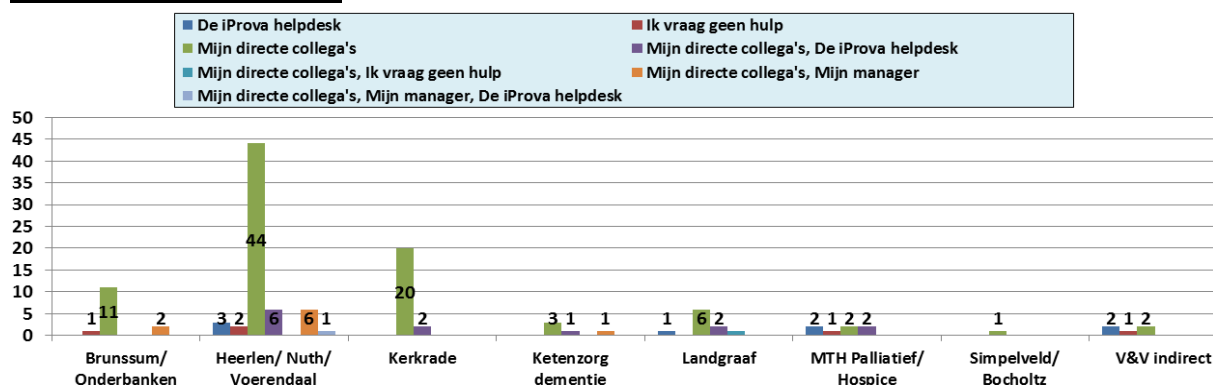
Cluster verpleeghuizen



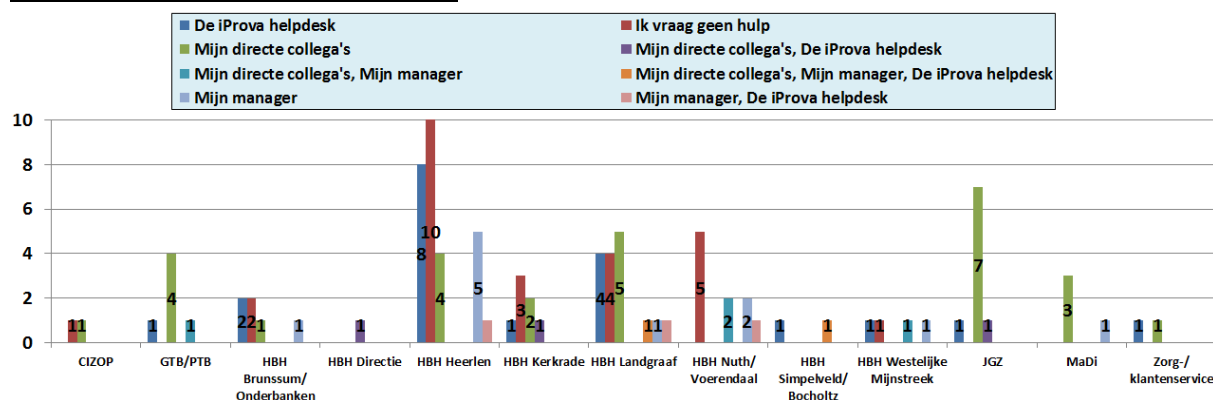
Cluster wijkzorgcentra



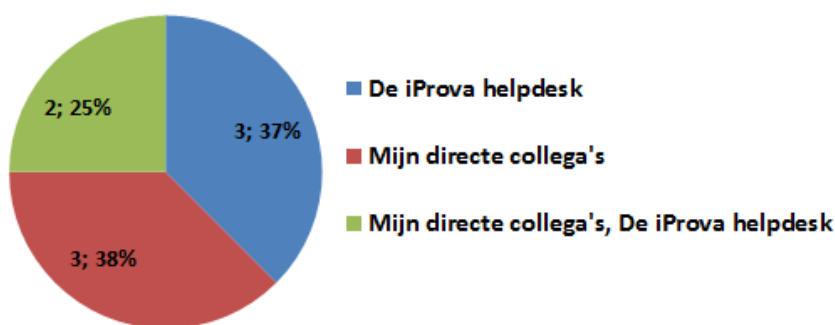
Cluster V&V extramuraal



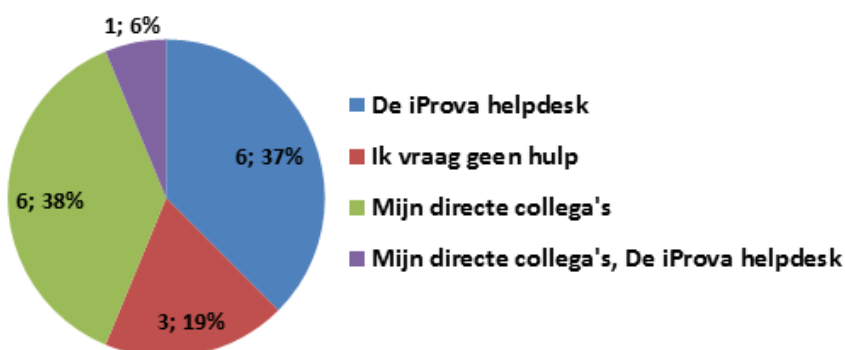
Bijzondere dienstverlening/WMO



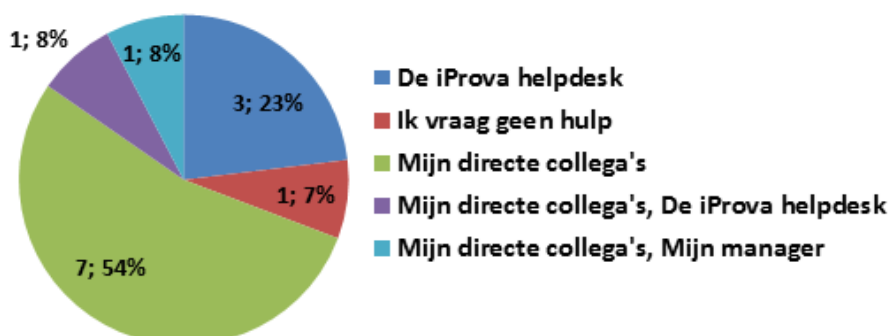
Bestuur



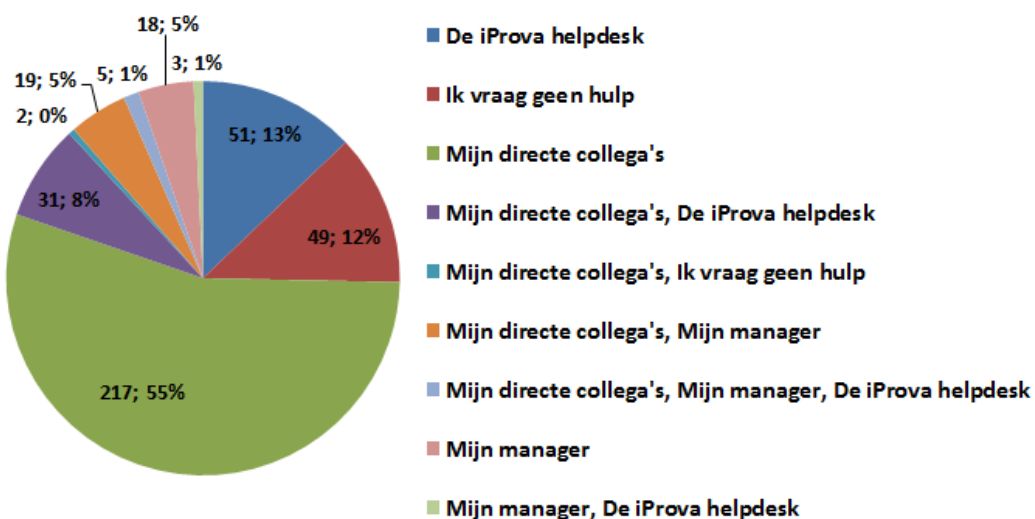
Financiën



P&O

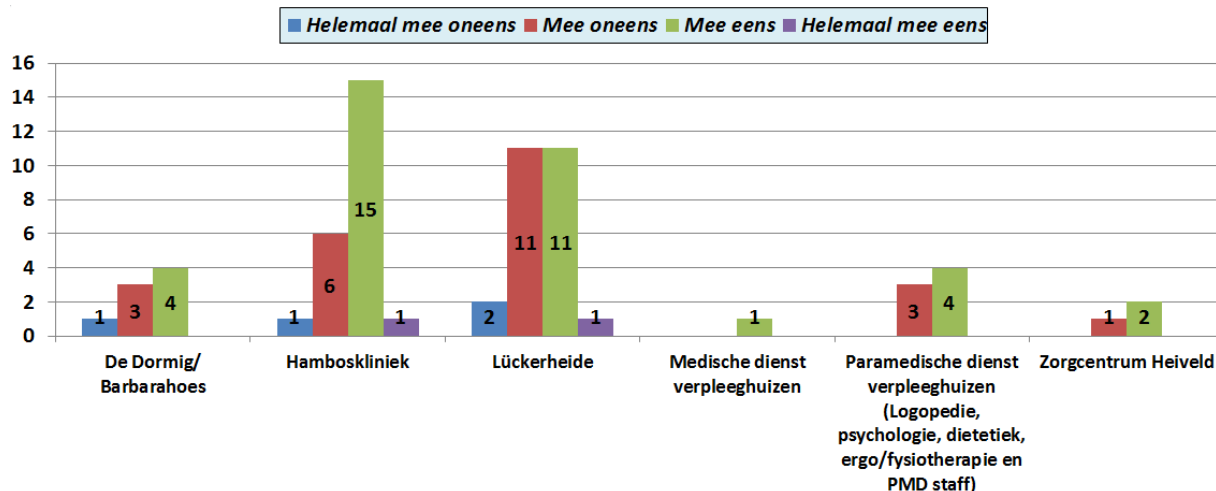


Als ik vragen heb over iProva dan vraag ik hulp aan:

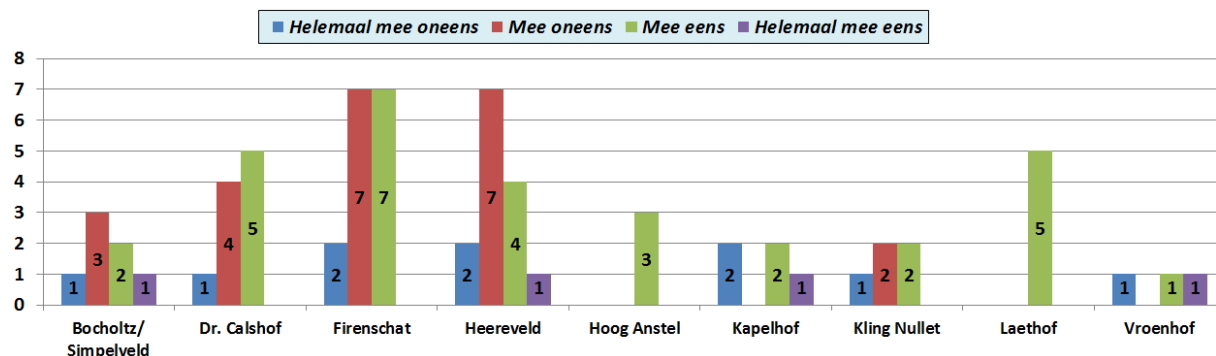


Bijlage 14 Specificering: Binnen mijn team wordt ik gestimuleerd om iProva te gebruiken.

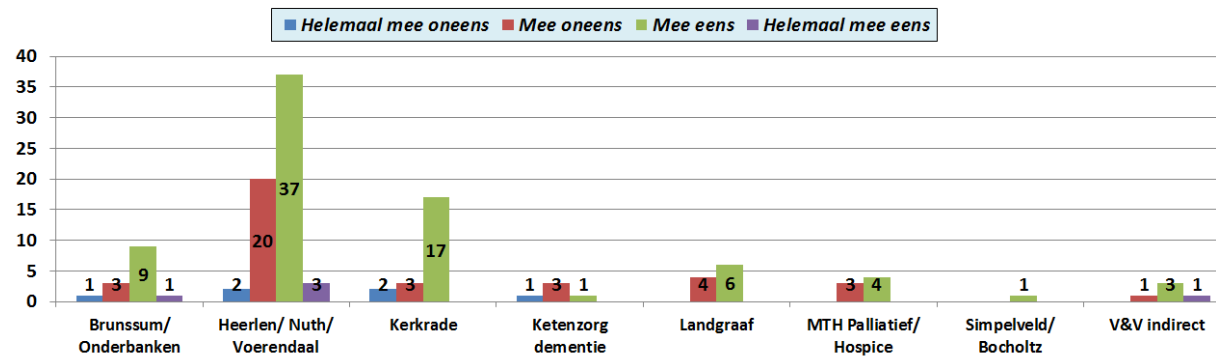
Cluster verpleeghuizen



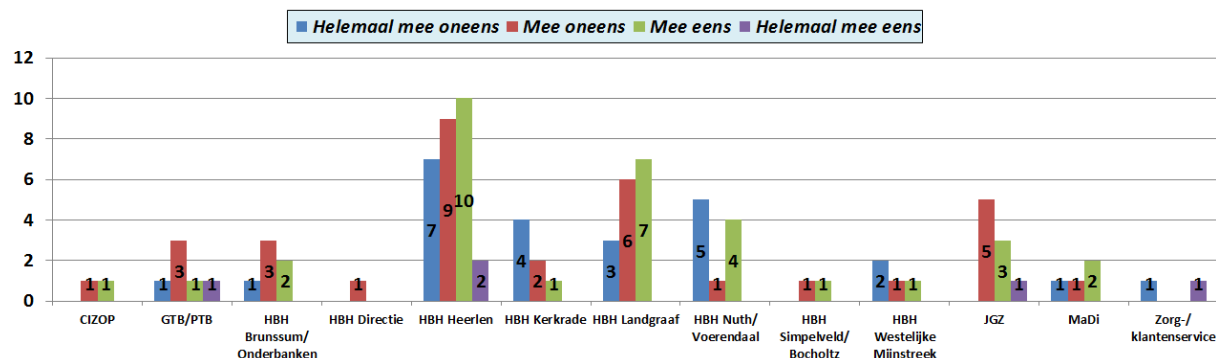
Cluster wijkzorgcentra



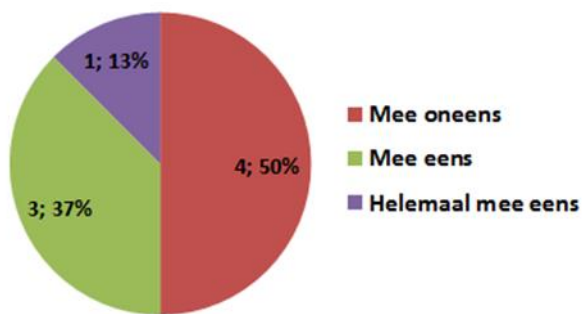
Cluster V&V extramuraal



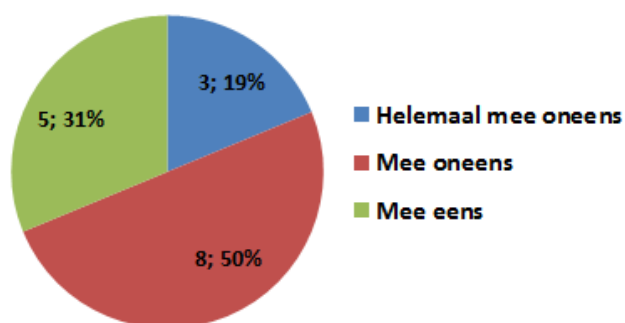
Bijzondere dienstverlening/ WMO



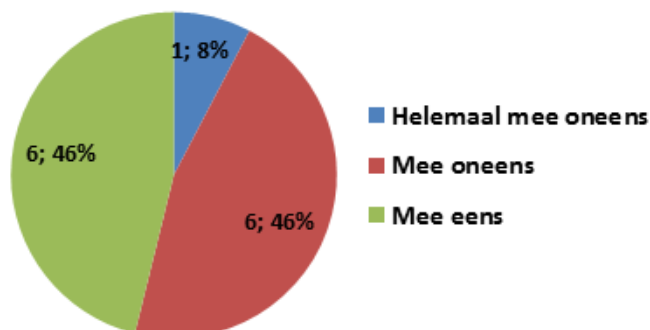
Bestuur



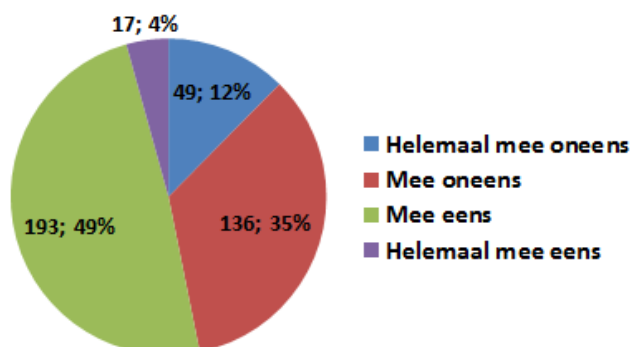
Financiën



P&O

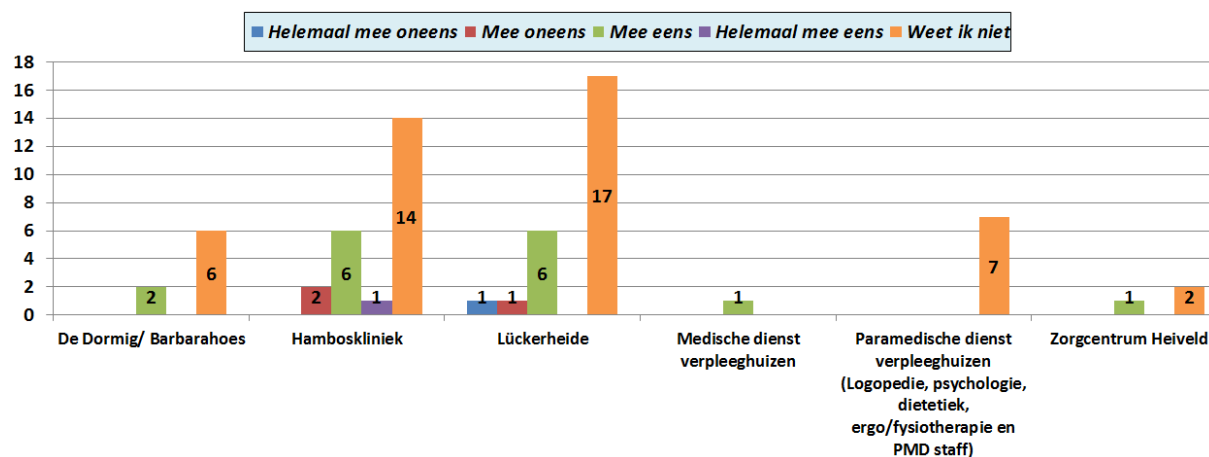


Binnen mijn team word ik gestimuleerd om iProva te gebruiken.

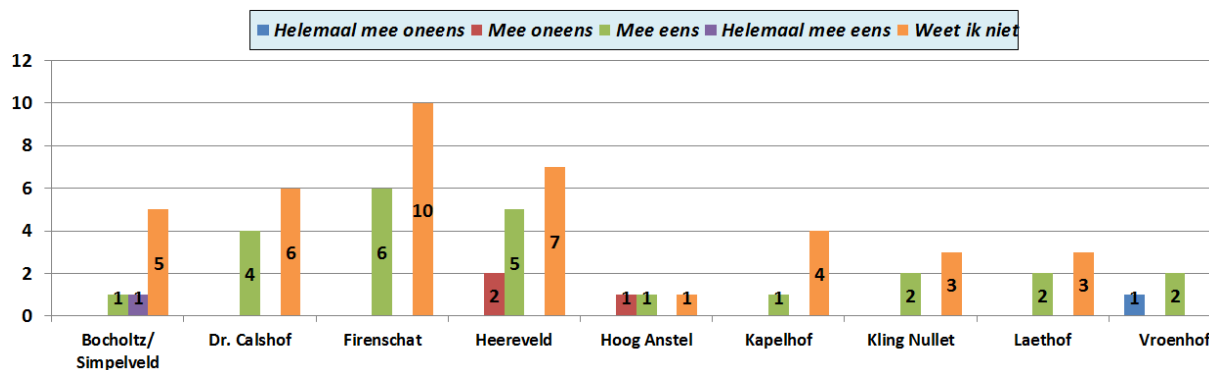


Bijlage 15 Specificering: De helpdesk iProva is makkelijk te bereiken

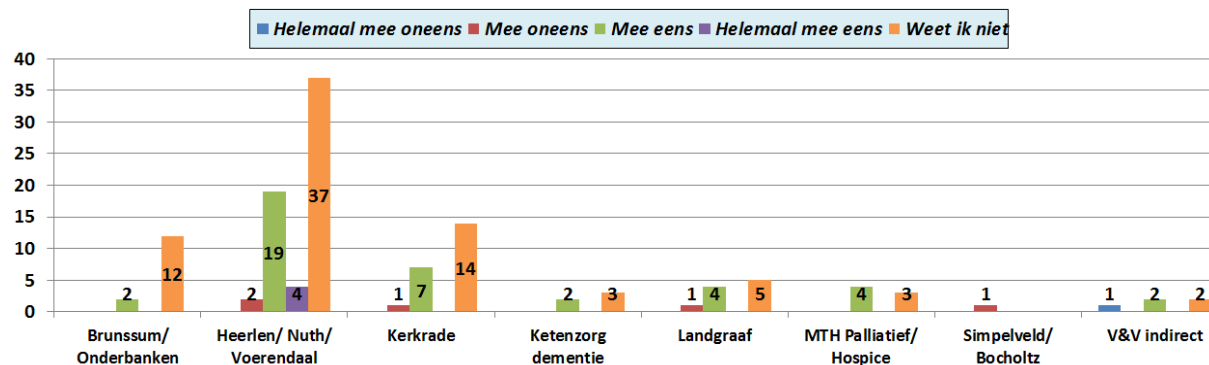
Cluster verpleeghuizen



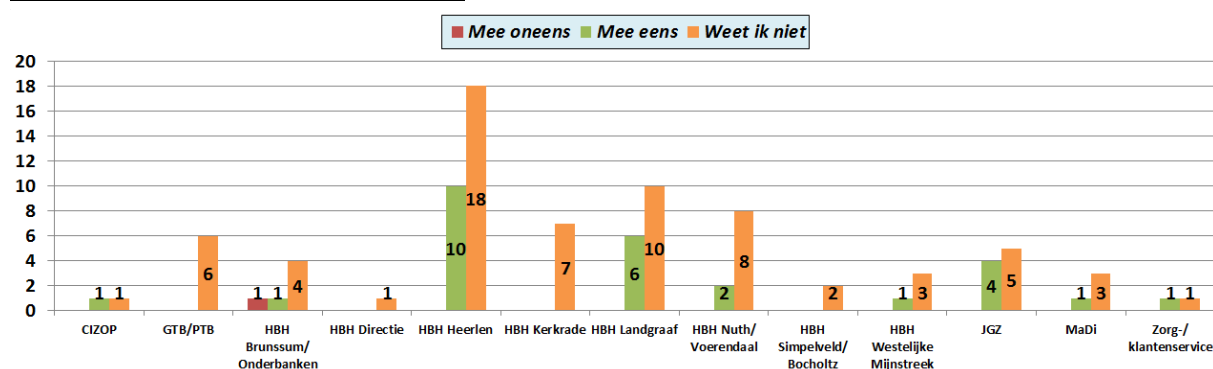
Cluster wijkzorgcentra



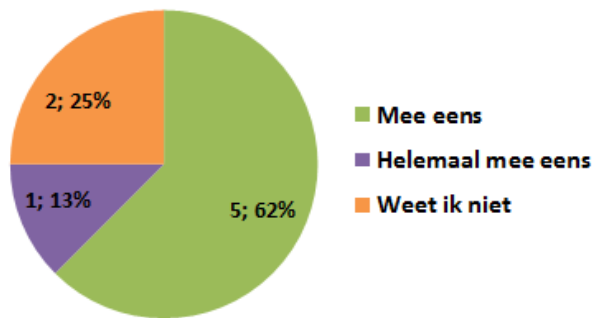
Cluster V&V extramuraal



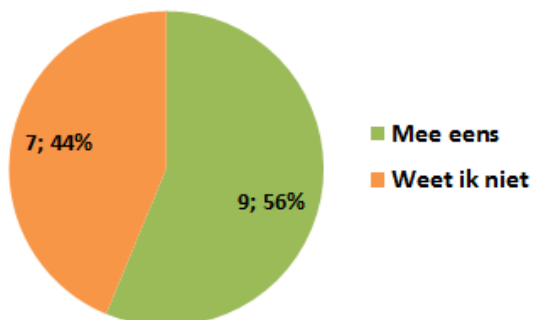
Bijzondere dienstverlening/ WMO



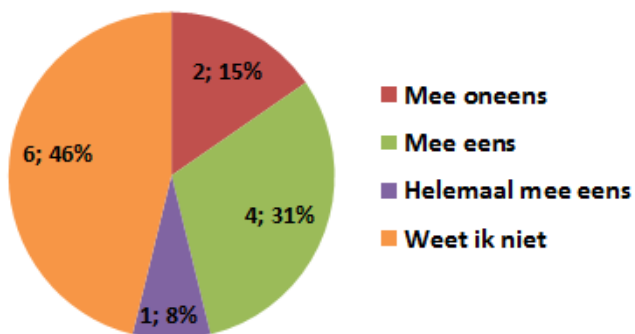
Bestuur



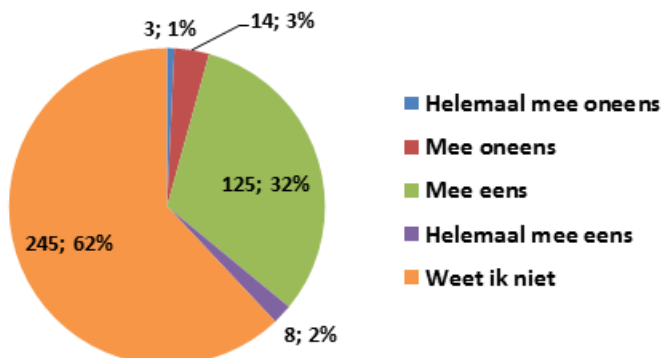
Financiën



P&O

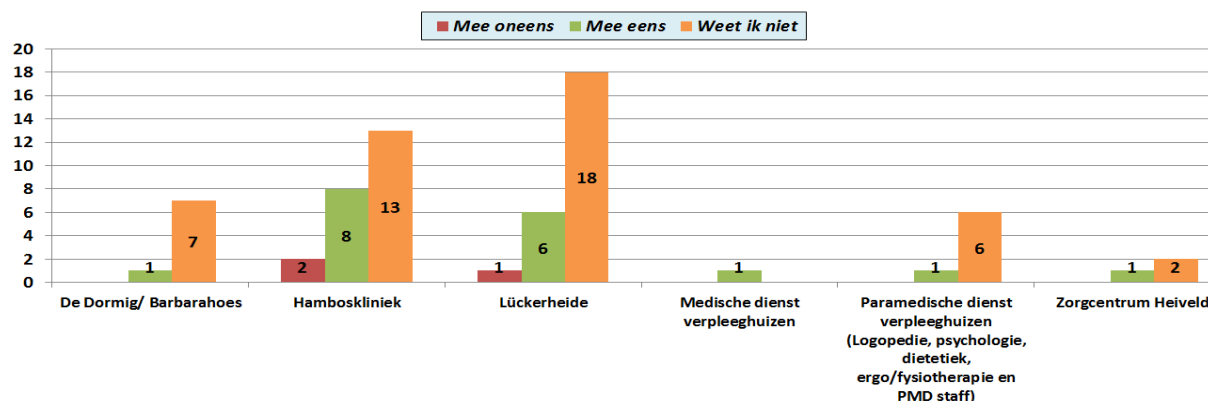


De helpdesk iProva is makkelijk te bereiken

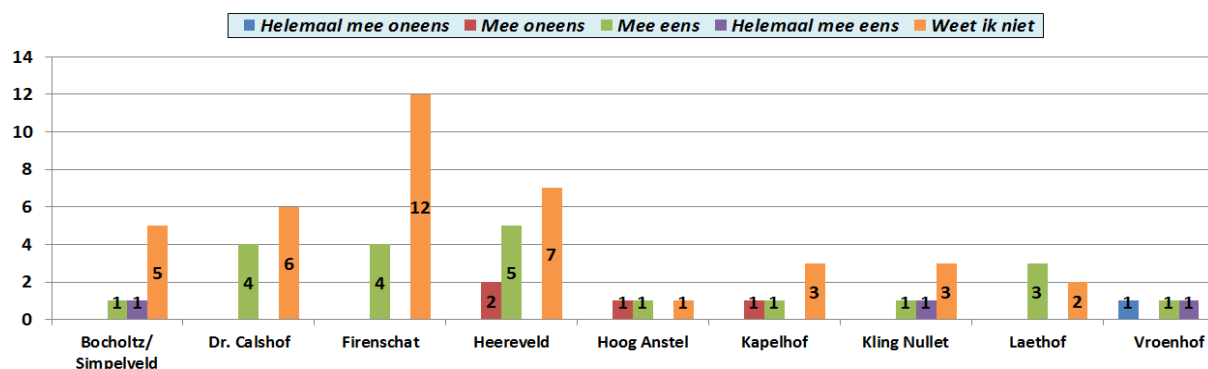


Bijlage 16 Specificering: Ik ben tevreden over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden als ik vragen heb.

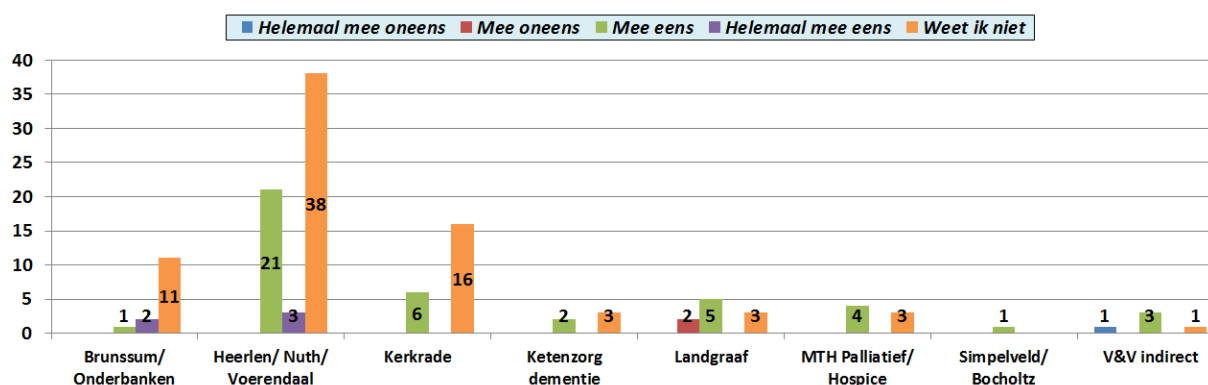
Cluster verpleeghuizen



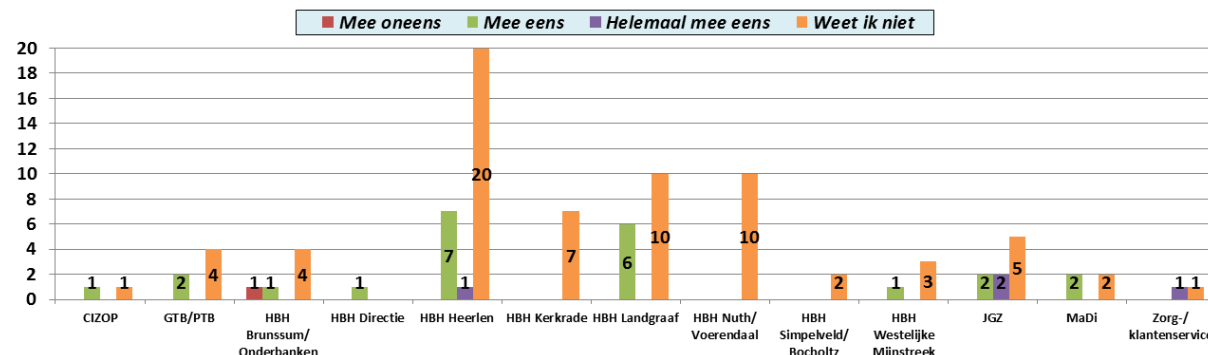
Cluster wijkzorgcentra



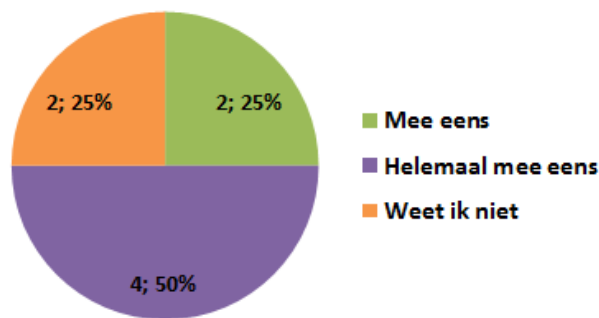
Cluster V&V extramuraal



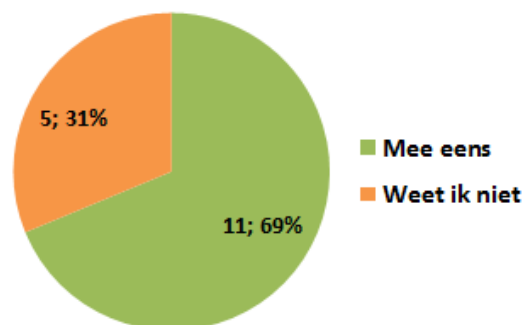
Bijzondere dienstverlening/WMO



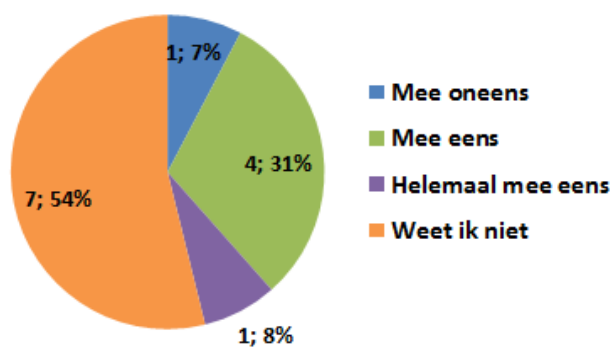
Bestuur



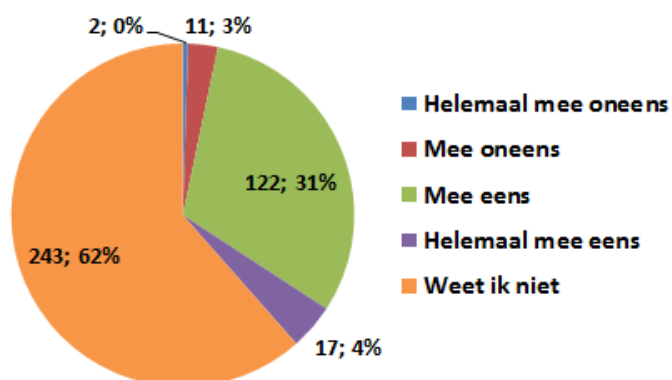
Financiën



P&O

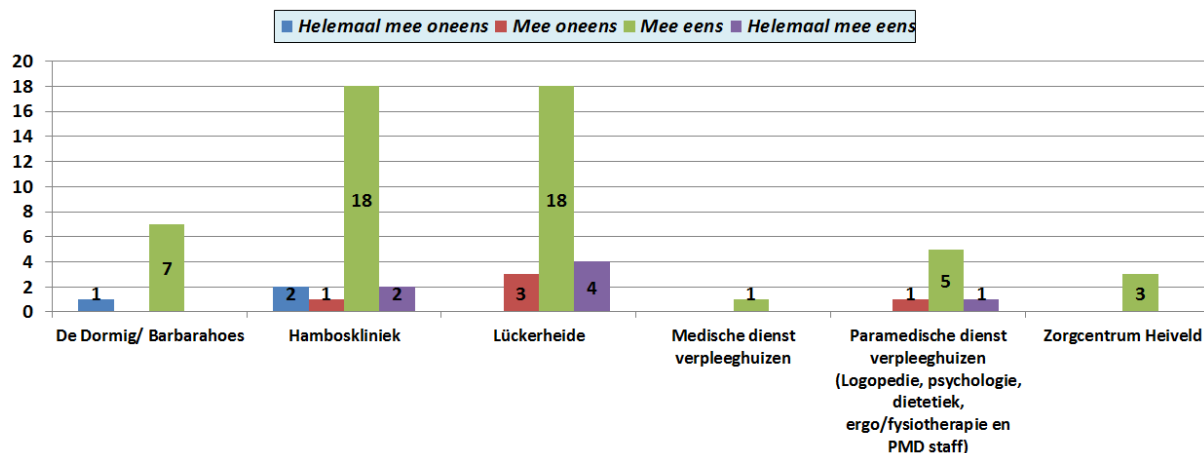


Ik ben tevreden over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden als ik vragen heb.

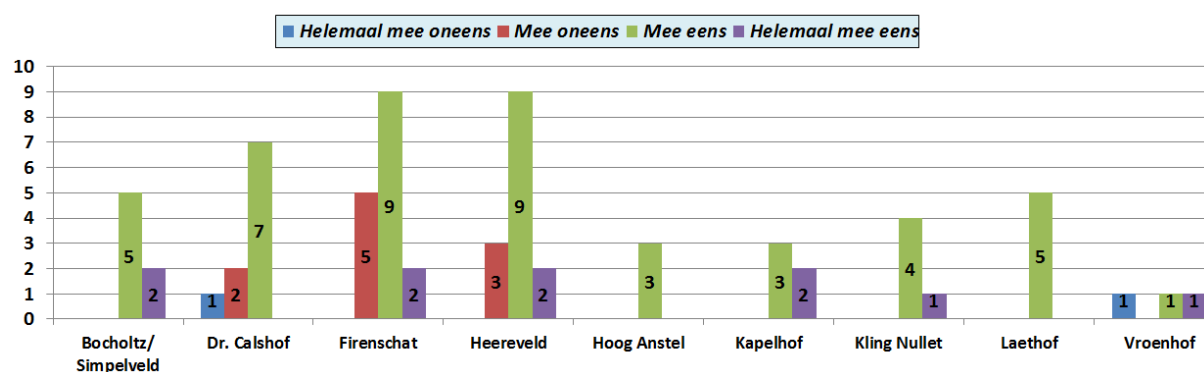


Bijlage 17 Specificering: Ik zie iProva als hulpmiddel ter ondersteuning bij mijn werkzaamheden/taken

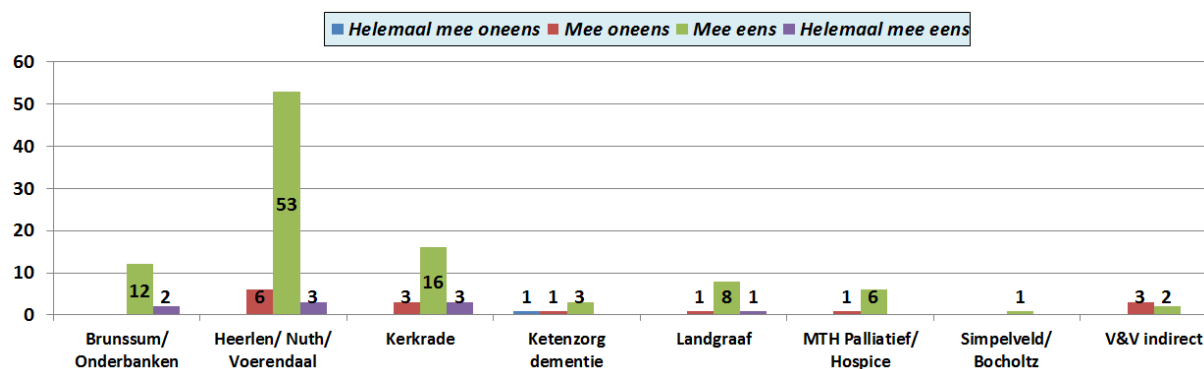
Cluster verpleeghuizen



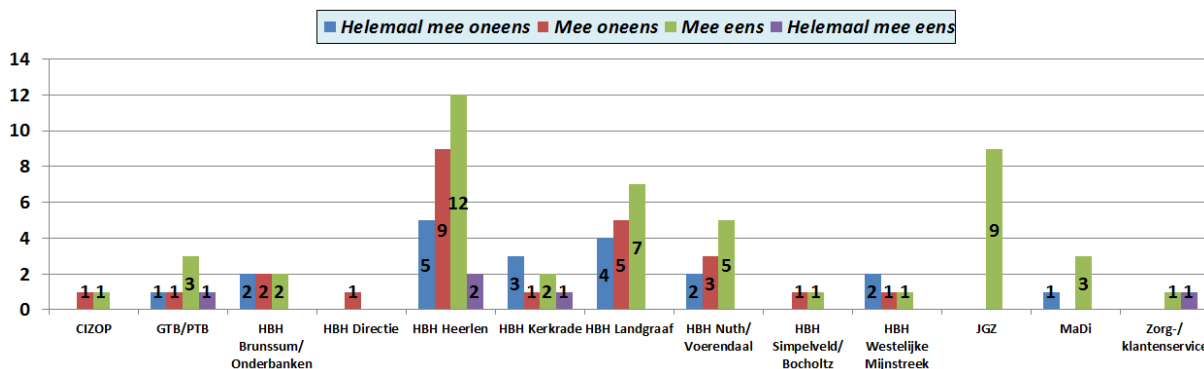
Cluster wijkzorgcentra



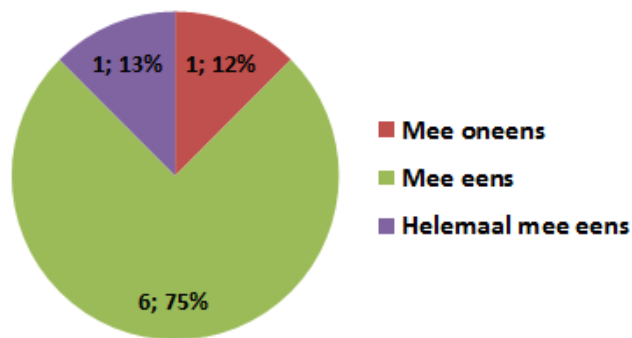
Cluster V&V extramuraal



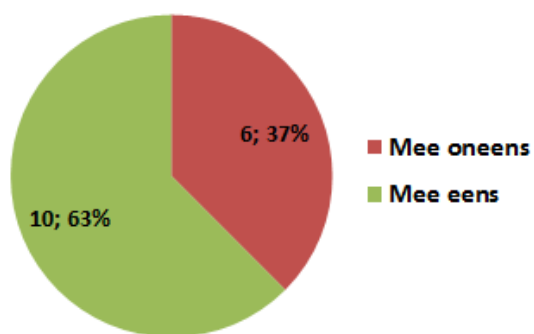
Bijzondere dienstverlening/ WMO



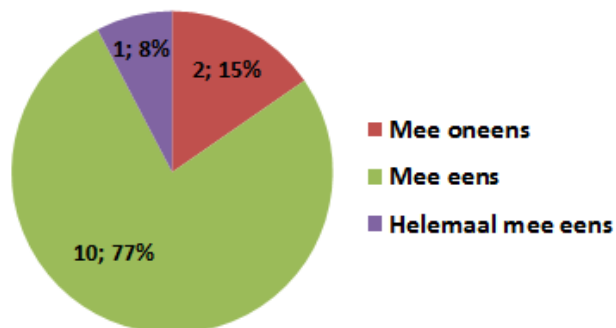
Bestuur



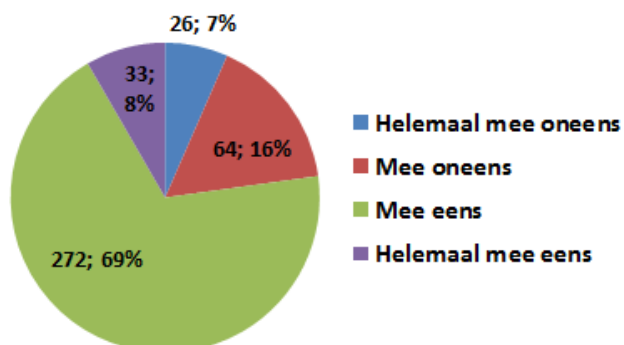
Financiën



P&O

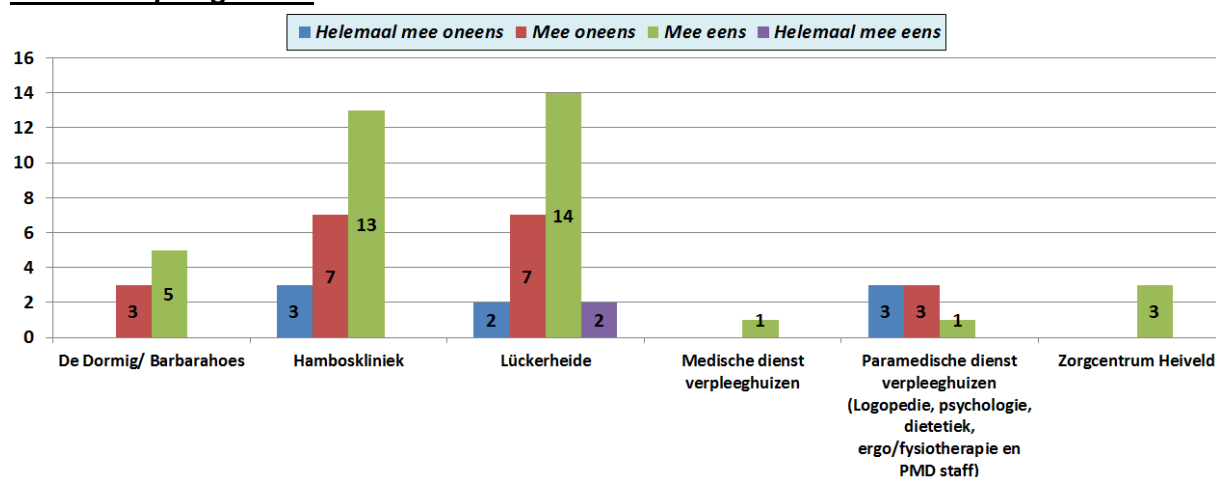


Ik zie iProva als een hulpmiddel ter ondersteuning bij mijn werkzaamheden/taken.

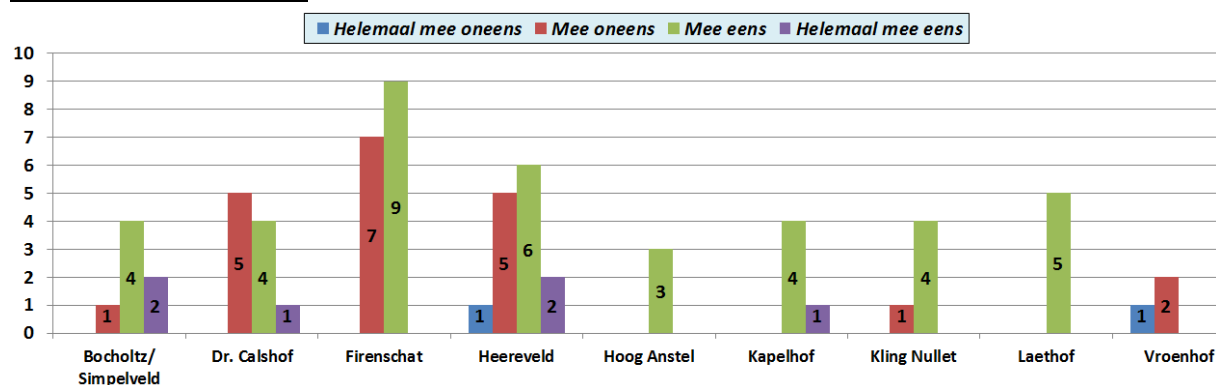


Bijlage 18 Specificering: Ik zou naar een iProva training gaan

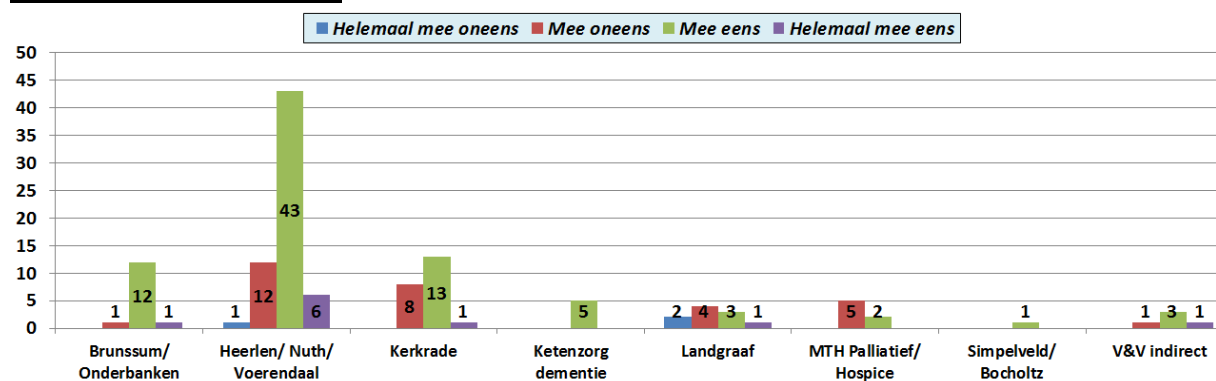
Cluster verpleeghuizen



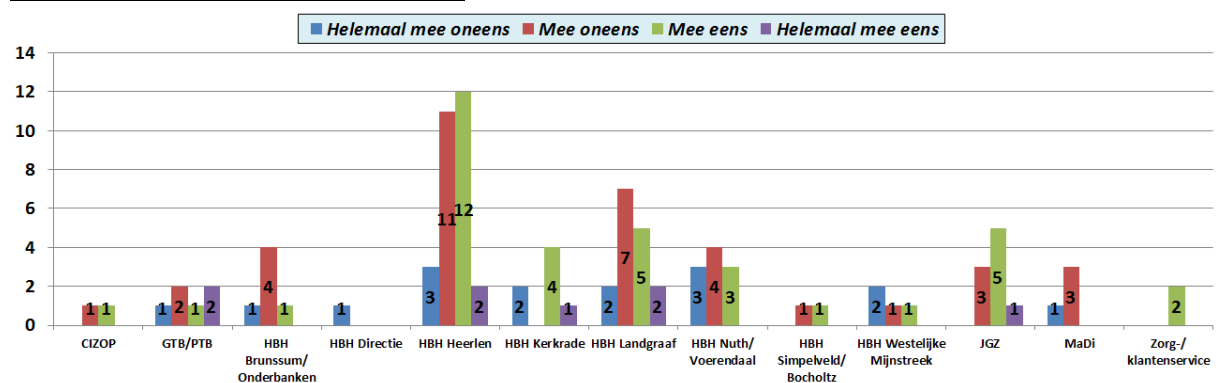
Cluster wijkzorgcentra



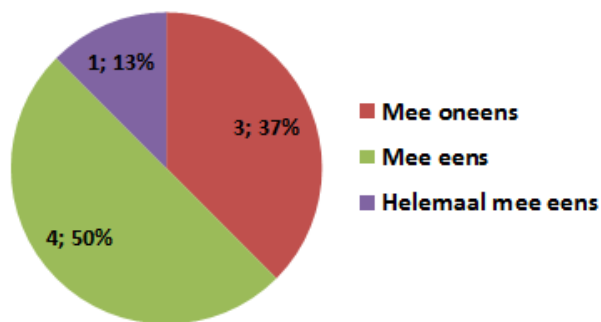
Cluster V&V extramuraal



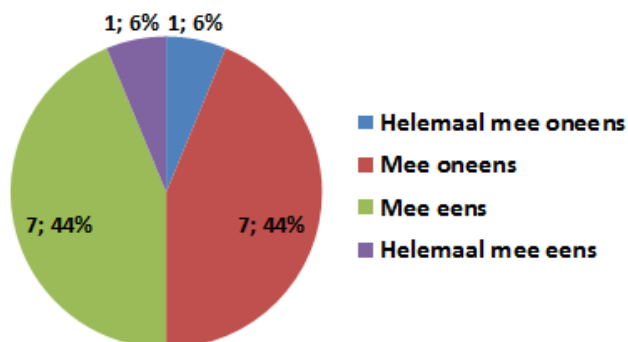
Bijzondere dienstverlening/ WMO



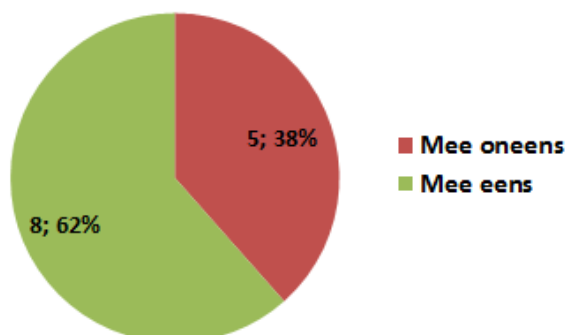
Bestuur



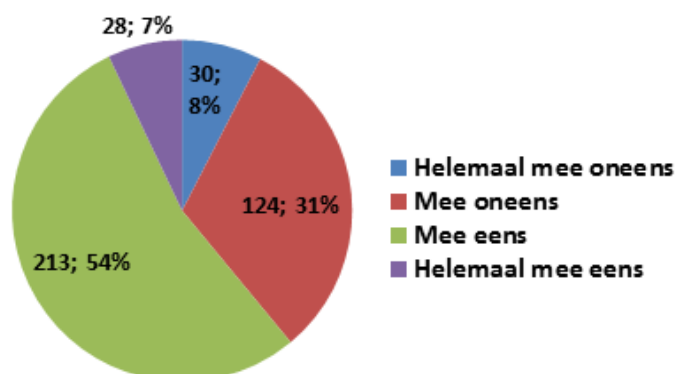
Financiën



P&O

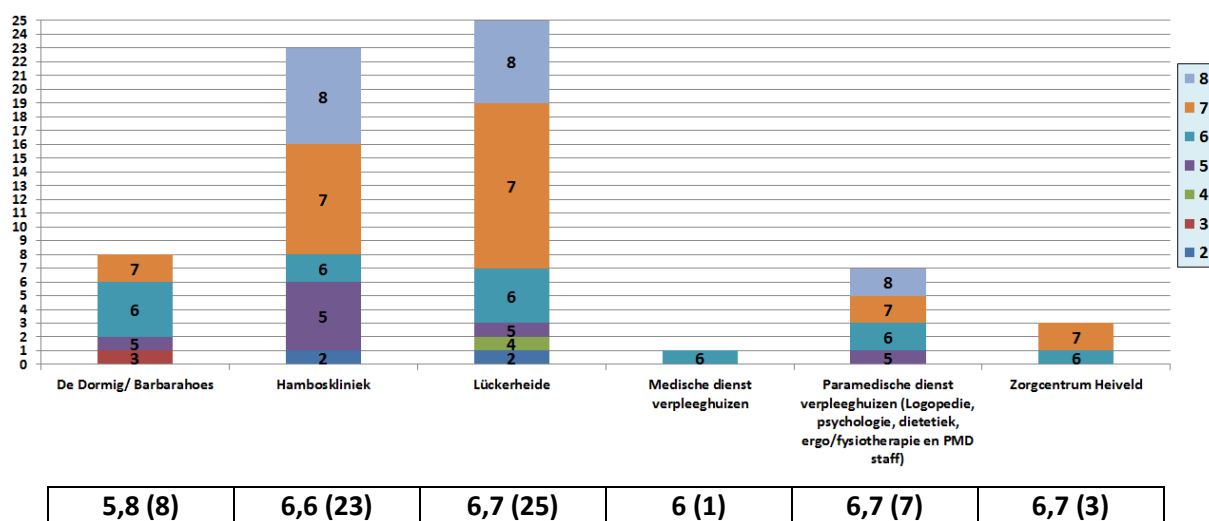


Ik zou naar een iProva training gaan.

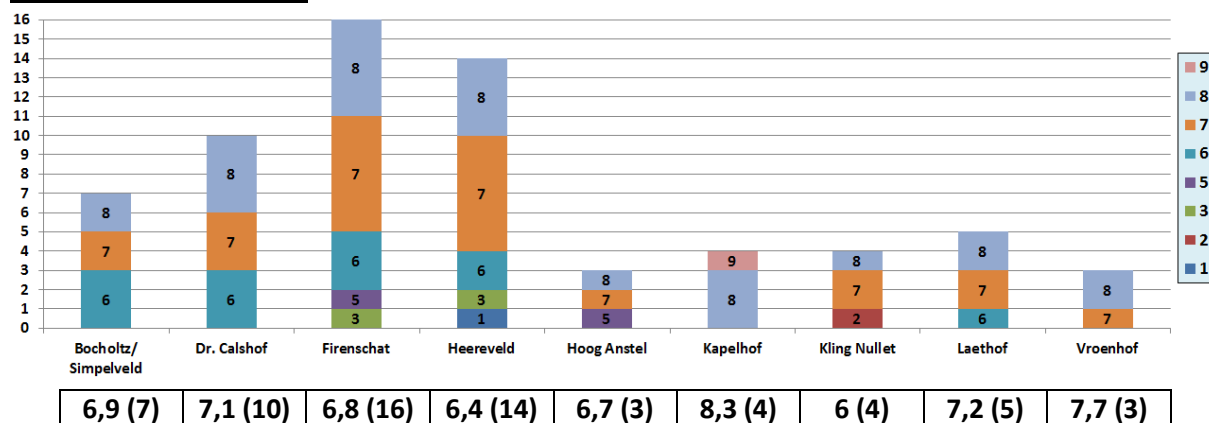


Bijlage 19 Specificering: Rapportcijfer: Functionaliteit van iProva

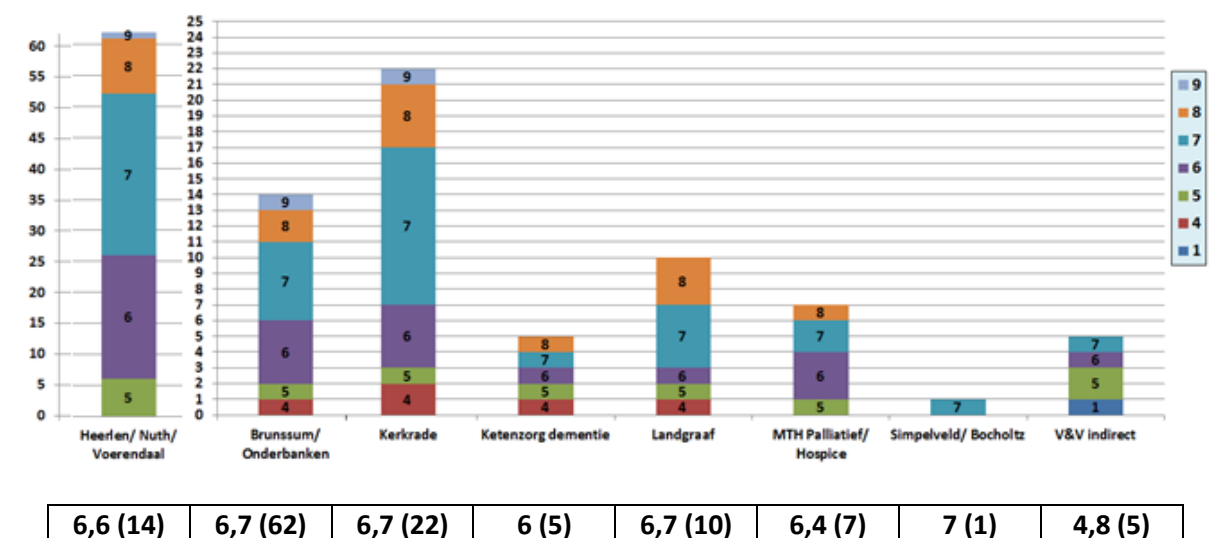
Cluster verpleeghuizen



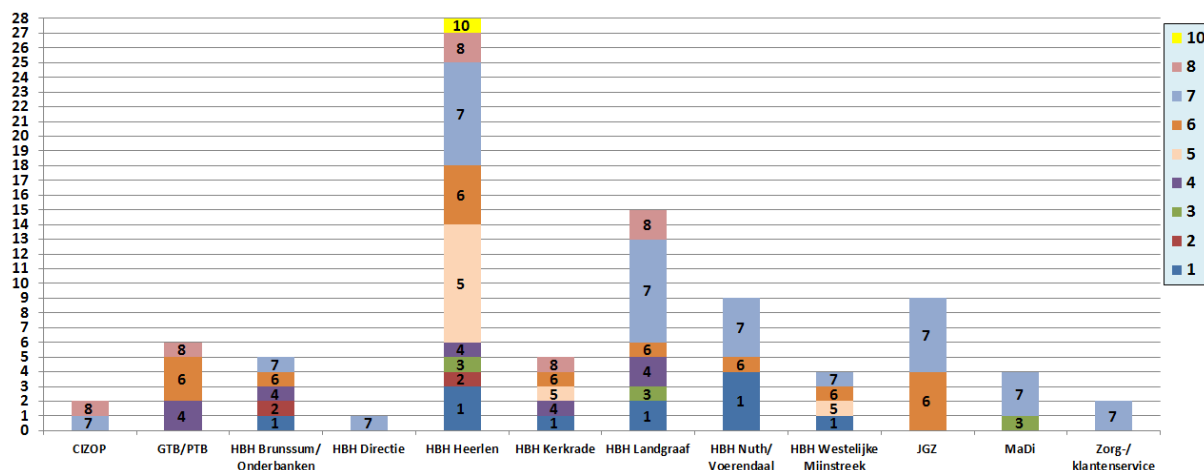
Cluster wijkzorgcentra



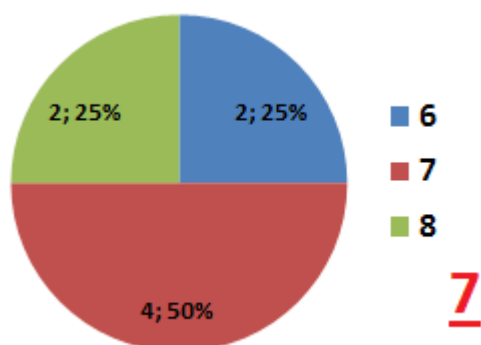
Cluster V&V extramuraal



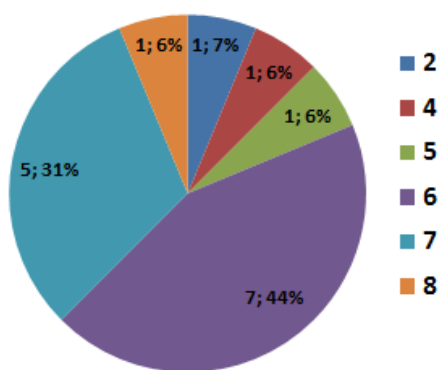
Bijzondere dienstverlening/ WMO



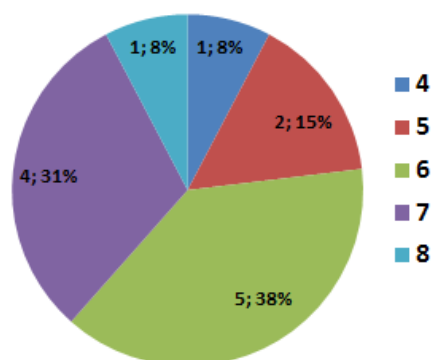
7,5 (2)	5,7 (6)	4 (5)	7 (1)	5,4 (28)	4,8 (5)	5,6 (15)	4,2 (9)	4,8 (4)	6,6 (9)	6 (4)	7 (2)
------------	------------	----------	----------	-------------	------------	-------------	------------	------------	------------	----------	----------



Bestuur



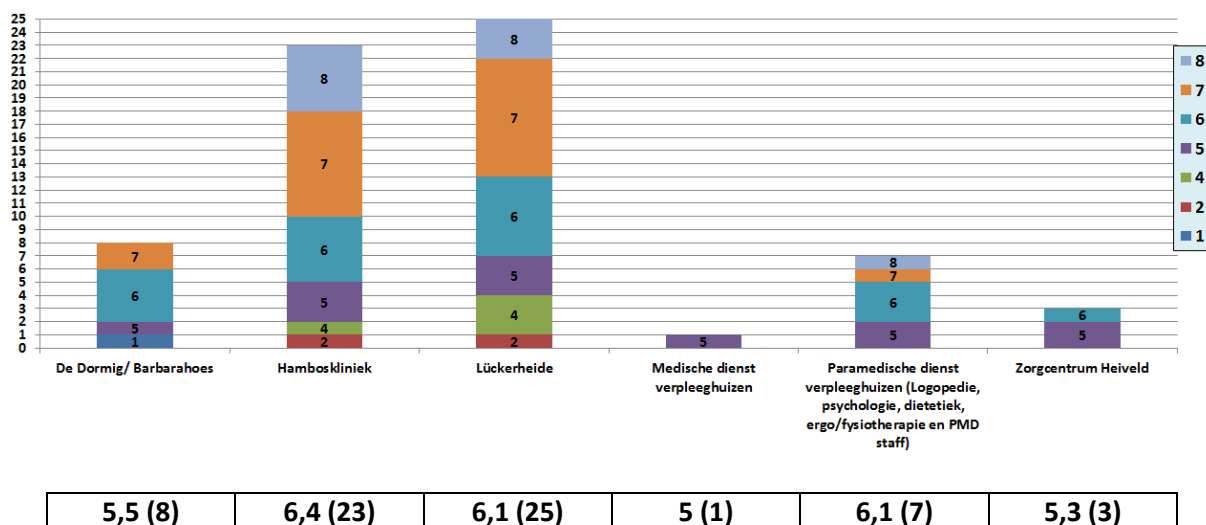
Financiën



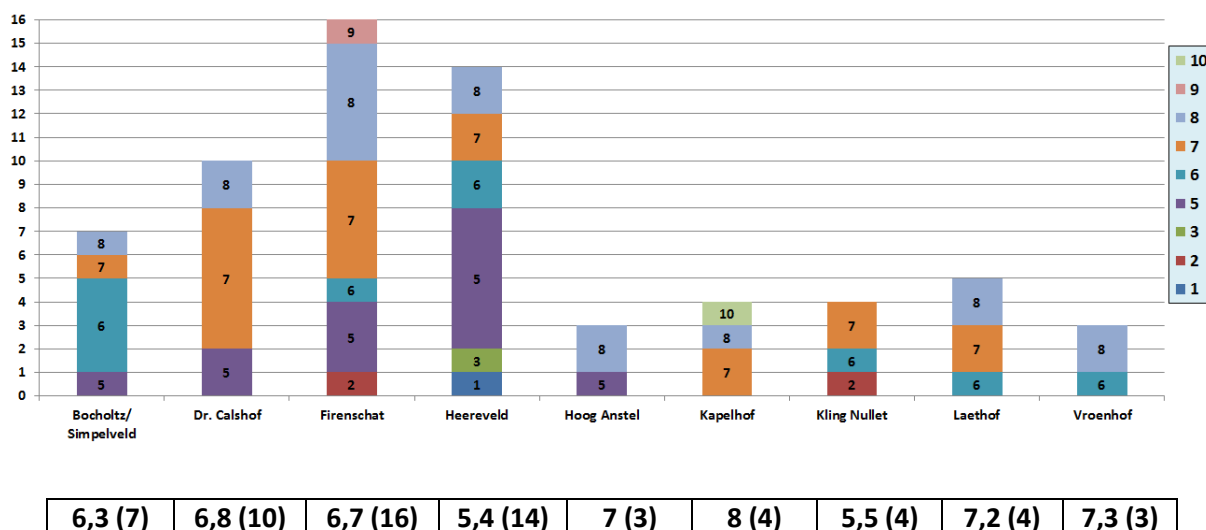
6,2
P&O

Bijlage 20 Specificering: Rapportcijfer: Gebruiksgemak van iProva

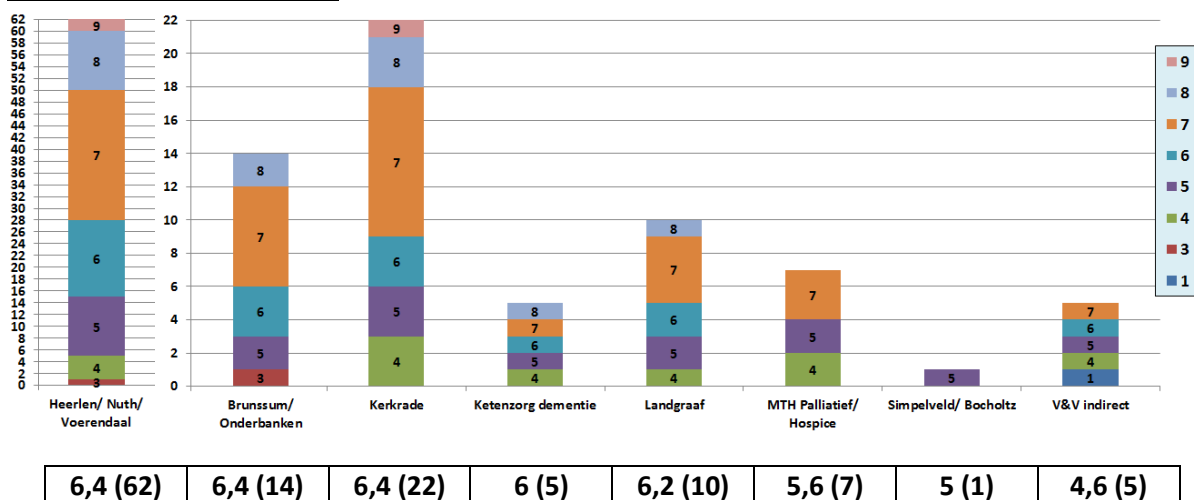
Cluster verpleeghuizen



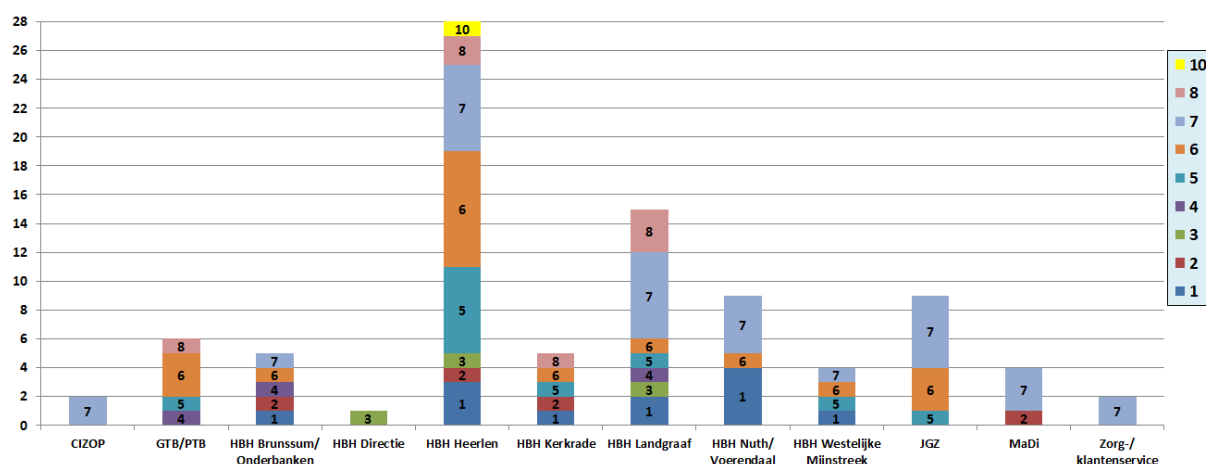
Cluster wijkzorgcentra



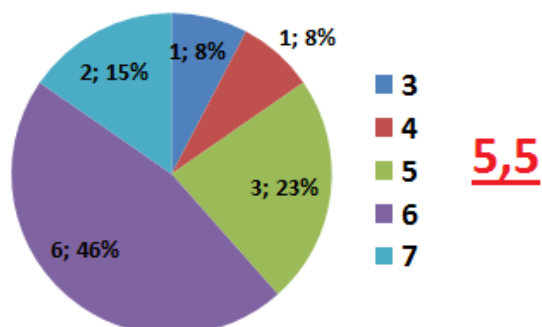
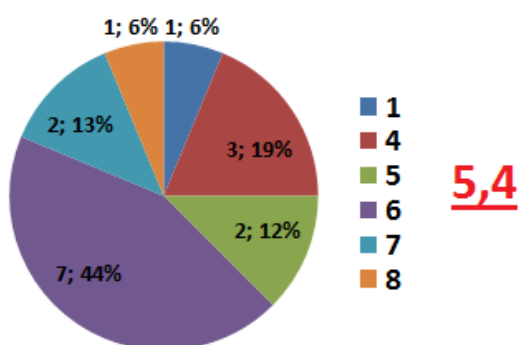
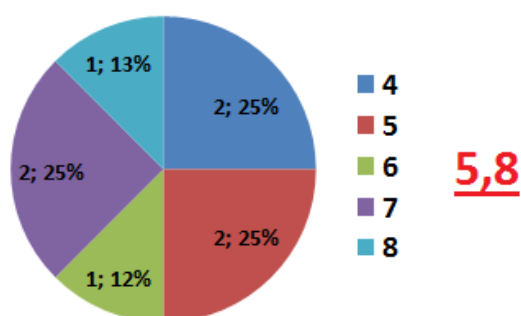
Cluster V&V extramuraal



Bijzondere dienstverlening/ WMO

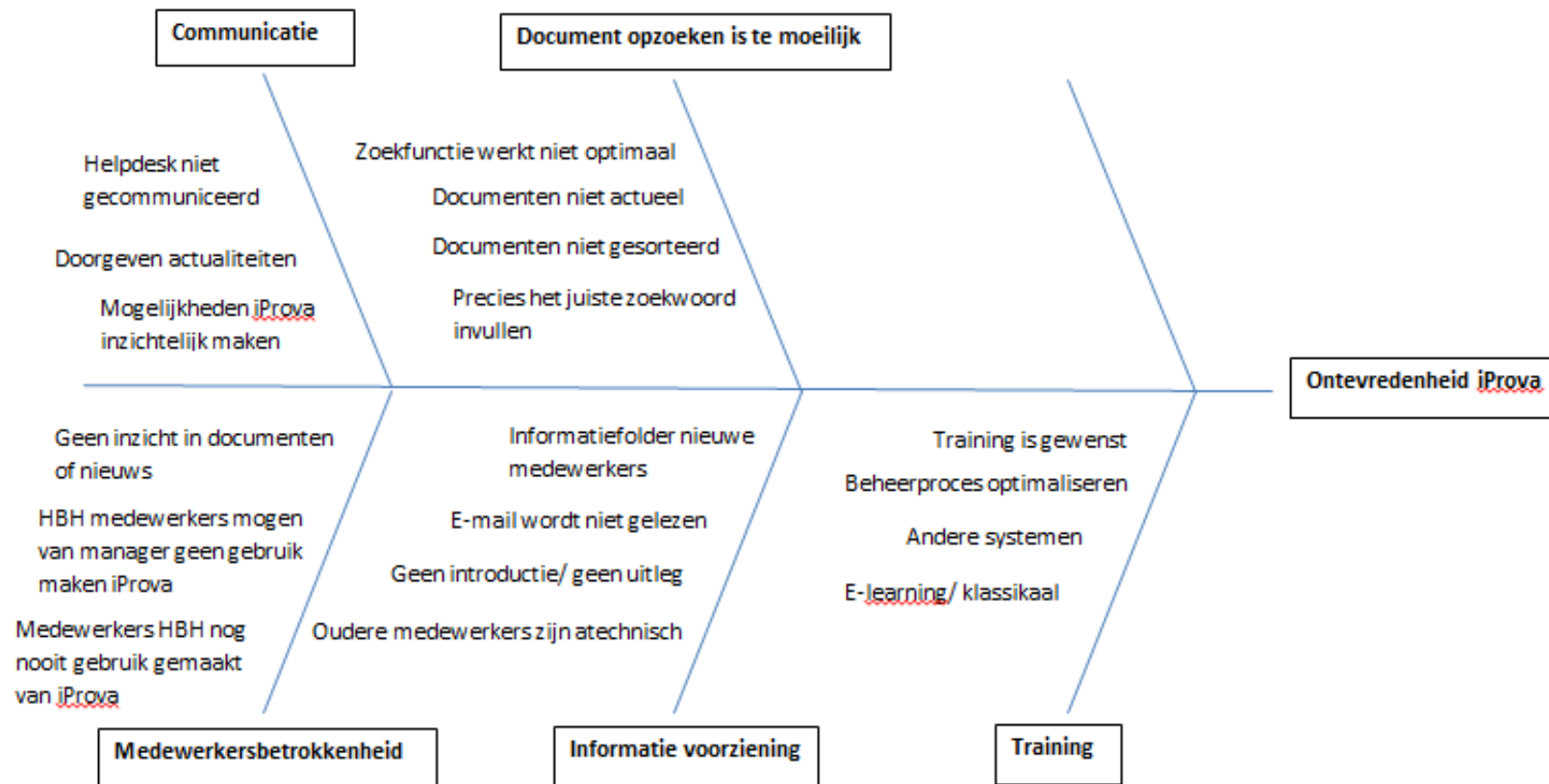


7 (2)	5,8 (6)	4 (5)	3 (1)	5,5 (28)	4,4 (5)	5,7 (15)	4,2 (9)	4,8 (4)	6,4 (9)	5,8 (4)	7 (2)
----------	------------	----------	----------	-------------	------------	-------------	------------	------------	------------	------------	----------



Bijlage 21 Visgraatdiagram

Een visgraatanalyses is specifiek bedoeld om de oorzaken van problemen op overzichtelijke wijze vast te stellen. Er is een visgraatdiagram gemaakt over de ontevredenheid van iProva.



Figuur 14 Visgraatdiagram, Baten 2017

Bijlage 22 Samenvattingen interviews

Medewerker 1

Medewerker 1 is momenteel 'Administratief medewerker' binnen Meander. Voorheen had zij de functie 'Team ondersteuner', zij werkt al 25 jaar binnen Meander. In haar vorige functie had ze meer te maken met iProva, momenteel wat minder. De medewerker kan zich niet meer herinneren dat iProva geïntroduceerd werd of dat ze hierover uitleg heeft gekregen. Over het algemeen is ze ontevreden over de uitleg die medewerkers krijgen over systemen en ondersteunende programma's. Er wordt uitgelegd hoe er moet worden ingelogd en vervolgens moet je het zelf uitzoeken. De medewerker geeft aan dat een document opzoeken heel lastig is. De medewerker is hier vaak veel tijd aan kwijt en vindt dat dit veel gemakkelijker zou moeten worden gemaakt. Een voorbeeld: bij het invullen van het zoekwoord 'bedrijfsfitness', de medewerker wenst dan gelijk een bestand te vinden om zich aan te melden. In de huidige situatie wordt veel informatie gegeven voordat de medewerker zich kan inschrijven middels het inschrijvingsformulier. Een ander voorbeeld is: als een medewerker een protocol op wil zoeken via iProva, dan wilt diegene gelijk het protocol zien. Momenteel wordt er een heleboel informatie gegeven voordat de medewerker heeft waar die naar zoekt. De medewerker vindt dat er geen training nodig is, iProva is informatief en dient zo ingericht te worden dat alles duidelijk is voor iedereen. Het moet veel eenvoudiger en toegankelijker! Als de medewerker vragen heeft over iProva probeert zij het eerst zelf uit te zoeken, vervolgens vraagt ze een directe collega. Over de helpdesk iProva heeft de medewerker nog niet van gehoord. De medewerker hoort dat iProva weinig gebruikt wordt op de werkvloer omdat het te moeilijk is. De lay-out is al enorm verbeterd maar het kan nog veel beter!

Medewerker 2

Medewerker 2 is 35 jaar, werkt 10 jaar voor Meander en werkt als verpleegkundige in de 'Ambulante nachtzorg'. De medewerker gebruikt iProva vooral voor het opzoeken van protocollen. Tijdens de nachtdienst komt de medewerker veel onverwachte situaties tegen, dit in combinatie met het werk op de spoedeisende hulp en de hulp bij de huisartsenpost is een hoop informatie om te onthouden. Daarom is het af en toe opzoeken van een protocol nodig tijdens de werkzaamheden. De medewerker vindt iProva niet per definitie onoverzichtelijk maar ook weer niet gemakkelijk. Echter merkt de medewerker dat directe collega's wel moeite hebben met het zoeken naar documenten. De medewerker kan niet meer herinneren of er enige uitleg is geweest over het gebruik van iProva. Het zoeken naar documenten vindt de medewerker geen probleem, ze kan wel begrijpen dat andere collega's er wel moeite mee hebben. De medewerker ervaart dat bij het invullen van MIK of MIM meldingen het zoeken van jezelf (d.m.v. het personeelsnummer) wat lang duurt. Tevens de juiste manager zoeken kost veel tijd, omdat je meerdere vakjes moet openen eer je bij de manager komt. Het invullen van cliënt wordt ook als moeilijk ervaren, omdat tijdens de nachtdienst de medewerker niet altijd van iedereen een klantnummer heeft. De medewerker werkt s 'nachts met cliënten van Meander, Sevagram en Cicero. Het is soms even zoeken of een cliënt wel van Meander is. Wanneer de medewerker vragen heeft dan vraagt zij haar directe collega's. De medewerker wist dat er een helpdesk iProva bestond maar heeft hier nog geen gebruik van gemaakt en heeft deze ook nog niet nodig gehad. Binnen het team wordt er weinig over iProva gesproken of dat er gebruik van gemaakt moet worden. Meldingen maakt de medewerker omdat ze zelf vindt dat dit belangrijk is, omdat de medewerker denkt dat ze hiermee klanten op lange termijn kan helpen. De medewerker heeft recent een nieuwe manager. Zowel de oude als de nieuwe manager hebben nooit over iProva gesproken.

De medewerker ziet iProva als een ondersteuning van haar werkzaamheden en zou naar een iProva training gaan. Niet perse omdat zij het nodig vindt, maar omdat ze open staat om nieuwe dingen te leren en collega's wil helpen die hier wel meer moeite mee hebben. Met een e-learning kan al veel bereikt worden, echter vindt de medewerker wel dat deze verplicht moet worden voor alle medewerkers. Een klassikale training zal nog meer effect hebben denkt de medewerker, omdat ze dan moeten komen. Een speciale training dag ziet de medewerker wel als het meest efficiënt. Medewerkers komen dan een hele dag trainingen volgen over: iProva, tablet, e-mail en andere apps en ondersteunende systemen. Tijdens haar periode bij Meander merkt ze dat vooral de wat oudere generatie het technische gedeelte en het veranderen binnen/tijdens werkzaamheden als lastig ervaren.

Medewerker 3

Medewerker 3 is bestuurssecretaris bij Meander en al 30 jaar in dienst. De medewerker heeft de overgang naar iProva meegemaakt maar kan zich dit niet meer herinneren. Momenteel gebruikt ze iProva regelmatig om documenten/onderwerpen op te zoeken, om afspraken en het huidige beleid te raadplegen. De medewerker vindt iProva een gebruiksonvriendelijk systeem, het is moeilijk om mensen iProva uit te leggen zowel in het gebruik als het beheren van documenten. Er is onvoldoende uitleg en nooit een training geweest in het gebruik van iProva. De huidige handleiding werkt volgens de medewerker niet optimaal en ze is van mening dat er een training moet komen. De kwantiteit van het gebruik met iProva speelt ook een grote rol hierin. Medewerkers die niet vaak gebruik van iProva maken weten niet hoe het systeem werkt. Medewerkers zouden beter geïnformeerd moeten worden door middel van een korte uitleg. Dit kan door middel van bijvoorbeeld een korte e-learning via MeanderLeren. De medewerker vindt dat medewerkers zelf verantwoordelijk zijn in het beheersen van iProva, echter moet de informatie wel beschikbaar zijn. Een mankement van het systeem vindt de medewerker dat er specifieke zoektermen aan documenten moet worden gelabeld. Je moet een specifiek woord labelen aan een document voordat medewerkers dit document kunnen zoeken onder deze zoekterm. Met betrekking tot het inloggen is het bij de iPad lastig dat het wachtwoord meerdere keren moet worden ingevuld. De auteurs zouden een intensievere training moeten krijgen, zodat het beheerproces optimaal kan verlopen. Met betrekking tot het invullen, vindt de medewerker dat alle invulformulieren in hetzelfde systeem moeten zitten. Momenteel zitten er ook nog invulformulieren in TopDesk (bijvoorbeeld storingen, aanvraag nieuwe apparatuur etc.). De medewerker werkt niet actief met de takenlijst, omdat zij niet weet hoe dit werkt. Hierover is nooit uitleg gegeven. Wanneer de medewerker vragen m.b.t. iProva heeft dan gaat ze direct naar de iProva beheerders. De medewerker denkt niet dat mensen buiten de Minckelersstraat weten waar ze terecht kunnen met vragen over iProva.

Medewerker 4

Medewerker 4 werkt al 15 jaar voor Meander, momenteel als wijkverpleegkundige/zichtbare schakel. De medewerker gebruikt iProva soms en vindt iProva al enorm verbeterd, voorheen gebruikte ze iProva nooit omdat zij het te moeilijk vond. De medewerker vond nooit de documenten die zij zocht en dit leverde frustratie op. De medewerker gebruikt iProva voornamelijk voor het opzoeken van protocollen. Het invullen van MIK en MIM meldingen wordt meestal door een andere medewerker gedaan. De geïnterviewde medewerker heeft het een aantal keren zelf gedaan, dit gaat goed na de verbetering van iProva. De medewerker kan zich niet meer herinneren hoe iProva is geïmplementeerd en of hier uitleg over is geweest.

De medewerker geeft aan dat een uitleg gewenst zou zijn geweest, dan zou er meer gebruik worden gemaakt van iProva. In het team heeft iProva een slechte naam, er wordt alleen gebruik van gemaakt als het niet anders kan. De medewerker denkt dat in het team niet duidelijk is wat de meerwaarde van iProva is en waarvoor je het allemaal kan gebruiken. Dit geldt ook voor de takenlijst, de medewerker heeft pas sinds kort ontdekt dat er een takenlijst is. Dit heeft ook weer te maken met het feit dat er onvoldoende uitleg gegeven is over iProva, een duidelijke handleiding zou heel gewenst zijn! Wanneer Meander besluit om iProva aan te houden en vindt dat medewerkers dit echt nodig hebben dan wenst de medewerker een training. Dit kan bijvoorbeeld in een teamoverleg of een uitleg aan de zichtbare schakels die vervolgens andere medewerkers informeren over iProva. De medewerker denkt alleen dat een e-learning werkt als die verplicht gesteld wordt. De medewerker denkt dat algemene training over het gebruik van de verschillende systemen (iProva, Ons dossier, Uforce etc.) die Meander aanbiedt een goed idee is. De medewerker merkt dat veel mensen in haar team moeite hebben met het gebruik van een computer. Met betrekking tot de helpdesk, wist de medewerker niet dat deze bestond. Wanneer de medewerker vragen heeft over iProva dan probeert ze het eerst zelf, vervolgens vraagt ze haar collega's, mochten zij het ook niet weten dan belt ze de ICT. De medewerker vraagt zichzelf dan af of zij die informatie heeft gemist of dat dit niet is gecommuniceerd. De medewerker denkt dat er meer vertrouwen moet komen in iProva, vooral de zoekfunctie werkt niet optimaal omdat documenten niet gevonden worden. Een ander verbeterpunt zou zijn door bijvoorbeeld een PAR of PGB contract ook bij de invulfunctie toe te voegen.

Medewerker 5

Medewerker 5 is 52 jaar en werkt al 18 jaar bij Meander, momenteel als wijkverpleegkundige. De medewerker vindt het fijn dat iProva er is, echter vindt ze het opzoeken van een document vaak moeilijk. De documenten zijn niet goed gekoppeld aan de zoekwoorden, de medewerker denkt dat dit een mankement van het systeem is. De medewerker gebruikt iProva vooral voor het opzoeken van protocollen/richtlijnen, het invullen van MIK/MIM formulieren en declaraties. De medewerker weet niet meer hoe iProva geïntroduceerd is, echter had ze toentertijd een andere functie (zorgconsulent) waarbij ze weinig te maken had met iProva. De medewerker geeft aan een e-mail te hebben ontvangen toentertijd met uitleg en informatie over het gebruik van iProva. Echter geeft ze aan dat dit te weinig was, het gevolg hiervan is dat zij momenteel onvoldoende uit iProva haalt dan dat er uit te halen valt. De medewerker denkt dat meerdere medewerkers niet vinden zij zoeken. De medewerker zelf vraagt haar directe collega's bij vragen over iProva, meestal lag het dan aan het zoekwoord dat werd ingevuld. Mocht ze er vervolgens nog niet uitkomen dan neemt ze contact op met de helpdesk iProva via de e-mail. Dit heeft de medewerker nog nooit gedaan. Het invullen van de MIK/MIM meldingen gaat wel gemakkelijk, zowel op de iPad als op de computer. Met de takenlijst van iProva heeft de medewerker nog nooit gewerkt, zij wist niet dat deze bestond. De medewerker geeft aan dat ze wel binnen haar team gestimuleerd wordt in het gebruik van iProva, dit gebeurt vooral tijdens het werkoverleg. De medewerker ziet iProva ook als een handig hulpmiddel tijdens haar werkzaamheden, echter kan de zoekfunctie nog iets verbeterd worden. Wat betreft een training vindt de medewerker een training door middel van een verplichte en duidelijke e-learning de beste manier. Wanneer medewerkers betere uitleg krijgen over het systeem kunnen zij veel tijd besparen. De medewerker vindt dat niet alleen iProva meer uitleg vereist, maar ook andere systemen waar medewerkers gebruik van maken.

Medewerker 6

Medewerker 6 is 37 jaar en werkt al 18 jaar bij Meander, momenteel als verpleegkundige plus. De medewerker weet nog toen iProva geïntroduceerd werd. Er was voorheen een ander documentenbeheersysteem, die de medewerker overzichtelijker en makkelijker vond. Momenteel vindt de zoekfunctie veel documenten bij het invullen van een zoekwoord in iProva. Het kost vervolgens veel tijd voor de medewerker om het juiste bestand te vinden. De medewerker maakt regelmatig gebruik van iProva maar vindt het zoeken naar documenten niet optimaal functioneren. Het zou tevens fijn zijn om maar één keer in te loggen in het systeem, momenteel moet je meerdere keren je wachtwoord ingeven. Enige uitleg over het gebruik van iProva is er niet geweest, dit moest je zelf uitzoeken in je vrije tijd of op de werkplek. Er is wel een korte handleiding geweest in het verleden maar deze was niet duidelijk en uitgebreid genoeg. De medewerker wordt wel gestimuleerd door haar manager maar geeft aan nooit uitleg te hebben gehad. Op het moment dat de medewerker echt vastloopt, dan vraagt ze haar manager om hulp. De medewerker weet niet dat er een helpdesk iProva bestaat. Het invullen van MIK/MIM meldingen gaat goed, maar zij vindt dat er een betere communicatie moet zijn bij veranderingen. Volgens haar functioneert de takenlijst goed en tevens is het prettig dat je via de mail aan taken wordt herinnerd. Ze ziet iProva niet als ondersteuning in haar werk. Omdat in de huidige situatie te lang gezocht moet worden naar het document, wordt het als belemmerend ervaren. De medewerker vindt dat er per onderwerp één formulier gemaakt moet worden met verschillende hyperlinks. Die verwijzen naar andere documenten binnen dat onderwerp. Mochten er mensen zijn die behoefte hebben aan een training dan zou een e-learning de beste manier zijn. Ten slotte geeft de medewerker aan dat het een kwestie is van ordenen, zij vindt het geen slecht systeem maar er moet meer tijd aan het ordenen besteed worden.

Medewerker 7

Medewerker 7 is 63 jaar en werkt al 2 jaar voor Meander als huishoudelijke hulp. De medewerker begint het gesprek met de vraag: “Wat is de term ‘iProva’ nou eigenlijk?”. De medewerker heeft nog nooit gehoord of gebruik gemaakt van iProva. Over het inloggen in andere systemen zoals ‘MeanderVandaag’ is niks uitgelegd. Dit vindt zij heel jammer want er staat ook informatie op over bijvoorbeeld: ‘opleidingen’. De medewerker geeft aan dat het ook in het belang van Meander is dat medewerkers zich blijven ontwikkelen, echter worden zij geremd hierin. De medewerker wist ook niet dat er een iProva helpdesk bestond. Binnen het team van de medewerker wordt ook nooit over iProva gesproken en de medewerker wordt dus ook niet gestimuleerd om iProva te gebruiken. De medewerker staat wel open voor een iProva training. Een simpele en duidelijke e-learning zou een goedkope en goede oplossing zijn vindt de medewerker om alle medewerkers alsnog te informeren over het gebruik van iProva.

Medewerker 8

Medewerker 8 werkt al 27 jaar bij Meander, in de thuisbegeleiding. De medewerker heeft tijdens de werkbespreking een korte introductie gekregen over iProva. Wanneer medewerkers geïnteresseerd waren, konden ze om een training vragen. De medewerker is zeer tevreden over het secretariaat van de afdeling GTB, wanneer er uitleg gegeven moet worden doen zij dit altijd netjes. De medewerker maakt soms gebruik van iProva. Zij gebruikt iProva om de werkwijzer op te zoeken, de CAO na te lezen en om MIK/MIM meldingen te maken. Op de iPad werkt het scrollen tijdens het maken van een MIM melding niet goed. Het beeld schuift tijdens het invullen van de MIM, waardoor een medewerker een PC moet opzoeken en dit kost tijd.

Het opzoeken van documenten vindt de medewerker gemakkelijk. De functie ‘favorieten’ voor de meest gebruikte documenten is erg fijn. Het invullen van MIK/MIM meldingen is eenvoudig en de takenlijst functioneert goed. Echter hoe de medewerker zelf taken in de takenlijst kan invullen is nooit uitgelegd. Dat er een iProva helpdesk bestaat is bij de medewerker onbekend, de medewerker vindt dat dit niet genoeg gecommuniceerd is. De medewerker vertelt dat zij niet meer zonder iProva kan werken en dat ze binnen haar team erg gestimuleerd wordt om iProva te gebruiken. Een helpbutton binnen iProva met een korte uitleg over een bepaald onderdeel lijkt de medewerker een goed idee.

Medewerker 9

Medewerker 9 werkt al 11 jaar bij Meander op de zelfde afdeling, als verzorgende IG. De medewerker weet niet meer hoe iProva geïntroduceerd werd, wel kan zij zich herinneren dat zij dit nieuwe systeem toentertijd heel interessant vond. Medewerkers konden door middel van iProva gemakkelijk bij digitale documenten in plaats van het op te zoeken in klappers. De medewerker geeft aan dat zij vooral merkt dat oudere collega's moeite hebben met iProva, zij probeert haar collega's zoveel mogelijk hierin te ondersteunen. Haar manager valt ze niet lastig met vragen over iProva. Het inloggen in iProva gaat ook gemakkelijk, omdat het systeem het wachtwoord onthoudt. De medewerker meent zich te herinneren dat ze één scholing over iProva heeft gehad. Door het regelmatig gebruik van iProva heeft ze geleerd hoe ze het systeem moet gebruiken. De medewerker denkt dat de negatieve signalen over iProva veroorzaakt worden door de oudere generatie medewerkers en het niet altijd optimaal functionerende iProva. Het opzoeken is niet altijd even gemakkelijk, omdat de steekwoorden vaak niet overeenkomen met een document. Tevens kan de communicatie verbeterd worden bij veranderingen over iProva, momenteel is er geen terugkoppeling wanneer een document veranderd is. Een andere suggestie die de medewerker wil maken is een live chat. Medewerkers kunnen een vraag stellen en deze wordt live beantwoord, dit lijkt haar beter dan de huidige helpdesk. De medewerker is bekend met de helpdesk en heeft hier ook al gebruik van gemaakt. Het moet wel beter gecommuniceerd worden dat er een iProva helpdesk momenteel bestaat, dit kan bijvoorbeeld in de nieuwbrief. De medewerker geeft aan dat zij iProva prettiger vindt werken op een computer dan op een tablet. Op een tablet vindt ze iProva niet optimaal werken. De takenlijst vindt zij ook goed functioneren, echter blijven sommige taken na afhandeling nog lang staan in de takenlijst. Binnen haar afdeling wordt de medewerker gestimuleerd in het gebruik van iProva, ze kunnen bijna niet meer zonder iProva. De medewerker geeft aan dat zij werkzaam is op een leerafdeling, zij moeten iProva gebruiken om actueel te blijven en zij ziet iProva ook als een ondersteuning voor haar werkzaamheden. De medewerker staat open voor een iProva training, er kan altijd wat bijgeleerd worden. Door middel van een e-learning lijkt de medewerker niet handig, aangezien er geen vragen gesteld kunnen worden. De voorkeur gaat uit naar een fysieke training waarbij iedereen aan een computer zit. Een algemene training waarbij alle systemen worden uitgelegd lijkt de medewerker een goed idee waar ook veel animo voor zal zijn.

Medewerker 10

Medewerker 10 is 31 jaar en werkt al 15 jaar bij Meander, momenteel als verzorgende IG. De medewerker vindt iProva wel functioneel maar niet gebruiksvriendelijk. Heel vaak moet ze een aantal keren proberen voordat het lukt. Bijvoorbeeld bij een document opzoeken, ze geeft aan dat ze wel vindt wat ze moet vinden. Echter neemt dit wel een hoop kostbare tijd in beslag. De medewerker geeft aan dat de functie ‘favorieten’ weg is gehaald nadat iProva is aangepast, zij wenst deze functie weer terug.

De medewerker hoefde maar één keer de documenten op te zoeken en vervolgens kon zij ze bij 'favorieten' zetten. De collega's van de medewerker vragen vaak om hulp, vooral de 50 plussers. Het wordt als vervelend ervaren dat er meerdere keren moet worden ingelogd. De medewerker weet niet meer precies hoe iProva is geïntroduceerd en of ze uitleg gekregen heeft hierin, wel kan ze zich nog herinneren dat de computers de klappers gingen vervangen. Er wordt geen gebruik gemaakt van de takenlijst. De medewerker raadpleegt haar directe collega's wanneer zij vragen heeft, zij geeft aan niet naar de manager te gaan met vragen over iProva. Van de iProva helpdesk heeft de medewerker weleens gehoord. Echter heeft ze hier nog nooit gebruik van gemaakt. Dit zou veel van haar collega's kunnen helpen wanneer dit beter bekend wordt gemaakt. Binnen haar team wordt ze niet gestimuleerd in het gebruik van iProva, de medewerker geeft aan dat zij en haar collega's van de kantoren worden gehouden. Er is momenteel geen tijd meer om zaken achter de computer te regelen. De medewerker vindt iProva wel een ondersteuning voor haar werkzaamheden, maar het zou verbeterd kunnen worden door de zoekfunctie te optimaliseren. De medewerker zou niet naar een iProva training gaan, omdat ze niet het idee heeft dat ze dingen mist of onkundiger is in het gebruik ervan. Sommige van haar collega's zou ze wel naar een training willen sturen, de beste optie lijkt haar een vrijwillige training waar tijd voor is vrijgemaakt. Een groot verbeterpunt is om de documenten op iProva te sorteren, zodat er minder tijd nodig is om dingen te zoeken. Bijvoorbeeld: management, facilitair, verzorging en vrijwilligers.

Medewerker 11

Medewerker 11 werkt als 25 jaar voor Meander, momenteel als wijkverpleegkundige en biedt scholing aan medewerkers (Meander leren). De medewerker kan zich nog herinneren hoe iProva geïntroduceerd werd. Er werden hoge verwachtingen over iProva uitgesproken maar in de beginfase viel dit toch erg tegen. In de jaren hier op volgend zijn er enorme stappen gemaakt, niet alleen iProva maar alle systemen zijn verbeterd. De medewerker maakt regelmatig gebruik van de zoekfunctie maar deze kan verbeterd worden. De zoekfunctie kan nog geoptimaliseerd worden, medewerkers zouden documenten sneller en makkelijker moeten kunnen vinden. De medewerker refereert naar een zoekfunctie gelijk aan 'Google'. De medewerker raadpleegt 'Meander Vandaag' wanneer hij op iProva niet de juiste informatie vindt. Het invullen van MIK/MIM meldingen gaat wel gemakkelijk. Er is in het verleden nooit enige uitleg geweest over het systeem meent de medewerker zich de herinneren, dit was wel gewenst geweest. De medewerker krijgt vaker technische/administratieve vragen van medewerkers, hij denkt daarom dat een organisatie brede training gewenst is. Tevens denkt de medewerker dat de documenten die op iProva staan actueel zijn. De takenlijst werkt prima en is fijn om te gebruiken. Bij vragen over iProva vraagt de medewerker zijn directe collega's. De manager wordt niet benaderd, hij heeft hier volgens de medewerker geen verstand van. Het opleiden van managers heeft weinig zin denkt de medewerker, omdat de medewerkers bestaan uit zelfsturende teams. Alles wordt individueel of in het eigen team opgelost, mocht een medewerker er echt niet uitkomen dan wordt de manager ingeschakeld. De medewerker maakt zelden gebruik van de helpdesk, alleen als hij er echt niet uitkomt. Binnen zijn team wordt de medewerker niet gestimuleerd om iProva te gebruiken. Meander Vandaag hoort de medewerker wel vaker maar iProva wordt bijna nooit genoemd. De medewerker ziet iProva als hulpmiddel voor zijn werkzaamheden wanneer dit optimaal werkt. Met betrekking tot een scholing denkt de medewerker aan een combinatie van een fysieke training en een e-learning. Hij heeft de afgelopen jaren binnen Meander gemerkt dat medewerkers proactief moeten participeren om vertrouwd te raken met een systeem.

Medewerkers moeten voor de training de e-learning afronden, waarbij zij een score moeten behalen. Wanneer medewerkers deze score behaald hebben mogen zij deelnemen aan de training. De medewerkers zijn voorbereid op de training en er wordt sneller door de materie heengegaan.

Medewerker 12

Medewerker 12 werkt al 17 jaar voor Meander, momenteel als manager 'Hulp bij huishouden'. De manager maakt regelmatig gebruik van iProva, met name voor het raadplegen van documenten en het invullen van MIK/MIM meldingen. De medewerker geeft vanaf het begin aan dat de medewerkers HBH geen gebruik maken van iProva. De medewerkers van de HBH vinden het moeilijk om met een computer te werken, volgens de manager. Deze medewerkers maken maar gebruik van drie systemen, namelijk: web mail, nedap (klantenplanning) en raet/youforce (financieel systeem). Medewerkers van de HBH zijn niet opgeleid om Meander Vandaag en Iprova te gebruiken. Zij kunnen/mogen niet zelf protocollen opzoeken of meldingen maken. De reden hiervoor is dat de medewerkers HBH te laag geschoold zijn en 50+ zijn. De manager heeft jaren geleden een handleiding gekregen over iProva maar het meeste heeft ze zelf uitgezocht. De manager vindt de tegels binnen iProva duidelijk maar sommige aspecten bij het maken van meldingen zijn verouderd. Het zou gewenst zijn dat meldingen afgestemd worden per cluster. Een medewerker HBH zou ook een formulier MIK/MIM melding moeten krijgen met betrekking tot HBH. De zoekfunctie vindt de manager waardeloos. Er moet precies het juiste zoekwoord worden ingevuld anders wordt het document niet gevonden. De manager vraagt zich af waarom een systeem als 'Google' dit wel kan en iProva niet. Het duurt veel te lang voordat een document gevonden is, soms wordt een document helemaal niet gevonden. De manager is niet te spreken over de communicatie omtrent iProva. Wanneer documenten gewijzigd of verwijderd worden dan wordt dit niet gecommuniceerd. De takenlijst binnen iProva vindt de manager heel handig. De manager probeert zoveel mogelijk zelf uit te zoeken. Wanneer ze toch vragen heeft over iProva dan vraagt ze die aan haar directe collega's. De manager weet dat er een helpdesk iProva bestaat maar ze weet niet hoe deze bereikt kan worden. Dit is volgens de manager niet of niet voldoende gecommuniceerd. De manager wordt binnen haar team niet gestimuleerd in het gebruik van iProva. Momenteel krijgen HBH medewerkers geen uitleg om gebruik te maken van iProva. Wanneer het systeem makkelijker gemaakt zou worden dan zouden HBH medewerkers wellicht toegang mogen krijgen van de manager. In de huidige situatie vindt de manager niet dat medewerkers HBH hier gebruik van moeten maken. Een training over iProva zou niet via een e-learning gedaan moeten worden vindt de manager. Dit heeft geen zin. Bij veel documenten (thuiszorg dossier) op iProva klopt de indeling en de actualiteit niet meer.

Medewerker 13

Medewerker 13 werkt al 28 jaar bij Meander, momenteel als verzorgende IG op de Luckerheide. De medewerker heeft de voorganger van iProva nog meegemaakt, dit programma heette: 'Kwaliteit zorg'. De medewerker vond dit systeem prettiger en beheerste dit ook beter. Over iProva geeft de medewerker aan weinig verstand te hebben, ze heeft vaker moeite met dingen op te zoeken. De medewerker geeft aan dat er nooit een training of enige uitleg is geweest over iProva. Een training zou wel gewenst zijn voor sommige medewerkers. Dit kan het beste via een e-learning. Het invullen van meldingen gaat makkelijker als dit verbeterd is. Bij het maken van MIM meldingen heeft de medewerker wel nog een verbeterpunt. Het kopje 'gevaarlijke situaties' is weggehaald, die had de medewerker graag terug gezien. Tevens zouden de documenten actueler en de zoekfunctie eenvoudiger gemaakt moeten worden. Bij vragen gaat de medewerker naar de manager, de medewerker vindt de manager verantwoordelijk voor het informeren van medewerkers over iProva.

Van de helpdesk iProva heeft de medewerker niet gehoord. Ze geeft wel aan dat dit een goed idee zou zijn. Binnen het team wordt de medewerker gestimuleerd door de manager om iProva te gebruiken. De manager geeft tijdens werkoverleg de actualiteiten aan, bijvoorbeeld een verandering in een document of handeling. De medewerker ziet iProva als een hulpmiddel tijdens de werkzaamheden en ze kan niet meer zonder. Op iProva staan werkmethodes en protocollen die medewerkers moeten gebruiken tijdens werkzaamheden.

Medewerker 14

Medewerker 14 werkt al 35 jaar bij Meander, momenteel als 'Zorg bemiddeling'. De medewerker maakt zelden gebruik van iProva. Dit komt omdat ze in het verleden documenten heeft opgezocht en deze niet heeft gevonden. Het vertrouwen in iProva is weg. Er worden collega's gevraagd voor documenten, iProva wordt vermeden. De medewerker herinnert zich niet meer hoe iProva geïntroduceerd is, er is in ieder geval geen training of uitgebreide uitleg in geweest. Medewerkers maken weinig gebruik van iProva. Zij geeft aan dat ze in het verleden vaak collega's verwezen heeft naar iProva om een document op te zoeken maar tegenwoordig worden documenten door haar verzonden naar de medewerkers. De medewerker heeft alle documenten klaar staan om de andere medewerkers te sturen. De medewerker vindt belangrijk dat nieuwe medewerkers vanaf het begin geïnformeerd worden over iProva. Tevens moeten huidige medewerkers een verplichte training krijgen over iProva. De takenlijst vindt de medewerker heel fijn en prettig werken. Wanneer de medewerker vragen heeft vraagt zij haar directe collega's. De medewerker weet dat er een helpdesk iProva bestaat, hier heeft ze nog nooit gebruik van gemaakt. De medewerker wordt niet gestimuleerd om iProva te gebruiken, zelf stimuleert ze ook medewerkers niet om iProva te gebruiken.

Medewerker 15

Medewerker 15 werkt al 4 jaar als verpleegkundige bij Meander. De medewerker maakt minimaal gebruik van iProva. Als ze iProva gebruikt is het om protocollen op te zoeken of het maken van MIK/MIM meldingen. De medewerker vindt iProva onoverzichtelijk en vindt vaak niet wat ze zoekt. Binnen haar team zijn er een aantal mensen die niet heel goed zijn met een computer. Ze denkt dat een algemene cursus over verschillende systemen een goed idee is. Minder technische medewerkers kunnen worden geïnformeerd in het gebruik van systemen zoals: iProva, plancare, youforce, webmail etc. Wanneer een document niet gevonden wordt op iProva dan maakt de medewerker het vaak zelf. Een training door middel van een e-learning lijkt de medewerker ook een goed idee, als die maar eenvoudig is. Een training die niet verplicht is en buiten werktijd wordt niet bezocht denkt de medewerker.

Bijlage 23 Stappenplan herhaaldelijk onderzoek

Stap 1) Ontvang een recente lijst met alle medewerkers

Stap 2) Maak een selectie van medewerkers/groepen om mee te nemen in het onderzoek. In dit onderzoek is onderstaande selectie/groepen gebruikt.

- **Cluster verpleeghuizen**
 - De Dormig/ Barbarahoes
 - Hamboskliniek
 - Luckerheide
 - Medische dienst verpleeghuizen
 - Paramedische dienst verpleeghuizen (logopedie, psychologie, dieteriek, ergo/fysiotherapie en PMD staff)
 - Zorgcentrum Heiveld
- **Cluster wijkzorgcentra**
 - Bocholtz/ Simpelveld
 - Dr. Calshof
 - Fireschat
 - Heereveld
 - Hoog Anstel
 - Kapelhof
 - Kling Nullet
 - Laethof
 - Vroenhof
- **Cluster V&V extramuraal**
 - Brunssum/ Onderbanken
 - Heerlen/ Nuth/ Voerendaal
 - Kerkrade
 - Ketenzorg dementie
 - Landgraaf
 - MTH Palliatief/ Hospice
 - Simpelveld/ Bocholtz
 - V&V indirect
- **Bijzondere dienstverlening/WMO**
 - CIZOP
 - GTB/PTB
 - HBH Brunssum/ Onderbanken
 - HBH Directie
 - HBH Heerlen
 - HBH Kerkrade
 - HBH Landgraaf
 - HBH Nuth/ Voerendaal
 - HBH Simpelveld/ Bocholtz
 - HBH Westelijke Mijnstreek

- JGZ
- MaDi
- Zorg-/ klantenservice

Stap 3) Vul de vragenlijst (bijlage 2) in op iProva - iCheck.

Stap 4) Kondig het onderzoek aan.

Stap 5) Bepaal de steekproef door de steekproefcalculator

"Rasoft. Inc.(2013), Steekproefcalculator. Geraadpleegd op 17 februari 2017 van <http://www.steekproefcalculator.com/steekproefcalculator.htm>

Stap 6) Nodig de geselecteerde medewerkers uit om deel te nemen aan het onderzoek.

Stap 7) Stuur e-mail herinneringen totdat het minimale respons behaald is.

Stap 8) Analyseer resultaten via iCheck en ontwerp duidelijke grafieken (dit kan ook eventueel via Excel of SPSS).

Stap 9) Plan 15 interviews met medewerkers van verschillende clusters/locaties om dieper in te gaan op de antwoordkeuze van de enquête.

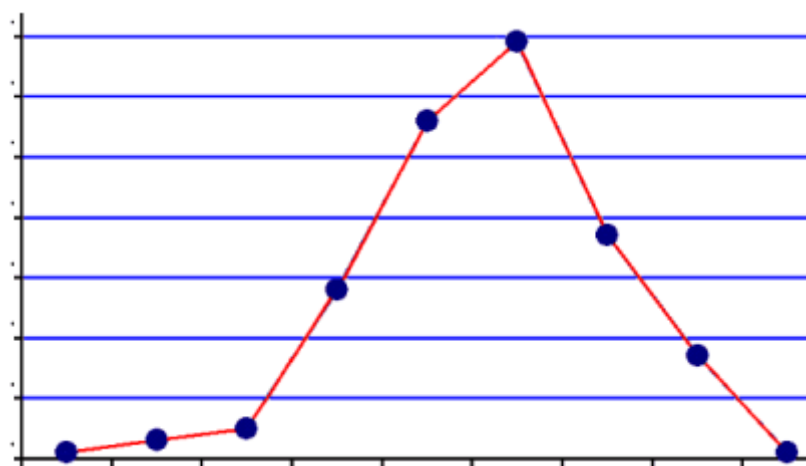
Stap 10) Analyseer de interviews.

Stap 11) Beschrijf de conclusies van de enquête en de interviews.

Stap 12) Beschrijf aanbevelingen.

Stap 13) Implementeer aanbevelingen.

Doe dit jaarlijks en houdt de resultaten bij in een lijndiagram om overzicht te houden



Figuur 15 Voorbeeld lijndiagram, Baten 2017

Onbekend maakt onbemind

Onderzoeksopzet

Meandergroep Zuid-Limburg

7 April, 2017
Versie 1.5
Denian Baten

Titel: Onbekend maakt onbemind
Ondertitel: Onderzoeksopzet over het gebruiksgemak en functionaliteit van kwaliteitsapplicatie IProva voor de medewerkers van Meandergroep Zuid-Limburg.

Aard van rapportage: Onderzoeksopzet

Stagebegeleider: Dhr. H. Colaris
Organisatie: Meandergroep Zuid-Limburg
Functie: Kwaliteitsfunctionaris afdeling Kwaliteit en Veiligheid
Applicatiebeheerder iProva
Contactgegevens: HarrieColaris@mgzl.nl
Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf
Nederland
Telefoon: +31(0)455616820
+31(0)643364432

Stagebegeleider: Dhr. E. Korver
Organisatie: Meandergroep Zuid-Limburg
Functie: Kwaliteitsfunctionaris afdeling Kwaliteit en Veiligheid
Applicatiebeheerder iProva
Contactgegevens: EmileKorver@mgzl.nl
Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf
Nederland
Telefoon: +31(0)455616107
+31(0)643364401

Auteur: Denian Baten
Functie: Stagiair Meandergroep Zuid-Limburg
Contactgegevens: DenianBaten@mgzl.nl
Telefoon: +31(0)652347934

School: Zuyd Hogeschool
Faculteit: Hotel en Facility Management
Opleiding: Facility Management
Stagedocent: Mw. K. Pani-Harreman
Contactgegevens: katinka.harreman@zuyd.nl
Nieuw Eyckholt 300
6419 DJ Heerlen
Nederland
Telefoon: +31(0)6141689 55

Datum: 7 April 2017
Versie: 1.5

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding en achtergrondsituatie	5
1.1 Achtergrond	5
1.2 Kernactiviteiten	5
1.3 Missie, visie en strategie van Meandergroep Zuid-Limburg	6
1.3.1 Missie MGZL	6
1.3.2 Visie MGZL	7
1.3.3 Strategie MGZL	7
1.4 Kerngegevens.	8
1.5 Contactgegevens	8
1.5.1 Contactpartners	8
1.5.2 Opdrachtnemer	8
Hoofdstuk 2 Opdrachtomschrijving	9
2.1 Probleemsituatie	9
2.2 Managementvraag	9
2.3 Centrale onderzoeksvraag	9
2.4 Doelstelling onderzoek	12
2.5 Te leveren eindresultaten	12
2.6 Deelresultaten	12
2.7 Reikwijdte	13
Hoofdstuk 3. Onderzoeksmethode	14
3.1 Kwantitatief onderzoek	14
3.1.1 Enquête	14
3.2 Kwalitatief onderzoek	15
3.2.1 Literatuuronderzoek	15
3.2.2 Brainstormsessie	16
3.2.3 Observatieonderzoek	16

3.2.4 Interviews	16
Hoofdstuk 4 Theoretische achtergrond	17
4.1 IST-SOLL-GAP analyse	17
4.2 PDCA-cyclus	17
4.3 POOS-stappen	18
4.4 Visgraatdiagram	19
Hoofdstuk 5 Risico's	20
5.1 Interne risico's	20
5.2 Externe risico's	20
Hoofdstuk 6 Planning	21
6.1 Fasering	21
6.2 Work Breakdown Structure	22
6.3 Gantt-chart	22
Hoofdstuk 7 Taken en verantwoordelijkheden	23
7.1 Taken en verantwoordelijkheden	23
Bronnenlijst	24
Bijlagen	26
Bijlage 1 Organogram	27
Bijlage 2 Locaties MGZL	28
Bijlage 3 Gantt-chart	29
Bijlage 4 Steekproefcalculator	30
Bijlage 5 Taken en verantwoordelijkheden betrokken partijen	32
Bijlage 6 Vragenlijst enquête	35

Hoofdstuk 1 Inleiding en achtergrondsituatie

De onderzoeksopzet is een leidraad voor de uitvoering van het onderzoek. In de onderzoeksopzet worden de achtergrondsituatie, opdrachtschrijving, theoretische achtergrond, onderzoeksmethode, risico's, planning en de taken en verantwoordelijkheden weergegeven.

Dit hoofdstuk beschrijft de achtergrond en kernactiviteiten. Tevens wordt de missie, visie en strategie van Meandergroep Zuid-Limburg beschreven.

1.1 Achtergrond

Meandergroep Zuid-Limburg is een complete en grote zorgaanbieder in Parkstad en de Westelijke Mijnstreek. De Meandergroep is actief in de zogeheten intramurale (verpleeg- en verzorgingshuizen) en extramurale (bij de klant thuis) zorg, paramedische en preventieve dienstverlening, met een totaalpakket van maatschappelijke dienstverlening en services. De Meandergroep heeft ongeveer 5500 medewerkers die dagelijks samenwerken om de beste services aan te bieden. Jaarlijks worden meer dan 20.000 cliënten geholpen.³¹

iProva

iProva is een software suite met verschillende modules om strategische doelstellingen van een organisatie te bereiken en in staat is om continu en zichtbaar te verbeteren. De modules vormen geïntegreerd een totaaloplossing ter ondersteuning van het volledige verbeterproces. Echter zijn de modules ook afzonderlijk van elkaar in te zetten voor het identificeren van verbeterkansen, het uitvoeren en opvolgen van verbetermaatregelen en/of het verankeren daarvan binnen een organisatie.³²

Organogram

In het organogram wordt de hiërarchie van Meandergroep Zuid-Limburg globaal weergegeven. De raad van bestuur vertegenwoordigt en bestuurt de Meandergroep en zorgt ervoor dat het maatschappelijk doel van de stichting zoveel mogelijk wordt nagestreefd. De raad van bestuur bestaat uit Roger Ruijters en Jos Merx.³³ De leden van de raad van toezicht moeten handelen in het belang van de doelstellingen van de Meandergroep, zonder opdracht en onafhankelijk van bijkomstige belangen. Het volledige organogram staat weergegeven in bijlage 1.

1.2 Kernactiviteiten

De kernactiviteiten van Meander bestaan uit het bieden van:

- zorg en verblijf aan hoofdzakelijk ouderen in Kerkrade, Landgraaf en Simpelveld;
- dag verzorging en dagbehandeling aan ouderen en visueel gehandicapten;
- wijkverpleging aan klanten in Parkstad;
- hulp bij het huishouden aan klanten in Parkstad en de Westelijke Mijnstreek;
- geriatrische Revalidatiezorg;
- jeugdgezondheidszorg 0 - 4 jarigen in Parkstad;
- maatschappelijke dienstverlening in de gemeenten Voerendaal en Nuth.

³¹ Meander Groep (2016), Over Meander. Geraadpleegd op 13 februari 2017 van <http://www.meandergroep.com/>

³² iProva (2016), Home. Geraadpleegd op 13 februari 2017 van <https://www.iprova.com/>

³³ Roger Ruijters. (2017). Organogram Meander Groep. Landgraaf

Kernactiviteiten en nadere typering

Intramurale zorg

De intramurale zorg wordt geboden in twee gespecialiseerde verpleeghuizen die zich met name richten op zwaardere doelgroepen (bijvoorbeeld mensen met Korsakov, niet aangeboren hersenletsel, jong dementerenden en revalidatiepatiënten, etc.), één regulier verpleeghuis waarin zowel psycho-geriatrie als somatische zorg wordt geboden en negen wijkzorgcentra waarvan zes met een psycho-geriatrie verpleegunit. Daarnaast zijn er op vier locaties in het werkgebied kleinschalige woonvoorzieningen die qua grootte variëren tussen de 7 en 14 plaatsen. In het verpleeghuis Lückerreide is sinds 2011 een hospice met acht plaatsen. In de Hamboskliniek wordt, naast somatische zorg, ook geriatrische revalidatiezorg geboden.

Wijkverpleging

De wijkverpleging (extramurale zorg) wordt in de volle breedte geleverd in Parkstad.

Hulp bij het huishouden (HbH)

Sinds 1 januari 2007 wordt de HbH gefinancierd door de gemeenten (Wet maatschappelijke ondersteuning, Wmo). Meander biedt de HbH zowel in Parkstad als in de Westelijke Mijnstreek.

Dag verzorging en dagbehandeling

De reguliere dag verzorging wordt geboden in dienstencentra en/of wijkzorgcentra verspreid over Kerkrade, Landgraaf en Simpelveld. Dagbehandeling psycho-geriatrie wordt geboden in de Lückerreide en De Dormig, dagbehandeling somatiek wordt geboden in de Hambos en De Dormig. Dagbehandeling geronto-psiatrie wordt geboden in wijkzorgcentrum Vroenhof. Daarnaast is in Heerlen een dag verzorgingsproject voor visueel gehandicapten.

Overige activiteiten

Meander biedt ook jeugdgezondheidszorg, cursussen en activiteiten onder andere op het gebied van voeding & dieet aan. Daarnaast biedt Meander maatschappelijke dienstverlening in de gemeenten Voerendaal en Nuth, activiteiten op het gebied van zorgservices en allerlei paramedische diensten.³⁴

1.3 Missie, visie en strategie van Meandergroep Zuid-Limburg

1.3.1 Missie MGZL

Het bieden van hoogwaardige zorg, gericht op behoud van autonomie en zelfredzaamheid van mensen in een kwetsbare positie. Dit vraagt ook om goed werkgeverschap, gericht op een gezonde, plezierige en stimulerende werkomgeving. Uiteindelijk hebben deze factoren ook weer een positieve invloed op de bedrijfsvoering en daarmee op de financiën van de Meandergroep. Daarmee is de samenhang tussen goede zorgverlening, een positief werkklimaat en een gezonde bedrijfsvoering vanzelfsprekend.

³⁴ Roger Ruijters en Jos Merx. (2016). Jaarverslag 2015 MGZL Landgraaf

1.3.2 Visie MGZL

Bij Meandergroep Zuid-Limburg werken mensen met aandacht. Aandacht voor iedereen; jong en oud, arm en rijk, ziek en ge zond. Om die reden bieden zij diensten aan waar klanten hun hele leven gebruik van kunnen maken, op het gebied van preventie, welzijn, wonen, zorg en gemak.

De Meandergroep is, als maatschappelijk ondernemer, werkzaam in een regio waar steeds meer ouderen wonen. Ervan uitgaande dat ouderen en chronisch zieken veel waarde hechten aan onafhankelijkheid en veiligheid, bieden zij 24 uur per dag diensten bij mensen thuis (brengdiensten) en dicht bij huis (haaldiensten) aan.

Voor de kleine groep waarvoor zelfstandig wonen niet meer haalbaar is, bieden zij beschermde (verpleeghuisniveau) en beschutte (verzorgingshuisniveau) woonvoorzieningen aan; waar mogelijk kleinschalig en per wijk opgezet.

1.3.3 Strategie MGZL

Meander heeft zijn strategie samengevat in een zestal punten:

7. Eén met de omgeving

Meander is Parkstad. Wij zijn één met onze omgeving, weten wat er speelt en anticiperen op specifieke lokale en regionale omstandigheden, zowel qua wonen, zorg als arbeidsmarkt.

8. Voor iedereen

Meander gaat niet voor de 'Krenten uit de pap'. Wij zijn er voor iedereen en beperken ons niet tot 'winstgevende' producten en diensten.

9. Partner in maatschappelijk ondernemerschap

Meander beweegt mee met ontwikkelingen in de samenleving en levert een actieve bijdrage aan de toekomstbestendigheid van de zorg en ondersteuning in Parkstad.

10. Kansen voor iedereen

Als één van de grootste regionale werkgevers, is Meander motor voor werkgelegenheid. In een krimpende en vergrijzende samenleving vraagt dit om een brede oriëntatie op de arbeidsmarkt, ruime opleidingsmogelijkheden en ruimte voor mensen die een steuntje in de rug nodig hebben.

11. Sterkste ketenorganisatie van de regio

Meander heeft zowel intern als extern de keten het beste geborgd. Meander is een netwerk organisatie, met een veelheid aan samenwerkingsrelaties op het domein wonen, welzijn en zorg. Via de zichtbare schakel, sociale wijkteams en ketenzorg dementie is de keten ook in de praktijk geborgd.

12. Geen woorden maar daden

Wij investeren graag in ontwikkelingen, initiatieven en projecten die kansrijk zijn. Wij realiseren ons ook dat de kost daarbij soms voor de baat uitgaat.³⁵

³⁵ Harriet Blaas. (2012). Visie / Missie / Meander Manieren - Gedragscode - Producten – MGZL. Landgraaf

1.4 Kerngegevens.

Meandergroep Zuid-Limburg is weliswaar een grote zorgaanbieder, maar heeft zijn dienstverlening kleinschalig georganiseerd, onder andere via buurtgerichte teams voor thuiszorg en kleinschalig wonen voor mensen met dementie. Een overzicht van alle locaties waar de Meandergroep dienstverlening biedt is weergegeven in bijlage 2. In onderstaande tabel worden de kerngegevens van Meandergroep Zuid-Limburg weergegeven.

Organisatie	Meandergroep ZL
Adres	Minckelersstraat 2
Postcode	6372 PP
Plaats	Landgraaf
Rechtsvorm	Stichting
KvK-nummer	41071981
Vestigingsnummer	000022961801

Tabel 5 Kerngegevens MGZL, Baten 2017

1.5 Contactgegevens

In deze paragraaf worden de contactgegevens van de contractpartners en opdrachtnemer weergegeven.

1.5.1 Contactpartners

Naam	Functie	Contact	Telefoon
Katinka Pani-Harreman	Stagedocent	katinka.harreman@zuyd.nl	(0)614168955
Harrie Colaris	Stagementor	HarrieColaris@mgzl.nl	(0)643364432
Emile Korver	Stagementor	EmileKorver@mgzl.nl	(0)643364401

Tabel 6 Contactpartners MGZL, Baten 2017

1.5.2 Opdrachtnemer

Naam	Functie	Contact	Telefoon
Denian Baten	Stagiair	DenianBaten@mgzl.nl	(0)652347934

Tabel 7 Opdrachtnemer MGZL, Baten 2017

Hoofdstuk 2 Opdrachtschrijving

In dit hoofdstuk wordt de probleemsituatie geschetst in vervolg hierop wordt: de managementvraag, onderzoeksvraag, deelvragen, doelstelling, resultaten en de reikwijdte gedefinieerd.

2.1 Probleemsituatie

Vanaf 2009 maakt de organisatie Meandergroep Zuid-Limburg gebruik van de kwaliteitsapplicatie 'iProva'. iProva is een software suite met verschillende modules om strategische doelstellingen van een organisatie te bereiken en in staat is om continu en zichtbaar te verbeteren. Meander heeft 4 van de 9 modules binnen iProva ingekocht. 'iDocument' is een documentenbeheersysteem. 'iTask' is een meldsysteem voor meldingen en taken. 'iCheck' is een vragenlijstmodule waarmee vragenlijsten worden ingezet voor audits, checks, inspecties en (tevredenheid)onderzoeken. 'iProcess' is een procesmanagementsysteem waarmee processen kunnen worden gevisualiseerd en verbeterd. Meander heeft dit systeem aangeschaft ter ondersteuning van alle medewerkers binnen Meander.

Binnen de afdeling 'Kwaliteit en veiligheid' van de Meandergroep zijn vervolgens signalen gekomen dat medewerkers problemen ervaren met het gebruik van de kwaliteitsapplicatie iProva. Op basis van 'enkele' signalen in relatie tot het aantal medewerkers van Meander is dit te weinig informatie. Meander wil een systeem aanbieden dat daadwerkelijk ook als ondersteunend ervaren wordt. Daarom wil Meander door middel van een onafhankelijk onderzoek inzicht krijgen in de problemen die medewerkers ervaren binnen iProva.

Meander wenst de mogelijke problematiek inzichtelijk te krijgen. Daarnaast wenst Meander de tevredenheid m.b.t. iProva beheersbaar te krijgen. Meander wenst gerichte adviezen om het gebruikersgemak en functionaliteit van iProva te optimaliseren. De conclusies en aanbevelingen die uit dit onderzoek voortkomen, wenst Meander aan de managers van MGZL door de stagiair te laten presenteren. Op deze manier weten de managers met welke problemen medewerkers zitten. Tevens wil Meander dit onderzoek in de toekomst herhaaldelijk doen onder de medewerkers van Meander, zodat dit een continu verbeterproces is.

2.2 Managementvraag

"Hoe kan Meandergroep Zuid-Limburg van alle medewerkers binnen de organisatie het gebruiksgemak en de functionaliteit van kwaliteitsapplicatie 'iProva' inzichtelijk krijgen."

2.3 Centrale onderzoeksvraag

"Op welke wijze kan het systeem iProva geoptimaliseerd worden zodat het systeem de medewerkers van Meandergroep Zuid-Limburg ondersteund bij werkzaamheden gerelateerd aan het kwaliteitssysteem?"

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag zijn vijf deelvragen opgesteld. Deze staan in het onderzoekschema in tabel 4 uitgewerkt.

Wat? (Onderzoeksvraag)	Wat? (Deelvragen)	Wat? (Variabelen)	Over wie?	Kwalitatief of kwantitatief	Bronnen	Dataverzamelings- methode	Hoe ziet de steekproef er uit?
<i>“Op welke wijze kan het systeem iProva geoptimaliseerd worden zodat het systeem de medewerkers van Meandergroep Zuid-Limburg ondersteund bij werkzaamheden gerelateerd aan het kwaliteitssysteem?”</i>							
	1. “Hoe ervaren de medewerkers van MGZL momenteel het gebruiksgemak en functionaliteit van iProva?”	- IST - Gebruiksgemak - Functionaliteit - iProva - Medewerkers MGZL	- Enquête (Steekproef 875 medewerkers) - Interviews (Steekproef 16 medewerkers) - Observatie (iProva beheerders en medewerkers bij Meander carrousel)	- Kwantitatief - Kwalitatief	IST-SOLL-GAP ³⁶	- Enquête - Interviews - Observatieonderzoek	- Enquête, 875 verdeeld over gehele organisatie - Interviews, 16 verdeeld over gehele organisatie - Observatieonderzoek, (iProva beheerders niet-participerend en medewerkers bij Meander carrousel participerend)
	2. “Waaruit bestaat de gewenste situatie met betrekking tot het gebruik van iProva?”	- SOLL - Gebruiksgemak - Functionaliteit - iProva - Medewerkers MGZL	- Enquête (Steekproef 875 medewerkers) - Interviews (Steekproef 16 medewerkers) - Observatie (iProva beheerders en medewerkers bij Meander carrousel)	- Kwantitatief - Kwalitatief	IST-SOLL-GAP	- Enquête - Interviews - Observatieonderzoek	- Enquête, 875 verdeeld over gehele organisatie - Interviews, 16 verdeeld over gehele organisatie - Observatieonderzoek, (iProva beheerders niet-participerend en medewerkers bij Meander carrousel participerend)

³⁶ Management Platform (2014), Verandermanagement in 9 stappen. Geraadpleegd op 28 maart 2017 van, <http://managementplatform.nl/verandermanagement-in-9-stappen/17/04/2014>

	3. "Hoe kan iProva geoptimaliseerd worden zodat het in de toekomst gebruiksvriendelijk en functioneel is voor de medewerkers van MGZL?"	- Advies - iProva - Toekomst - Gebruiksvriendelijk - Functioneel - Medewerkers MGZL	- Enquête (Steekproef 875 medewerkers) - Interviews (Steekproef 16 medewerkers) - Observatie (iProva beheerders en medewerkers bij Meander carrousel)	- Kwantitatief - Kwalitatief		- Interviews - Observatieonderzoek	- Interviews, 16 verdeeld over gehele organisatie - Observatieonderzoek, (iProva beheerders niet-participerend en medewerkers bij Meander carrousel participierend)
	4. "Hoe kunnen de oorzaken van de problematiek binnen iProva overzichtelijk worden weergegeven?"	- Oorzaken - Problematiek - iProva - Overzichtelijk - Medewerkers MGZL	- Interviews (Steekproef 16 medewerkers) - Observatie (iProva beheerders en medewerkers bij Meander carrousel)	- Kwantitatief - Kwalitatief	Visgraatdiagram ³⁷	- Interviews - Observatieonderzoek	- Interviews, 16 verdeeld over gehele organisatie - Observatieonderzoek, (iProva beheerders niet-participerend en medewerkers bij Meander carrousel participierend)
	5. "Op welke wijze kan de afdeling 'Kwaliteit en Veiligheid' het gebruiksgemak en de functionaliteit van iProva herhaaldelijk onderzoeken bij de medewerkers van MGZL?"	- Gebruiksgemak - Functionaliteit - iProva - Herhaaldelijk - Medewerkers MGZL	- Interviews (Steekproef 16 medewerkers) - Observatie (iProva beheerders en medewerkers bij Meander carrousel)	- Kwantitatief - Kwalitatief	POOS-stappen ³⁸ PDCA-cyclus ³⁹	- Interviews - Observatieonderzoek	- Interviews, 16 verdeeld over gehele organisatie - Observatieonderzoek, (iProva beheerders niet-participerend en medewerkers bij Meander carrousel participierend)

Tabel 8 Onderzoekschema, Baten 2017

De deelvragen zijn gekoppeld met de variabelen en onderzoeksmethode. In tabel 5 staat een specificatie over hoe de deelvragen worden onderzocht.

³⁷ LeanSixSigmaTools (2017), Cause and effect diagram. Geraadpleegd op 31 maart 2017 van, <http://leansixsigmatools.nl/sixsigma-toolset/cause-and-effect-diagram-template>

³⁸ Webers, N.C.W., (2014). Performance behaviour. BIM media B.V: Den Haag.

³⁹ Nieuwenhuis, M.A., (2010), Wat is een PDCA of Deming cirkel. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, http://123management.nl/0/020_structuur/a212_structuur_05_processtructuur_pdca.html

Deelvragen	Onderzoeksmethode	Specificatie
“Hoe ervaren de medewerkers van MGZL momenteel het gebruiksgemak en functionaliteit van iProva?”	- <i>Enquête</i> - <i>Interviews</i> - <i>Brainstormsessie</i> - <i>Observatieonderzoek</i>	<u>Enquête</u> 1. Hoe vaak maakt u gebruik van iProva? 2. Ik kom altijd makkelijk ingelogd in iProva. 3. Ik ben tevreden over de uitleg die ik gekregen heb over het gebruik van iProva. 4. Een document/proces in iProva opzoeken is gemakkelijk. 5. Een meldformulier (MIK/MIM/Fiets/Matras etc.) invullen in iProva lukt mij gemakkelijk. 6. Het is gemakkelijk om mijn takenlijst binnen iProva bij de houden. 7. Als ik vragen heb over iProva dan vraag ik hulp aan: 8. Binnen mijn team wordt ik gestimuleerd om iProva te gebruiken. 9. De helpdesk iProva is makkelijk te bereiken. 10. Ik ben tevreden over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden als ik vragen heb. 11. Ik zie iProva als een hulpmiddel ter ondersteuning bij mijn werkzaamheden/taken. 12. Ik zou naar een iProva training gaan. 13. Stel u mag een rapportcijfer geven voor de functionaliteit van iProva, wat zou dit dan zijn? 14. Stel u mag een rapportcijfer geven voor de gebruiksvriendelijkheid van iProva, wat zou dit dan zijn?
“Waaruit bestaat de gewenste situatie met betrekking tot het gebruik van iProva?”	- <i>Interviews</i> - <i>Brainstormsessie</i> - <i>Observatieonderzoek</i>	
“Hoe kan iProva geoptimaliseerd worden zodat het in de toekomst gebruiksvriendelijk en functioneel is voor de medewerkers van MGZL?”	- <i>Enquête</i> - <i>Interviews</i> - <i>Brainstormsessie</i> - <i>Observatieonderzoek</i> - <i>Literatuuronderzoek</i>	<u>Enquête</u> 15. Heb jij een idee hoe iProva verbeterd kan worden? Indien ja, hoe?
“Hoe kunnen de oorzaken van de problematiek binnen iProva overzichtelijk worden weergegeven?”	- <i>Literatuuronderzoek</i>	
“Op welke wijze kan de afdeling ‘Kwaliteit en Veiligheid’ het gebruiksgemak en de functionaliteit van iProva herhaaldelijk onderzoeken bij de medewerkers van MGZL?”	- <i>Literatuuronderzoek</i>	

Tabel 9 Specificatie onderzoeksmethode

2.4 Doelstelling onderzoek

Het geven van concrete en passende adviezen met betrekking tot het gebruiksgemak van iProva voor alle medewerkers van Meandergroep Zuid-Limburg. Dit betreft:

- het inzichtelijk maken van de huidige situatie aan de hand van de enquête en de interviews;
- het inzichtelijk maken van de gewenste situatie aan de hand van resultaten van de metingen en interviews;
- het inzichtelijk maken van het theoretisch kader die van toepassing is op dit onderzoek.

2.5 Te leveren eindresultaten

- een advies om het gebruiksgemak van de kwaliteitsapplicatie iProva te verbeteren, dat voldoet aan de wensen, eisen en behoeften van MGZL. Dit advies komt stand door gegevens van een uitgebreid onderzoek te vertalen naar een passend advies. MGZL kan met dit advies zorgdragen voor een nog betere kwaliteit van haar dienstverlening;
- een meettool voor het meten van het gebruiksgemak en functionaliteit van iProva. MGZL wenst in de toekomst vaker de tevredenheid over het gebruiksgemak en functionaliteit van iProva te meten.

2.6 Deelresultaten

- onderzoeksopzet;
- iProva enquête resultaten;
- beoordeling (tussentijds en eindbeoordeling) door de stagementoren en stagedocent;
- verslagen van kennismakings-, tussentijdse- en eindgesprek;
- presentatie aan de managers van MGZL m.b.t. de resultaten van het onderzoek.
- weekstaten;
- ontwikkeling van competenties;

2.7 Reikwijdte

In deze paragraaf wordt de reikwijdte van het onderzoek beschreven met behulp van de GOKIT. Dit staat voor:

[G] geld: Er is door MGZL voorafgaand van dit onderzoek geen budget vastgesteld.

[O] organisatie: Bij dit onderzoek zijn er drie partijen betrokken. Een partij hiervan is de stagiair van Zuyd Hogeschool. Deze voert de volgende opdracht uit, namelijk het onderzoek naar het gebruiksgemak en functionaliteit van iProva. De resultaten van het onderzoek worden vastgelegd in een rapport. De tweede partij is Meandergroep Zuid Limburg. Tijdens dit onderzoek is MGZL de opdrachtgever, die vertegenwoordigt wordt door Emile Korver en Harrie Colaris. De derde partij is Zuyd Hogeschool, Faculteit Hotel en Facility Management, opleiding Facility Management, die vertegenwoordigt wordt door Katinka Pani-Harremán. Zuyd Hogeschool stelt enkele eisen en wensen aan de scriptie van de stagiair. Deze zijn omschreven in Stagehandleiding 2016-2017 van Zuyd Hogeschool.⁴⁰

[K] kwaliteit: De stagiair zal op vooraf afgesproken data tussentijds evalueren met stage mentoren en stage docent, de tijdplanning wordt door middel van de Gantt-chart beschreven in bijlage 3. Tijdens deze tussentijdse evaluaties worden deelresultaten en voortgang besproken.

De stageperiode en het stageverslag wordt door middel van het beoordelingsformulier van Zuyd Hogeschool beoordeeld door stagementoren en stagedocent.

[I] informatie: De benodigde informatie wordt via verschillende bronnen verkregen. Allereerst door middel van deskresearch. Verder door middel van literatuuronderzoek (theoretisch kader), referentie onderzoeken, jaarverslagen, bedrijfsadministratie, rapporten, archieven en foto's. Daarnaast door middel van fieldresearch: interviews, enquêtes en observatie.

[T] tijd: het rapport moet worden opgeleverd binnen 20 weken (van 13 februari 2017 tot 30 juni 2017). De tijdplanning is gemaakt door middel van de Gantt-chart die is opgenomen in bijlage 3.

⁴⁰ Zuyd Hogeschool. (2017). Stagehandleiding 2016-2017 Heerlen

Hoofdstuk 3. Onderzoeksmethode

In dit onderzoek wordt kwantitatief- en kwalitatief onderzoek gedaan. Kwantitatief onderzoek door middel van een enquête en kwalitatief onderzoek door middel van literatuuronderzoek, interviews, observatieonderzoek en een brainstormsessie.

3.1 Kwantitatief onderzoek

Bij kwantitatief onderzoek is het onderzoek gebaseerd op het meten van variabelen. Vervolgens wordt er een statistische analyse gedaan om tot een conclusie te komen. Kwantitatief onderzoek geeft cijfermatig inzicht in het onderzoeksprobleem.⁴¹ In dit onderzoek wordt kwantitatief onderzoek gedaan door middel van een digitale enquête.

3.1.1 Enquête

Meander heeft tussen de 5000-5500 medewerkers in dienst, de onderzoekspopulatie is 4843 medewerkers. Het kost simpelweg teveel tijd om alle medewerkers te onderzoeken, daarom is er gekozen voor een gestratificeerde steekproef te trekken voor het afnemen van enquêtes. Het voordeel van een enquête is dat een grote groep kan onderzocht worden op een gestandaardiseerde manier. Het nadeel is echter dat er een kans is op weinig respons en respondenten geneigd zijn om sociaal wenselijk te antwoorden. Een steekproef is een beperkt aantal onderzoeken, om iets te weten te komen over een grotere groep. Bij een gestratificeerde steekproef wordt de groep opgedeeld in deelpopulaties.⁴²

De grootte van de steekproef is gemeten door middel van een steekproefcalculator en komt in totaal uit op 875 medewerkers. Hierbij is uitgegaan van een respons van 70%, er wordt er een marge van 30% genomen. Dit betekent dat er 30% meer medewerkers uitgenodigd worden dan dat er nodig zijn voor de steekproef. Er worden in totaal 1138 medewerkers uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête. Een eis is dat de steekproef gelijkwaardig wordt verdeeld over het aantal clusters en locaties van Meander. Vervolgens zijn de medewerkers willekeurig geselecteerd.

De gewenste foutenmarge en het gewenste betrouwbaarheidsniveau is in overeenstemming met de opdrachtgevers vastgesteld. De foutenmarge is de positieve of negatieve afwijking die toegestaan wordt op het bekomen steekproefresultaat, de toegestane nauwkeurigheid. Het betrouwbaarheidsniveau geeft de zekerheid aan van het foutenmarge en vertelt hoe vaak het werkelijke percentage van de populatie dat een bepaald antwoord zou kiezen, binnen de foutenmarge ligt.

Steekproefcalculator	
Grootte populatie	4843
Foutenmarge	3%
Betrouwbaarheidsniveau	95%
Steekproefgrootte	875
Responsmarge	30%
Uitgenodigden	1138

Tabel 10 Steekproefcalculator, Baten 2017

⁴¹ Scribbr (2017), Kwantitatief onderzoek. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <https://www.scribbr.nl/category/onderzoeksmethoden/>

⁴² Muiswerk Educatief (2017), Steekproef. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <http://www.muiswerk.nl/mowb/?word=steekproef>

De enquête is samen met input van verschillende medewerkers van Meander ontwikkeld door de opdrachtnemer. De enquête bestaat uit totaal 14 meerkeuzevragen en 1 openvraag. De vragenlijst is opgenomen in bijlage 6.

Voor het uitnodigen van medewerkers om deel te nemen aan de enquête is het programma 'Mailchimp' gebruikt. 'Mailchimp' is een tool om e-mails te versturen en een mailinglijst te beheren. Het programma 'Google Forms' is gebruikt als surveytool en het programma 'Excel' of 'SPSS' wordt gebruikt om de resultaten te analyseren. Er is gekozen voor 'Google Forms' omdat dit een gratis programma is en resultaten makkelijk te exporteren zijn naar 'Excel' of 'SPSS'.

3.2 Kwalitatief onderzoek

Kwalitatief onderzoek is interpretatief en subjectief. Het gaat niet om feiten en cijfers, maar om de 'waarom' en 'hoe' vraag. Kwalitatief onderzoek geeft diepgaande informatie door in te gaan op achterliggende motivaties, meningen, wensen en behoeften van de onderzoeksgroep.⁴³

3.2.1 Literatuuronderzoek

Literatuuronderzoek is het verkrijgen van theoretische kennis over een onderwerp.

Literatuuronderzoek vormt de fundering waarop een onderzoek is gebouwd. Het helpt om inzicht te verkrijgen in bestaande literatuur.⁴⁴ In dit onderzoek zijn de volgende theoretische achtergronden geraadpleegd:

- **Verandertraject: IST-SOLL-GAP analyse**

Op basis van de SOLL (gewenste) situatie en de IST (huidige) situatie kan een GAP-analyse worden gemaakt. Hierin wordt geanalyseerd en vastgesteld welke elementen aangepast moeten worden om de GAP te dichten en de gewenste situatie te bereiken.⁴⁵

- **Kwaliteit model: PDCA-cyclus.**

Aan de basis van elk proces ligt een regelkring waarin permanent bewaakt wordt of het beoogde resultaat ook daadwerkelijk bereikt wordt. De meest gebruikte regelkring bij procesbesturing is de PDCA-cirkel. De PDCA-cirkel bevat de meest essentiële stappen van besturing in het algemeen en van procesbesturing in het bijzonder.⁴⁶

- **Kwaliteit model: POOS-stappen**

Als de gemeten resultaten afwijken van de gewenste, wat is dan de juiste ingreep? Om dat te bepalen, kunnen de POOS-stappen gebruikt worden.⁴⁷

- **Probleemanalyse methode: Visgraatdiagram**

Het visgraatdiagram (ook wel bekend als Ishikawadiagram) is een tool die gebruikt wordt om problemen in kaart te brengen. Deze eenvoudige methode is ontwikkeld voor het verbeteren van de processen en bijbehorende kwaliteitscontrole.⁴⁸

⁴³ Scribbr (2017), Wat is kwalitatief onderzoek. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-quantitatief-onderzoek/>

⁴⁴ Scribbr (2017), Hoe doe je deskresearch. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <https://www.scribbr.nl/scriptie-structuur/hoe-doe-je-deskresearch/>

⁴⁵ Management Platform (2014), Verandermanagement in 9 stappen. Geraadpleegd op 28 maart 2017 van, <http://managementplatform.nl/verandermanagement-in-9-stappen/17/04/2014>

⁴⁶ Nieuwenhuis, M.A., (2010), Wat is een PDCA of Deming cirkel. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, http://123management.nl/0/020_structuur/a212_structuur_05_processtructuur_pdca.html

⁴⁷ Webers, N.C.W., (2014). Performance behaviour. Den Haag: BIM media B.V.

⁴⁸ LeanSixSigmaTools (2017), Cause and effect diagram. Geraadpleegd op 31 maart 2017 van, <http://leansixsigmatools.nl/sixgma-toolset/cause-and-effect-diagram-template>

Deze onderwerpen worden in ‘Hoofdstuk 4 Theoretische achtergrond’ verder beschreven. De documentatie die ten grondslag ligt aan dit onderzoek staat weergegeven in de ‘Bronnenlijst’.

3.2.2 Brainstormsessie

Brainstormen is een methodiek om sneller, meerdere en creatievere ideeën te ontwikkelen. Een voordeel van brainstormen is dat deelnemers reageren op elkaars ideeën en maken associaties. Hierdoor wordt de creativiteit en diepgang gestimuleerd.

Een nadeel kan zijn dat er ongemotiveerde deelnemers zijn die daardoor de methode verprutsen.⁴⁹ In dit onderzoek wordt een brainstormsessie gedaan onder medewerkers van verschillende clusters. Het doel van de brainstormsessie om input te genereren met betrekking tot de vragen in de enquête. Tevens wordt er gevraagd naar knelpunten, potentiële vragen, ervaringen en speculaties van de werkvloer met betrekking tot iProva. Dit wordt vervolgens uitgewerkt door middel van een ‘Mindmap’. Mind mapping is een creatieve en logische manier van het maken van aantekeningen.⁵⁰

3.2.3 Observatieonderzoek

Bij een observatieonderzoek is er geen duidelijke gesprekspuntenlijst aanwezig. Hierbij wordt de doelgroep geobserveerd op hun feitelijke gedrag. Een voordeel is dat observatieonderzoek inzicht biedt in niet beïnvloedbaar gedrag. Een nadeel is dat er tijdens observatieonderzoek maar kleine aantallen kunnen worden bestudeerd.⁵¹

Op 12 april 2017 vindt de Meander kenniscarroussel plaats. In samenwerking met ‘Vilans’ staat het thema ‘samen op weg naar vrijheid’ centraal. Medewerkers kunnen zich inschrijven om deel te nemen aan verschillende interactieve activiteiten, met als doel Meander beter leren te kennen. De kenniscarroussel vindt plaats op het hoofdkantoor van Meander te Landgraaf. Tussen de activiteiten door zullen de medewerkers verblijven in de aankomsthal. De stagiair is gevraagd om in de hal een interactieve activiteit te bedenken die in relatie staat met het iProva onderzoek. Tijdens deze dag wil de stagiair participierend observatieonderzoek verrichten bij de medewerkers van Meander. Er zal een computer aanwezig zodat medewerkers kunnen laten zien waar problematiek ervaren wordt en zal er een presentatie gehouden worden met stellingen over iProva.

Tevens wordt er gedurende de stageperiode niet-participerend observatieonderzoek verrichten op de afdeling ‘Kwaliteit en Veiligheid’. Aangezien de stagiair op dezelfde afdeling zit als de iProva beheerders, ziet de stagiair de probleemafhandeling van de beheerders over klachten/vragen van de medewerkers binnen MGZL.

3.2.4 Interviews

In dit onderzoek worden 16 semigestructureerde interviews gedaan. Er worden 3 mannen en 13 vrouwen geselecteerd, aangezien er meer vrouwen dan mannen werkzaam zijn bij Meander.

⁴⁹ Vos de, K., (2013). Brainstormen handleiding. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <http://www.brainstorm.com/brainstormen-handleiding/>

⁵⁰ Mindmapping (2017). Mindmapping. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <http://www.mindmapping.com/nl/>

⁵¹ Business Talent Network (2015). Kwalitatieve onderzoeksmethode: observatieonderzoek. Geraadpleegd op 28 maart 2017 van, <https://scriptie.nl/scriptiehulp/kwalitatieve-onderzoeksmethoden/kwalitatieve-onderzoeksmethode-observatieonderzoek>

Tevens worden de interviews verspreid over verschillende leeftijden van deelnemers. Dit is vastgesteld in overleg met de opdrachtgevers.

In praktijk bij kwalitatief onderzoek zijn steekproeven van 12, 15 of 20 respondenten gebruikelijk. De praktijk wijst namelijk dat na 8 gesprekken bij dezelfde steekproef, weinig nieuwe dingen meer worden gehoord. In 4-8 gesprekken krijgt de interviewer 80% van de informatie binnen, maar om zekerder te zijn worden er doorgaans wat ruimere marges genomen.⁵²

Uit een gesprek tussen de opdrachtgevers en opdrachtnemer is gekozen om 16 interviews te doen. Bij de interviews wordt een algemeen interviewschema met vooropgestelde vragen ontwikkeld maar hier mag wel van worden afgeweken. Het interview dient als instrument om dieper op de antwoord keuze van de enquête in te gaan. De resultaten uit de interviews worden vervolgens geanalyseerd door middel van het visgraatdiagram.

⁵² Scholl, N., & Olivier, L., (2014). Hoeveel gesprekken en hoe selecteer ik de respondenten. *De essentie van kwalitatief onderzoek*. p. 5-10

Hoofdstuk 4 Theoretische achtergrond

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de literatuur allereerste de begrippen functionaliteit en gebruiksgemak gedefinieerd. Vervolgens wordt de IST-SOLL-GAP analyse, de PDCA-cyclus, de POOS-stappen en het visgraatdiagram beschreven.

4.1 Functionaliteit en gebruiksgemak

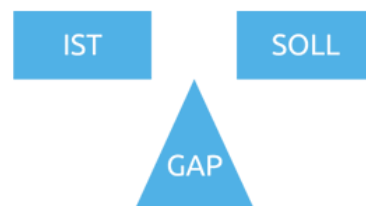
De functionaliteit en het gebruiksgemak van iProva staan centraal in dit onderzoek. In de managementvraag worden deze begrippen 'functionaliteit' en 'gebruiksgemak' benoemd. De definitie van 'functionaliteit' luidt als volgt: 'de mate waarin het systeem functioneel correct is' functioneel betekent of iets geschikt is voor een bepaalde taak of functie. Functionaliteit is objectief, het is onafhankelijk van de mening van mensen, er is geen interpretatie bij nodig.⁵³

De definitie van gebruiksgemak is: 'de eenvoud waarmee een apparaat/systeem toegepast kan worden om te doen waarvoor het is gemaakt.' Gebruiksgemak is subjectief. Dit wordt beïnvloed door de persoonlijke mening en gevoelens van iemand, dit kan voor iedereen iets anders zijn.⁵⁴

4.2 IST-SOLL-GAP analyse

De IST-SOLL-GAP analyse is een beproefde methode die in drie stappen toewerkt naar een gedegen advies:

21. IST: De huidige situatie
22. SOLL: De gewenste situatie
23. GAP: Het verschil tussen de huidige en de gewenste situatie⁵⁵

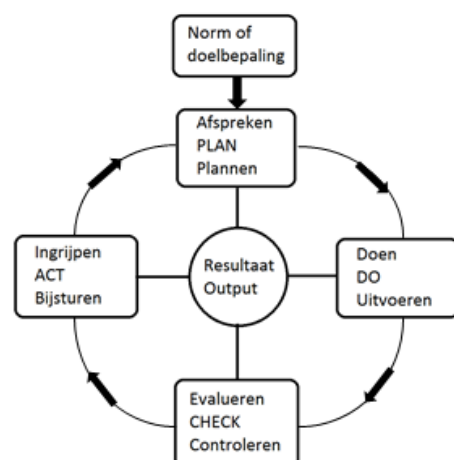


Figuur 16 IST-SOLL-GAP, Dijkhoff 2017

4.3 PDCA-cyclus

De PDCA-cyclus is de procesregelkring die groot geworden is door William Edwards Deming, die tijdens de Tweede Wereldoorlog furore maakte met zijn productie optimalisatiemethoden. De PDCA-cyclus bestaat uit de volgende stappen:

- plan: stel een plan op voor de verandering die je wilt doorvoeren.
- do: voer het plan uit zoals het is opgesteld.
- check: meet de resultaten van het plan.
- act: stel de resultaten bij op basis van de afwijking die uit de meting komt. (En ga weer verder met het plan als er een bijstelling plaats dient te vinden.)



Figuur 17 PDCA-cyclus, Webers 2014

⁵³ Encyclo (2017). ISO 9126. Geraadpleegd op 5 april van, <http://www.encyclo.nl/>

⁵⁴ Normyo (2017). Gebruiksgemak. Geraadpleegd op 5 april van, <http://www.leerwiki.nl/Gebruiksvriendelijkheid>

⁵⁵ Dijkgraaf, M. (2017). IST-SOLL-GAP analyse. Geraadpleegd op 31 maart van <https://www.way2web.nl/onze-diensten/ist-soll-gap-analyse/>

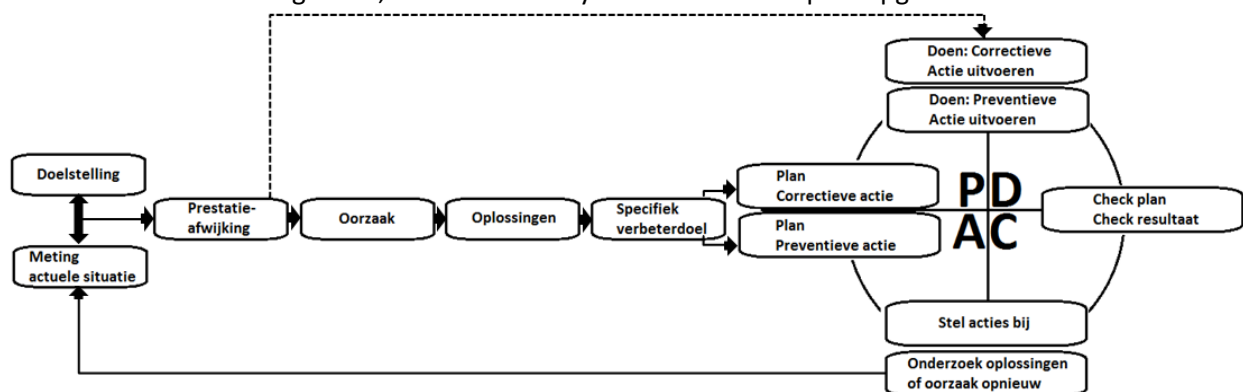
Ten eerste introduceerde Deming het model als procesmodelleerinstrument op monitoringsniveau, terwijl het model nu veelal ook op handelingsniveau wordt gebruikt om verbeteringshandelingen te optimaliseren. Maar daarvoor ontbreekt in de performance-behaviour filosofie de belangrijkste eerste stap: het bepalen van de doelwaarde. Het startpunt voor het bewaken van de standaard binnen een organisatie zijn de doelen die gehaald moeten worden. Als de doelen worden gehaald en er geen afwijking is tussen het doel en de gemeten waarde, dan is er ook geen reden om actie ondernemen want er is geen afwijking die actie vereist.

4.4 POOS-stappen

De PDCA-cyclus is bedoeld om veranderingen door te voeren en te meten of daarmee de gewenste resultaten worden behaald, om zo nodig te kunnen bijsturen. Wanneer de gemeten resultaten afwijken van de gewenste, dan kan er gebruik worden gemaakt van de POOS-stappen. POOS staat voor:

- **Prestatie-afwijking**
De afwijking, het verschil tussen de actuele waarde en de doelwaarde.
- **Oorzaak**
Waardoor, hoe vaak en waar wordt de afwijking daadwerkelijk veroorzaakt?
- **Oplossing**
Pas als de grondoorzaak is benoemd, kunnen alle mogelijke oplossingen in kaart worden gebracht. Dit zijn, op het niveau van het bewaken van de standaard, zowel correctieve acties die direct kunnen worden uitgevoerd als preventieve acties die ervoor moeten zorgen dat de afwijking zich niet meer voordoet. Uit alle mogelijke oplossingen worden de beste oplossingen gekozen.
- **Specifiek verbeterdoel**
Als de oorzaken zijn benoemd, wordt het specifieke verbeterdoel opgesteld. Hierin wordt expliciet gemaakt welke verbeterstap wordt nagestreefd. Aangezien in de meeste gevallen de afwijking tussen de actuele waarde en de doelwaarde niet in één keer overbrugd kan worden, doordat er meerdere grondoorzaken ten grondslag liggen aan de afwijking, is het verbeterdoel een (klein) onderdeel van het overbruggen van de totale kloof tussen actuele waarde en doelwaarde. Door in deze stap een specifiek doel te stellen, kan ook scherper gemeten worden of (een gedeelte van) de kloof inderdaad is overbrugd.

Als het verbeterdoel is gesteld, start de PDCA-cyclus en wordt het plan opgesteld.⁵⁶



Figuur 18 POOS stappen met PDCA-cyclus, Webers 2014

⁵⁶ Webers, N.C.W., (2014). Performance behaviour. Den Haag: BIM media B.V, p. 49-69

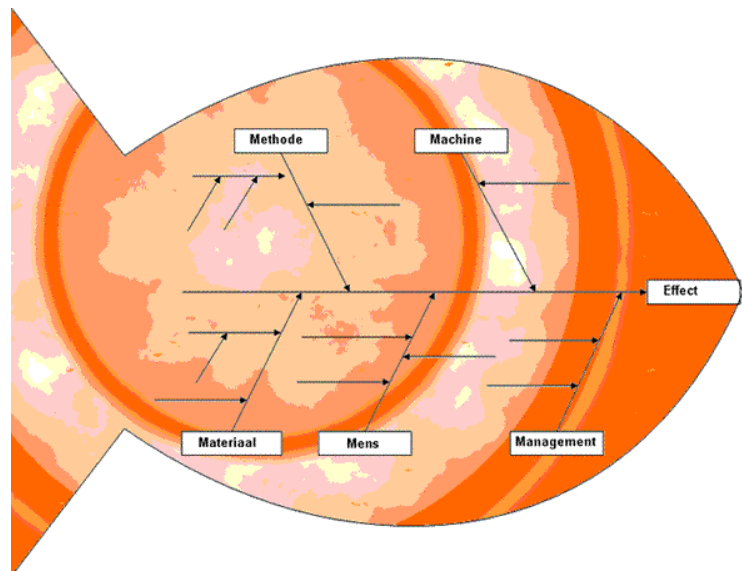
4.5 Visgraatdiagram

Ishikawa diagrammen of visgraatanalyses zijn specifiek bedoeld om de oorzaken van problemen op overzichtelijke wijze vast te stellen en te onderzoeken. Het oorzaak-gevolgdiagram visualiseert de oorzaken van het probleem heel duidelijk. In het oorzaak-gevolg wordt per categorie telkens een niveau dieper gekeken naar hoe het probleem tot stand komt.

De vijf-keer-waaromtechniek is een belangrijk hulpmiddel tijdens het opzetten van een oorzaak-gevolgdiagram. De vijf-keer-waaromtechniek in combinatie met 5xW+H (wie, wat, waar, wanneer, waarom en hoe) wordt toegepast in het trechter-tunnelmodel. Hierbij zorgt 5xW+H voor de probleemdefinitie en de vijf-keer-waaromtechniek voor de grondonderzoekanalyse. Het is geen diepgravende, maar wel een toegankelijke en gemakkelijk toe te passen methode. Het visgraatdiagram dankt zijn naam aan zijn vorm. Een visgraatdiagram verdeelt het probleem in hoofdveroorzakers, sub veroorzakers, sub-sub veroorzakers etc. In feite wordt bij het analyseren van het probleem steeds een stapje verder gegaan.

De veroorzakers van een probleem worden ingedeeld in 5 categorieën:

- mens oorzaken waaraan het menselijk handelen ten grondslag ligt
- machine oorzaken gelegen in het functioneren van machines of installaties
- materiaal oorzaken gelegen in gebruikte materialen, hulpstoffen of gereedschappen
- methode oorzaken gelegen in de werkmethode.
- management oorzaken gelegen in het leiding geven of besluiten nemen.⁵⁷



Figuur 19 Visgraatdiagram, LeanSixSigmaTools 2017

5 x waarom techniek

De “5 x waarom” methode is een eenvoudige maar zeer effectieve Six Sigma tool om de oorzaak (root-cause) van een probleem te identificeren.⁵⁸

5 x W + H techniek

De 5 x W + H techniek is een handige techniek om voldoende informatie te verkrijgen. De 5 x W + H techniek bestaat uit ‘Wie, Wat, Waar, Wanneer, Waarom en Hoe’ vragen.⁵⁹

⁵⁷ LeanSixSigmaTools (2017), Cause and effect diagram. Geraadpleegd op 31 maart 2017 van, <http://leansixsigmatools.nl/sixsigma-toolset/cause-and-effect-diagram-template>

⁵⁸ LeanSixSigmaTools (2017), 5xwaarom methode. Geraadpleegd op 28 maart 2017 van <http://leansixsigmatools.nl/2011/12/14/5-waarom-methode-5-whys/>

⁵⁹ People4process (2017), 5xW+H-formule. Geraadpleegd op 28 maart 2017 van <http://www.people4process.nl/p4p-toolbox/de-5-xw-h-methode/>

Hoofdstuk 5 Risico's

In dit hoofdstuk komen de belangrijkste risico's aan bod en welke maatregelen er worden genomen. Zowel interne als externe risico's worden beschreven. In figuur 1 staat een kleur legenda weergegeven die betrekking heeft op tabel 4 en 5.

	Hoog
	Midden hoog
	Normaal

Figuur 20 Legenda risico's, Baten 2017

5.1 Interne risico's

Tabel 7 geeft een overzicht van mogelijke interne bedreigingen ten opzichte van dit onderzoek, gevolgd door de maatregelen van de desbetreffende bedreigingen. Gevolgd is de grote van de risico's, het effect en het totale risico in procenten berekent.

Interne risico's	Maatregel	Kans	Gevolg	Total risk %
Geen rekening gehouden met mogelijke tegenvallers	Planning wordt door de stagiair aanpast en door gecommuniceerd.	5	10	50%
Verloren gegevens	De stagiair stuurt iedere week een back-up naar de e-mail	1	8	8%
Slechte planning	Planning vooraf toetsen aan stage mentrix en stagedocent	5	10	50%
Onvoldoende opdracht verdieping	Stukken tussentijds laten controleren door stage mentrix en stagedocent.	1	70	70%
Stagiair is ziek	De stagiair moet thuis aan opdracht werken	7	8	56%

Tabel 11 Interne risico's, Baten 2017

5.2 Externe risico's

In tabel 6 staan de mogelijke externe bedreigingen ten opzichte van dit onderzoek, gevolgd door de maatregelen van de desbetreffende bedreigingen. Gevolgd is de grote van de risico's, het effect en het totale risico in procenten berekent.

Externe risico's	Maatregel	Kans	Gevolg	Total risk %
Onvoldoende medewerking vanuit medewerkers/stage bedrijf	Er volgt een gesprek met stagiair, stagedocent en stage mentrix	7	10	70%
Onjuiste informatie verkregen via fieldresearch	De stagiair raadpleegt meerdere bronnen	4	10	40%
De onderzoek grenzen zijn niet duidelijk in kaart gebracht	De onderzoek grenzen worden gecontroleerd met de stage mentoren	3	10	30%

Tabel 12 Externe risico's, Baten 2017

Hoofdstuk 6 Planning

In dit hoofdstuk worden de verschillende fasen in het onderzoek beschreven. Daarnaast wordt een Work Breakdown Structure en de Gantt-chart weergegeven.

6.1 Fasering

Een onderzoek is in de volgende fasen te verdelen: onderzoeksplan, onderzoek, analyse, conclusies en aanbevelingen.

Onderzoeksplan

Tijdens deze fase wordt kennisgemaakt met de organisatie. Er wordt d.m.v. deskresearch zoveel mogelijk informatie over de organisatie verzameld. Dit wordt o.a. gedaan door het bestuderen van de website, jaarverslagen, gesprekken en het bijwonen van vergaderingen. De opdrachtgever maakt in deze fase de opdracht en geeft de stagiair de benodigde informatie voor het onderzoek. Tevens wordt de steekproef vastgesteld. De laatste handeling in deze fase is het maken van een onderzoeksopzet.

Onderzoek

Tijdens deze fase wordt het onderzoek uitgevoerd.

- Kwantitatief onderzoek: Een enquête over de functionaliteit en het gebruiksgemak van iProva wordt aan de medewerkers gestuurd. Deze enquête wordt door de stagiair via het programma 'Google Forms' ontwikkeld.⁶⁰
- Kwalitatief onderzoek: Er wordt in deze fase literatuuronderzoek, een brainstormsessie en observatieonderzoek gedaan.

Analyse

In deze fase zal de stagiair de resultaten van de enquête verwerken. Dit wordt gedaan door middel Google Forms en Excel/SPSS. Vervolgens zullen na deze analyse nog 16 personen worden geïnterviewd om dieper in te gaan op de antwoordkeuze.

Conclusie

In deze fase worden de IST-SOLL situatie met het theoretische kader vergeleken. Conclusies worden getrokken en beargumenteerd.

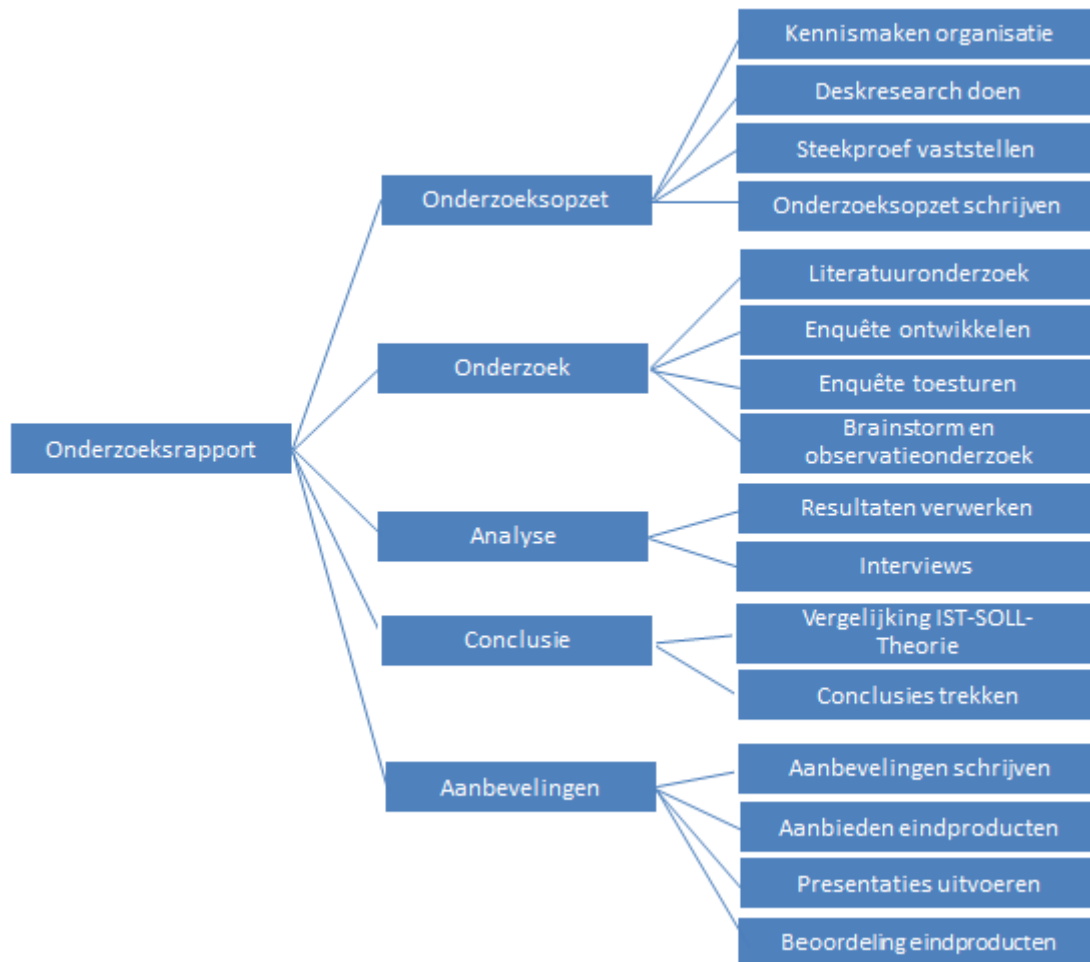
Aanbevelingen

In deze fase worden aanbevelingen gedaan naar de organisatie. Tevens wordt in deze fase het concept rapport ingeleverd. Nadat hier feedback op is gekregen wordt het onderzoek afgerond met een definitief rapport. Dit rapport wordt overhandigd aan de stagedocent en stagementoren. Tevens geeft de stagiair in deze fase twee presentaties aan de managers van Meander en aan de stagementoren en stagedocent. De stagiair krijgt hiervoor ook een eindbeoordeling.

⁶⁰ Bas Swaen (2015), *De drie meest gebruikte enquêtetools*. Geraadpleegd op 16 februari 2017 van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/de-drie-meest-gebruikte-enquetetools/>

6.2 Work Breakdown Structure

Om het onderzoeksresultaat te bereiken, moet er veel gedaan en opgeleverd worden. In de Work Breakdown Structure is het onderzoek opgedeeld in de verschillende deelproducten die opgeleverd moeten worden. Deze is terug te vinden in figuur 6.



Figuur 21 Work Breakdown Structure, Baten 2017

6.3 Gantt-chart

Een Gantt-chart is een staafdiagram en geeft de structuur en tijdsplanning van een onderzoek weer. De Gantt-chart is een hulpmiddel voor timemanagement voor dit onderzoek. De Gantt-chart is opgenomen in bijlage 3.

Hoofdstuk 7 Taken en verantwoordelijkheden

In dit hoofdstuk worden de taken en verantwoordelijkheden beschreven.

7.1 Taken en verantwoordelijkheden

In deze paragraaf worden de taken en verantwoordelijkheden van de stagiair beschreven.

- Voorgangsbewaking
- Informatievoorziening
- Deadlines behalen
- Afspraken nakomen

Voortgangsbewaking

Het is belangrijk dat de voortgang van het onderzoek bewaakt wordt. Het is van belang dat het onderzoek op tijd afgerond is. Wanneer de stagiair de voortgang goed bewaakt, worden vertragingen tijdens het onderzoek voorkomen.

Informatievoorziening

Om tot het gewenste eindresultaat te komen, is het van belang dat de stagiair over de juiste informatie beschikt. De stagiair kan informatie verzamelen door middel van deskresearch en fieldresearch.

Deadlines behalen

Het is belangrijk dat de gestelde deadlines behaald worden. Zo moet vertraging in het onderzoek voorkomen worden.

Afspraken nakomen

De stagiair moet de gemaakte afspraken nakomen. Dit zorgt voor een goed verloop van het onderzoek. Wanneer afspraken niet worden nagekomen, volgen er consequenties voor de stagiair, maar ook voor het verloop van het onderzoek.

Naast bovenstaande punten zijn er ook nog van de andere betrokken partijen taken en verantwoordelijkheden opgenomen. Deze zijn opgenomen in de Stagehandleiding 2016-2017 van Zuyd Hogeschool. Deze zijn terug te vinden in bijlage 5 'Taken en verantwoordelijkheden betrokken partijen'.

Bronnenlijst

De documentatie die ten grondslag ligt aan dit onderzoek bestaat uit de volgende zaken:

Literatuur

- Webers, N.C.W., (2014). Performance behaviour. Den Haag: BIM media B.V, p. 49-69
- Boomsma, S., & Borrendam, van A., (2002). Kwaliteit van dienstverlening. Deventer: Kluwer, p. 154-165
- Boer, M., (2012). Handboek voor de interne communicatiespecialist. Groningen: Noordhoff, p. 38
- Brinkman J., (2011). Cijfers spreken. Groningen: Noordhoff, p. 61-100

Brondocumenten

- Roger Ruijters. (2017). Organogram Meandergroep. Landgraaf
- Harriet Blaas. (2012). Visie / Missie / Meander Manieren - Gedragscode - Producten – MGZL. Landgraaf
- Roger Ruijters en Jos Merx. (2016). Jaarverslag 2015 MGZL. Landgraaf
- Zuyd Hogeschool. (2017). Stagehandleiding 2016-2017. Heerlen
- Scholl, N., & Olivier, L., (2014). Hoeveel gesprekken en hoe selecteer ik de respondenten. De essentie van kwalitatief onderzoek. p. 5-10

Websites

- Meandergroep (2016), Over Meander. Geraadpleegd op 13 februari 2017 van <http://www.meandergroep.com/>
- Bas Swaen (2017), Hoe maak ik een onderzoeksopzet. Geraadpleegd op 13 februari 2017 van <https://www.scribbr.nl/starten-met-je-scriptie/onderzoeksopzet/>
- IProva (2016), Home. Geraadpleegd op 13 februari 2017 van <https://www.iProva.com/>
- Google Forms (2017), Formulieren maken. Geraadpleegd op 15 februari 2017 van <https://www.google.nl/intl/nl/forms/about/>
- Bas Swaen (2015), De drie meest gebruikte enquêtetools. Geraadpleegd op 16 februari 2017 van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/de-drie-meest-gebruikte-enquetetools/>
- Bas Swaen (2016), Kwalitatief vs. Kwantitatief onderzoek. Geraadpleegd op 16 februari 2017 van <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-kwantitatief-onderzoek/>
- Rasoft. Inc.(2013), Steekproefcalculator. Geraadpleegd op 17 februari 2017 van <http://www.steekproefcalculator.com/steekproefcalculator.htm>
- Management Platform (2014), Verandermanagement in 9 stappen. Geraadpleegd op 28 maart 2017 van, <http://managementplatform.nl/verandermanagement-in-9-stappen/17/04/2014>
- LeanSixSigmaTools (2017), Cause and effect diagram. Geraadpleegd op 31 maart 2017 van, <http://leansixsigmatools.nl/sixgma-toolset/cause-and-effect-diagram-template>
- Nieuwenhuis, M.A., (2010), Wat is een PDCA of Deming cirkel. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, http://123management.nl/0/020_structuur/a212_structuur_05_processtructuur_pdca.html
- Scribbr (2017), Kwantitatief onderzoek. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <https://www.scribbr.nl/category/onderzoeksmethoden/>

- Muiswerk Educatief (2017), Steekproef. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <http://www.muiswerk.nl/mowb/?word=steekproef>
- Scribbr (2017), Wat is kwalitatief onderzoek. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-kwantitatief-onderzoek/>
- Scribbr (2017), Hoe doe je deskresearch. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <https://www.scribbr.nl/scriptie-structuur/hoe-doe-je-deskresearch/>
- Management Platform (2014), Verandermanagement in 9 stappen. Geraadpleegd op 28 maart 2017 van, <http://managementplatform.nl/verandermanagement-in-9-stappen/17/04/2014>
- Vos de, K., (2013). Brainstormen handleiding. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <http://www.brainssstorm.com/brainstormen-handleiding/>
- Mindmapping (2017). Mindmapping. Geraadpleegd op 27 maart 2017 van, <http://www.mindmapping.com/nl/>
- Business Talent Network (2015). Kwalitatieve onderzoeksmethode: observatieonderzoek. Geraadpleegd op 28 maart 2017 van, <https://scriptie.nl/scriptiehulp/kwalitatieve-onderzoeksmethoden/kwalitatieve-onderzoeksmethode-observatieonderzoek>
- Dijkgraaf, M. (2017). IST-SOLL-GAP analyse. Geraadpleegd op 31 maart van <https://www.way2web.nl/onze-diensten/ist-soll-gap-analyse/>
- LeanSixSigmaTools (2017), 5xwaarom methode. Geraadpleegd op 28 maart 2017 van <http://leansixsigmatools.nl/2011/12/14/5-waarom-methode-5-whys>
- People4process (2017), 5xW+H-formule. Geraadpleegd op 28 maart 2017 van <http://www.people4process.nl/p4p-toolbox/de-5-xw-h-methode/>
- Mailchimp (2017), Mailinglist. Geraadpleegd op 17 maart 2017 van <https://mailchimp.com/>
- Encyclo (2017). ISO 9126. Geraadpleegd op 5 april van, <http://www.encyclo.nl/lokaal/10964>
- Normyo (2017). Gebruiksgemak. Geraadpleegd op 5 april van, <http://www.leerwiki.nl/Gebruiksvriendelijkheid>

Bijlagen

Bijlage 1: Organogram

Bijlage 2: Locaties MGZL

Bijlage 3: Gantt-chart

Bijlage 4: Steekproefcalculator

Bijlage 5: Taken en verantwoordelijkheden betrokken partijen

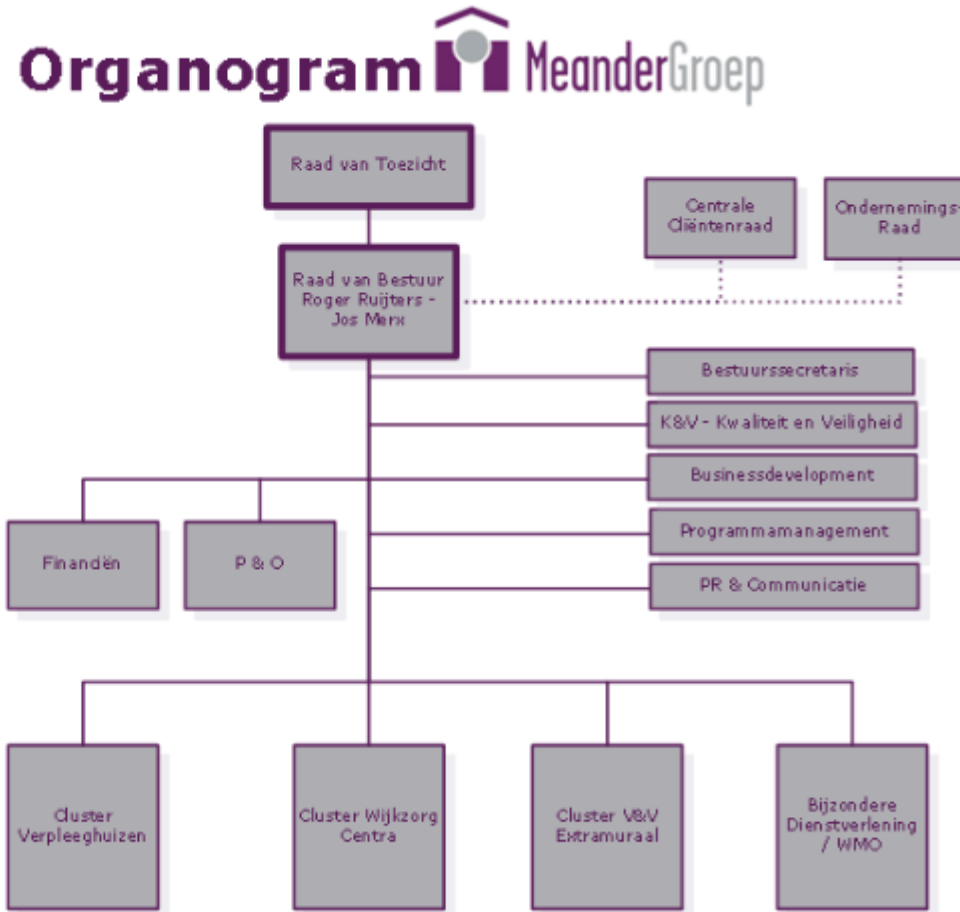
Bijlage 6: Vragenlijst enquête

Bijlage 1 Organogram

Legenda

Hierarchisch —————

Functioneel - - - - -



Figuur 22 Organogram, Ruijters 2017

Bijlage 2 Locaties MGZL

Wijkzorgcentra

Gemeente Kerkrade

- Wijkzorgcentrum Firenschat
- Zorgcentrum Hoog Anstel
- Wijkzorgcentrum Laethof
- Wijkzorgcentrum Kapelhof
- Zorgcentrum Vroenhof
- Wijkzorgcentrum Kling Nullet

Gemeente Simpelveld

- Wijkzorgcentrum Bocholtz
- Gemeente Landgraaf
- Wijkzorgcentrum Dokter Calshof
- Wijkzorgcentrum Heereveld

Groepswoningen voor dementerenden

Gemeente Brunssum

- Barbara Hoes

Gemeente Landgraaf

- Heiveld zorgbungalows

Gemeente Simpelveld

- Rode Beuk

Gemeente Gulpen-Wittem

- Wijkzorgcentrum Eschveld

Verpleeghuizen

Gemeente Kerkrade

- Verpleeghuis Hamboskliniek
- Verpleeghuis Lückerheide

Gemeente Landgraaf

- Verpleeghuis De Dormig

Logeerverblijf

Gemeente Kerkrade

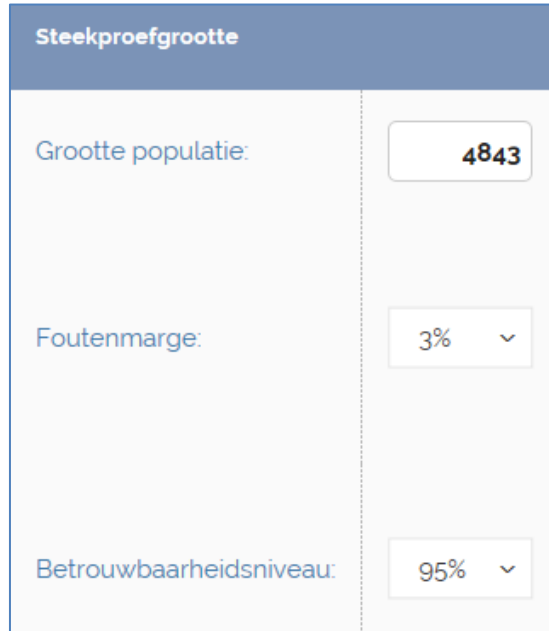
- Logeerhuis Parkstad

Bijlage 3 Gantt-chart

[illegible]

Bijlage 4 Steekproefcalculator

Het respons van de enquête moet minimaal 875 medewerkers zijn verdeeld over de verschillende clusters en locaties. In verband met haalbaarheid worden 16 van de 875 geënquêteerden geïnterviewd om dieper in te gaan op de antwoordkeuze van de enquête.



Steekproefgrootte	
Grootte populatie:	4843
Foutenmarge:	3% ▼
Betrouwbaarheidsniveau:	95% ▼

Figuur 23 Steekproefcalculator, Baten 2017

De gehele populatie is 4843, dit is 100%. De medewerkers zijn verdeeld in verschillende clusters, de aantallen staan in de tabel weergegeven. De steekproef is gebaseerd op de zelfde percentages als de verdeling van de populatie. Er wordt uitgegaan van 70% respons, er worden 1138 medewerkers uitgenodigd. Het volledige overzicht staat in tabel 7 weergegeven.

Foutenmarge

Dit is de positieve of negatieve afwijking die toegestaan wordt op het bekomen steekproefresultaat. Stel dat tijdens het steekproefonderzoek 40% van de respondenten positief antwoordt op een bepaalde stelling, dan is er bij een foutenmarge van 3% de zekerheid tussen de 37% en 43%.

Betrouwbaarheidsniveau

Het betrouwbaarheidsniveau geeft de zekerheid aan van de foutenmarge, en vertelt m.a.w. hoe vaak het werkelijke percentage van de populatie dat een bepaald antwoord zou kiezen, binnen de foutenmarge ligt. In marktonderzoek worden de foutenmarges over het algemeen berekend op een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dit betekent dat een onderzoeksuitkomst in 19 van de 20 gevallen conform de realiteit is.

De foutenmarge en het betrouwbaarheidsniveau zijn samen met Meandergroep Zuid-Limburg vastgesteld.

GROEP	POPULATIE	STEEKPROEF	UITGENODIGDEN
Financiën			
Financiën	109	19	26
SUBTOT.	109	19	26
P&O			
Afdeling P&O	55	10	13
HRM Flex en oproeppool	813	147	191
SUBTOT.	868	157	204
Bestuur			
Bestuur	27	5	6
SUBTOT.	27	5	6
Cluster verpleeghuizen			
De Dormig (incl. Barbarahoes)	123	22	29
Heiveld	49	9	12
Hamboskliniek	217	39	51
Luckerheide	285	52	66
Medische dienst verpleeghuizen	16	3	4
Paramedische dienst verpleeghuizen	58	10	14
SUBTOT.	748	135	176
Cluster wijkzorg centra			
Wijkzorg Bochooltz/Simpelveld	80	14	19
Wijkzorg Dr. Calshof	76	14	18
Wijkzorg Firenschat	131	24	31
Wijkzorg Heereveld	143	26	34
Wijkzorg Hoog Anstel	45	8	11
Wijkzorg Kapelhof	67	12	15
Wijkzorg Kling Nullet	48	9	11
Wijkzorg Laethof	79	14	18
Wijkzorg Vroenhof	38	7	9
SUBTOT.	707	128	166
Cluster V&V extramuraal			
MTH Palliatief & Hospice	29	5	7
Ketenzorg dementie	20	4	5
V&V indirect	35	6	8
Kerkrade	154	28	36
Landgraaf	155	28	36
Simpelveld/Bochooltz	44	8	10
Heerlen/Nuth/Voerendaal	360	65	85
Brunssum/Onderbanken	98	18	23
SUBTOT.	895	162	210
Bijzondere dienstverlening/WMO			
MaDi	22	4	5
JGZ	75	13	18
CIZOP	13	2	3
Zorg-/klantenservice	18	3	4
GTB/PTB	70	13	18
HbH Kerkrade	253	46	59
HbH Landgraaf	161	29	38
HbH Nuth/Voerendaal	108	20	26
HbH Brunssum/Onderbanken	160	29	38
HbH Heerlen	487	88	112
HbH Westelijke mijnstreek	52	9	12
HbH Simpelveld/Bochooltz	45	8	11
Directie HbH	25	5	6
SUBTOT.	1489	269	350
TOTAAL	4843	875	1138

Tabel 7 Berekening steekproef. Baten (2017)

Bijlage 5 Taken en verantwoordelijkheden betrokken partijen

De stage verlenende organisatie

- formuleert een stageopdracht of kernactiviteiten voor aanvang van de stage. Deze stageopdracht moet als beroepstaak – of onderdeel daarvan - betiteld kunnen worden;
- selecteert een stagiair;
- maakt met de stagiair afspraken over de producten die de stagiair aan het einde van de stage aan de organisatie oplevert. Deze producten dienen tevens als bewijsstuk voor de beoordelaars;
- maakt met de stagiair afspraken over werktijden en overige arbeidsvoorwaarden en legt deze afspraken in een stagecontract vast.

De stagementor

- neemt kennis van de stagehandleiding;
- geeft daar waar nodig informatie over de stageopdracht of kernactiviteit;
- zorgt voor een introductieprogramma;
- neemt deel aan stagebezoeken;
- maakt (al dan niet telefonisch) kennis met de stagedocent voorafgaand aan of in de 1^e week van de stage;
- houdt wekelijks een voortgangsgesprek met de stagiair waarin feedback wordt gegeven. Zo nodig wordt de stageopdracht(-en) of kernactiviteit bijgestuurd;
- is medebeoordelaar halverwege de stage en aan het eind van de stage;
- evalueert de stage middels het digitale evaluatieformulier

De stagiair

- maakt een goed beredeneerde keuze voor het type stageopdracht(en) of kernactiviteit(en) die hij tijdens de stage wil uitvoeren ;
- maakt gebruik van het actuele stageaanbod van Bureau Externe Betrekkingen overzicht stages of werft zelfstandig een stageplaats;
- voert met een van de medewerkers van het stagebureau een gesprek over het kiezen van een geschikte stageplek;
- solliciteert bij het stage biedende bedrijf;
- formuleert in samenspraak met de stagementor zijn stageopdracht(en) of kernactiviteit(en);
- levert een voorstelformulier stage in;
- informeert de stagementor van de organisatie over de inhoud van deze stagehandleiding;
- draagt zorg voor een, door alle partijen, ondertekend stagecontract;
- voldoet voor de daadwerkelijke aanvang van de stage aan de stage- instroomeis (zie Onderwijs- en examenregeling: OER);
- denkt over zijn na over zijn begeleiding, over verwachtingen en behoeften;
- denkt na over te ontwikkelen competenties;
- denkt na over de planning van de stage;
- legt *in geval van een derdejaars stage* een plan van aanpak voor aan de stagementor en stagedocent uiterlijk 3 weken na aanvang van de stage;
- geeft a.d.h.v. het plan van aanpak ook aan op basis van welke producten en leerbewijzen de beoordeling gaat plaatsvinden;
- legt *in geval van een vierdejaars stage* een onderzoeksopzet voor aan de stagedocent uiterlijk drie weken na aanvang van de stage;
- neemt deel aan een wekelijks overleg met de mentor;
- neemt *in geval van een vierdejaars stage* deel aan de opstart dag van de stage;

- neemt deel aan de terugkomdag(en) van de opleiding;
- verstuurt wekelijks de weekstaten naar de stagementor en naar de stagedocent;
- zorgt voor het tijdig aanleveren van producten en leerbewijzen t.b.v. de stagebeoordeling;
- zorgt voor een presentatie over de stagevoortgang halverwege de stage (tijdens bezoek, telefonisch of via skype);
- neemt deel aan het stagebezoek aan het begin van de stage en aan het afrondende stagebezoek; de stagiair zorgt voor de uitnodiging, vervult tijdens het gesprek de rol van voorzitter en communiceert na afloop de gemaakte afspraken met stagementor en stagedocent;
- verstuurt per email de 'stageplek info' naar Bureau Externe Betrekkingen in de laatste week van de stage;
- stuurt in week 18 één START formulier voor feedback naar de stagedocent;
- verstuurt *in geval van een vierdejaars stage* per email zijn scriptie naar Bureau Externe Betrekkingen in de laatste week van de stage;
- evalueert de stage middels het digitale evaluatieformulier studenten

De stagedocent

- oriënteert zich op de stageplaats;
- neemt contact op met de stagiair na toewijzing van de stagiair door bureau externe betrekkingen,;
- neemt contact op met de stagementor om kennis te maken als de stagementor nieuw is voor de stagedocent;
- legt een stagebezoek af aan het begin van de stage. Tijdens dit bezoek vindt afstemming plaats over de stage-inhoud en de begeleiding;
- legt een stagebezoek af op het einde van de stage;
- besluit in samenspraak met de stagementor in welke vorm het tussentijdse stagebezoek wordt afgelegd (bezoek, skype, telefonisch);
- informeert bij aanvang van *stages buiten Nederland* de stagiair en stagementor of er daadwerkelijk een stagebezoek plaatsvindt of dat alle contactmomenten via telefoon of andere communicatiekanalen verlopen;
- beoordeelt *in geval van een derdejaars stage* het plan van aanpak en de daarin vermelde op te leveren producten, die als leerbewijzen gaan dienen;
- beoordeelt *in geval van een vierdejaars stage* het onderzoeksopzet samen met een collega-stagedocent;
- neemt de weekstaten door en neemt contact op indien hij, de stagiair of de stagementor dat wensen;
- bewaakt het niveau van de stage, zowel in kwantitatieve als kwalitatieve zin;
- neemt *in geval van een vierdejaars stage* deel aan de opstart dag;
- neemt deel aan de terugkomdagen;
- kan als vakinhoudelijk docent worden geraadpleegd door alle stagiairs;
- is medebeoordelaar halverwege de stage en aan het einde van de stage;
- levert de stagebeoordeling in bij **Bureau Onderwijs**;
- vult de competentiekaart van de stagiair in en levert de originele competentiekaart samen met de stagebeoordeling in bij Bureau Onderwijs;
- voorziet één aangeleverd START formulier van feedback;
- evalueert de stage middels het digitale evaluatieformulier stages docenten
- begeleidt de stagiaire gedurende de aangegeven stageperiode met uitzondering van de door de opleiding vastgestelde vakantieperiodes.

Het Bureau Externe Betrekkingen

- onderhoudt relaties met stage verlenende organisaties en benadert deze om stagewensen te inventariseren;
- geeft aan alle partijen informatie over deze stagehandleiding en verstrekt, indien noodzakelijk, aanvullende informatie;
- biedt stageopdrachten aan voor belangstellende studenten;
- beoordeelt het kwaliteitsniveau van binnengekomen stageopdrachten in samenwerking met het profiel;
- wijst 2 weken voorafgaand aan de start van de stage de stagedocent toe;
- organiseert de opstart dag en terugkomdag(en);
- organiseert en analyseert evaluaties van zowel student, stagedocent als mentor;
- is aanspreekpunt in probleemsituaties.⁶¹

⁶¹ Zuyd Hogeschool. (2017). Stagehandleiding 2016-2017 Heerlen

Bijlage 6 Vragenlijst enquête

1. Hoe vaak maakt u gebruik van iProva?

- 1 = Regelmatig (1-2 in de week)*
- 2 = Soms (1-2 in de maand)*
- 3 = Zelden (1-2 in de 3 maanden)*
- 4 = Ik heb nog nooit gebruik gemaakt van iProva*

2. Ik kom altijd makkelijk ingelogd in iProva.

- 1 = helemaal mee oneens*
- 2 = mee oneens*
- 3 = mee eens*
- 4 = helemaal mee eens*
- 5 = Ik ben nog nooit ingelogd in iProva*

3. Ik ben tevreden over de uitleg die ik gekregen heb over het gebruik van iProva.

- 1 = helemaal mee oneens*
- 2 = mee oneens*
- 3 = mee eens*
- 4 = helemaal mee eens*

4. Een document/proces in iProva opzoeken is gemakkelijk.

- 1 = helemaal mee oneens*
- 2 = mee oneens*
- 3 = mee eens*
- 4 = helemaal mee eens*
- 5 = Weet ik niet*

5. Een meldformulier (MIK/MIM/Fiets/Matras etc.) invullen in iProva lukt mij gemakkelijk.

- 1 = helemaal mee oneens*
- 2 = mee oneens*
- 3 = mee eens*
- 4 = helemaal mee eens*
- 5 = Weet ik niet*

6. Het is gemakkelijk om mijn takenlijst binnen iProva bij de houden.

- 1 = helemaal mee oneens*
- 2 = mee oneens*
- 3 = mee eens*
- 4 = helemaal mee eens*
- 5 = Weet ik niet*

7. Als ik vragen heb over iProva dan vraag ik hulp aan:

- 1 = Mijn directe collega's*
- 2 = Mijn manager*
- 3 = iProva helpdesk*
- 4 = Ik vraag geen hulp*

8. Binnen mijn team wordt ik gestimuleerd om iProva te gebruiken.

- 1 = helemaal mee oneens
- 2 = mee oneens
- 3 = mee eens
- 4 = helemaal mee eens

9. De helpdesk iProva is makkelijk te bereiken.

- 1 = helemaal mee oneens
- 2 = mee oneens
- 3 = mee eens
- 4 = helemaal mee eens
- 5 = Weet ik niet

10. Ik ben tevreden over de ondersteuning die de iProva beheerders bieden als ik vragen heb.

- 1 = helemaal mee oneens
- 2 = mee oneens
- 3 = mee eens
- 4 = helemaal mee eens
- 5 = Weet ik niet

11. Ik zie iProva als een hulpmiddel ter ondersteuning bij mijn werkzaamheden/taken.

- 1 = helemaal mee oneens
- 2 = mee oneens
- 3 = mee eens
- 4 = helemaal mee eens

12. Ik zou naar een iProva training gaan.

- 1 = helemaal mee oneens
- 2 = mee oneens
- 3 = mee eens
- 4 = helemaal mee eens

13. Stel u mag een rapportcijfer geven voor de functionaliteit van iProva, wat zou dit dan zijn?

1 t/m 10

14. Stel u mag een rapportcijfer geven voor de gebruiksvriendelijkheid van iProva, wat zou dit dan zijn?

1 t/m 10

15. Heb jij een idee hoe iProva verbeterd kan worden? Indien ja, hoe?