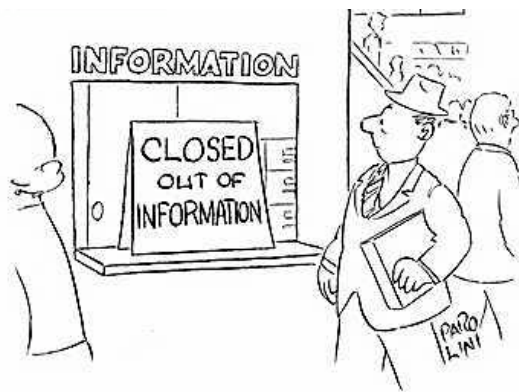


Bijlagen

‘Denk groot, begin klein.’

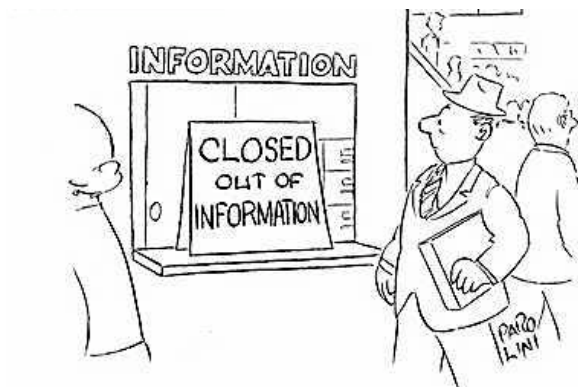
“Een advies over de integratie van een servicedesk bij de traditionele receptie, met een effectieve, efficiënte en kwalitatieve verbetering van de dienstverlening als doel”.



Naam: Ferry van Deutekom
Klas: Flits 3B
Datum: September 2008

‘Denk groot, begin klein.’

“Een advies over de integratie van een servicedesk bij de traditionele receptie, met een effectieve, efficiënte en kwalitatieve verbetering van de dienstverlening als doel”.



Auteur:	Ferry van Deutekom
Studentnummer:	20052853
Jaar van uitgave:	2008
Begeleider:	Dhr. S. Doeleman
Opdrachtgever:	Zorgaanbieder Stichting Eykenburg Kruisbessenstraat 12 2564 VD Den Haag
Opleiding:	Facility Management Haagse Hogeschool Academie voor FM Johanna Westerdijkplein 75 2521 CD Den Haag
Docent begeleider:	Dhr. R. Bonthond
Medebeoordelaar:	Dhr. H. de Bruijn
Afstudeerperiode:	Februari 2008 – November 2008
Plaats en datum:	Den Haag, september 2008

Inhoudsopgave:

Bijlage 1: FME-model	1
Bijlage 2: Vragenlijst FME-model	3
Bijlage 3: Organogrammen.....	14
Bijlage 4: AWBZ	15
Bijlage 5: WMO	15
Bijlage 6: Wat is kwaliteit?	16
Bijlage 7: Servicedesk	17
Bijlage 8: Kritische succesfactoren van een servicedesk	19
Bijlage 9: Klantenmanagement in de ontwikkelingsfases:	22
Bijlage 10: HKZ.....	23
Bijlage 11: Grafische weergave FME-extern.....	24
Bijlage 12: Communicatiestromen verwerkt in schema's	25
Bijlage 13: Grafische weergave van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van producten en diensten.....	27
Schoonmaak:	28
Technische dienst:.....	29
Restaurant:.....	30
ICT:	31
Reservering van ruimte met en zonder extra faciliteiten:.....	32
Keuken/ voeding:	34
Linnenbewassing:	35
Processen bij nieuw personeel:.....	36
Aanvraag kantoorbenodigdheden:	37
Bijlage 14: Samenvatting observaties en interviews receptionisten.....	38
Vragen die tijdens de diepte-interviews	40
Observatieschema's receptie	41
Bijlage 15: Samenvatting externe interviews	42
Bijlage 16: De servicedesk bij het zorgkruispunt.....	45
Bijlage 17: Projectteams.....	46
Bijlage 18: Grafische tijdlijn prioriteiten.....	48
Bijlage 19: PDC's	49
Bijlage 20: Implementatieschema receptie:.....	50
Bijlage 21: Kostenbegroting	51
Bijlage 22: Financiële baten	55
Bijlage 22.1	57
Bijlage 22.2 Baten ontwikkelingsfase 2	58
Bijlage 23: Interviews management.....	59

Bijlage 1: FME-model

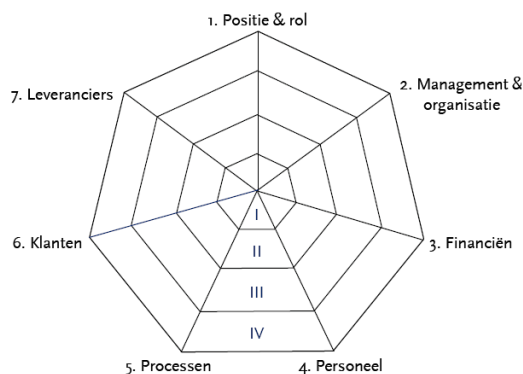
Het FME-model¹ leent zich om een duidelijk en inzichtelijke zowel schriftelijke als grafische weergave te geven van een facilitair bedrijf in de huidige situatie en gewenste situatie. Dit model is afgeleid van het INK-model en toegespitst op facilitaire organisaties. De volgende punten worden getoetst in dit model:

- ✓ Positie en rol
- ✓ Management en organisatie
- ✓ Financiën
- ✓ Personeel
- ✓ Processen
- ✓ Klanten
- ✓ Leveranciers

De resultaten van de vragen moeten uiteindelijk worden ingevuld in een berekeningsschema, zie einde bijlage 2. De uitkomst van de vragen per succesfactor kan zich in 4 ontwikkelingsfasen verkeren, deze moeten als volgt worden afgelezen.

- ✓ Fase 1: gemiddelde 1 – 1,5
- ✓ Fase 2: gemiddelde 1,6 – 2,5
- ✓ Fase 3: gemiddelde 2,6 – 3,5
- ✓ Fase 4: gemiddelde 3,6 – 4

Deze uitkomsten moeten per succesfactor in het spinnenweb, figuur onderstaand, worden ingevuld. Dit geeft uiteindelijk een grafische weergave van de huidige en gewenste situatie.



Een organisatie kan uiteindelijk, in 4 verschillende typeringen, worden onderscheiden. Deze staan gelijk aan de verschillende ontwikkelingsfasen zoals vermeld in de theoretische onderbouwing:

- | | | |
|--|---|----------------------------------|
| 1. De vaardige facilitaire organisatie | - | Productgeoriënteerde organisatie |
| 2. De introverte facilitaire organisatie | - | Procesgeoriënteerde organisatie |
| 3. De extroverte facilitaire organisatie | - | Klantgeoriënteerde organisatie |
| 4. De ondernemende facilitaire organisatie | - | Ketengeoriënteerde organisatie |

De vaardige facilitaire organisatie:

De facilitaire organisatie is uitvoerend gericht, veelzijdig in het leveren van diensten en hulpvaardig. De moederorganisatie ervaart de facilitaire dienstverlening als vanzelfsprekend. De facilitaire organisatie is onzichtbaar in de moederorganisatie gepositioneerd.

De introverte facilitaire organisatie:

De facilitaire organisatie is gericht op beheersing en denkt vanuit eigen producten- en dienstenaanbod. Zij is binnen de moederorganisatie een goed gestructureerde interne leverancier van facilitaire diensten en reageert op vragen van klanten om deze vervolgens om te zetten in facilitaire producten en diensten.

De extroverte facilitaire organisatie:

¹ Boek: Berenschot Osborne, Handleiding Facility Management Excellence Model – Een model voor de positiebepaling van de facilitaire organisatie op weg naar Excellence, Utrecht, 2002

De facilitaire organisatie is loyaal ten opzichte van de moederorganisatie. Zij is duidelijk bezig met wat haar klanten vinden of wensen ten aanzien van de facilitaire dienstverlening en tracht hier op voorhand op in te spelen. De facilitaire organisatie is flexibel waardoor ze is ingesteld op veranderingen, en zoekt naar verbetering en optimalisering van facilitaire dienstverlening.

De ondernemende facilitaire organisatie:

De facilitaire organisatie opereert zelfstandig, heeft ondernemingszin en richt zich zowel op interne als externe klanten. Zij ziet medewerkers, klanten en leveranciers als belangrijke bronnen om te verbeteren. Op klantniveau fungeert de facilitaire organisatie als partner. Zij stelt zich in op de steeds veranderende omstandigheden en is continu in beweging. Zij denkt commercieel en is marktgericht.

De uitkomsten van deze typeringen zeggen bepalen niet of een facilitaire organisatie wel of niet excellence is, dat afhankelijk van meerdere onderdelen als:

- De relatie tot de moederorganisatie
- Of er sprake is van vrije of gedwongen winkelnering
- Het type klanten
- De verschillende omgevingsfactoren

Bijlage 2: Vragenlijst FME-model

POSITIE & ROL

Succesfactoren	Ontwikkelingsstadia →			
	I	II	III	IV
Financiële resultaatverantwoordelijkheid	☐ De facilitaire organisatie heeft geen eigen financiële resultaatverantwoordelijkheid.	☐ De facilitaire organisatie heeft een eigen resultaatverantwoordelijkheid conform het budget en werkt kostendekkend, waarbij geldt: overschot = toeval.	☐ De facilitaire organisatie heeft resultaatverantwoordelijkheid ten aanzien van het te behalen rendement inclusief een percentage Return on Sales (RoS).	☐ De facilitaire organisatie heeft resultaatverantwoordelijkheid ten aanzien van het behalen van winst.
Marktpositie	☐ De scheidslijn tussen gedwongen en vrije winkelnring is niet duidelijk.	☐ Er is sprake van gedwongen winkelnring: De afdelingen van de moederorganisatie zijn verplicht om dienstverlening bij de facilitaire organisatie af te nemen.	☐ Er is sprake van gedeeltelijk gedwongen winkelnring. Voor de standaard/collectieve dienstverlening geldt een gedwongen winkelnring en voor de aanvullende/variabele dienstverlening geldt een vrije winkelnring.	☐ Er is sprake van vrije winkelnring: De facilitaire organisatie is onafhankelijk van de moederorganisatie en opereert op de vrije markt.
Klanttype	☐ De facilitaire organisatie heeft uitsluitend interne klanten.	☐ De facilitaire organisatie heeft interne klanten en aan de moederorganisatie gelieerde organisaties als klant.	☐ De facilitaire organisatie heeft interne klanten, organisaties die aan de moederorganisatie gelieerd zijn als klant en streeft ernaar meer externe klanten aan te trekken.	☐ De facilitaire organisatie heeft interne klanten, organisaties die aan de moederorganisatie gelieerd zijn als klant en externe klanten.

Succesfactoren	Ontwikkelingsstadia →			
	I	II	III	IV
Klanttype	☐ De facilitaire organisatie heeft uitsluitend interne klanten	☐ De facilitaire organisatie heeft interne klanten en aan de moederorganisatie gelieerde organisaties als klant	☐ De facilitaire organisatie heeft interne klanten, organisaties die aan de moederorganisatie gelieerd zijn als klant en streeft ernaar meer externe klanten aan te trekken	☐ De facilitaire organisatie heeft interne klanten, organisaties die aan de moederorganisatie gelieerd zijn als klant en externe klanten
Beleidsbepaling	☐ De moederorganisatie bepaalt het beleid dat de facilitaire organisatie voert	☐ De moederorganisatie bepaalt alleen de strategische kaders. De facilitaire organisatie geeft zelf invulling aan het beleid op tactisch en operationeel niveau, aan de hand van jaarplannen	☐ De facilitaire organisatie voert een actieve dialoog met de moederorganisatie omtrent de te behalen resultaten met betrekking tot klanten, leveranciers, medewerkers omgeving en financiën. Er wordt een meerjarenstrategie opgesteld om deze resultaten te bereiken	☐ De facilitaire organisatie bepaalt zelf het beleid, en stemt dit in een vroeg stadium af met andere ondersteunende functies binnen de moederorganisatie. Er is een meerjarenbusinessplan.
Positie ten opzichte van de moederorganisatie	☐ Uitvoerder: De facilitaire organisatie heeft uitvoeringsverantwoordelijkheid en richt zich met name op het leveren en uitvoeren van facilitaire zaken	☐ Beheerder: De facilitaire organisatie heeft zowel uitvoerings- als resultaatverantwoordelijkheid, een gedeelte van de facilitaire diensten wordt uitbesteed, waardoor meer tijd vrijkomt voor strategische/tactische vraagstukken.	☐ Regisseur: De facilitaire organisatie heeft resultaatverantwoordelijkheid, zij selecteert facilitaire dienstverleners in opdracht van het lijnmanagement en blijft betrokken bij de output	☐ Partner: De facilitaire organisatie heeft een adviesverantwoordelijkheid en begrijpt en adviseert de klant vanuit een winst situatie. Zij werkt met de klant op gelijkwaardige basis.

Succesfactoren	Ontwikkelingsstadia →			
	I	II	III	IV
Roel facility manager	☐ De facility manager is gesprekspartner van de directie/het bestuur van de moederorganisatie op operationeel niveau	☐ De facility manager is gesprekspartner van de directie/het bestuur op operationeel/tactisch niveau	☐ De facility manager wordt betrokken door de directie/het bestuur bij de plannen op tactisch/strategisch niveau.	☐ De facility manager is adviseur van de directie/het bestuur op strategisch niveau.

MANAGEMENT & ORGANISATIE

Succesfactoren	Ontwikkelingsstadia →			
	I	II	III	IV
Organisatie-structuur	☐ Intern georiënteerd en onbewust decentraal georganiseerd.	☐ Intern georiënteerd en centraal georganiseerd.	☐ Klantgeoriënteerd en centraal georganiseerd.	☐ Klantgeoriënteerd en bewust (de)centraal georganiseerd.
Organisatie-ontwikkeling	☐ Onbewust ongestructureerd: De facilitaire organisatie ontwikkelt zich niet, maar levert uitsluitend de producten en diensten.	☐ Bewust ongestructureerd: De facilitaire organisatie gebruikt bewust geen organisatieontwikkelingsmodellen.	☐ Bewust, maar weinig gestructureerd: Binnen de facilitaire organisatie vinden organisatieontwikkelingsprojecten plaats, maar die hebben nog geen duidelijke samenhang en structuur.	☐ Bewust gestructureerd: De organisatieontwikkeling is geïntegreerd in alle facetten van de bedrijfsvoering.
Gebruik van informatiesystemen	☐ Er wordt geen informatiesysteem gebruikt.	☐ Informatiesystemen en internet worden gebruikt voor deelactiviteiten.	☐ Een aantal met elkaar gekoppelde informatiesystemen en internettoepassingen dekken het merendeel van de activiteiten van de facilitaire organisatie.	☐ Een integraal informatiesysteem presenteert de prestaties als samenhangend geheel, waarbij internettechnologie een geïntegreerd onderdeel vormt.
Leiderschapsstijl	☐ Telling: De leider is degene die bepaalt.	☐ Selling: Er is samenspraak met de medewerkers, maar de leider bepaalt uiteindelijk.	☐ Delegating: De leider neemt initiatief en delegert taken.	☐ Participating: Medewerkers nemen initiatieven en hebben eigen verantwoordelijkheden en de leider neemt hierin deel.

FINANCIËN

Succesfactoren	Ontwikkelingsstadia →			
	I	II	III	IV
Budgetteringsmethodiek	☐ Het budget is gebaseerd op historische gegevens.	☐ Het budget is gebaseerd op het voorafgaande jaar en op de planning/inschatting voor het komende jaar.	☐ Het budget is gebaseerd op een combinatie van inschattingen/planningen voor het komende jaar en de in DVO's verwachte afzet.	☐ De gedecentraliseerde budgetten zijn gebaseerd op de sommatie van verschillende SLA's met interne en externe klanten.
Budgethouderschap	☐ Het budget is niet geheel gecentraliseerd, kosten zijn niet inzichtelijk.	☐ Het budget is gecentraliseerd. Kosten zijn inzichtelijk.	☐ Het budget voor de collectieve/standaarddienstverlening is gecentraliseerd. Het budget voor de aanvullende/variabele dienstverlening is gedecentraliseerd.	☐ Het budget is gedecentraliseerd.
Kostendoorbelasting	☐ Er vindt geen doorbelasting van kosten plaats.	☐ Er vindt doorbelasting plaats tegen een gedeelte van de kostprijs.	☐ Er vindt doorbelasting plaats tegen de integrale kostprijs inclusief een percentage Return on Sales.	☐ Er vindt doorbelasting plaats tegen marktconforme prijzen.

PERSONEEL⁴

Succesfactoren	Ontwikkelingsstadia →			
	I	II	III	IV
Opleidingsbeleid	☐ Het aanbieden van opleidingen/trainingen gebeurt weinig gestructureerd en ad hoc.	☐ Het management stelt opleidingen/ trainingen voor en toetst dat aan de mening van medewerkers.	☐ Het management bepaalt samen met medewerkers welke opleidingen/ trainingen nodig zijn. Dit sluit aan op het ondernemingsbeleid van de moederorganisatie.	☐ Het management stelt samen met de medewerkers een integraal opleidingsplan op dat aansluit bij de ontwikkelingsbehoefte van de medewerkers.
Functioneelbeleid	☐ De wettelijke regelingen worden uitgevoerd en er worden ad hoc functioneringsgesprekken gehouden.	☐ Periodiek worden functionerings- en beoordelingsgesprekken gehouden en ad hoc worden mogelijkheden besproken over de individuele loopbaanontwikkeling.	☐ Periodiek worden functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken plaats. Aanvullend hierop vindt monitoring van de ontwikkeling met de medewerker plaats.	☐ De medewerker is daarnaast in grote mate zelf verantwoordelijk voor de eigen loopbaanontwikkeling en wordt afgerekend op resultaat.
Arbeidsvoorwaarden en beloning	☐ De arbeidsvoorwaarden worden toegepast conform de beschikbare ruimte in het arbeidsvoorwaardenpakket.	☐ Er wordt incidenteel gebruik gemaakt van keuzemogelijkheden binnen het arbeidsvoorwaardenpakket.	☐ Er wordt structureel gebruik gemaakt van keuzemogelijkheden binnen het arbeidsvoorwaardenpakket.	☐ Er wordt optimaal gebruik gemaakt van keuzemogelijkheden binnen het arbeidsvoorwaardenpakket. Er bestaat een aantoonbare koppeling tussen de beoordeling van de ontwikkeling van de medewerkers en het beloningsniveau.

Succesfactoren	Ontwikkelingsstadia →			
	I	II	III	IV
Competenties van medewerkers	☐ Er wordt niet bewust nagedacht over benodigde competenties van medewerkers.	☐ De medewerkers worden ingezet op basis van deskundigheid.	☐ De benodigde competenties van medewerkers zijn gedefinieerd voor de essentiële facilitaire functies.	☐ De competentieontwikkeling van medewerkers wordt planmatig georganiseerd en gemonitord.
Medewerkerstevredenheid	☐ De tevredenheid van medewerkers van de facilitaire afdeling is geen uitgesproken resultaatcategorie.	☐ De facilitaire organisatie is zich bewust van het belang van de medewerkers-tevredenheid en er is op onderdelen hierover informatie aanwezig.	☐ De medewerkerstevredenheid en -wensen worden d.m.v. een instrument gemeten. De actiepunten worden ongestructureerd doorgevoerd.	☐ De medewerkerstevredenheid en -wensen worden d.m.v. een instrument gemeten. De resultaten worden structureel door een onafhankelijke/externe met medewerkers besproken, waarbij actiepunten gestructureerd worden doorgevoerd.

PROCESSEN

Succesfactoren	Ontwikkelingsstadia →			
	I	II	III	IV
Besturen en beheersen	☐ De processen zijn niet in kaart gebracht of gecertificeerd.	☐ De processen zijn geïmplementeerd vastgelegd en hoofdzakelijk vastgelegd in schema's en procedures.	☐ Alle processen zijn vastgelegd in procesbeschrijvingen en worden ad hoc bijgestuurd.	☐ De processen zijn vastgelegd in procesbeschrijvingen en worden structureel en integraal bestuurd, gemeten, geanalyseerd en bijgestuurd.
Prestatiesturing	☐ Er is geen sprake van prestatiecontrole bij de facilitaire organisatie.	☐ De facilitaire organisatie stuur op prestaties en kosten van de output.	☐ De facilitaire organisatie stuur processen aan op basis van prestatie-indicatoren, die gebaseerd zijn op kosten/informatie of informatie van klanten.	☐ De facilitaire organisatie bestuurt integraal de processen op basis van kritische succesfactoren, die zijn vastgesteld op basis van klant- en leveranciersinformatie en op basis van informatie uit de omgeving.
Verbeteren en vernieuwen	☐ Er zijn geen gestructureerde plannen om te verbeteren en te vernieuwen.	☐ Het management heeft gestructureerde plannen vastgesteld. Deze worden op ad hoc basis gevolgd.	☐ Het management heeft gestructureerde plannen vastgesteld in samenwerking met medewerkers, klanten, leveranciers en uit de omgeving. Deze worden gestructureerd opgevolgd.	☐ Het verbeter- en vernieuwingsproces is ondergebracht in een kwaliteitssysteem, waarin informatie van management, medewerkers, klanten, leveranciers en omgeving zijn opgenomen.
Procesverantwoordelijkheid	☐ De procesverantwoordelijkheid ligt bij de hoogste leiding van de facilitaire organisatie.	☐ De procesverantwoordelijkheid ligt bij het lijnmanagement van de facilitaire organisatie.	☐ De procesverantwoordelijkheid is zo laag mogelijk in de organisatie.	☐ Er zijn zelfsturende teams waarbij de procesverantwoordelijkheid zo laag mogelijk in de organisatie ligt.

KLANTEN

Succesfactoren	Ontwikkelingsstadia →			
	I	II	III	IV
Klantrelatie	☐ De facilitaire organisatie communiceert over de dienstverlening op operationeel niveau met de klant.	☐ De producten en diensten van de facilitaire organisatie zijn vastgelegd in een producten/dienstengids.	☐ De facilitaire organisatie sluit DVO's af met interne en gelieerde klanten.	☐ De facilitaire organisatie sluit SLA's af met interne en externe klanten.
Klantcontact	☐ Het klantcontact is schaars en ad hoc.	☐ Het klantcontact verloopt d.m.v. een fysieke servicedesk.	☐ Het klantcontact verloopt d.m.v. een fysieke servicedesk, informatie via inter/intranet (passieve virtuele servicedesks), klantenoverleg en accountmanagement.	☐ Het klantcontact verloopt d.m.v. een fysieke servicedesk, een interactieve virtuele servicedesk, klantenpanels, accountmanagement en klantrelatiemanagement.
Klantbenadering	☐ De klantbenadering is reactief en ongestructureerd. De facilitaire organisatie reageert op de klantvraag, maar weet niet precies hoe.	☐ De klantbenadering is reactief, maar gestructureerd. De facilitaire organisatie reageert gestructureerd, op gecontroleerde wijze en gemanaged op de klantvraag.	☐ De klantbenadering is proactief, maar beperkt zich tot de huidige klanten. De facilitaire organisatie neemt zelf het initiatief om huidige klanten te benaderen.	☐ De klantbenadering is proactief ten aanzien van zowel huidige als mogelijk toekomstige klanten. De facilitaire organisatie neemt zelf het initiatief om huidige en nieuwe klanten te benaderen.

Succesfactoren	Ontwikkelingsstadia →			
	I	II	III	IV
Producten-/diensten-assortiment	☐ Het product-assortiment is historisch gegroeid.	☐ Er is sprake van een bewust gekozen product-assortiment	☐ Er wordt een bewust gekozen productassortiment in de vorm van een basis-/pluspakket ⁸ en maatwerk aangeboden en gecommuniceerd met de klant.	☐ Iedere klantvraag wordt afzonderlijk behandeld en op maat ingevuld.
Interne en externe gerichtheid	☐ De facilitaire organisatie richt zich voornamelijk op de eigen werkzaamheden	☐ De facilitaire organisatie toetst <i>incidenteel</i> kosten en prestaties aan facilitaire organisaties binnen dezelfde branche als de moederorganisatie.	☐ De facilitaire organisatie toetst <i>structureel</i> kosten, prijzen en kwaliteit aan facilitaire organisaties binnen dezelfde branche als de moederorganisatie.	☐ De facilitaire organisatie toetst structureel kosten, prijzen en kwaliteit aan alle typen facilitaire organisaties die zich in de markt bevinden.
Marketing	☐ Er is geen gestructureerde marketing.	☐ Het verbeteren van de prijs-kwaliteitverhouding en het toepassen van de servicedesk.	☐ Het toepassen van een servicedesk, DVO's en accountmanagement.	☐ Het toepassen van SLA's, accountmanagement en een strategisch marketingplan.
Klanttevredenheid	☐ Klanttevredenheid is geen uitgesproken resultaatcategorie.	☐ Klanttevredenheid is een thema en er is op enkele onderdelen informatie hierover aanwezig.	☐ De klantwensen en -tevredenheid worden d.m.v. een instrument gemeten. De actiepunten worden niet structureel doorgevoerd.	☐ De klantwensen en -tevredenheid wordt d.m.v. een instrument gemeten. De actiepunten worden structureel doorgevoerd.

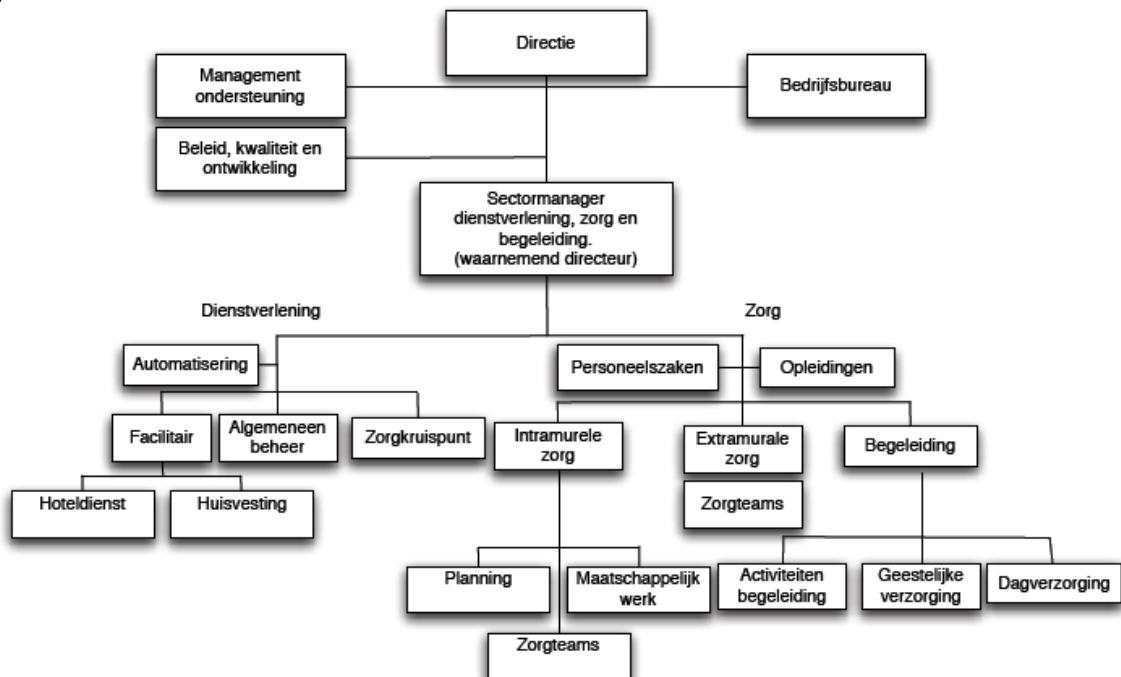
LEVERANCIERS

Succesfactoren	Ontwikkelingsstadia →			
	I	II	III	IV
Leveranciersrelaties	☐ Historisch gegroeid.	☐ Single sourcing en/of second sourcing ^o .	☐ Mantelcontracten voor de belangrijkste producten ^o .	☐ Mantelcontracten en/of co-partnership ^o .
Leveranciersbestand/inkoopassortiment	☐ De grootte van het leveranciersbestand/inkoopassortiment is geen vraagstuk.	☐ Er wordt aandacht besteed aan het terugbrengen van de grootte van het leveranciersbestand en het inkoopassortiment.	☐ Er wordt actief gewerkt aan het terugbrengen van de grootte van het leveranciersbestand en inkoopassortiment.	☐ Er is een beperkt selectief samengesteld leveranciersbestand/inkoopassortiment.
Leverancierscontrol/prestatie-meting	☐ Er wordt geen aandacht besteed aan leveranciersprestaties.	☐ Leveranciersprestaties worden aan de hand van contractafspraken en meldingen van de klant beheerst.	☐ Leveranciersprestaties worden actief beheerst aan de hand van prestatie-indicatoren die op basis van informatie uit het primaire proces zijn opgesteld.	☐ Leveranciersprestaties worden actief beheerst en teruggekoppeld aan de leverancier aan de hand van prestatie-indicatoren die op basis van informatie uit het primaire proces.

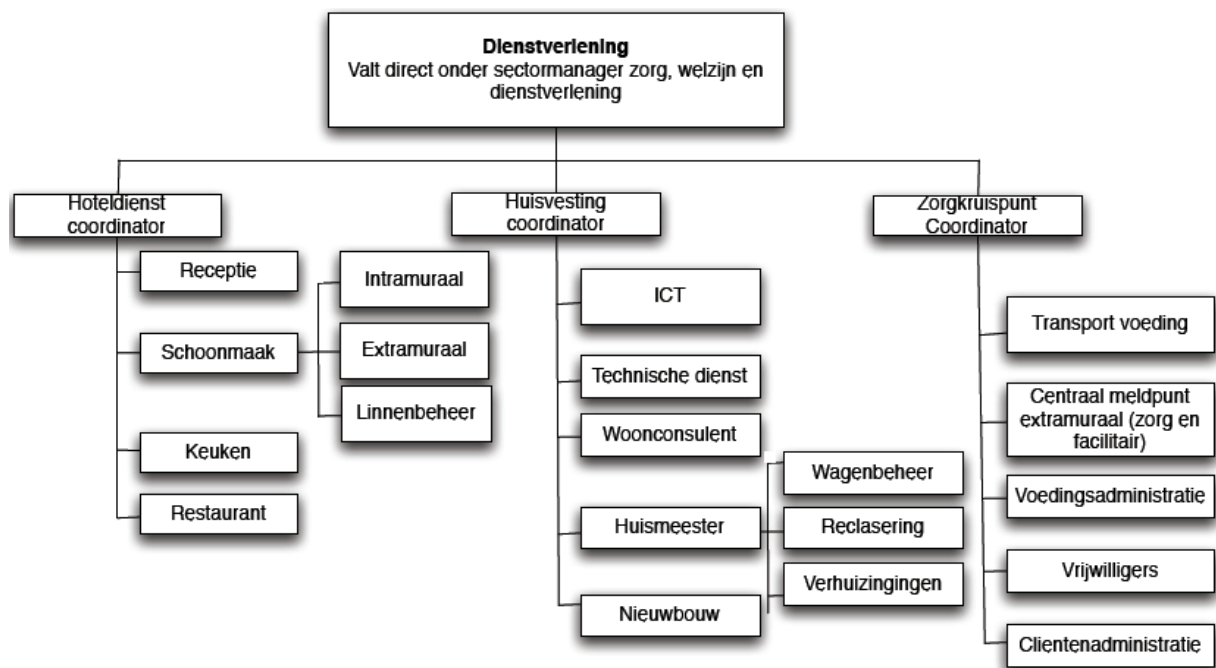
Aandachtsgebied	Succesfactoren	Huidige situatie		Gewenste situatie	
1. Positie & rol	Financiële resultaatverantwoordelijkheid				
	Marktpositie				
	Klanttype				
	Beleidsbepaling				
	Positie ten opzichte van de moederorganisatie				
	Rol facility manager				
Gem. score:	(totaal gedeeld door 6)				
2. Management & organisatie	Organisatiestructuur				
	Organisatieontwikkeling				
	Gebruik van informatiesystemen				
	Leiderschapsstijl				
Gem. score:	(totaal gedeeld door 4)				
3. Financiën	Budgetteringsmethodiek				
	Budgethouderschap				
	Kostendoorbelasting				
Gem. score:	(totaal gedeeld door 3)				
4. Personeel	Opleidingsbeleid				
	Personeelsbeleid				
	Arbeidsvoorwaarden en beloning				
	Competenties van medewerkers				
	Medewerkerstevredenheid				
Gem. score:	(totaal gedeeld door 5)				
5. Processen	Besturen en beheersen				
	Prestatiesturing				
	Verbeteren en vernieuwen				
	Procesverantwoordelijkheid				
Gem. score:	(totaal gedeeld door 4)				
6. Klanten	Klantrelatie				
	Klantcontact				
	Klantbenadering				
	Producten-/dienstenassortiment				
	Interne of externe gerichtheid				
	Marketing				
	Klanttevredenheid				
Gem. score:	(totaal gedeeld door 7)				
7. Leveranciers	Leveranciersrelaties				
	Leveranciersbestand/inkoopassortiment				
	Leverancierscontrol/prestatie meting				
	Uitbestedingsbeleid				
Gem. score:	(totaal gedeeld door 4)				
Gemiddelde score zeven aspecten: (totaal gedeeld door 33)					

Bijlage 3: Organogrammen

Organisatiestructuur:



Facilitaire organogram:



Bijlage 4: AWBZ

Al enkele jaren wordt er gesleuteld aan de financieringsvorm van de zorg, de AWBZ. Om verschillende politieke redenen moest deze financieringsvorm worden gewijzigd. Eén van deze redenen is de vergrijzing van Nederland. Deze vergrijzing maakt het noodzakelijk om de bekostiging van de zorg te drukken en enigszins te beperken om het te kunnen houden. Met dit als kern van het probleem heeft het ministerie van VWS de AWBZ veranderd. Vanaf 1 april 2003 worden vergoedingen van de zorg uitgekeerd op basis van indicaties die het RIO beoordeelt; huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, verpleging, ondersteunende begeleiding, activerende begeleiding, behandeling en verblijf. Voor vijf van de indicaties konden burgers een keuze maken voor zorg in natura of aan de hand van een persoonsgeboden budget (PGB). De burger had vanaf dat moment zelf de keuze hoe hij of zij dit budget besteed en bij welke leverancier. Het budget werd echter geïndiceerd aan de hand van het inkomen. Zowel intramurale als extramurale cliënten konden beroep doen op de AWBZ. Voor intramurale cliënten wordt een indicatie gesteld voor het gehele verblijf binnen een instelling. Echter voor extramurale cliënten wordt er per individu beoordeeld waar hij of zij een vergoeding voor kan ontvangen. De indicatie “verblijf” vervalt voor deze extramurale cliënten. Uit evaluatie van deze veranderingen bleek deze maatregel op lang termijn niet effectief was. Er moest op langer termijn meer veranderen om de financieringsvorm verder aan te pakken. Het ministerie van VWS gaf de wens aan scheiding tussen intramurale en extramurale cliënten binnen de AWBZ. Door middel van de indicaties hoopte men dit effect te bereiken maar bleek niet effectief genoeg voor de toekomst. De keuze werd gemaakt, vanaf 2007 zullen gemeentes verantwoordelijke worden gesteld voor enkele AWBZ-indicaties. Onder de naam WMO zullen gemeenten extramurale cliënten subsidies verstrekken. Gemeenten hebben al enige ervaring met deze verandering omdat deze al enige jaren verantwoordelijk zijn voor de welzijnswet en de wet voorzieningen gehandicapten (Wvg).

Bijlage 5: WMO

De WMO, ‘meedoen’.

Sinds 1 januari 2007 is er een nieuwe wet: de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO). Het doel ‘meedoen’. Deze wet moet er voor zorgen dat mensen zolang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Prestatieveld 5 heeft betrekking op dit onderzoek met betrekking tot facility management van de zorg, waaronder huishoudelijke verzorging en voeding valt. Huishoudelijke verzorging is verdeeld in 2 niveaus, HV1 en HV2. De WMO is onderverdeeld in negen prestatievelden:

1. het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
2. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.
3. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.
4. het ondersteunen van mantelverzorgers en vrijwilligers.
5. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.
6. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.
7. het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang.
8. het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.
9. het bevorderen van verslavingsbeleid.

Bijlage 6: Wat is kwaliteit?

Kwaliteit:

Vanuit de theorie kan geconcludeerd worden dat onderstaande koppelingen tezamen zorgen voor de kwaliteit van een product of dienst. Kwaliteit gekoppeld aan een product, proces, systeem en organisatie²:

1. Productkwaliteit, de kwaliteit van het product of dienst die wordt geleverd. Deze is onder te verdelen in:
 - Vanzelfsprekende kwaliteit, eisen van de klant.
 - Gespecificeerde kwaliteit, hierover is onderhandeld.
 - Onverwachte kwaliteit, hiermee kan een organisatie zich onderscheiden.
2. Proceskwaliteit, betreft de kwaliteit van de service/wijze waarop het product of dienst wordt geleverd, afgehandeld en geëvalueerd.
3. Systeemkwaliteit, betreft de kwaliteit van het beheersings-, besturings- of borgingssysteem. Bij kwaliteitsbeheersing gaat men uit van reeds vastgestelde normen. Kwaliteitsborging is het onderhouden van de kwaliteitsbeheersing of kwaliteitsbesturing. Kwaliteitsborging is onmogelijk, wanneer er geen kwaliteitsbeheersing en kwaliteitsbesturing is.
4. Organisatiekwaliteit, betreft de kwaliteit van de gehele organisatie.

De Servqual-methode³ spreekt over vijf niet concreet meetbare kwaliteitsdimensies van een dienstverlener:

- Tastbare elementen in de dienst.
- Betrouwbaarheid.
- Snelheid.
- Assurance, bekwaamheid en vriendelijkheid van het personeel.
- Empathie, inlevingsvermogen van het personeel.

Het bovenstaande speelt een grote rol bij het welzijnsgevoel van de bewoner, in vaktermen wordt hier dan gesproken van 'healing environment'. Healing environment is gericht op de ervaren kwaliteit. De receptie heeft een grote invloed op kwaliteitsbeleving door de 'klant'. Er is sprake van healing environment als⁴:

- De kwaliteit van de fysieke omgeving verbetering van de feitelijke en ervaren gezondheid tot gevolg heeft;
- De fysieke omgeving goede voorwaarden schept voor gebruikers om hun gezondheidssituatie te verbeteren;
- Aspecten in de fysieke omgeving geen bedreiging of beperking voor de gezondheid vormen.

Bij healing environment scoren vooral het zicht op planten, natuur en daglicht erg hoog. Aspecten als privacy, zelfredzaamheid, gastvrijheid en mobiliteit en toegankelijkheid, zijn voor patiënten van essentieel belang.

² Boek: Bij H. van der, Broekhuis M., Gieskes J., Kwaliteitsmanagement in beweging, Van blauwdruk naar contingenties en dynamiek, 2^e druk, Kluwer, Deventer, ISBN: 9014080891

³ Boek: Bij H. van der, Broekhuis M., Gieskes J., Kwaliteitsmanagement in beweging, Van blauwdruk naar contingenties en dynamiek, 2^e druk, Kluwer, Deventer, ISBN: 9014080891

⁴ Internet: <http://www.bouwcollege.nl/Pdf/CBZ%20Website/Publicaties/In%20perspectief/inperspectief2.pdf>

Bijlage 7: Servicedesk

De servicedesk is onder te verdelen in drie verschillende vormen. Dit betreffen; het informatiecentrummodel, het accountmanagermodel en het clustermodel. Onderstaand is beknopt uitgelegd hoe deze servicedesk zijn vormgegeven en wat de rol is van de servicedesk. Daarbij is er een grafische weergave gegeven over het verloop van de KWIS (klachten, wensen, informatie en storingen).

Het informatiecentrummodel (figuur 1):

Dit is het meest beperkte model. De rol van deze servicedesk is voornamelijk het beantwoorden van vragen en het verstrekken van informatie. Voor klachten of melden moeten de gebruikers zich nog steeds tot de productie afdelingen wenden.

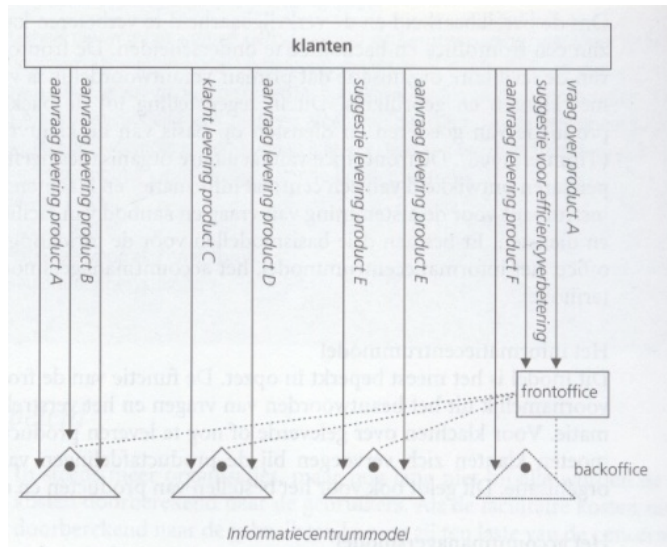


fig. 1

Het accountmanagermodel (figuur 2):

Het accountmanagermodel gaat een stap verder. Dit is een gemengd model. Klanten kunnen alle Kwis-meldingen doorgeven. Wel is dit afhankelijk van de geselecteerde producten en diensten die in de servicedesk worden opgenomen. Het accountmanagermodel fungeert als accountmanager (front-office) van de productieafdelingen van de facilitaire dienstverlening en communiceert met de klant over de wensen en eisen met betrekking tot producten en diensten (kwis).

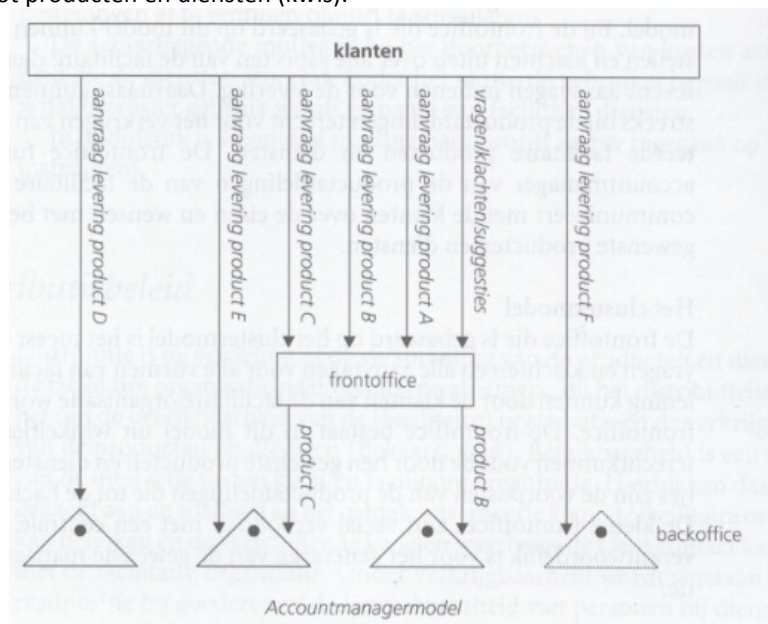


fig. 2

Taken en verantwoordelijkheden van een servicedesk volgens accountmanagermodel (figuur 2)

Het takenpakket van een servicedesk omvat doorgaans de aanvragen en verwerkingen van opdrachten. Hieronder zijn puntsgewijs zaken opgeschreven die tot het takenpakket van een klantgeoriënteerde servicedesk (accountmanagermodel) behoren, dit omdat dit de gewenste servicedesk van de stichting is:

- Het aanbieden van facilitaire producten en diensten.
- Het generen van managementinformatie welk het mogelijk moet maken om adequaat in te kunnen spelen door product/ dienstveranderingen door te voeren.
- Klachtenregistratie en informatievoorziening.
- Kwis-meldingen aannemen en verwerken naar de betreffende afdelingen.
- Voortgangsbewaking van lopende opdrachten en deze informatie terugkoppelen naar de klant toe.
- Het bijhouden of opstellen van een producten en dienstencatalogus.
- Public relations:
 - Klanttevredenheid meten.
 - Uitgeven informatiebulletins.
 - Introduceren van nieuwe producten.
- Regelmatig communiceren met de uitvoerende afdelingen (zie communicatie).

Het clustermodel (figuur 3):

Dit model bestaat vaak uit meerdere front-offices (van de afdelingen). Klachten en wensen kunnen bij al deze winkeltjes worden geuit. Het betreffen hier allemaal winkeltjes/voorposten die direct verbonden zijn met de back-office. Veelal zijn al deze voorposten ook nog verbonden met een centrale servicedesk, die verantwoordelijk is voor het generen van managementinformatie.

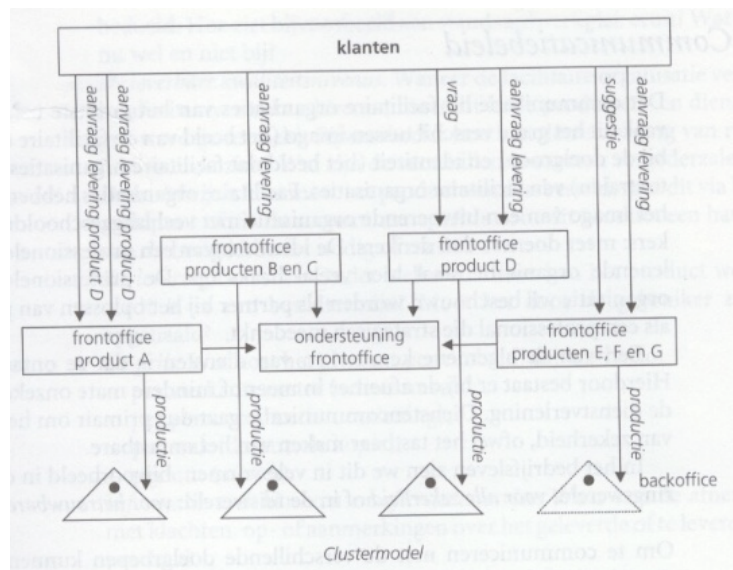


fig. 3

Bijlage 8: Kritische succesfactoren van een servicedesk

Positionering binnen de organisatie:

Één van de belangrijkste elementen voor het slagen van een servicedesk is de profilering van de servicedesk. Voor de gebruikers van de facilitaire organisatie moet het duidelijk zijn bij wie ze terecht kunnen voor Kwis-meldingen. Wanneer het onduidelijk is voor de gebruikers waar zij terecht kunnen zal het effect van een servicedesk falen en is het gedoemd te mislukken. Het profileren van een servicedesk kan op verschillende manieren namelijk door, centraal telefoonnummer, verwijfsborden, centrale balie, verwijzing in het PDC, intranet, enzovoort.

De plaats van de front-office wordt veelal bepaald door de plaats van de facilitaire organisatie. Echter is dit wel afhankelijk van de aard en de hoeveelheid van contacten met de interne en externe klanten. Stichting Eykenburg zal dit ook nader moeten bekijken omdat er veel verschillende gebruikers zullen zijn van de servicedesk.

Positionering binnen de Facilitaire Organisatie

De positionering van de servicedesk binnen de facilitaire organisatie kan op verschillende manieren worden voorgegeven namelijk, als stafeenheid, als aparte facilitaire afdeling of als onderdeel van de facilitaire afdeling. De meeste geschikte vorm hangt af van het takenpakket en doelstelling van de servicedesk.

Voor het slagen van een servicedesk is het van groot belang dat er een structurele coördinatie plaats vindt tussen de servicedesk en de productieafdelingen. Hiervoor zullen er binnen de facilitaire organisatie vaste aanspreekpunten moeten zijn, zodat de servicedesk steeds beroep kan doen op één dezelfde persoon van een productieafdeling via een eenduidige communicatiestroom. Er moet een duidelijk structuur worden gecreëerd omtrent de onderlinge communicatie.

Management: De servicedesk moeten worden aangestuurd door een facilitair manager. Deze zal een cultuur moeten creëren waarin teamwork, continu verbeteren, sturen en bewaken centraal staan. De aansturing vanuit een facilitair manager is zowel bij de implementatie als bij het waarborgen ervan een belangrijk onderdeel.

Verantwoordelijkheden: De verantwoordelijkheden van de verschillende personeelsleden zijn van groot belang voor het succes. Dit omdat de servicedesk nu de front-office is van de facilitaire afdelingen. De informatievoorziening naar de klanten toe is van groot belang. Om adequaat in te kunnen spelen op de vraag van de klant moeten deze verantwoordelijkheden leidend worden ingericht en vastgelegd worden ten gunste van de klant.

Communicatie

Een essentieel onderdeel is de communicatie met de klant. De facilitaire organisatie wordt veelal beschouwd als een ontastbare dienstverlening. Dit veroorzaakt veel onzekerheid bij de gebruikers omtrent de Kwis-meldingen. Een juiste communicatie met de klant kan deze onzekerheid flink doen afnemen, hier gaat het dan om dienstencommunicatie. Dienstencommunicatie is het verkopen van zekerheid, oftewel het tastbaar maken van het ontastbare. De literatuur beschrijft veel manieren van juiste communicatie met de klant namelijk, producten en dienstencatalogus (PDC), Service Level Agreement (SLA) in het Nederlands ook wel dienstverleningsovereenkomst genoemd (DVO), servicedesk, brochures of nieuwsbrieven, facilitair beleidsplan, ideeënbus, publicatiebord, jaarverslagen, enquêtes en email of intranet.

Procesbeheersing:

Procesgeoriënteerde organisatie (en dus met procesbeheersing) is het minimaal vereiste om het meest beperkte servicedeskmodel te kunnen inrichten. De processen moeten intern zijn geoptimaliseerd met het oog de op continuïteit van het primaire proces, efficiencyvoordelen en effectieve inzet van schaarse middelen. Het voortdurend leveren van een kwaliteitsproduct, binnen de afgesproken tijd, vereist beheersing van het gehele productieproces binnen de facilitaire organisatie. De nadruk bij procesbeheersing ligt op het beschrijven, monitoren, en voortdurend verbeteren van het transformatieproces van dienstenaanvraag of initialisatie tot en met de nazorg. Procesbeheersing vereist:

- Continuïteit in de kwaliteit van de dienstverlening.

- Kostenbeheersing.
- Controle op afdelingen en processen.
- Duidelijke en heldere structuur, van verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de facilitaire afdelingen, welk resulteert in een efficiënte en effectieve indeling van facilitaire producten en diensten welk een leidend en logisch proces vormen.
- Duidelijk facilitair beleid, met mogelijk vastleggingen in SLA's.
- Eenduidige communicatie met de klant mogelijk door, producten- en dienstencatalogus (PDC), service level agreement (SLA), servicedesk, brochures of nieuwsbrieven, facilitair beleidsplan, ideeënbuis, publicatiebord, jaarverslagen, enquêtes en email of intranet.
- Klachtenregistratie, kwaliteitsmeetsystemen.
- Handboeken en vaste procedures.

Commitment

De functionaliteit van een servicedesk valt of staat met de commitment tussen de front- en back-office. De adequaatheid van de servicedesk (front-office) is afhankelijk van de facilitaire organisatie (back-office) die de producten en diensten moet leveren. Noodzakelijk is dat de back-office hierop moet worden vormgegeven. Bij het ontbreken van een duidelijke structuur en commitment zullen de doelstellingen niet worden behaald. Een front-office moet erop kunnen vertrouwen dat Kwis-meldingen door de back-office naar juistheid worden afgehandeld. De front-office moet met zekerheid kunnen stellen dat:

- De back-office zich houdt aan de afgesproken kwaliteit.
- Levert binnen de vastgestelde doorlooptijden.
- De afdeling levert tegen afgesproken prijzen.
- De back-office communiceert omtrent wijzigingen van producten en diensten.

Facility Management Informatie Systeem (Fmis)

‘Facility Management Informatie Systeem (FMIS) is een geïntegreerd mens-machinesysteem waarmee informatie wordt verschaft over geboden en beschikbare faciliteiten die ter ondersteuning dienen van de operationele activiteiten, de bedrijfsleiding, de analyse en besluitvormingsfuncties binnen een facilitaire organisatie.’

Dit systeem biedt ondersteuning aan de servicedesk, back-office en het management. De functionaliteit van een Fmis is afhankelijk van de kwaliteit van de ingevoerde gegevens. Vier aspecten bepalen deze kwaliteit:

- Tijdigheid: het systeem heeft alleen waarde als het altijd te raadplegen is.
- Volledigheid: als de gegenereerde informatie niet volledig is, is de kwaliteit niet optimaal. Want aan de hand van de input genereer je informatie. (*Garbage in, Garbage out*)
- Juistheid: het systeem zal logische controles op de juistheid van gegevens moeten uitvoeren.
- Relevantie: de informatie moet functioneel zijn. Alle overbodig informatie werkt verwarrend en vervuilend en zal voor een afbreuk van de kwaliteit van het systeem zorgen.

Structuur, bevoegdheden en verantwoordelijkheden:

Of het nu gaat om de ontwikkeling naar een procesgeoriënteerde, een klantgeoriënteerde of een clustergeoriënteerde organisatie de structuur zal altijd een belemmering zijn om algemene doelstellingen te realiseren. Bij de ontwikkeling naar een procesgeoriënteerde organisatie zal spreiding van verschillende verantwoordelijkheden of bevoegdheden zorgen voor een belemmering omtrent het efficiënt en effectief inzetten van facilitaire middelen. (Ontwikkelen betekent een facilitair beleidsplan en veranderingen binnen de huidige structuur, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.)

Draagvlak

Ondanks de doelstellingen om het gemak voor de gebruikers te vergroten (vrijwilliger, personeel, bewoners en familieleden) zijn er altijd scenario's waarbij er weerstand komt van de doelgroep. Dit omdat men vaak huiverig is voor (organisatie)veranderingen. Promotie is erg belangrijk. Het informeren en promoten van het project aan de doelgroep maakt het mogelijk om draagvlak te creëren. Het creëren van draagvlak is erg belangrijk omdat dit uiteindelijk het succes van de servicedesk bepaalt. Wanneer er weerstand ontstaat en men niet bereid is om via de servicedesk te communiceren zullen de doelstellingen niet worden behaald. Deze weerstand moet worden weggenomen door de doelgroep te overtuigen van het succes, mee te laten denken en de mogelijkheid

te geven tot het stellen van vragen. Draagvlak moet niet alleen bij de doelgroep maar ook bij eigen facilitaire afdelingen worden gecreëerd. De afdelingen moeten gaan samenwerken. Wanneer er geen draagvlak is bij de afdelingen zal dit leiden tot miscommunicatie en zullen de gewenste doelstellingen niet worden bereikt.

Bijlage 9: Klantenmanagement in de ontwikkelingsfases⁵:

Productgeoriënteerde organisatie (in FME-model gelijk aan “de vaardige organisatie”):

Binnen de productgeoriënteerde organisatie is weinig tot geen sprake van klantenmanagement. Binnen deze fase is dan ook geen servicedesk realiseerbaar omdat men zich voornamelijk, op zwak analytisch niveau, bezig houdt met het ontwikkelen van betere en nieuwe producten en diensten en zich niet oriënteert op de wensen van de klant en de afstemming van het interne proces.

Procesgeoriënteerde facilitaire organisaties (in FME-model gelijk aan “de introverte organisatie”):

Doel van klantenmanagement is in deze fase de productie effectiever en efficiënter te laten verlopen. De inzet van een servicedesk begint hier, op laag niveau, gestalte te krijgen. Hier wordt een servicedesk vaak samen met een producten en dienstengids, als informerend instrument ingezet voor de facilitaire organisatie. Dit om de communicatie tussen klant en leverancier te verfijnen, processen te formaliseren en ad-hocdienstverlening te stroomlijnen. De inzet van een servicedesk is geen klantgeoriënteerde beslissing, maar de klant inzicht en informatie te geven over de facilitaire organisatie en haar producten en diensten, om zo interne efficiencyvoordelen te behalen. De inzet van deze servicedesk is hier een procesgeoriënteerde doelstelling. Hier wordt het ‘informatiecentrummodel’ van de servicedesk ingezet.

Klantgeoriënteerde organisaties (in FME-model gelijk aan “de extroverte organisatie”):

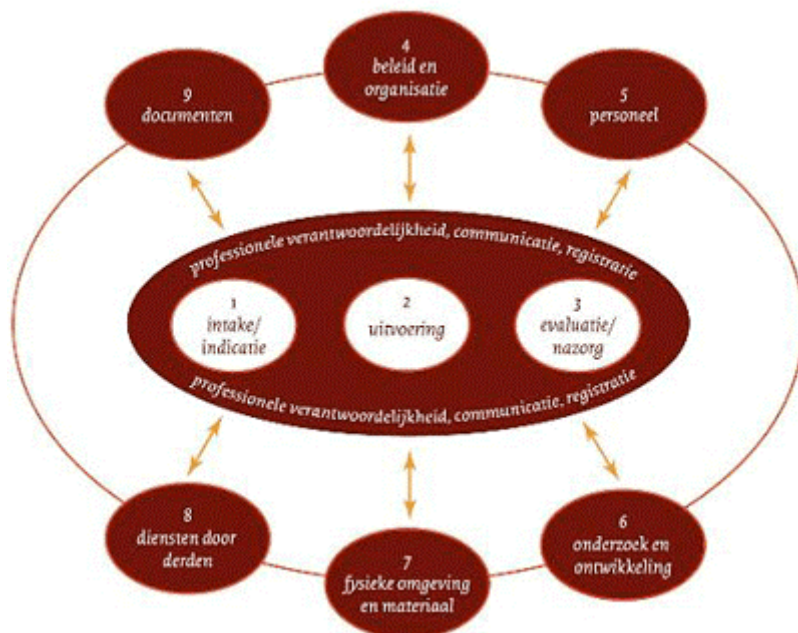
Klantenmanagement begint in deze fase een strategische rol te krijgen. Marktkennis, concurrentie en sterkten en zwakten zijn nodig om te opereren in deze fase. De inzet van een servicedesk binnen een klantgeoriënteerde organisatie begint meer de strategische rol te vervullen van: het verzamelen van klantinformatie (managementinformatie) en het beheersen en bewaken van de processen. Hier staat de wens van de klant centraal voor de facilitaire organisatie. Het beleid, de producten en diensten, de processen, de bereikbaarheid en de kwaliteit worden vormgegeven naar maatstaven die de klant stelt. Hier wordt doorgaans het ‘accountmanagermodel’ van de servicedesk ingezet.

Ketengeoriënteerde organisaties (in FME-model gelijk aan “de ondernemende organisatie”):

Klantenmanagement heeft in deze fase tot doel het integraal afstemmen van disciplines, om doorlooptijden te verkorten, kosten te beperken en de time-to-market (tijd tot levering) te verkorten. Klantenmanagement moet worden gestimuleerd zonder dat de klant hierop achteruit gaat. De servicedesk zal een virtueel karakter, via intranet en internet krijgen, om zo de mensen de gelegenheid te geven zelf facilitaire zaken snel vanaf de werkplek te kunnen regelen. Hier wordt doorgaans het ‘clustermodel’ van de servicedesk ingezet.

⁵ Boek: Maas G.W.A., Pleunis J.W., Facility management, Strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie, 1^e druk, Kluwer, Alphen aan de Rijn, 2002, ISBN: 9014077947

Bijlage 10: HKZ



Het hkz⁶ heeft 9 rubrieken waarop een organisatie wordt gemeten. Deze rubrieken hebben voornamelijk te maken met de organisatorische invulling van de zorg. In het primaire proces moet de cliënt centraal staan. Bij de certificering wordt er beperkt een meting gedaan van de inrichting van de facilitaire organisatie. Het betreft hier voornamelijk de kwaliteit van producten die deze afdelingen leveren en gaat het hierbij niet om de organisatorische (efficiënte en effectieve) invulling hiervan. Rubrieken toegelicht:

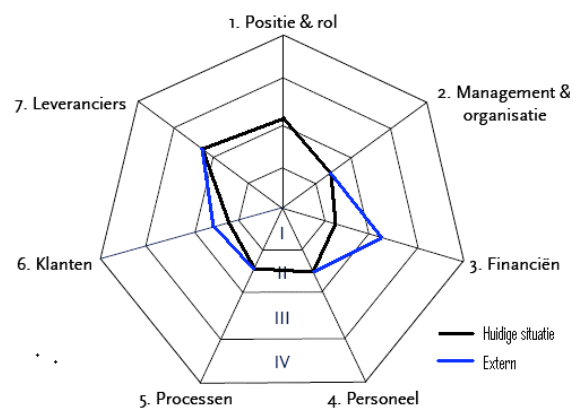
- 1) Intake/ indicatie: Heeft betrekking op de aanname van cliënten en de eisen hiervan.
- 2) Uitvoering: Omvat de uitvoering van de zorg- en dienstverlening:
 - a. Informatie naar de cliënt over de uitgangspunten van zorg en het aanbod.
 - b. Het zorgplan en de invulling hiervan
 - c. Afstemming met derden
 - d. Privacy van de cliënt
 - e. Vakkundigheid en attitude van personeel
 - f. Zorgverlening op basis van het zorgplan. (bewaken, evalueren en bijstellen)
- 3) Evaluatie: het voortdurend meten van de kwaliteit bij de cliënt.
- 4) Beleid en organisatie: Heeft betrekking op het kwaliteitsmanagementsysteem met: beleid, doelstellingen, planning, bewaking, meten en analyseren van gegevens, het klachtenreglement en privacyreglement.
- 5) Personeel: Personeelsbeleid, bekwaamheden en werving en selectie.
- 6) Onderzoek en ontwikkeling: Ontwerpen en ontwikkelingen van nieuwe producten en diensten.
- 7) Fysieke omgeving en materiaal: onderhoud aan huisvesting, onderhoud aan materialen, omgang met persoonlijke eigendommen, opslag van zorgplannen en de toegankelijkheid van privacygevoelige gegevens.
- 8) Diensten door derden: eisen aan leveranciers omtrent producten en diensten.
- 9) Documenten: documentatie van procedures, werkinstructies, protocollen en overige registraties.

De HKZ beschrijft hoe de organisatie zou moeten werken maar zegt niet altijd iets over hoe men dit traject in de praktijk naar juistheid doorloopt⁷. Buiten de voordelen die een HKZ kan opleveren kan het ook nadelen opleveren bijvoorbeeld dat er teveel nadruk wordt gelegd op het behalen/ behouden van het certificaat en niet meer op de organisatorische en financiële offers die nodig zijn om tot dit doel te komen.

⁶ Bron: www.hkz.nl

⁷ <http://www.managementkennisbank.nl/NL/facilitair-productie-inkoop-advies/iso-9000-iso-9001-ink-hkz-six-sigma-kaizen/hkz-certificering-kwaliteitszorg-implementatie/>

Bijlage 11: Grafische weergave FME-extern



Bijlage 12: Communicatiestromen verwerkt in schema's

Mogelijke klant	Communicatievorm	Mogelijke ontvanger (welk het mogelijk ook weer doorspeelt)	Facilitaire organisatie (de ontvanger kan het zelf oplossen of weer door spelen naar zijn of haar collega)
Client (intramuraal)	Telefonisch	Cliëntenraad	Uitvoerende dienstverlener
Cliënt (extramuraal)	Persoonlijk	Receptie	Eerste medewerker
Familie (names cliënt)	Mail	Uitvoerende dienstverlening	Afdelingshoofd
Verzorger (namens cliënt)	Klachtenformulier	Verzorging	Afdelingscoördinator
Personeel/ vrijwilligers	Receptie	Eerste medewerker van de afd.	Manager zorg, welzijn en dienstverlening
Zorgkruispunt		Afdelingshoofd	
Overige afdelingen		Afdelingcoördinator	
		Zorgkruispunt	
		Management zorg, welzijn en dienstverlening	

Communicatie naar de facilitaire afdelingen

	Via bewoner	Via de verzorging	Via Familie	Cliëntenraad	Overige personeel/afdelingen	Zorgkruispunt	Restaurant	Via overige afdelingen
<u>Hoofd huishouding</u>	x	x	x	x	x	x		x
<u>Huismeester</u>	x	x	x	x	x	x	x	x
<u>Hoofd restaurant</u>	x	x	x	x	x			x
<u>Hoofd keuken</u>	x	x	x	x	x	x	x	x
<u>Hoofd ICT</u>		x	x		x	x		x
<u>Coördinator huisvesting (TD)</u>	x	x	x	x	x	x		x
<u>Coördinator hoteldienst</u>	x	x	x	x	x			x
<u>Coördinator zorgkruispunt</u>	x	x	x					

Enkele overige verspreide facilitaire processen

Soort dienst/ aanvraag	Contactpunt	Speelt door naar:	Voert opdracht uit	Registratie
Inkoop kantoorartikelen	Zorgkruispunt/ voedingsadministratie		Voedingsadministratie (keuken)	Formulier
Overige inkoop	Coördinator van de afdeling		Coördinator van de afdeling	
Verhuur vergaderzaal Eykenburg/ VLS/ Kronkel	Directiesecretaresse		Directiesecretaresse	Agenda
Verhuur ruimte restaurant	Restaurant		Afdelingshoofd restaurant	Agenda
Ruimte + catering	Restaurant	Keuken	Restaurant	Agenda
Ruimte + audiovisuele middelen	ICT		ICT	Agenda
Verhuur hotelkamers	Restaurant		Restaurant	Agenda
(nieuw personeel) Aanvraag telefoon	P&O	Beleid	Beleid	Formulier
(nieuw personeel) Aanvraag sleutel/ badge	P&O	Receptie	Receptie	Formulier
(nieuw personeel) Kleding	P&O	Huishouding	Linnenbeheer	Formulier
(nieuw personeel) ICT-account	Leidinggevende	Leidinggevende en ICT	ICT	Email
(nieuw personeel) Werkplek	P&O	Cor. huisvesting	Technische dienst	Formulier
Verhuizingen Intern	Huismeester	Technische dienst	Huismeester en technische dienst	Formulier
Verhuizingen extern	Zorgkruispunt	Transport en huismeester	Transport	Formulier
Transport	Zorgkruispunt/ restaurant	zorgkruispunt	Transport	Roosters

Communicatievorm:

	Telefoon	Email	Werkbon	Persoonlijk	Krijgt u, of geeft u een terugkoppeling	Ja	Soms	Nee
Via welke weg communiceert u de kwis?								
<u>Coördinatoren</u>	x	x		x			x	
<u>Verzorging intramuraal</u>	x			x				x
<u>Verzorging extramuraal</u>	x			x				x
Hoe ontvangt u de kwis?								
<u>Huishouding</u>	x	x		x				x
<u>Restaurant</u>	x	x		x			x	x
<u>Keuken</u>	x	x		x				x
<u>Transport</u>	x	x	x	x				x
<u>Inkoop</u>							x	
<u>TD</u>								x
<u>ICT</u>	x	x		x			x	
<u>Directie secretaresse (vergaderruimte)</u>	x	x		x		x		
<u>Coördinator huisvesting (TD)</u>	x	x	x	x	n.v.t.			
<u>Coördinator hoteldienst</u>	x	x		x	n.v.t.			
<u>Coördinator zorgkruispunt</u>	x	x		x	n.v.t.			

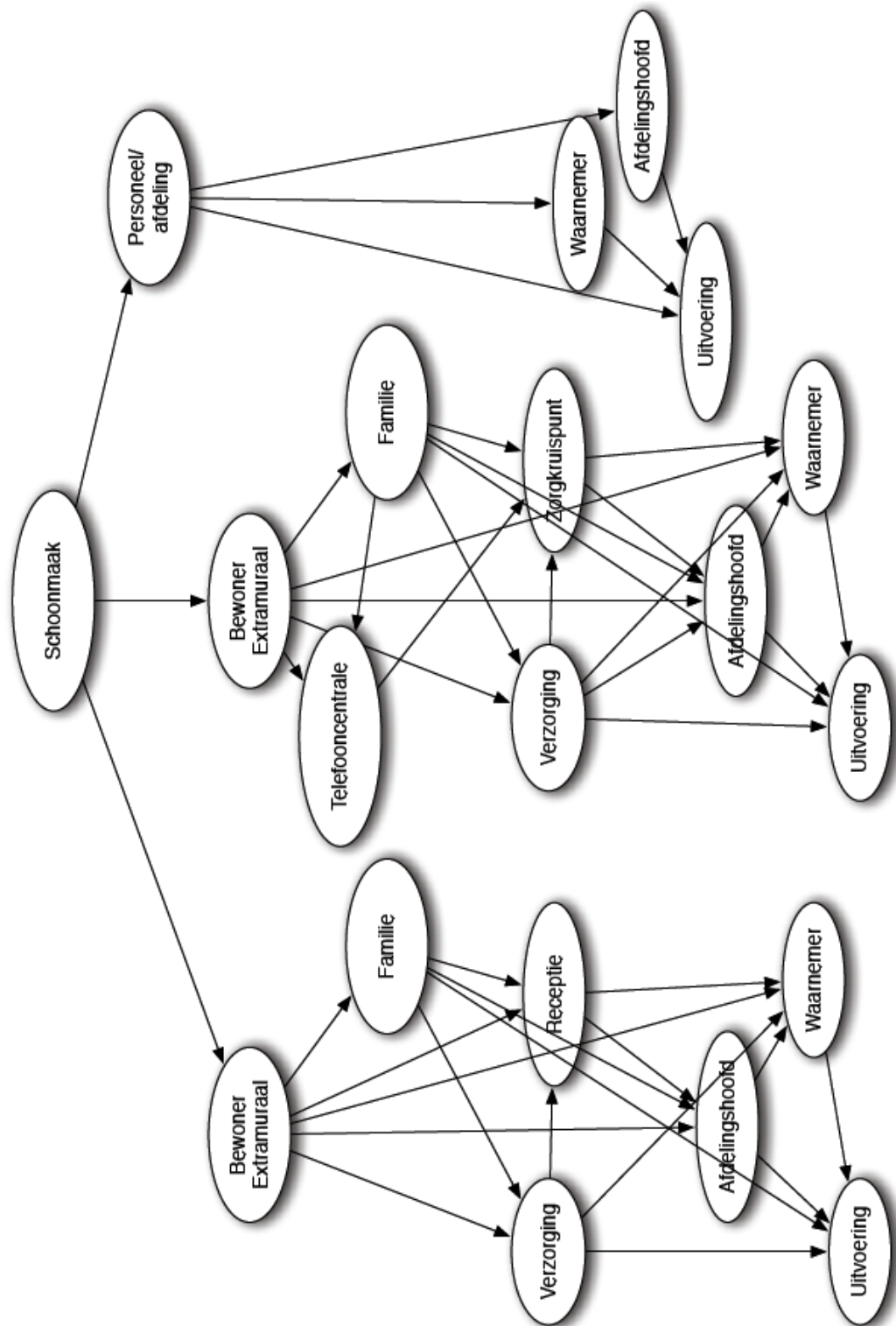
Communicatieschema receptie

Receptionist	Persoonlijk	Telefonisch (EyK/ Pieper)	E-mail	Email (alleen wanneer bereikbaar)	Werkbon (TD)	Naar>	Coördinator	Afdelingshoofd	Eerste medewerker (indien aanwezig)	Uitvoerende dienstverlener
Receptionist 1	x	x		x	X		x	x	X	X
Receptionist 2	x	x		x	x		x	x	x	X
Receptionist 3	x	x			x		x	x	x	X
Receptionist 4			x		x		x	x	x	X
Receptionist 5	x	x	x		x		x	x	x	X
Receptionist 6	x	x		X	x		x	x	x	X
Receptionist 7	x	x	x		x		x	x	x	X
Receptionist 8	x	x		x	x		x	x	x	X
Receptionist 9	x	x		X	x			x		
Receptionist 10			x					x		
Receptionist 11	x	x	x	x	x		x	x	x	X

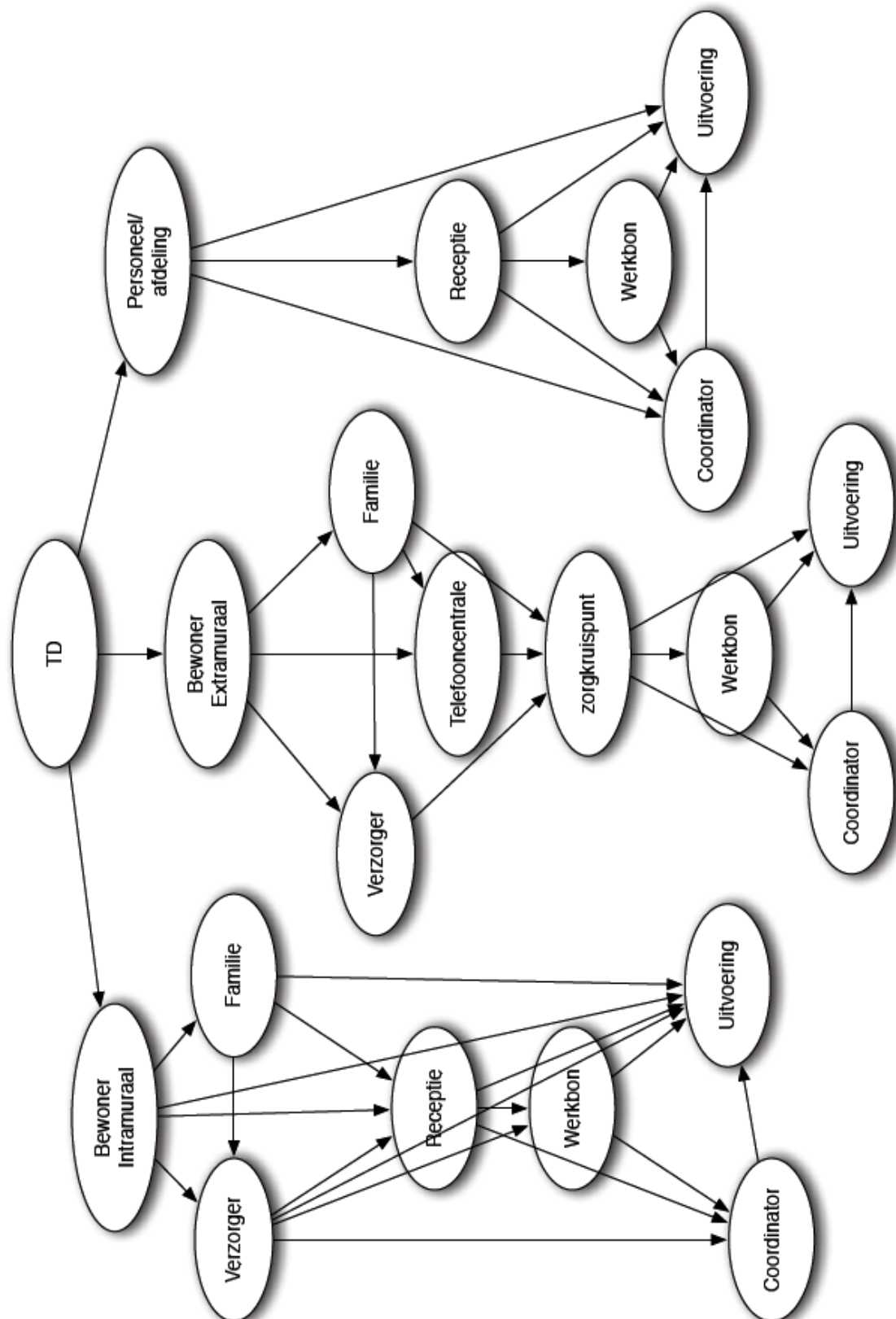
Bijlage 13: Grafische weergave van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van producten en diensten.

De bereikbaarheid, toegankelijkheid en communicatiestromen zijn grafisch verwerkt, dit betreffen niet alle facilitaire processen binnen de facilitaire organisatie maar een aantal ter informatie. Ook geeft het een indruk van het aantal processen dat moeten worden doorgelopen om bepaalde zaken binnen Stichting Eykenburg geregeld te krijgen. Er zijn er 9 geobserveerd en verwerkt ter illustratie. De pijlen geven het aan schakels aan, de aantal communicatiemogelijkheden en de verschillende richtingen waarin onderling wordt gecommuniceerd. De communicatievorm (fysiek, telefoon of mail) is niet in de grafische weergave opgenomen.

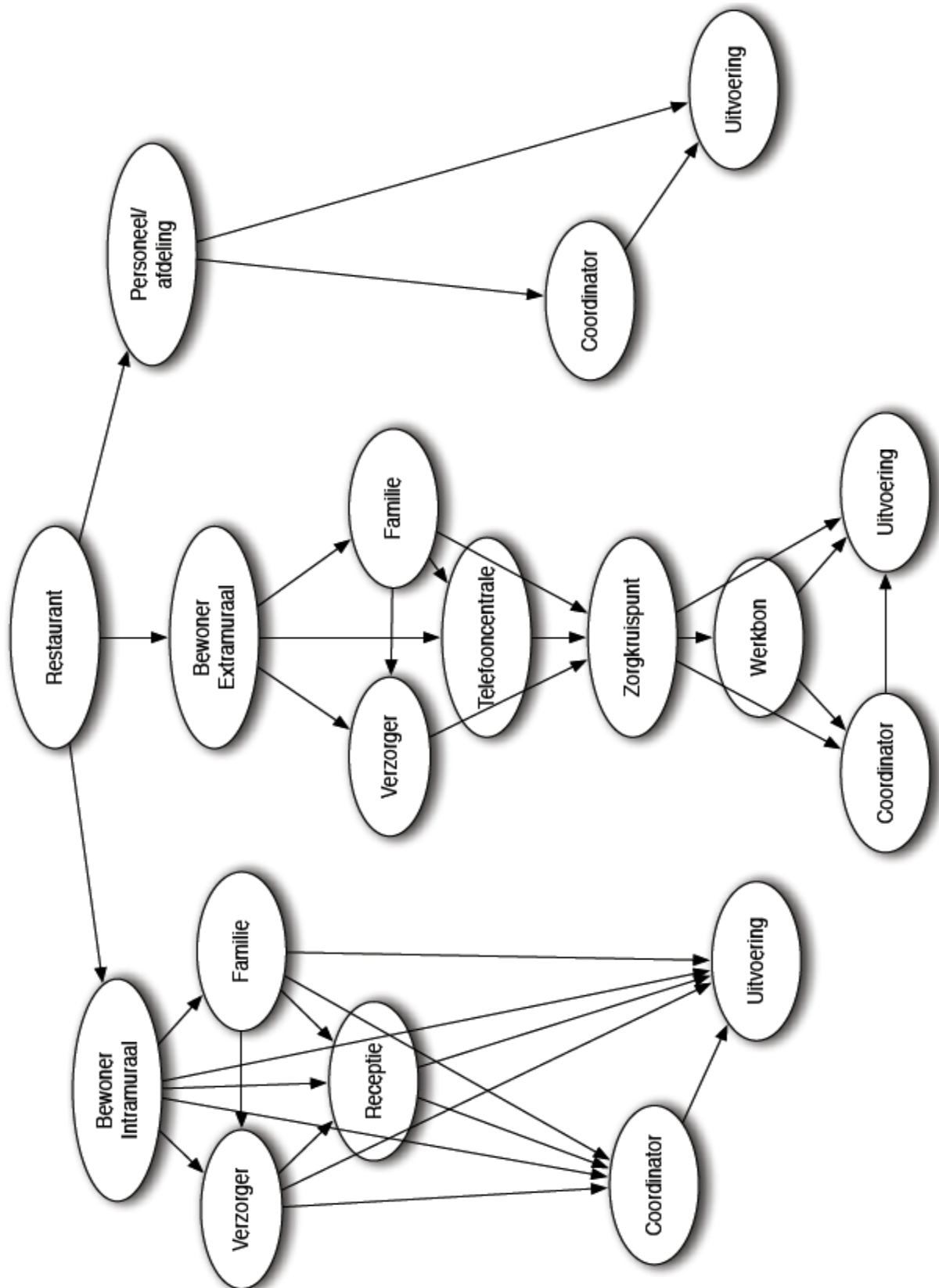
Schoonmaak:



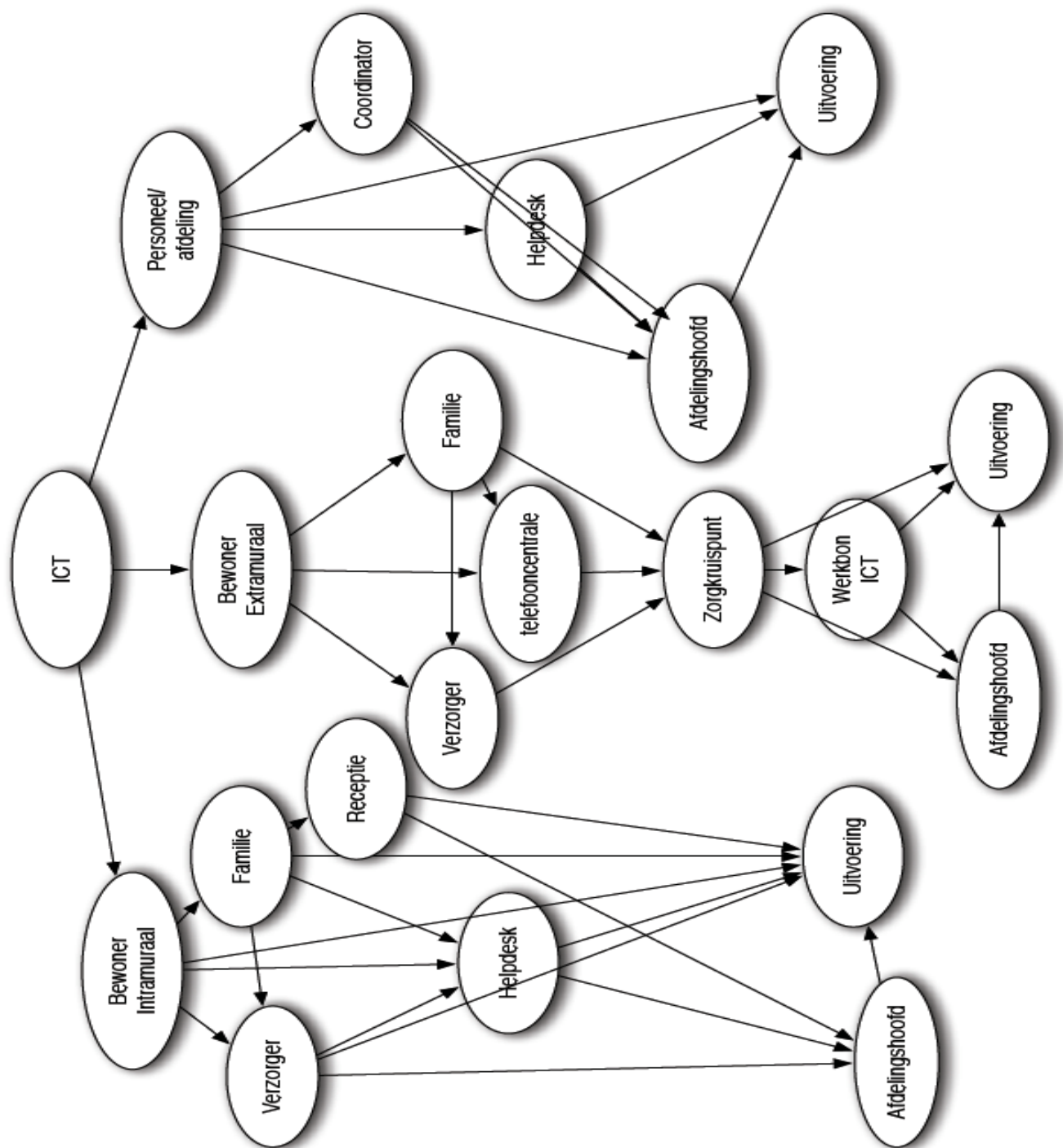
Technische dienst:



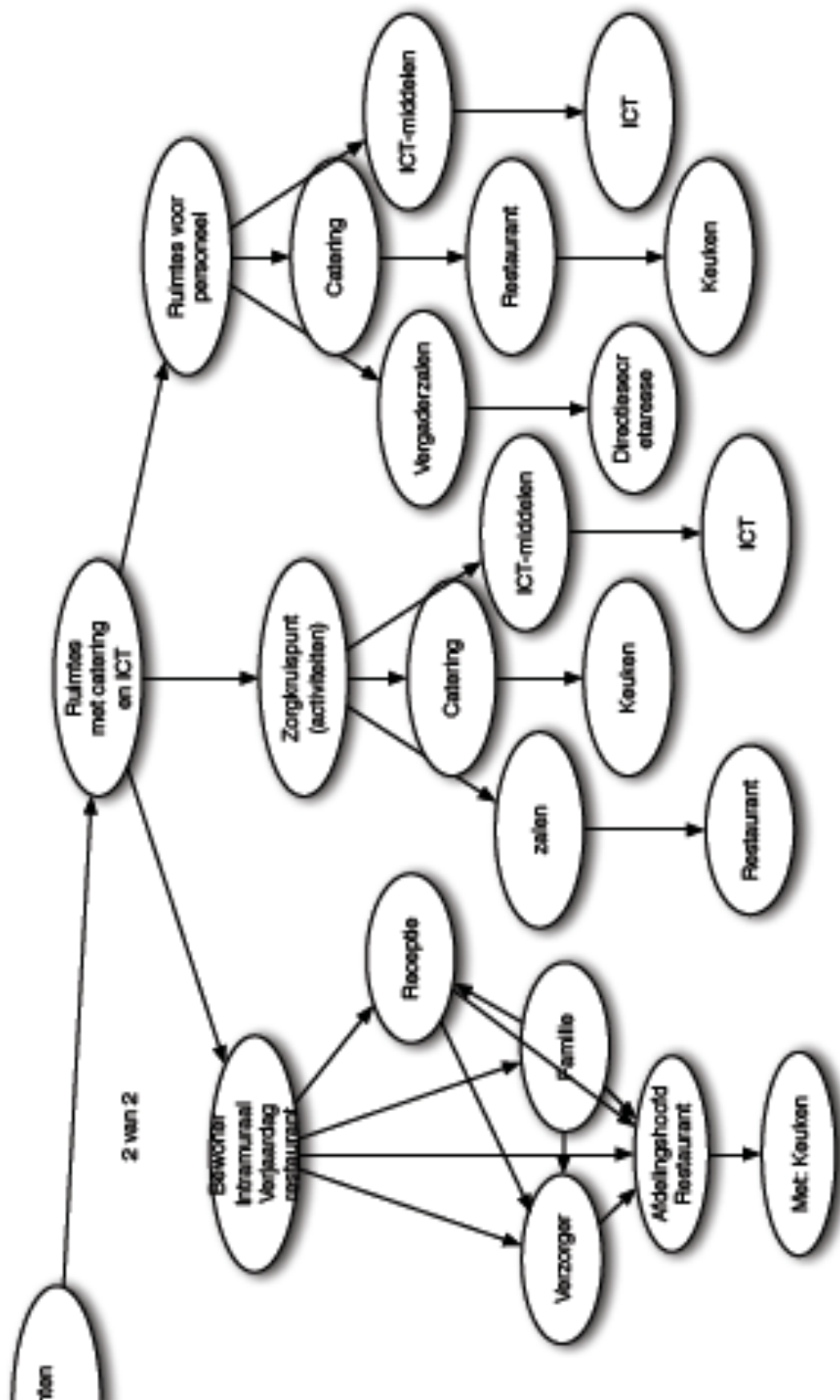
Restaurant:

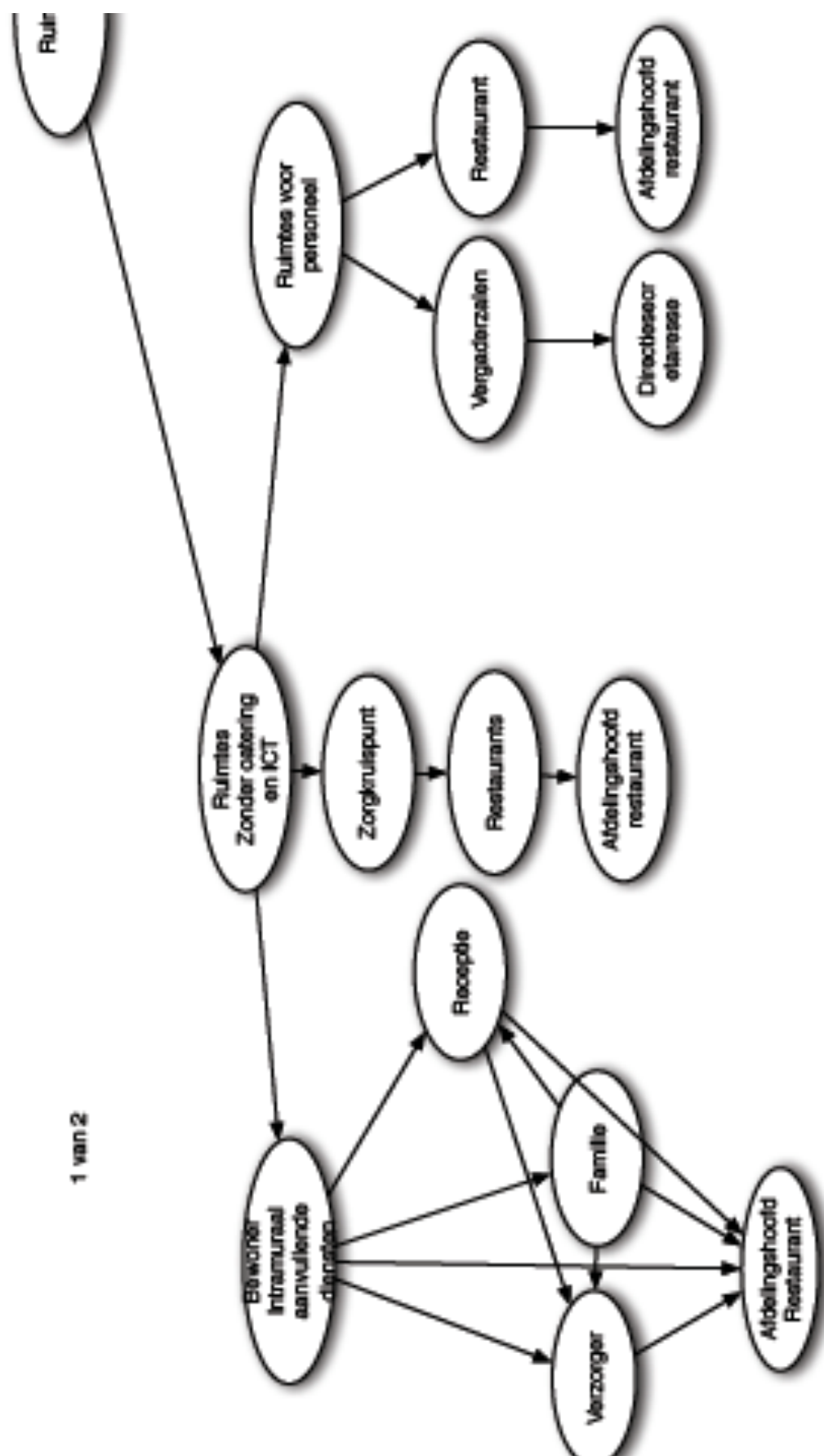


ICT:

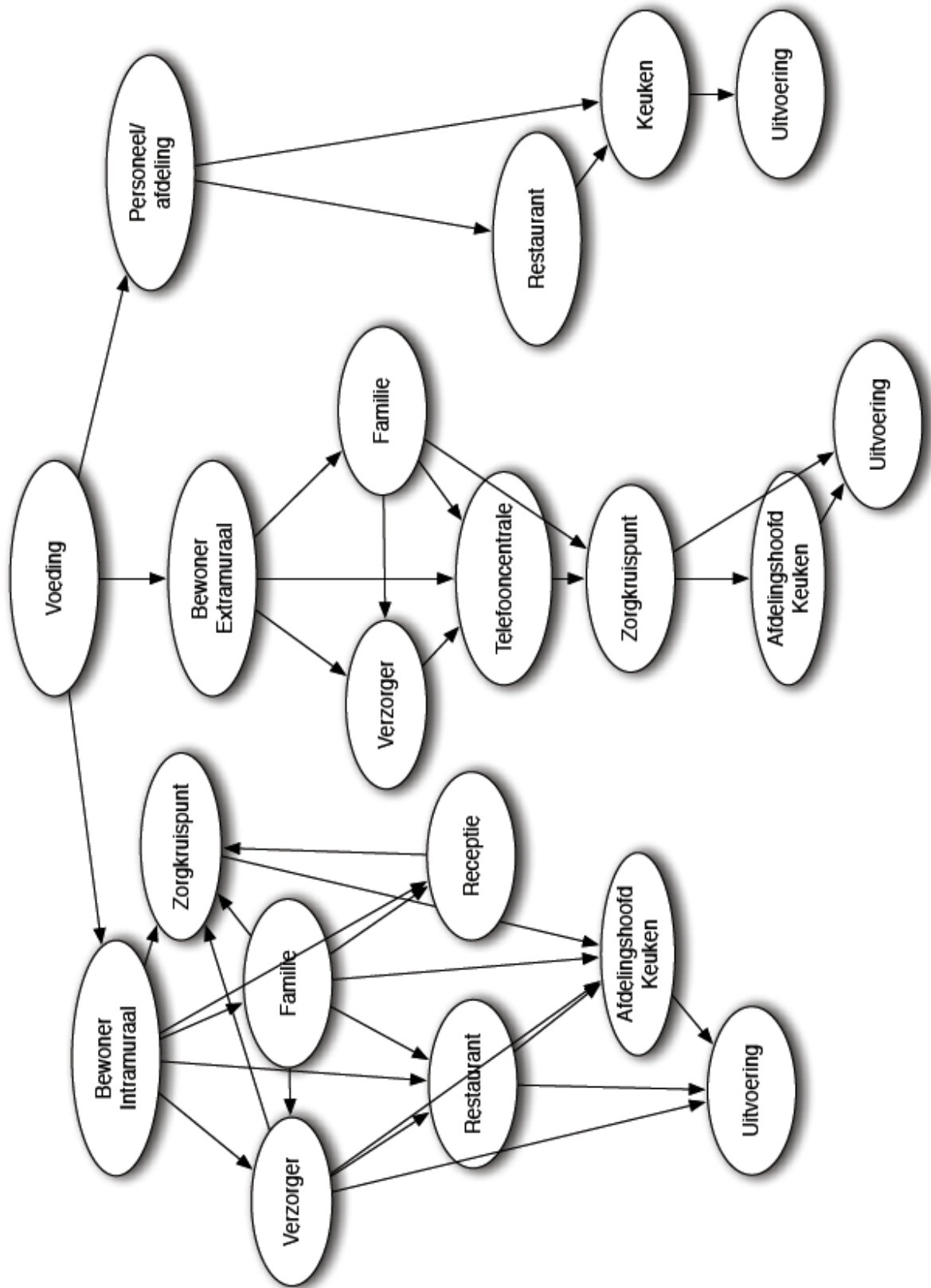


Reservering van ruimte met en zonder extra faciliteiten:

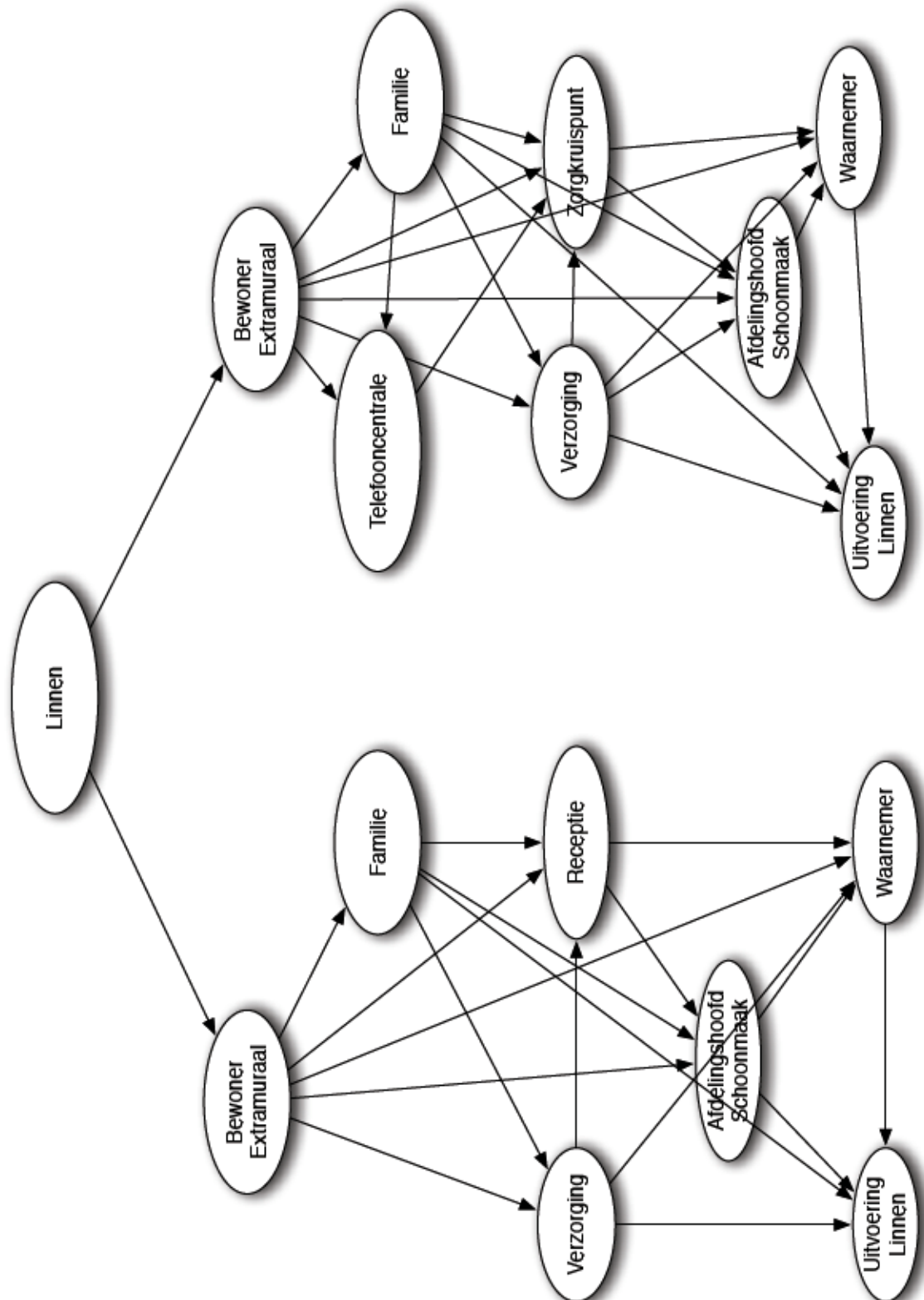




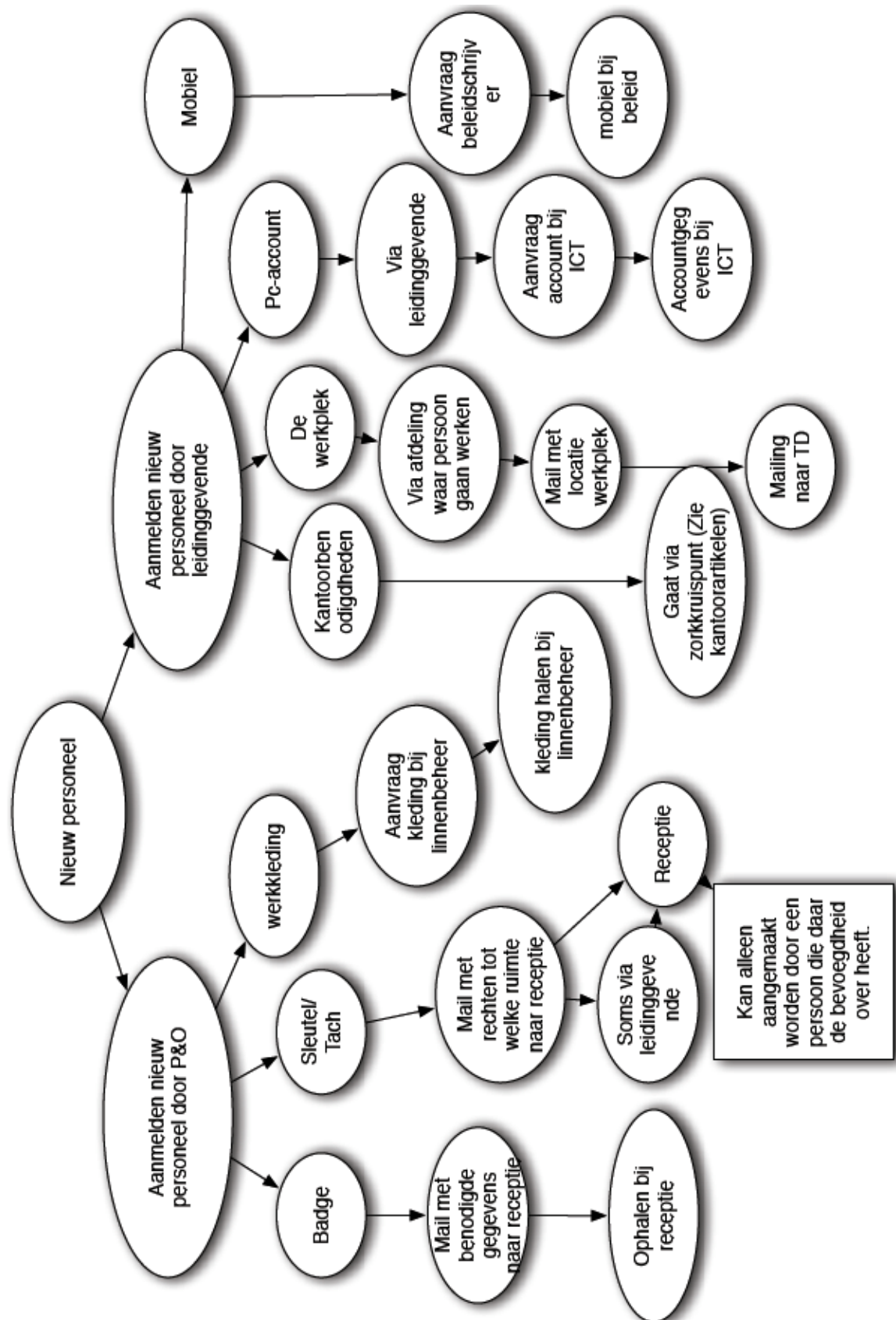
Keuken/ voeding:



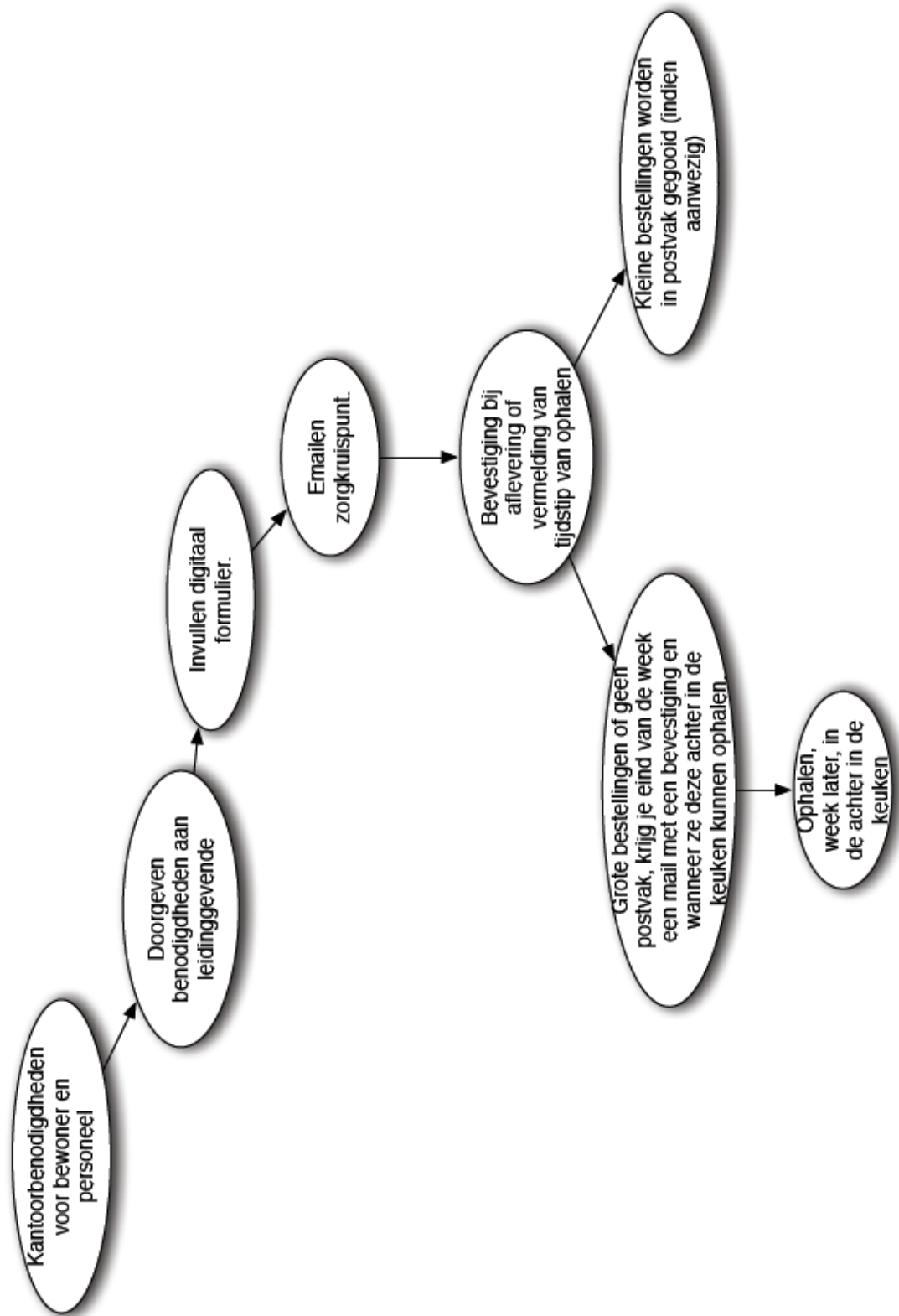
Linnenbewassing:



Processen bij nieuw personeel:



Aanvraag kantoorbenodigdheden:



Bijlage 14: Samenvatting observaties en interviews receptionisten

Gezien de omvang van de rapportage van de interviews en observaties met veel overeenkomende uitkomsten, is ervoor gekozen om in de bijlage een puntsgewijze samenvatting toe te voegen.

Communicatie:

- Medewerkers zijn verplicht zich aan en af te melden. Dit gebeurt niet waardoor de receptie niet weet wie in huis zijn.
- De afdelingen hebben te veel telefoons. Wijze van benadering is niet vastgelegd.
- Veel communicatie gaat mondeling (telefoon of persoonlijk). Weinig tot geen gebruik email.
- De receptie wordt gebruikt als doorgeefpunt als men er zelf niet uitkomt.
- In de overdracht wordt niet op de juiste wijze naar elkaar gecorrespondeerd. Het is meer een sociale overdracht
- Er is weinig tot geen registratie van informatie.
- Er wordt geen gebruik gemaakt van informatiesystemen.
- Receptie heeft zelfde communicatieprobleem met de afdelingen als de afdelingen onderling ook hebben.

Procedures:

- Klachten lost men nooit zelf op maar wordt altijd doorgespeeld naar de andere afdelingen toe, het is verschillende per receptionist aan wie dit wordt doorgegeven.
- Er is geen handboek voor de procedures van receptie, er is alleen een algemeen protocollenboek, zij lezen deze verouderde versie nauwelijks in en een geheugensteunboekje (over apparaten en kleine algemene zaken).
- De receptie heeft de alarmering in handen van de extramurale zorg. Tijdens deze meldingen mogen geen andere werkzaamheden worden uitgevoerd. De betrouwbare gegevens die hierbij worden gecommuniceerd kunnen omstanders allen horen.

Informatievoorziening naar receptiepersoneel:

- De receptie wordt bijna niet geïnformeerd over ontwikkelingen op de werkvloer.
- Er vindt totaal geen communicatie plaats tussen de afdelingen. De receptie wordt voor benaderd voor vragen waar ook zij geen antwoord op weten te geven en sturen dit vervolgens weer door naar de afdelingen.
- De receptie kamt vooral met het probleem dat ze maar beschikken over schaarse informatie. De informatie die ze hebben is opgedaan uit eigen ervaring en dit verschilt per personeelslid.
- Hebben geen inzicht roosters van personeel.
- In het verleden zijn er zowel werkzaamheden bijgekomen en afgenomen. Dit is vaak niet in samenspraak met het personeel gegaan. Met als gevolg dat hier weinig tot geen begrip voor is geweest.
- De receptionisten zeggen niet op de hoogte te worden gesteld over ontwikkelingen/ veranderingen, het management geeft aan dit wel te doen maar dat dit niet door leidinggevende van de receptie wordt gecommuniceerd.

Werkomstandigheden:

- De receptie hebben weinig tot geen drukke momenten tijdens de werkzaamheden.
- Het receptiepersoneel mag onder geen beding van de werkplek. Met als gevolg dat deze niet als gastvrouwen kunnen handelen omdat zij niet even naar een bewoner, bezoekers tot kunnen lopen voor een klantvriendelijke benadering.
- Receptie weet niet waar wat in het pand zit. Verwijzen wordt dus erg moeilijk voor de dames omdat ze het niet weten en hier ook geen behoefte aan hebben.
- Overige afdelingen reageren niet adequaat om meldingen vanuit de receptie.

Uitstraling receptie:

- Het raam in de gang zorgt voor veel verwarring.
- De ingang van huize Eykenburg is niet tactisch ingedeeld. De receptie heeft geen zicht op wie er binnenkomt of weggaat doordat er geen zicht is op de ingang.
- De autorage van de recepties zijn verwaarloost en ogen niet representatief. Dit wordt door zowel door de receptiedames als het management aangegeven.

Personeel:

- Er zit een hoop verschil in werkwijze en kwaliteiten van het personeel.

Structuur:

- Iedereen heeft zijn eigen manier van werken. Het probleem is dat iedereen in de jaren zijn of haar eigen werkwijzen en handleiding heeft ontwikkeld, de leidinggevende en de coördinator hoteldienst hebben hier nooit één manier van werken gestimuleerd.
- Er is geen duidelijk leidinggevende die het touw trek en mensen en processen aanstuurt om te verbeteren. De leidinggevende probeert het voor iedereen zo prettig mogelijk te maken m.b.t. roosters maar is niet ambitieus in het doorvoeren van veranderingen.
- Voormalige en huidige coördinator hoteldienst hebben nooit aandacht besteed aan de receptiedienst, met als gevolg dat deze nooit is verbeterd en gestuurd naar een gewenste situatie

Bevoegdheden:

- De receptionisten mogen alleen nog optreden als doorgeefluik van meldingen.
- Sommige zaken kunnen zij doorgaans zelf oplossen maar hebben deze bevoegdheden niet vanuit de betreffende afdeling.
- Werkzaamheden en bevoegdheden zijn door de jaren heen steeds meer weggehaald bij de receptie vanuit het oogpunt dat het niet functioneert bij de receptie.

Werkzaamheden receptie:

- Td-meldingen aannemen.
- Interne post verdelen.
- Klachten doorverwijzen naar de afdelingen (geen vast aanspreekpunt).
- Brandpaneel.
- Uitgiftes sleutels.
- Uitgiftes piepers.
- Uitgifte telefoons (Alleen locatie Eykenburg).
- Uitgiftes postvaksleutels.
- Uitgifte vervoersmiddelen (Alleen locatie Eykenburg).
- Preventielijst maken van personeel voor telefooncentrale.
- Mutatie van nieuwe bewoners en vertrokken bewoners (overlijden), maken van nieuwe bewonerslijst en maken van nieuwe tags (sleutel).
- Alarmering extramurale zorg (Alleen locatie Eykenburg).
- Afspraken van pedicure buiten kantoortijden.
- Aanmeldpunt voor activiteiten.
- Maken van restaurantkaarten voor op de tafels.
- Informatiepunt voor bewoners/ en familie indien ze vragen hebben.
- Sorteren van maaltijdlijsten op routes (avond).
- Voedingsadministratie.
- Afgeefpunt medicijnen door apotheek (verpleging komt deze ophalen).
- Telefooncentrale (avond vanaf 16:30).
- Controleren maaltijdlijsten (weekend).
- Sorteren van maaltijdlijsten op routes.
- Aanmelden voor extra maaltijden (buiten kantooruren).

Vragen die tijdens de diepte-interviews

Deze vragen zijn aan alle geïnterviewden gesteld, soms in één gesprek maar soms bleken meerdere gesprekken bij sommige receptionisten nodig:

1. Wat vinden jullie zelf over de huidige situatie waarin in jullie werken?
2. Ervaart u een werkdruk?
3. Zijn er afgelopen jaren taken bijkomen of weggenomen?
4. Heeft dit invloed gehad op de werksfeer?
5. Op welke locatie vind u het prettiger om te werken?
6. Heb je het gevoel dat personeelsleden, afdelingen, bewoners en familieleden waardering hebben voor jullie werk binnen de stichting?
7. Zijn de werkzaamheden onder de verschillende receptionisten logisch verdeeld?
8. Wat voor werkzaamheden zou u erbij willen hebben?
9. Hebben jullie het naar je zin met de functie die je heb, in deze organisatie?
10. Hoe ervaart u de werking met de computers, en waarvoor gebruikt u deze zoals?
11. Wat doet u met, klachten, wensen, informatie en storingen over de verschillende afdelingen die bij u binnenkomen?
12. Weten jullie precies wat de verschillende afdelingen kunnen betekenen voor de klant/ cliënt?
13. Zou het helpen wanneer er een producten en dienstengids wordt opgezet en uitgereikt aan zowel de receptie, het personeel, bewoners en familieleden waarin men kan vinden wat de verschillende afdelingen doen en kunnen bieden?
14. Wat uw mening over uw huidige werkplek en middelen die beschikbaar zijn ter ondersteuning van uw werkzaamheden?
15. Wat is uw mening ten opzichte van de uitbesteding van de telefooncentrale?
16. Maakt dit uw werk momenteel nog wel leuk?
17. Hoe ervaart u de communicatie met de afdelingen?
18. Wat vind u ervan dat u steeds moet veranderen van locatie VLS en EYK?
19. Heeft u het gevoel dat u goed wordt begeleid door een leidinggevende?
20. Communiceren jullie onderling over werkzaamheden die beter of een andere manier worden behandeld?
21. Wordt dit gestimuleerd door een leidinggevende?
22. Ben u bekend met wie wat doet binnen deze afdeling?
23. Indien u iets moet doorgeven aan een afdeling, via welke weg communiceert u dit dan met de betreffende persoon/ afdeling?
24. Met wie neemt u dan contact op?
25. Hoe ervaart u de onderlinge communicatie met de afdelingen?
26. Wordt u na het doorgeven van berichten op de hoogte gehouden van verdere afhandelingen?
27. Heeft u het idee dat de door u doorgegeven berichten serieus worden genomen en dat hier wat mee wordt gedaan?
28. Krijgt u bericht wanneer een probleem is opgelost?
29. Zou u dit willen ontvangen
30. Zou het opzetten van een servicedesk bij u de voorkeur krijgen?
31. Jullie zullen dan voor 100% het aanspreekpunt worden voor de gehele organisatie, wat zou u daarvan vinden?
32. Zijn er knelpunten binnen de huidige werkzaamheden die het opzetten van een servicedesk onmogelijk maakt?
33. Als u wat mocht veranderen binnen de huidige situatie wat zou je dan veranderen?
34. Hoe zou u de ideale servicedesk voor stichting Eykenburg omschrijven?
35. Overige opmerkingen die voort zijn gekomen tijdens het gesprek

Observatieschema's receptie

Receptie huize Eykenburg

Toetsingcriteria	Score	Weging	Resultaat	Opmerking
<u>Tastbare elementen</u>				
Uitstraling van de receptiebalie	2	3	6	De receptie is oud en verwaarloost
Uitstraling receptionisten	4	2	8	Deze is netjes, allemaal zijn ze in pak gekleed.
<u>Betrouwbaarheid</u>				
Commitment met achterliggende afdelingen	1	3	3	De is slecht, beide voelt zich niet verantwoordelijk voor elkaars werk.
Uniformiteit in personeel	1	3	3	Er is geen uniformiteit in de het personeel, er zijn 21 personeelsleden en deze roelren over de twee locaties.
<u>Snelheid</u>				
Zicht op receptie bij binnenkomst	1	3	3	Er is totaal geen duidelijkheid voor de bezoek waar de receptie zit bij binnenkomst
Snelheid van contact met receptionist	1	2	2	Receptionist zit op een stoel achter de balie/ paal. Klant ziet receptionist onmogelijk bij binnenkomst
Snelheid van dienstverlening	2	1	4	Receptionisten hebben doorgaans geen routine in de werkzaamheden doordat de huizen van elkaar verschillen en weten zij vaak het gebouw, afdelingen, kamers niet uit het hoofd.
Snelheid van contact met achterliggende afdelingen	2	3	6	Deze is beter doordat men hier telefoons gebruik, alleen zijn er te veel telefoons per afdeling en is er geen vast aanspreekpunt/ telefoon waar de receptie beroep op kan doen.
<u>Assurance</u>				
Bekwaamheid (iets kunnen betekenen)	1	3	3	Receptionisten kunnen alleen direct iets voor de gebruikers betekenen omtrent werkzaamheden dit in hun functie liggen. Door beperkte voorzieningen en gebrek aan bevoegdheden is dit vrijwel niets.
<u>Empathie</u>				
Inlevingsvermogen van receptionisten bij bewoners	3	2	4	De receptionisten hebben doorgaans een aardig inlevingsvermogen met de bewoners. Deze kan wel beter, vaak worden bewoners van het kastje naar de muur gestuurd.
Inlevingsvermogen bij personeel	1	1	1	Er is vrijwel geen inlevingsvermogen m.b.t. het personeel. De receptionisten voelen zich niet verantwoordelijke voor de personeelsleden/ gehele proces maar alleen voor eigen werkzaamheden.
Totaal			43	

Van Limburgstirumhuis (VLS)

Toetsingcriteria	Score	Weging	Resultaat	Opmerking
<u>Tastbare elementen</u>				
Uitstraling van de receptiebalie	1	3	3	De receptie is oud en verwaarloost
Uitstraling receptionisten	4	2	8	Deze is netjes, allemaal zijn ze in pak gekleed
<u>Betrouwbaarheid</u>				
Commitment met achterliggende afdelingen	2	3	6	De is slecht, beide voelt zich niet verantwoordelijk voor elkaars werk.
Uniformiteit in personeel	1	3	3	Er is geen uniformiteit in de het personeel, er zijn 21 personeelsleden en deze roelren over de twee locaties.
<u>Snelheid</u>				
Zicht op receptie bij binnenkomst	4	3	12	Deze is duidelijk bij binnenkomst zichtbaar, hier loopt men recht tegenop.
Snelheid van contact met receptionist	4	2	8	Ook deze is duidelijk bij binnenkomst, men ontkomt niet aan de receptiebalie.
Snelheid van dienstverlening	3	1	3	Receptionisten hebben doorgaans geen routine in de werkzaamheden doordat de huizen van elkaar verschillen en weten zij vaak het gebouw, afdelingen, kamers niet uit het hoofd.
Snelheid van contact met achterliggende afdelingen	1	3	3	Deze is slecht, men werk met piepers. Men reageert niet of nauwelijks op de pieper. Een anders veel voorkomend probleem is dat deze stuk zijn.
<u>Assurance</u>				
Bekwaamheid (iets kunnen betekenen)	1	3	3	Receptionisten kunnen alleen direct iets voor de gebruikers betekenen omtrent werkzaamheden dit in hun functie liggen. Door beperkte voorziening en gebrek aan bevoegdheden is dit vrijwel niets.
<u>Empathie</u>				
Inlevingsvermogen van bij bewoners	2	2	4	De receptionisten hebben doorgaans weinig inlevingsvermogen met de bewoners, komt door de andere cultuur van bewoners. Deze kan veel beter
Inlevingsvermogen bij personeel	2	1	2	Er is vrijwel geen inlevingsvermogen m.b.t. het personeel. De receptionisten voelen zich niet verantwoordelijke voor de personeelsleden maar alleen voor eigen werkzaamheden. Score is hier hoger omdat er een nog informelere sfeer is als in huize Eykenburg.
Totaal			55	

Bijlage 15: Samenvatting externe interviews

Pieter van Foreest:

De Pieter van Foreest is een stichting met zo'n 20 locaties in het rondom het Westland. Één van deze locaties is het verpleeghuis "de Kreek". Op deze locatie bevindt zich de facilitaire organisatie voor drie locaties. Deze facilitaire afdelingen worden sinds 2006 ondersteund door een facilitaire servicedesk. Doordat het gaat om een facilitaire organisatie voor 3 locaties met zowel centraal als decentraal geregelde facilitaire afdelingen is deze facilitaire organisatie er overeenkomend met die van Stichting Eykenburg. Zo'n anderhalf jaar geleden is er een servicedesk geïmplementeerd. Dit is voortgekomen uit een te grote werkdruk bij de technische dienst waarmee de servicedesk als eerste is gestart. De servicedesk is toegankelijk voor iedereen, middels telefoon, email, intranet, internet en fysiek van 08:00 tot 17:00 van Maandag t/m Vrijdag. Dit zijn de tijden die de facilitaire afdelingen werkzaam zijn. Buiten deze tijden kunnen wel meldingen op intranet, het antwoordapparaat of per mail. Totaal zit er 2,3 FTE op de servicedesk verdeeld over 4 medewerkers. De servicedesk is opgezet vanuit het oogpunt om een ondersteuning te kunnen bieden aan de facilitaire afdelingen. Voorafgaand aan de implementatie van een afdeling worden eerst alle processen in kaart gebracht en geoptimaliseerd. Momenteel zijn de volgende onderdelen ondergebracht bij de servicedesk: restaurant, keuken, technische dienst, ICT, aanvraag faciliteiten en informatie van overige facilitaire afdelingen. De integratie van meerdere afdelingen gebeurt nog steeds, binnenkort wordt ook de inkoop geïntegreerd. In het begin waren voornamelijk weerstand van de facilitaire afdelingen en het aan een terugkoppeling de knelpunten. Een knelpunt wat men momenteel ervaart is dat ze alleen werkorders doorgeven en geen regiefunctie hebben, dit levert problemen omtrent juiste terugkoppelingen. Ter ondersteuning van de servicedesk zijn er SLA's, pdc's en formulieren en maakt men gebruik van het Fmis Ultimo. Er is bewust gekozen om de servicedesk niet te combineren met de receptie omdat dit ten koste zou gaan, van de gastvrijheid. Ook wordt de receptie niet gebruikt als informatiecentrum, iedereen is inmiddels bekend met de procedure dat ze naar de servicedesk toe moeten.

Florence:

Florence is een groot zorgaanbieder in de regio Haaglanden. Met z'n 20.000 cliënten en 36 locaties is dit één van de grootste binnen de regio Haaglanden. Binnen het beleid van Florence is elke locatie verantwoordelijk voor zijn eigen facilitaire organisatie. De facilitaire managers hebben wel maandelijks een werkgroep van 6 locaties om ervaringen onderling uit te wisselen. Ook de locatie heeft zo'n vier jaar geleden gekozen voor het integreren van een servicedesk bij de receptie. Deze is geopend van 07:00 – 23:00, 7 dagen per week. Op doordeweekse dagen zijn drie vaste medewerkers verantwoordelijke voor deze bezetting.

Vooraf aan deze implementatie is de receptie eerst anders vormgegeven en is de facilitaire organisatie eerst gereorganiseerd. Men is hier afgestapt van kleine arbeidscontracten, en het vele aantal receptionisten. Op deze manier heeft men geprobeerd continuïteit en betrokkenheid te creëren bij de receptie. De servicedesk is toegankelijk voor iedereen voor de technische diensten, keuken, restaurant, reserveringen, schoonmaak, kantoorartikelen, activiteiten en de receptiefuncties. Omdat ICT centraal georganiseerd wordt is hier een centrale helpdesk voor opgezet door Florence. Tijdens de implementatie heeft men vooral knelpunten ervaren op het gebied van weerstand, verwachting, opvoeding personeel en de communicatie met de afdelingen. Naarmate ze nu steeds meer onderdelen integreren bij de receptie ontstaan er problemen als bezetting, kwaliteit van receptiepersoneel, continuïteit, volledigheid van informatie en te overbelast. Momenteel ontstaan dan ook de ideeën om de servicedesk toch los te koppelen van de receptie en deze een aparte balie te geven met minder personeelsleden om zo continuïteit te creëren. Het gebruik ervan is nog niet optimaal omdat het moeilijk is bewoners opnieuw op te voeden. De servicedesk is bereikbaar via telefoon, mail, intranet en fysiek. De ambities voor de toekomst zijn het implementeren van een Fmis, opstellen PDG en afsluiten SLA's.

WZH Sammersbrug

WZH is een één van de grote organisaties in ouderenzorg. WZH heeft 12 locaties in Den Haag, één daarvan is locaties Sammersbrug. Sammersbrug is een locatie met zo'n 300 cliënten met kantoorruimten. Elke locatie heeft zijn eigen facilitair bedrijf, en sommige locaties beschikken over een facilitair servicepunt, zo ook Sammersbrug. Het facilitair meldpunt is toegankelijk voor iedereen van 08:00 – 16:30 omdat tussen deze tijden ook de facilitaire afdelingen werkzaam zijn. Buiten deze tijden kunnen meldingen in de postvak, per intranet of

per mail worden gegeven. Deze servicedesk wordt bemant door 1 FTE. Het facilitair meldpunt ondersteunt alle decentrale facilitaire afdelingen/ onderdelen. Dit zijn schoonmaak, technische dienst, bestellingen, restaurant, reserveringen, linnenbeheer. De gecentraliseerde afdelingen hebben een eigen helpdesk, dit zijn de keuken en ICT. Problemen die zich in het begin hebben voorgedaan was het optimaliseren van de processen en het opvoeden van de interne gebruikers, dit lag gecompliceerder dan men dacht. Momenteel ervaart men steeds meer knelpunten als het niet kunnen geven van terugkoppeling, geen vastgestelde doorlooptijden, gebrek aan een Fmis, geen structurele communicatie door gebrek aan Fmis en SLA's, en de bezetting. Op het moment worden SLA's afgesloten om deze kwaliteit en doorlooptijden te kunnen waarborgen voor de interne gebruiker. Een combinatie met de receptie ziet de heer Veder niet zitten aangezien dit ten koste gaat van de tijd en aandacht/ gastvrijheid die klanten/ bewoners dan niet meer krijgen.

Gemeente Zoetermeer

Voor het externe onderzoek is ook gekeken naar een servicedesk buiten de zorg. Binnen de gemeente Zoetermeer heeft men een facilitaire organisatie die verantwoordelijk is voor twee grote locaties en 10 kleine wijkposten. Om een klantvriendelijk facilitaire organisatie te vormen is gekozen voor het opzetten van een servicedesk. Dit mede door de problemen uit het verleden met zelfsturende team, het vertrouwen van de klant worden moest worden teruggewonnen. De servicedesk is toegankelijk voor iedere interne gebruiker, van maandag tot en met vrijdag van 08:00-17:00, op de eerste etage van de hoofdlocatie. Buiten deze werktijden kunnen meldingen via intranet of mail worden gedaan. De servicedesk is benaderbaar voor vrijwel alle facilitaire afdelingen en processen uitgezonderd ICT en Catering. De servicedesk wordt bemant door vier medewerkers totaal goed voor 3 FTE. Er is gekozen voor het accountmanagermodel. Deze servicedesksfunctie is niet bij de receptie geïntegreerd omdat de facilitair manager dit niet combineerbaar vindt. Overigens gaan er dan te veel mensen werken in één systeem/ afdeling en wordt het te druk bij de receptie. Het aantal medewerkers binnen een servicedeskteam moet zo beperkt mogelijk blijven omdat zij dan altijd op de hoogte moeten zijn van alle ontwikkelingen. Dit is ook één van de knelpunten op het moment. Twee van de vier medewerkers zijn regelmatig een week afwezig. Het kost deze mensen dan een halve dag om weer helemaal op de hoogte te zijn van alle meldingen en ontwikkelingen binnen de (facilitaire) organisatie, dit gaat ten koste van de kwaliteit die de servicedesk levert. Men ik ook bezig om hier andere mensen op deze functie te zetten. De servicedesk wordt ondersteund door een PDG, een Fmis en intranet. Binnen de gemeente Zoetermeer is de facilitair manager al een tijd bezig met het opzetten van SLA's, dit houdt de staf echter tegen. Om toch de doorlooptijden en kwaliteit te waarborgen heeft men deze vastgelegd in de PDG. Echter maakt dit het voor de facilitair manager moeilijk om functioneren van de afdelingen te meten omdat dit niet zwart op wit staat vastgelegd.

Respect Zorggroep (zelfde als in het rapport)

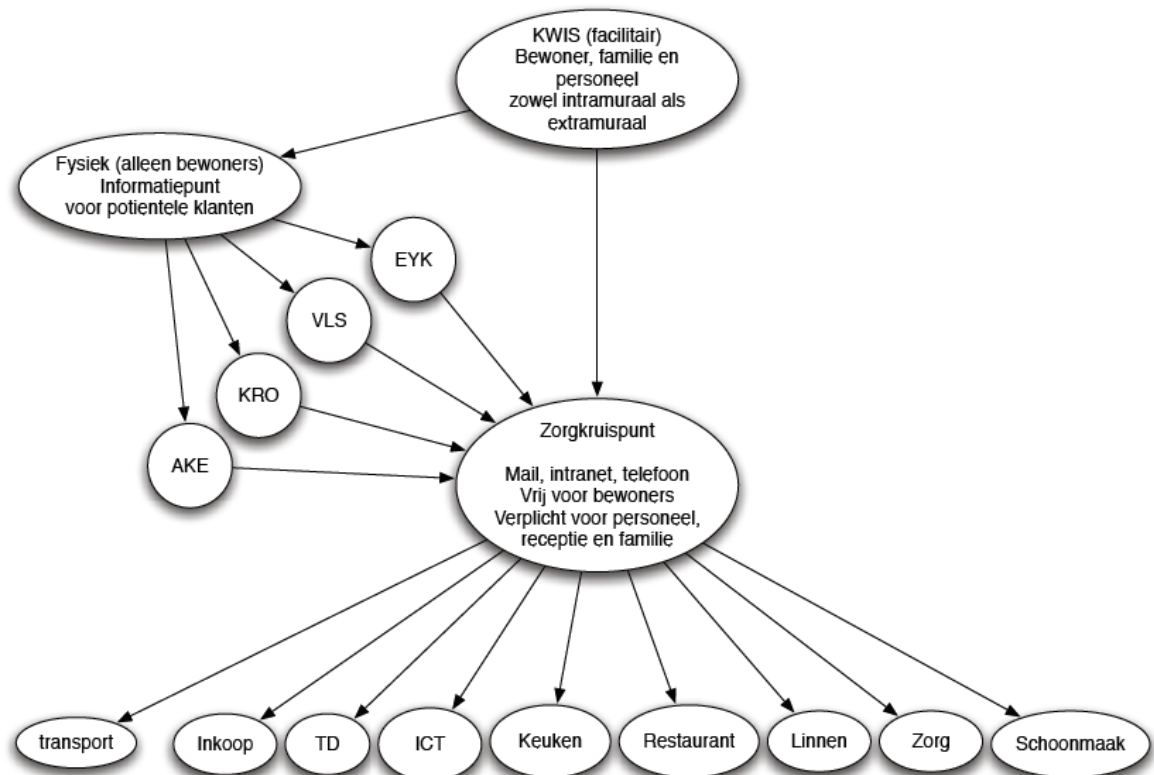
Het interview bij Respect zorggroep te Scheveningen was zeer interessant en is geselecteerd vanuit nieuwsgierigheid door een gelezen adviesrapport. Deze organisatie had een advies gehad wat vergelijkbaar was met de gewenste doelstelling het starten van een servicedesk. Uit interview bleek toendertijd de organisatie nog lang niet ontwikkeld genoeg om direct tot de implementatie over te gaan maar hebben voorafgaand hieraan organisatorische veranderingen moeten doorvoeren. Er is bewust gekozen om hier een interview te doen omdat deze het moment van de voorliggende fases net hadden afgerond en stonden op het punt over te gaan op de opzet van een servicedesk. Dit interview heeft vooral informatie gegeven waarop moeten worden gelet voorafgaand aan de implementatie van een servicedesk. Opvallende uitkomsten uit dit interview waren als volgt:

- Processen optimaliseren naar efficiency en effectiviteit. Mogelijk kunnen twee facilitaire processen gecombineerd worden door één proces.
- Formaliseer adhoc werkzaamheden naar procesmatige werkzaamheden.
- De optimalisatie van de processen is twee jaar geleden gestart en is nu pas in de afrondingsfase.
- Er is twijfel omtrent de keuze tot het implementeren van een servicedesk bij de receptie, dit moet nader onderzoek en keuze van de directie uitwijzen, aangezien de bewoners centraal moet blijven staan.
- Nu processen zijn geoptimaliseerd moeten deze eerst structureel worden vastgelegd in SLA's om dit te kunnen waarborgen voor de toekomst.
- Ze gaan SLA's invoeren om procesverantwoordelijkheid te creëren onder de uitvoerende personeelsleden.
- Een Fmis pas implementeren als de afdelingen hierop zijn ingericht.

Dit laatste onderzoek heeft meer relevante informatie opgeleverd omtrent de ontwikkelingen die zich het gedurende onderzoek hebben voorgedaan.

Bijlage 16: De servicedesk bij het zorgkruispunt

De wens van een servicedesk, met een Fmis volgens het accountmanagersmodel, moet zeker in de toekomst worden gerealiseerd binnen de klantgeoriënteerde fase (gewenste situatie). Een dergelijke servicedesk kan de kwaliteit van de dienstverlening enorm doen vergroten. Dit moet echter geen servicedesk zijn op alle locaties. Er moet onderzocht worden naar de mogelijkheden van een centrale servicedesk bij het zorgkruispunt met assistentie van de receptie. De receptie kan hierin een rol spelen als informatiepunt of als assistent voor de klant om een melding door te geven. Een centrale servicedesk met de communicatiestromen kan dan als volgt grafisch worden weergegeven, wel afhankelijk van de keuze met of zonder fysieke benadering:



Bijlage 17: Projectteams

Projectteam strategisch:

De doelstellingen van dit projectteam moet zijn het schrijven van beleid, het herstructureren van de facilitaire afdelingen. De deelnemers van dit projectteam moet niet alleen facilitaire partijen bevatten. Aanbevolen wordt om dit projectteam als volgt samen te stellen:

- Facilitair manager (deze schrijft uiteindelijk beleid volgens eigen visie)
- Beleidschrijvers
- Directie (wanneer is aangesteld).

Van de beslissingen die voortkomen uit dit projectteam moet door het tactische projectteam worden getoetst aan de tactische/ praktische invulling hiervan.

Mijlpalen:

- Facilitair beleid.
 - Missie.
 - Visie.
 - Doelstellingen.
 - Centrale standaarden (financieel, kwaliteit en prijs).
 - Personeelsbeleid.
- Nieuwe facilitaire organisatiestructuur.
- Invulling en mogelijk implementatie van strategische aanbevelingen.

Projectteam tactisch:

Uitkomsten van de beslissingen die project strategisch heeft gedaan moeten worden geëvalueerd en teruggekoppeld worden naar projectteam strategisch. De doelstellingen van dit projectteam moet zijn procesbeheersing en optimalisering, de klant, en interne en externe gerichtheid. Aanbevolen wordt om dit projectteam als volgt samen te stellen:

- Facilitair manager
- Coördinator hoteldienst
- Coördinator huisvesting
- Coördinator zorgkruispunt
- Coördinator intramuraal verzorgingshuiszorg (indien vereist voor de processen)
- Coördinator intramuraal verplegingsthuiszorg (indien vereist voor de processen)
- Van elke afdeling een uitvoerend medewerker, 7 totaal, geldt alleen bij prioriteit 5.

Deels van de beslissingen die voortkomen uit dit projectteam zullen door het operationele projectteam worden geïmplementeerd.

Mijlpalen:

- Nieuwe procesinrichtingen.
- Procesbeheersing (efficiënt en effectief).
- Kostenbewust werken.
- Eenduidige communicatiestromen (afgestemd op de processen).
- Kennis van klant (managementinformatie).
- Kennis van de concurrentie (externe gerichtheid).
- Invulling en mogelijk implementatie van tactische aanbevelingen.

Projectteam operationeel:

Dit projectteam moet zich in gaan zetten met betrekking tot de praktische uitvoering van alle strategische en tactische genomen beslissingen. De doelstellingen van dit projectteam moet zijn procesbeheersing en optimalisering en de klant. De coördinatoren hebben nemen hierin deel omdat zij verantwoordelijk zullen worden gesteld voor de implementatie van de beslissingen. Aanbevolen wordt om dit projectteam als volgt samen te stellen:

- Facilitair manager
- Coördinator hoteldienst
- Coördinator huisvesting

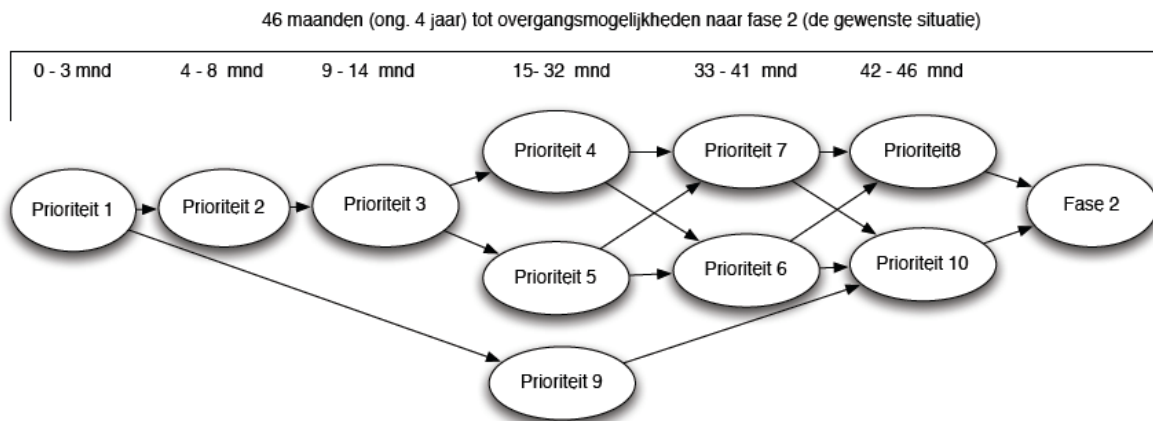
- Coördinator zorgkruispunt
- **Facilitaire afdelingshoofden (afhankelijk van de nieuwe structuur)**
- En een uitvoerende medewerker per afdeling

Mijlpalen:

- Commitment onderling
- Opstellen van informatievoorziening:
 - PDC's
 - Handboeken
 - Vaste aanspreekpunten
- Werken volgens nieuwe werkprocedures
- Implementatie van operationele aanbevelingen

De projectteams moeten verantwoordelijk worden gesteld voor het gehele proces en niet meer voor werkgebieden binnen eigen afdelingen/ functie.

Bijlage 18: Grafische tijdlijn prioriteiten



Bijlage 19: PDC's

Uitgaves PDC's

Eerste uitgave (pilot 1): dit zal de meest beperkte uitgave zijn met enkel informatie over:

- Producten en diensten aanbod (volgens huidige situatie)
- Bestelwijze (volgens huidige situatie)

De tweede uitgave (pilot 2): deze kan pas wanneer de processen beter in kaart zijn gebracht deze zal de volgende informatie bevatten:

- Producten en diensten aanbod (geoptimaliseerd in duidelijk producten en diensten)
- Bestelwijze (geoptimaliseerd door efficiënter en effectievere indeling)
- Doorlooptijden (eerste pilot omtrent de vastgestelde doorlooptijden)

De derde uitgave kan pas wanneer er een de doelstellingen op de financiële- en procesfactoren zijn behaald en kloppend zijn aan de praktijk. Dit zal pas zijn wanneer de ontwikkeling wordt afgerond en de initiatieven voor de volgende ontwikkeling vorm beginnen te krijgen. Dit laatste versie zal de volgende informatie verschaffen.

- Producten en diensten aanbod (na evaluatie pilot 2)
- Bestelwijze (definitief binnen de tussentijdse situatie)
- Doorlooptijden (definitief binnen de tussentijdse situatie)
- Prestaties (welke kwaliteit kan de klant verwachten)
- Prijs (wat kost het product indien dit aan de orde is)

Bijlage 20: Implementatieschema receptie:

Rol receptie:	Bewoners centraal stellen (bewonersgeoriënteerd).
Prioriteit:	1 (bekend maken aan personeel). 6 (verdere ontwikkeling van beslissing in prioriteit 1).
Alarmering:	Afstoten.
Prioriteit:	1.
Structuur:	Herstructureren, integreren zorgkruispunt.
Prioriteit:	5.
KWIS:	Duidelijke kwis-benadering (formulieren, vaste aanspreekpunten en PDC's).
Prioriteit:	5 en 6.
Continuïteit:	Nieuwe contracten, afstoten flexpool, nieuwe openingstijden en nieuwe werktijden.
Prioriteit:	5.
Uniformiteit:	Uniform maken van verschillende werkzaamheden.
Prioriteit:	5.
Communicatie:	Optimaliseren van communicatie.
Prioriteit:	5 en 6.
Informatie:	Informatie vastleggen.
Prioriteit:	5 en 6.
Uitstraling:	Herinrichten van receptiebalies.
Prioriteit:	Is niet gebonden aan een prioriteit, is per direct te realiseren vanaf dag 1.

Dat de receptie een proces is voor de klant, binnen de facilitaire organisatie, blijkt wel wanneer er prioriteiten aan de aanbevelingen worden gegeven. Deze vallen binnen het gehele implementatietraject veelal onder processen en klantenmanagement. De eindverantwoordelijke voor de optimalisatie van de receptie zullen de facilitair manager en het lijnmanagement zijn.

Bijlage 21: Kostenbegroting

Zie volgende drie pagina's.

Bijlage 22: Financiële baten

Zie volgende twee pagina's.

Bijlage 22.1

Bijlage 22.2 Baten ontwikkelingsfase 2

Ter info: Baten volgende ontwikkelingsfase 2 (extroverte, klantgeoriënteerde fase)

Om toch enigszins de baten op lang termijn te weergeven is er een kleine toelichting over wat de baten op lang termijn zullen zijn. De baten van ontwikkelingsfase 2 kunnen niet in geld of andere kengetallen worden uitgedrukt. De voornaamste baten na deze fase zullen zijn:

- Klantgeoriënteerde facilitaire organisatie.
- Flexibel en ondernemende facilitaire organisatie binnen de moederorganisatie.
- Mogelijkheden tot het generen van meer omzet bij een proactieve klantbenadering buiten de organisatie.
- Heldere en eenduidige centrale communicatie met de interne en externe klanten.
- Kwalitatief hoge dienstverlening in alle facetten van de facilitaire organisatie.
- Verhoging van alle baten eerder gegeven in ontwikkelingsfase 1.
- Professionele facilitaire organisatie, doet aan benchmarking en kent de wensen en behoeftes van haar klant m.b.v. klantonderzoeken.
- Mogelijkheden voor een servicedesk volgens het accountmanagermodel met een Fmis.

Deze baten zijn uiteindelijk pas te meten nadat het gehele ontwikkelingsproject (fase 1 en 2 is gerealiseerd)

Bijlage 23: Interviews management

Onderstaande uitwerkingen zijn beknopte samenvattingen van de genomen interviews gedurende het onderzoek. De interviews zijn zo concreet in platte tekst verwerkt om zo de omvang te beperken. Buiten de geplande interviews zijn er ook meerdere bijeenkomsten/ vergaderingen geweest die de nodige onderzoeksresultaten hebben opgeleverd.

Samenvatting kernonderwerpen in interview met sectormanager

Wat is uw positie in de organisatie en hoe is de relatie met de facilitaire dienstverlening?

De heer van Ernst is sectormanager, waarnemend directeur met de verantwoordelijkheid als manager zorg, welzijn en dienstverlening. Hij houdt zich beperkt bezig met de facilitaire afdelingen, deze verantwoordelijkheden zijn afgedragen aan zijn coördinatoren. De sectormanager houdt zich alleen nog met de noodzakelijke zaken op strategisch niveau bezig met de facilitaire afdelingen. De benaming facilitaire dienstverlening is er niet meer binnen stichting Eykenburg, dit is opgedeeld in hoteldienst, huisvesting en zorgkruispunt valt hier ook deels onder.

Hoe ziet u de receptie en de facilitaire organisatie in de toekomst?

De huidige receptie voldoet niet meer aan de eisen vanuit het management. In de loop van de jaren hebben we telkens taken bij de receptie weggehaald omdat de receptie gewoon niet functioneert. Zo is het ook met de telefooncentrale. Nu hebben we een halt geroepen en willen we niet meer de organisatie steeds aanpassen voor deze afdeling maar moet de receptie veranderen.

De wens van de Stichting is dat de huidige receptie straks wordt omgevormd tot een servicebalie vergelijkbaar met die van een hotel. Deze balie moet klantvriendelijkheid uitstralen waar mensen alles kunnen vragen en ook daadwerkelijk worden geholpen zonder te worden doorverwezen of nee te horen krijgen. De facilitaire afdelingen moeten vanuit deze receptie worden aangestuurd met vragen en meldingen die klant.

Wat zijn de doelstellingen van Eykenburg voor de toekomst en wat is de rol van de facilitaire diensten hierin?

De doelstellingen van Stichting Eykenburg zijn vooral het zelfstandig en flexibel blijven. Daarom is er ook bewust gekozen om facilitaire zaken in eigen beheer te houden om zo de kwaliteit van deze dienstverlening volledig in eigen hand te houden. De facilitaire afdelingen zijn zelfstandig en worden verantwoordelijk gesteld voor de kwaliteit van de producten die zij leveren.

Facilitaire organisatie:

Wat is de financiële resultaat verantwoordelijkheid van de facilitaire afdelingen m.b.t. de organisatie?

Er is geen financiële resultaatverantwoordelijkheid bij de facilitaire afdelingen. Alles wordt bekostigd van het bedrag wat een bewoner verkrijgt voor zorg met verblijf. Het budget hiervoor is gecentraliseerd ongeacht of de betrekking heeft op de zorg of facilitair. De kosten die de afdelingen maken worden wel vastgelegd maar deze worden niet bekend gemaakt aan het management van de facilitaire afdelingen en hoeven zich niet bezig te houden met kostenbeheersing. Zolang de organisatie in een gezonde financiële situatie verkeerd is dit niet noodzakelijk. Aan kostendoorbelasting wordt dan ook niet gedaan intern. Extern gebeurt dit wel voor alle producten. De prijzen van deze producten zijn vastgelegd door de organisatie.

Wat voor klanten hebben de facilitaire afdelingen en wat voor winkelnering hebben deze?

Momenteel hebben we intern nog twee soorten klanten: de cliënt en het personeel. Hier is sprake van gedwongen winkelnering, echter willen zij bijv. de was ergens anders laten doen, dan kan dat alleen wordt dit niet bekostigd door de stichting. Echter zal Stichting Eykenburg hier grote ontwikkelingen in gaan maken in de toekomst. In de nieuwbouw zal wonen en zorg worden gescheiden. Dit betekent dat de huidige cliënten van gedwongen winkelnering naar vrije winkelnering gaan zowel zorg als facilitair. Het zorgkruispunt zal een steeds belangrijkere rol gaan spelen bij deze ontwikkeling.

Het zorgkruispunt is er voor de derde klantengroep, dit is een klantengroep binnen de vrije winkelnering. Het zorgkruispunt zorgt is de makelaar tussen de klant en de organisatie omtrent alle producten die wij als organisatie kunnen leveren.

Organisatiestructuur van de facilitaire organisatie?

Die is geheel gecentraliseerd, al het management is gelokaliseerd in huize Eykenburg. Binnen alle managementleden zijn er vijf managers geselecteerd die ieder één dag in de week in het VLS moeten zijn om zo nog enige controle te behouden in het andere te huis.

In hoeverre zijn alle processen beschreven en vastgelegd?

Processen zijn vastgelegd in schema's, dit is verplicht vanuit de HKZ, verdere vastliggingen hierin zijn niet gebeurd. De sectormanager is van mening dat SLA's zullen resulteren in een verandering van de gemoedelijke cultuur. Er zijn daarom bewust geen SLA's vastgelegd.

Is er sprake van prestatiesturing?

De sectormanager geeft aan dat hij zich hier niet meer mee bezighoudt. Hij heeft de gehele controle op de afdelingen overgedragen aan de coördinatoren en zij moeten aangeven wanneer ze problemen constateren. Het is ook aan de coördinatoren hoe zij de afdelingen toetsen.

Verbeteren en vernieuwen, zijn er plannen om de facilitaire organisatie te verbeteren?

Binnen het beleid moet de dienstverlening worden geoptimaliseerd. De receptie is hier een onderdeel van, deze moet worden verbeterd. Deze plannen zijn vastgelegd in de plannen van de moederorganisatie. De facilitaire organisatie heeft geen eigen gestructureerde plannen tot verbeteren. Vaak betreffen dit plannen die de organisatie maakt en de facilitaire afdelingen ontwikkelen hierin mee.

Op welke wijze worden klanten geïnformeerd met de facilitaire afdelingen, is er een PDC?

Er is geen PDC. Vroeger is er een soortgelijk boekje geweest, echter wordt deze niet meer gebruikt. Verder kunnen de klanten altijd bij de receptie of bij de afdelingen terecht als ze vragen hebben. Dit zal niet snel gebeuren want er zijn geen aanvullende producten en diensten die ze kunnen ontvangen. Het is een vastgesteld aanbod dat voor iedereen hetzelfde is. Een producten- en dienstengids is niet relevant omdat het allemaal vastgestelde producten en diensten zijn. De extramurale klanten worden wel middels flyers geïnformeerd met de producten en diensten die zij kunnen verkrijgen.

Op welke wijze communiceren de facilitaire afdelingen met de klant?

Iedere afdeling heeft zijn aanspreekpunten; coördinatoren. Deze zijn er voor de klant om te communiceren. De klant kan direct beroep doen op deze afdelingen. Voor de extramurale klant is hier het zorgkruispunt opgezet.

Algemene vragen

Hoe vindt u de afhandeling klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van bewoners/medewerkers?

Op zich gaat het allemaal prima. Je kan dit wel gaan structureren, maar dit zal ten kosten van de informele cultuur gaan die wij hier intern hebben. Maar mogelijk kan dit beter en daarom hebben we een afstudeeropdracht opgesteld om te kijken hoe dit in de huidige situatie is georganiseerd.

Wat vindt u van de communicatie van facilitaire zaken naar de gebruiker doen en dat er geen terugkoppeling naar de aanvrager?

Deze kan af en toe beter, maar voor de rest loopt het wel. Het probleem dat we nu hebben is dat de facilitaire afdelingen zowel intern als extern worden ingezet. Het zorgkruispunt zet zich in voor de planning van extern. Het zorgkruispunt maakt dan een afspraak op een vast tijdstip met als gevolg dat de afdelingen soms intern werk moeten laten liggen.

Zou het makkelijk zijn als er een terugkoppeling wordt geven?

- Ja

Zou de communicatie met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Communicatie kan altijd beter. Het probleem is alleen dat er veel in huis nog ad-hoc gebeurt en het moeilijk wordt om een terugkoppeling te geven aan de aanvrager. Doordat er zoveel ad-hocwerkzaamheden zijn lijkt het de sectormanager niet realistisch om terugkoppelingen te geven.

Hoe gaat deze communicatie in het VLS, en hoe wordt er controle behouden op deze locatie?

De communicatie in het VLS gaat op dezelfde manier als hier in huis. Al het management zit natuurlijk in het Eykenburg, maar sinds kort wisselen managementleden dagen af zodat er elke dag een managementlid zit.

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd of wordt er beroep gedaan op de receptie?

Zo min mogelijk, door de jaren heen hebben we bewust elke keer zaken bij hen weggehaald omdat deze afdeling gewoon niet functioneert. Hierdoor liepen andere processen steeds spaak en is besloten om dingen weg te halen.

Dit zijn:

- Reserveringen
- Catering
- Kantoorartikelen
- Telefooncentrale
- Klachtenbehandeling.
- Etc.

Met als gevolg dat deze afdeling bijna geen werkzaamheden meer heeft en op deze manier nog maar een kleine toegevoegde waarde heeft voor de organisatie en dat is "de aanspraak" voor bewoners.

Ervaart uw afdeling deze samenwerking als positief?

De sectormanager beschouwt deze afdeling als zeer onprofessioneel, de dames die deze balies bezetten voldoen niet meer aan de verwachtingen die het management heeft van de receptie. De zaken die steeds zijn weggehaald zijn nooit gepland geweest. Dit was echter de enige mogelijkheid. Momenteel wordt er nog maar weinig beroep gedaan op de receptie omdat deze nog maar weinig werkzaamheden heeft. Dit zijn onder andere de uitgifte van sleutels, piepers, telefoons, pda's en wensen om intern te worden doorverbonden. De heer van Ernst ziet het als een groot probleem en wil dit probleem hebben opgelost voordat één locatie overgaat naar een nieuwe locatie.

Faciliteiten

Zijn er binnen het huidige beleid afspraken vastgelegd omtrent afhandeling van facilitaire opdrachten?

Sommige, maar lang niet alle opdrachten zijn optimaal vastgelegd. Dit acht de sectormanager niet noodzakelijk, maar de receptie moet ongeveer weten hoelang over bepaalde zaken door de facilitaire afdelingen wordt gedaan. Echter verdiepen ze zich hier niet in en kunnen dit dus niet vertellen aan de gebruikers, er is een gebrek aan betrokkenheid met de organisatie.

Zou dit verbeterd kunnen worden?

Het zou veel beter kunnen, er moet een structuur komen in de receptie en mogelijk in de back-office indien dit noodzakelijk is om de doelstelling van een servicedesk te realiseren.

Bent u tevreden over de doorlooptijden die worden gehanteerd?

Soms, sommige problemen kun je niet altijd tegenhouden omdat er veel werkzaamheden ad-hoc gebeuren binnen Stichting Eykenburg.

Hoe ervaart u de bereikbaarheid van faciliteiten voor de bewoners en medewerkers?

Beperkt, intern krijgt de bewoner gewoon een pakket waarvoor hij of zij is geïndiceerd. Verder zijn er weinig producten die hij of zij kan krijgen. En als hij iets extra's wilt verkrijgen moet de bewoner hier zelf achteraan gaan. Daarentegen is de bereikbaarheid van extra producten voor de extramurale bewoners zeer toegankelijk en laagdrempelig door het zorgkruispunt.

Bewoners en medewerkers kunnen bepaalde faciliteiten extra inhuren, hoe kunnen deze hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Dit staat nergens vermeld, ze krijgen gewoon een pakket waarvoor ze zijn geïndiceerd en voor extra faciliteiten moeten ze zelf bij de afdelingen of in de wijk informeren.

Bent u hier tevreden over?
Dit kan beter.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

Alles, momenteel is het management totaal niet tevreden over deze afdeling. Hoofd receptie is niet ambitieus om zich in te zetten voor verandering. Verder in het gesprek kwam naar voren dat het hoofd receptie is gepromoveerd van receptionist tot hoofd receptie twee jaar geleden. Deze leidinggevende heeft niet de ambities en kwaliteiten om veranderingen door te voeren binnen deze afdeling.

Graag zou de sectormanager de receptie willen omvormen tot een hotelreceptie waar alle vragen kunnen worden gesteld. Deze moet zijn uitgerust met een facilitair meldpunt en moet het mogelijk zijn dat bewoners voor alle vragen terecht kunnen bij de receptie. We willen meer zien dat het gastvrouwen en heren zijn die ook bewoners echt kunnen helpen.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Niet meer, momenteel zijn er zoveel zaken weggehaald bij de receptie dat er bijna geen toegevoegde waarde meer zit aan de receptie. In de nieuwe situatie moet dit veranderen en moet deze afdeling een belangrijke schakel worden binnen de organisatie. Ze moet een servicedesk vormen die toegankelijk is voor alles en iedereen. Of het nu gaat om een cliënt, familie, medewerker, bewoners uit de wijk of het management.

Servicedesk

Momenteel hebben alle afdelingen als het ware een eigen front-office, zou het een verbetering opleveren wanneer deze werkzaamheden worden ondergebracht in een centrale servicedesk?

Ja, want op deze manier creëren we dan een klantvriendelijke organisatie zonder dat mensen steeds worden doorverwezen.

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zal worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel en dus ook voor uw afdeling?

Ja, dit zou de ideale situatie zijn. Er zijn echter twijfels aan het kunnen van het personeel. Dit personeel zal opnieuw moeten worden opgeleid en we verwachten hierin volledige medewerking. Wanneer dit niet het geval zal is kan dit mogelijk ontslagconsequenties hebben.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan de organisatie?

Een toegevoegde waarde voor alle afdelingen, medewerkers, familieleden, cliënten, vrijwilligers en het management.

Samenvatting kernonderwerpen in interview met beleid

Wat doet uw afdeling zoal?

Binnen de afdeling van de beleidschrijvers zijn er allemaal personeelsleden die zelf ook gewerkt hebben op de afdelingen. Martin Blauw heeft als specialisme Facility Management. Dit omdat sommige facilitaire afdelingen onderdeel van het primaire proces zijn. Echter is er geen specifiek facilitair beleidsplan, zij werken gewoon volgens het organisatorisch beleidsplan.

Beleidsdeling van de facilitaire organisatie?

Afdeling beleid schrijft beleid voor de gehele organisatie, hierin worden ook de facilitaire afdelingen opgenomen. Het beleid van de facilitaire afdelingen wordt bepaald door het algemene beleid, deze worden niet door de afdelingen zelf bepaald.

Facilitaire organisatiestructuur?

De huidige facilitaire organisatiestructuur is volledig gecentraliseerd. Het management werkt vanuit huize Eykenburg en het uitvoerende personeel heeft flexpools over beide locaties, zowel in de zorg als bij het facilitaire personeel. Deze is gecentraliseerd omdat er nu steeds eindverantwoordelijken zijn voor beide locaties en zorgt voor betrokkenheid met beide locaties. De flexpools zorgen voor betrokkenheid met beide locaties en flexibiliteit in geval van ziekte.

Zijn producten- en dienstenaanbod, doorlooptijden, prestatie-indicatoren, kwaliteitseisen, bestelwijze processen beschreven in de protocollen van de facilitaire organisatie?

De facilitaire protocollen beschrijven beperkt de producten en diensten en welke afdeling deze levert, er zijn geen doorlooptijden, prestaties en vaste aanspreekpunten vastgelegd. Wel is er beschreven waar je terecht kunt voor bepaalde zaken. Deze protocollen zijn verwerkt in het digitale netwerk. Hierin wordt nog steeds ontwikkeld aan de hand van de vereisten die de HKZ stelt.

Zou dit verbeterd kunnen worden?

Ja, alle procedures kunnen beter worden beschreven en worden vastgelegd omtrent de facilitaire afdelingen.

Zijn deze protocollen inzichtelijk voor iedereen?

Iedereen binnen de organisatie die de beschikking heeft over een computer kan deze protocollen raadplegen. Hier zit een zoekfunctie in om snel de gewenste informatie te kunnen vinden. Vroeger stonden er op de afdelingen ook mappen met de protocollen deze zijn weggehaald en nu zijn de klanten verplicht om dit via een pc te doen.

Hoe worden bewoners bekend gemaakt met de facilitaire organisatie?

De bewoners worden niet geïnformeerd omtrent de vastgelegde informatie. Er is vroeger een klein informatiemapje geweest met alle informatie van de organisatie echter wordt deze al een paar jaar niet meer gebruikt en ingezet.

Algemeen

Hoe vindt u de afhandeling klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van bewoners/ medewerkers?

Slecht, dit kan beter.

Wat vindt u van de communicatie van facilitaire zaken naar de gebruiker doen, en dat er geen terugkoppeling naar de aanvrager?

De heer blauw geeft aan dat dit beter kan en verwacht dat door de komst van de servicedesk met een Fmis de communicatiestromen structuur zullen krijgen. Dit moet resulteren in een klantgerichte servicedesk en facilitaire organisatie. Momenteel zijn de processen en communicatiestromen nog niet geoptimaliseerd, maar mogelijk wordt deze doelstelling bereikt met de implementatie van een servicedesk met een Fmis.

Zou het makkelijk zijn als er een terugkoppeling wordt geven naar de klanten?

- Ja

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd, of wordt er beroep gedaan op de receptie?

Wanneer je iets niet weet bel je naar de receptie, deze weten het wel en verbinden je door. Verder wordt er zo min mogelijk beroep gedaan om de receptie.

Ervaart uw afdeling deze samenwerking als positief?

Verschillend, doordat er zoveel verschil is in de kwaliteiten per receptionist kun je de ene keer wel beroep doen op de receptie en dan andere keer weer niet. Met als gevolg dat je veel zaken zelf wel regelt terwijl deze eigenlijk via de receptie zouden moeten lopen. Er zitten veel verschillen in de kwaliteiten van de verschillende medewerkers. Ook heeft de receptie geen representatieve uitstraling.

Is er een algemeen e-mailadres voor KWIS-Meldingen, en wat vind u hiervan?

Ja, er is een helpdesk e-mailadres voor alle vragen zorg of facilitair, deze wordt vrijwel niet benaderd. Men is ook niet bekend met deze mogelijkheid binnen de stichting. Echter is dit geen e-mailadres om meldingen te doen, maar puur om informatie aan te vragen.

Faciliteiten

Bent u tevreden over de doorlooptijden die worden gehanteerd?

Kan beter, deze doorlooptijd is soms wat te lang. Dat komt mogelijk door de slechte bereikbaarheid van de facilitaire afdelingen.

Hoe ervaart u de bereikbaarheid van faciliteiten voor de bewoners en medewerkers?

Matig, gaat op zich goed, maar kan beter door de bewoners meer te informeren over de facilitaire producten en diensten.

Bewoners en medewerkers kunnen bepaalde faciliteiten extra inhuren, hoe kunnen deze hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Nee, dit moeten bewoners, familieleden en medewerkers via elkaar te weten zien te komen of dit navragen bij de betreffende afdelingen zelf.

Bent u hier tevreden over?

Dit kan beter.

Wat kan zou een PDC voor de organisatie betekenen?

Duidelijkheid in de dienstverlening, onder personeel, bewoners etc. Wat uiteindelijk de kwaliteit, klantvriendelijkheid en bereikbaarheid van de receptie en de facilitaire organisatie kan verbeteren.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

Meer kennis opdoen, door gebrek aan kennis spelen ze alle zaken door naar de betreffende afdelingen terwijl veel vragen simpel behandeld kunnen worden. Dit heeft tot gevolg dat de gebruikers regelmatig van het kastje naar de muur worden gestuurd en dit leidt tot een slechte kwaliteit van de dienstverlening. De receptie moet een servicebalie zijn waar je al je vragen kunt stellen en waar de mensen service kunnen verwachten. Een prettig ontvangst en een klantvriendelijke service. Een voorbeeld is dat als er iemand komt voor een aanvraag van extramurale zorg en een thuiszorgabonnement dat deze direct kan worden geholpen door de receptiemedewerkers en niet weer eerst wordt door verwezen naar de Akeleistraat.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Doorstuurluik, verstrekken alleen informele informatie en ontvangen vragen en verwijzen deze direct door naar de afdelingen, dit zorgt voor een enorm netwerk van communicatiestromen.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Zou wel moeten, maar daar zijn juist momenteel twijfels over.

Servicedesk

Momenteel hebben als het ware alle afdelingen een eigen front-office, zou het een verbetering opleveren wanneer deze werkzaamheden worden ondergebracht in een centrale servicedesk?

Ja, dit zijn de doelstellingen voor de toekomst.

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zou worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel en dus ook voor uw afdeling?

Ja, want deze servicedesk moet laagdrempelig zijn voor iedereen binnen de organisatie.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan de organisatie?

- Servicegericht.
- Klantgerichte facilitaire organisatie.
- Pr-middel.
- Verkorting doorlooptijden
- Kwaliteitsverhoging.

Samenvatting kernonderwerpen in interview met coördinator intramurale verzorgingstehuiszorg

Wat is uw takenpakket?

Coördinator verzorgingstehuiszorg.

Wat doet uw afdeling zoal?

Dit betreft verzorging voor minder zware zorg. Vaak mensen die geestelijk nog in een gezonde toestand verkeren, maar met een lichamelijke beperking op oudere leeftijd te maken hebben gekregen waardoor zij niet meer in staat zijn voor zichzelf te zorgen.

Hoe worden klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van bewoners naar facilitaire zaken gecommuniceerd?

- Via bewoner
- Via verzorger
- Via familie

In de vorm van:

- Werkbon
- Telefonisch
- Email
- Persoonlijk
- Anders

Veel communicatie gaat via de coördinator zorg naar de betreffende afdelingen, maar het is gebruikelijk als de verzorging zelf contact opneemt met de uitvoerende afdeling of het hoofd dat boven deze afdeling staat. Veel van deze communicatie gaat telefonisch en per mail, maar een veel gebruikte manier is toch ook wel de mondelinge communicatie. Dit geldt echter niet voor TD, deze meldingen gaan doorgaans via de receptie.

Hoe verloopt de verdere communicatie, wordt er een terugkoppeling gegeven naar de aanvrager?

Er is geen verdere communicatie, wanneer het is doorgegeven is er verder geen communicatie meer met de verzorging, bewoner of familie. Dit kan erg frustrerend zijn omdat je nu niet weet of een opdracht is aangenomen, deze verholpen kan worden en binnen welk termijn dit verholpen zal worden.

Zou het makkelijk zijn als er een terugkoppeling wordt geven?

- Ja

Een terugkoppeling zou heel erg fijn zijn. Nu komt het vaak voor dat een bewoner of zijn of haar afdeling iets doorgeeft. Wij kunnen het dan alleen doorgeven aan de betreffende afdeling. Dit zorgt ervoor dat zowel verzorging, bewoner of familielid niet op de hoogte zijn van de verdere afhandeling. Voor de verzorging is dit erg vervelend omdat je nu niet de bewoner gerust kunt stellen en zeggen binnen nu en x tijd het probleem wordt verholpen.

Hoe worden prioriteiten en soort klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van elkaar onderscheiden?

Dit wordt bepaald aan de hand van de noodzaak van het probleem. Deze urgentiebepaling wordt over het algemeen goed uitgevoerd en zijn geen directe klachten over.

Zou de communicatie tussen facilitaire met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Deze communicatie kan zeker beter. Zie het antwoord op eerdere vragen.

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd, of wordt er beroep gedaan op de receptie?

Het personeel van de verzorging doet waarschijnlijk het meeste beroep op de receptie. De verzorging komt namelijk sleutels, piepers, post en dergelijke hier ophalen. Als coördinator haalt zij hier ook haar sleutels, pakketjes en zorgt de receptie voor de ontvangst van bezoekers.

Ervaart uw afdeling deze samenwerking als positief?

Verschillend, er zit veel verschil in de kwaliteiten van het personeel. Veel personeel heeft een gebrek aan kennis en informatie, de verzorging ervaart dit als erg vervelend omdat de receptie geen juiste ondersteuning biedt aan deze afdelingen. Tevens hebben de recepties geen representatief voorkomen, zowel niet qua uitstraling als het personeel wat deze receptie bemant. Het is vervelend als je bezoekers/ vertegenwoordigers moet ontvangen met deze receptie. Zo gaf een vertegenwoordiger eens aan, je heb zo'n mooi pand wat iets uitstraalt, als je dan ook nog een goede receptie heb is de binnenkomst veel fijner. Het is niet fijn als een vertegenwoordiger dit al aangeeft. Het is namelijk geen pr voor de organisatie en terwijl het dat wel behoort te zijn.

Werkomstandigheden

Hebben de personeelsleden een eigen pc-account?

Nee, er is een algemene account zodat de verzorging inzicht heeft in elkaars werk, wel wordt dit onderverdeeld in de verschillende afdelingen (afdeling 1, afdeling 2 etc.).

Is er een algemeen e-mailadres voor KWIS-Meldingen naar de intramurale zorg toe?

Nee, veel van de meldingen komen via bewoners tijdens de verzorging of de familie spreekt de verzorging aan of ze bepaalde zaken kunnen regelen voor zijn of haar moeder/ vader. Vaak geeft de verzorging dit via een telefoontje of werkbbon (TD) weer door aan de facilitaire afdelingen.

Faciliteiten

Hoe worden bewoners/ gebruikers op de hoogte gehouden van de afhandelingen met aanvragen op facilitaire zaken?

Hiervoor doen veel bewoners beroep op de verzorging of op de receptie, deze weten het vaak ook niet en nemen zelf contact op met de afdeling of de receptie. Ook worden bewoners vaak zelf op pad gestuurd om bepaalde facilitaire zaken te regelen.

Kan de communicatie met facilitaire zaken beter, en wat kan er beter?

Ja, want het zou fijn zijn als je direct beroep kunt doen op de afdelingen zonder dat je verschillende mensen moet aanspreken.

Bent u tevreden over de doorlooptijden die facilitaire zaken hanteert?

Verschillend, urgente storingen gaan doorgaans goed, maar over de niet urgente storingen gaat soms een langere tijd heen. Dit is erg storend voor bewoner en familie omdat zij erop wachten. Het is nog vervelender als dit via de verzorging is aangevraagd omdat deze hier dan door de familie of bewoner op wordt aangesproken.

Hoe ervaart u de bereikbaarheid van faciliteiten voor de bewoners?

Deze bereikbaarheid is slecht. Veel informatie over waar ze bepaalde faciliteiten en producten kunnen ontvangen gaat toch mondeling. Door het aan de verzorging, bij de receptie en tijdens het eten aan het restaurantpersoneel te vragen.

Bewoners kunnen bepaalde faciliteiten inhuren, hoe kunnen deze hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Nee.

Bent u hier tevreden over?

Voor het personeel en de familie zou dit zorgen voor veel duidelijkheid en er zou minder gecommuniceerd worden via de verzorging als iedereen weet waar hij of zij terecht kunnen voor bepaalde zaken. Vaak komt de familie toch beklag doen bij de verzorging terwijl deze na het doorgeven geen zicht meer heeft op de verdere afhandeling van de facilitaire afdelingen.

Is er een producten- en dienstengids met de producten die geleverd kunnen worden?

Nee.

Zou deze gids makkelijk zijn om duidelijkheid te scheppen voor de bewoners en medewerkers?

Voor familieleden en personeel zeker. Omdat het nu vaak onduidelijk is waar je terecht kunt voor een product of dienst en waar dit aangevraagd dient te worden. Voor bewoners zal dit minder zijn. Door de opkomst van extramurale zorg zijn de mensen die geïndiceerd worden voor intramurale zorg doorgaans slechter in de gezondheid. Ze worden dan al in een slechte gezondheid geïntroduceerd met de organisatie. Toch geeft mevrouw van der Linden aan dat als je alle nieuwe bewoners wel gelijk bekend maakt met deze gids dit mogelijk wel een positief effect kan hebben. Dit moet echter de praktijk uitwijzen. Voor het personeel en de familieleden geeft ze aan dit wel te willen.

Wat kan deze gids voor uw afdeling betekenen?

Duidelijkheid voor bewoners, personeel en familie met betrekking tot de facilitaire afdelingen.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

De receptie heeft qua personeel een hoop verschillen in kwaliteit. Dit heeft doorgaans te maken met het representatieve voorkomen. Nu doet de uitstraling van de verschillende receptionisten de receptie ook geen goed. Mevrouw van der Linden geeft zelf aan dat als ze ergens, extern bij de receptie, vriendelijk wordt ontvangen, ze dit fijn te vindt. Ze zegt dat dit gelijk iets zegt over de organisatie die je binnenloopt. Dit mist zij bij de receptie van Eykenburg. Zij zou willen zien dat deze receptie service gaat verlenen en mensen op een juiste manier ontvangt en begeleid. Een voorbeeld hierin geeft ze dat als de receptie bezoekers ontvangt, de bezoekers een kop koffie aangeboden zouden moeten krijgen. Dit gebeurt momenteel niet en dat is erg storend. Ook moet deze receptie worden omgevormd tot een receptie waar je alles kunt vragen en doorgeven. Momenteel is het zo dat zowel personeel als bewoners worden doorgestuurd, van het spreekwoordelijke kastje naar de muur. Ze geeft aan dat het voorkomen van het personeel, en de begeleiding hierin vanuit een leidinggevende, een belangrijke rol speelt bij de huidige situatie waarin de receptie zich bevindt.

Voor welke zaken neemt de receptie contact op met uw afdeling?

Het personeel van de verzorging doet waarschijnlijk het meeste beroep op de receptie. De verzorging komt namelijk sleutels, piepers, post en dergelijke hier ophalen. Als coördinator haalt Mevrouw van der Linden hier ook haar sleutels, pakketjes en zorgt de receptie voor de ontvangst van bezoekers.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Deze is zeer belangrijk voor de bewoners omdat deze hier vaak langs gaan voor het sociale praatje. En ook voor een stuk PR van de organisatie. Als je al bij de receptie niet op een juiste manier wordt ontvangen, wordt er al gelijk een stempel gedrukt op de verdere dienstverlening die je kunt verwachten. Deze receptie moet adequaat kunnen reageren op de vraag van de gebruiker. De receptie moet service uitstralen en hulpvaardig zijn.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Ja, voor zowel intramuraal voor de sociale loopjes die bewoners maken, als informatiepunt voor extramuraal en als wat ze momenteel niet zijn; pr middel naar externe bezoekers toe en het voor het personeel.

Servicedesk

Momenteel moet uw afdeling als het ware steeds naar verschillende frontoffices binnen de organisatie, zou het een verbetering opleveren wanneer deze werkzaamheden worden ondergebracht in een centrale servicedesk?

Ja zeker, het is voor het (verzorgende) personeel zeer storend dat er steeds met andere afdelingen gecommuniceerd moet worden voor bepaalde zaken.

Mevrouw van der Linden is van haar vorige werkgever niet anders gewend dan dat ze een CDM (centraal dienstverleningsmeldpunt) hadden en dat je hier altijd terecht kunt. Het fijne hiervan is dat je altijd bij dezelfde persoon terecht kunt, ongeacht voor welke afdeling dit geldt, deze was zowel voor de verzorging, familie, bewoner en het overige personeel. Deze droeg zorg voor de verdere afhandeling en je kreeg een terugkoppeling over de verdere procedure. Dit zorgde voor een klantvriendelijke benadering en afhandeling. Bij haar oude werkgever waren alle facilitaire zaken en een deel zorg allemaal geïntegreerd bij de CDM. Ze vond het erg prettig een vergadering te kunnen regelen bij één punt en niet zoals nu in Eykenburg je vier verschillende afdelingen moet benaderen.

Deze servicedesk kan een hoop betekenen voor meerdere partijen. Ook kan deze servicedesk veel managementinformatie opleveren omdat alles dan wordt geregistreerd bij één punt.

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zou worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel en dus ook voor uw afdeling?

De praktijk wijst misschien anders uit als je dit gaat huisvesten bij de receptie. Want de bereikbaarheid van de servicedesk moet laagdrempelig zijn.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan uw afdeling?

Deze servicedesk kan meerdere zaken voor mijn afdeling betekenen:

Verzorging:

Voor het verzorgende personeel is het makkelijk als zij alles kunnen melden bij één centraal meldpunt en erop kunnen vertrouwen dat deze zorg draagt voor de verdere afhandeling. Door middel van een terugkoppeling over de verdere voortgang kunnen zij bewoners en familie geruststellen met uitsluitel en hoeven zij hen niet meer met vraagtekens rond te laten lopen.

Voor het management, de coördinatoren:

Wanneer er een structurele wijze van afhandelen komt en dit voortaan via één punt gaat zal dit de nodige managementinformatie opleveren. Een voorbeeld is dat als alle storingen (klachten) worden gemeld er cijfers bekend kunnen worden over de kwaliteit van de betreffende afdeling en dat dit inzichtelijk zou kunnen worden. Doordat het nu allemaal informeel onderling gebeurt is het niet inzichtelijk en aantoonbaar dat bepaalde klachten steeds weer terugkeren. Voorbeelden hiervan zijn de klachten over de schoonmaak. Doordat dit nu onderling tussen het personeel wordt gecommuniceerd is het niet duidelijk en inzichtelijk hoe deze afdeling functioneert. Wanneer deze servicedesk ook benaderbaar is door familie zal dit een verlichting opleveren voor de verzorging, teamleiders en coördinatoren omdat zij dit nu direct zelf kunnen regelen bij de servicedesk. Ook is inzichtelijk hoe bepaalde aanvragen zijn gedaan en kunnen de coördinatoren hierop inspelen.

Klachtenbehandeling:

Indien er klachten zijn moeten deze structureel per afdeling worden geregistreerd met een formulier en digitaal worden vastgelegd. Dit kan alleen als dit structureel via één punt gaat. Dit maakt het als organisatie makkelijker om de kwaliteit van verschillende dienstverleningen te verhogen.

Bewoner en familie:

Wanneer deze servicedesk laagdrempelig is en toegankelijk is voor bewoner en familieleden zal dit een kwaliteitsverbetering opleveren. Wanneer er dan ook teruggekoppeld kan worden naar de aanvrager levert dit ook een geruststellend effect op bij de bewoners en de familie.

Digitale registratie:

Als je dat straks gaat regelen via één loket en dit digitaal registreert is het makkelijk voor het personeel om terug te zoeken wanneer bepaalde aanvragen zijn gedaan en levert dit een betere controle op de verschillende afdelingen. Voor de aanvrager zijn dit bewijsstukken.

Overige opmerkingen:

Alarmering:

Deze alarmering gaat op zich goed, ze begrijpt dat deze schakel er eigenlijk tussenuit kan bij de receptie. Alleen zou dit vervelend zijn voor loze alarmeringen. Ze vindt wel dat dit inderdaad op een rustige plek moeten worden gedaan bij iemand die hier steeds direct adequaat op kan reageren.

Scheiding wonen en zorg:

De toekomst zal zijn dat er intramuraal ook extramurale producten ingekocht gaan worden. Straks zal dit alleen nog gaan met verschillende producten. Het zal dan nog maar een klein verschil zijn in intramuraal en extramuraal, dit verschil zal alleen merkbaar zijn in de gezondheid toestand van de cliënten. Want intramurale cliënten zullen doorgaans dan een slechtere gezondheid hebben.

Samenvatting kernonderwerpen in interview met coördinator intramurale verpleeghuiszorg

Wat is uw takenpakket?

Coördinator verpleeghuiszorg.

Wat doet uw afdeling zoal?

Afdeling verpleeghuiszorg is er voor de zwaardere zorg. Dit is net opgezet binnen de stichting Eykenburg. Dit zijn 10 verpleegplaatsen en een aantal dagprojecten. Omdat dit net is opgezet heeft zij nog geen vaste afdeling onder zich, maar vindt er veel samenwerking plaats tussen de afdelingen verzorgingshuiszorg en verpleeghuiszorg.

Hoe worden klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van bewoners naar facilitaire zaken gecommuniceerd?

- Via bewoner
- Via verzorger
- Via familie

In de vorm van:

- Werkbon
- Telefonisch
- Email
- Persoonlijk

Td-bonnen gaan doorgaans vaak via de receptie welke dan een werkbon schrijft met de betreffende melding. Ook wordt dit nog wel eens telefonisch doorgegeven aan de receptie of td, wat ook gebeurt is dat de verzorging zelf een td bon schrijft. De communicatie kan dus op verschillende manieren.

Bij de overige afdelingen gaat het allemaal wat gecompliceerder. Het kan zijn dat de verzorging eerst beklag bij de coördinator komt doen, ik bepaal dan of ik daar zelf achteraan ga om de verzorging zelf op pad stuur. Ik adviseer ze dan of met het afdelingshoofd contact op te nemen of persoonlijk met de uitvoerende, afhankelijk van de afdeling. Dit kunnen zij zowel telefonisch doen als per email. Hier zijn geen vastgestelde procedures voor.

Een probleem binnen de zorg is dat er zoveel met briefjes en telefoontjes moet worden afgehandeld en dat dit weinig structuur heeft. Dit levert veel miscommunicatie op. Bij haar oude werkgever was er één loket waar je voor alle zaken terecht kon. Dit maakte het voor de verzorging gemakkelijk omdat ze altijd bij dezelfde persoon terecht konden voor problemen, verzoekjes etc.

Hoe verloopt de verdere communicatie, wordt er een terugkoppeling gegeven naar de aanvrager?

Er wordt geen terugkoppeling gegeven, dit ervaart zij als storend. Graag zou ze op de hoogte gehouden willen worden over de verdere afhandeling. Graag zou ze op de hoogte gehouden willen worden of de opdracht is aangenomen en of deze is afgehandeld. Dit maakt het voor de verzorging ook gemakkelijk om de bewoner of familie op de hoogte te stellen.

Zou het makkelijk zijn als er een terugkoppeling wordt geven?

Ja, zij heeft dit als zeer prettig ervaren bij haar oude werkgever. Op deze manier wordt je op de hoogte gesteld over de verdere afhandeling. Wanneer het om een bewoner gaat is het fijn om de bewoner of familie gerust te kunnen stellen met informatie.

Hoe worden prioriteiten en soort klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van elkaar onderscheiden?

Dit wordt natuurlijk bepaald aan de hand van de noodzaak. Ook merkt ze dat er een verschil zit in wie het aanvraagt. Wanneer je een hogere functie hebt wordt je eerder geholpen dan wanneer het verzorgende personeel dit doet.

Zou de communicatie tussen facilitair met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Dit kan altijd beter, een terugkoppeling en een status van afhandeling zouden zeer prettig zijn.

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd, of wordt er beroep gedaan op de receptie?

Vrijwel wel niets. Voor veel zaken moet je alle afdelingen zelf benaderen. De receptie betekent voor mijn afdeling alleen het afhalen van sleutels, telefoons, ontvangst bezoekers en doorgeven van boodschappen.

Ervaart uw afdeling deze samenwerking als positief?

Ze proberen het vaak wel goed te doen. De mankementen die zij ondervinden zijn zeker niet alleen de oorzaak van het personeel zelf, maar ook van de middelen en de omliggende afdelingen. Dit zijn namelijk problemen die iedereen in de organisatie ervaart. Wel zit er een groot verschil tussen de kwaliteiten van de verschillende receptionisten. Zo krijgt ze een hoop mailtjes met vragen, individueel van verschillende medewerkers. De antwoorden hierop worden onderling niet gecommuniceerd en dus worden sommige vragen door verschillende medewerkers nog een keer gevraagd. Er ontbreekt teamverband binnen de receptie. Door een gebrek aan kennis en informatie kunnen ze niet altijd de helpende hand bieden aan het personeel, familie of medewerkers.

Werkomstandigheden

Hebben de personeelsleden een eigen pc-account?

Nee, er is een afdelingsaccount. Dit omdat iedereen dan inzicht heeft in elkaars werk. Het komt namelijk voor dat iemand iets correspondeert en de volgende dag niet werkt maar dat het wel van belang is voor zijn of haar collega om te weten.

Is er een algemeen e-mailadres voor KWIS-Meldingen naar de intramurale zorg toe?

Ja, het algemene e-mailadres, maar hier doen bewoners geen beroep op. Vaak geven zij dit soort berichten door tijdens het zorgproces. Wij kunnen dit vervolgens niet bij een algemeen punt melden. Dit betreft vaak het afdelingshoofd, de coördinator of een medewerker binnen deze afdeling. Deze hebben iedereen eigen e-mailadres en telefoonnummer. Dit zorgt voor veel onduidelijkheid bij het personeel

Hoe vergaar je dan managementinformatie?

Dat is op het moment niet mogelijk, hier heeft zij wel behoefte aan. Want voor het management biedt het ook voordelen met betrekking tot de inzicht van procedures, oftewel de managementinformatie. Mevrouw Haak zou graag inzichtelijk op papier willen zien wat de doorlooptijden zijn en welke vragen vaak worden gesteld. Ook is deze informatie belangrijk om kwaliteit te kunnen verhogen en klachtenbehandelingprocedure te verbeteren. Op deze manier kan zij beter inspelen op wat de behoeftes van de klanten of problemen binnen de organisatie/ afdeling zijn. Een ander voordeel is dat er dan een duidelijke klachtenbehandelingprocedure kan worden opgezet. Momenteel is het, doordat men direct met de afdelingen communiceert, niet inzichtelijk welke klachten structureel voorkomen en vanuit wie deze klachten komen en wie veel opdrachten worden ad-hoc afhandelt etc.

Faciliteiten

Hoe worden bewoners en het personeel op de hoogte gehouden van de afhandelingen met aanvragen op facilitaire zaken?

Niet, bewoners en medewerkers weten beiden niet wat de verdere procedure, indien er iets is doorgegeven, is. Vaak is het afwachten tot de dienst of het product wordt geleverd.

Kan de communicatie met facilitaire zaken beter, en wat kan er beter?

Veel beter. Één loket biedt een hoop voordelen, dit is zij vooral gewend van haar vorige werkgever omdat je voor alle zaken bij één loket/ persoon terecht kunt die zorg draagt voor de verdere afhandeling ervan.

Bent u tevreden over de doorlooptijden die facilitaire zaken hanteert?

De doorlooptijden zijn op zich goed, maar hier kan zij verder geen direct antwoord op geven omdat zij hier nog geen diepgaand onderzoek naar heeft gedaan onder het personeel.

Hoe ervaart u de bereikbaarheid van faciliteiten voor de bewoners/ gebruikers?

Mevrouw Haak werk hier nu zelf een half jaar. Zij is totaal niet bekend met wat de facilitaire afdelingen allemaal kunnen betekenen. Zij zegt als zij het niet weet, als personeelslid, dan weten de bewoners/ familieleden dit ook niet. Ze vindt het slecht dat dit intern niet bekend is. Van haar oude werkgevers weet zij dat er intern altijd een map was waar dit soort zaken in stonden vermeld. Ze is het eens met dat dit extramuraal beter is geregeld, maar dat dit ook nog steeds beter kan. Ze ervaart het als storend dat zij en haar cliënten en personeel totaal niet bekend worden gemaakt met de gehele facilitaire organisatie. Ze zou het fijn vinden als deze zich zichtbaarder in de organisatie positioneert.

Bewoners kunnen bepaalde faciliteiten inhuren, hoe kunnen deze hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Nee. Vaak doe je beroep op de coördinatoren of de onderliggende afdelingshoofden voor facilitaire vragen. Bewoners doen dit vaak eerst weer via de receptie of de verpleging die de vraag weer moeten doorspelen naar betreffende afdelingen.

Bent u hier tevreden over?

Nee, dit kan beter. Het is beter als iedereen bekend is met wat alle afdelingen kunnen betekenen en hoe je deze afdelingen kunt bereiken.

Zou een PDC gids makkelijk zijn om duidelijkheid te scheppen voor de bewoners en medewerkers?

Ja, dit zou duidelijkheid scheppen onder het personeel en de familieleden van de bewoners. Omdat je met verpleeghuiszorg te maken hebt zijn deze mensen vaak al in een slechtere gezondheidstoestand. Vaak gaan de aanvragen dan via de verzorging en familieleden. Toch is het juist belangrijk om familieleden bekend te maken met de organisatie omdat zij maar beperkt in het huis aanwezig zijn. Door een dergelijke map voorkom je een hoop informele aanvragen die operationeel worden doorgespeeld naar de afdelingen met miscommunicatie als gevolg.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

De receptie heeft geen representatieve uitstraling. Als receptie hoor je gastvrij ontvangen te worden, dit is niet het geval. Dit komt voornamelijk omdat de receptie niet op een logische plaats is gehuisvest, maar ook de benadering van het personeel kan beter.

Voor wat voor zaken neemt de receptie contact op met uw afdeling?

Vrijwel niet. Voor veel zaken moet je alle afdelingen zelf benaderen. De receptie betekent voor mijn afdeling alleen het afhalen van sleutels, telefoons, ontvangst bezoekers en doorgeven van boodschappen.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Een receptie is altijd belangrijk, dit is namelijk het eerste waarmee je te maken hebt wanneer je een organisatie binnen loopt. Het is fijn als dit eerste contact goed is. Het is toch een stukje pr. In een verzorgingstehuis is deze receptie nog belangrijker omdat dit toch een sociaal loket is voor de bewoners. De receptie moet voornamelijk een rol hebben die gericht is op de bewoners en niet zo zeer op het personeel. Omdat de verzorging steeds minder tijd krijgt per bewoner is dit sociale contact ook minder. Deze bewoners doen daarom meer beroep op de andere afdelingen en dit is onder andere de receptie. Zij zullen hier hun eerste vraag stellen, vaak worden ze dan wel doorgestuurd. Dit is voor de bewoners vaak meer om een gesprek met de receptie aan te knopen. Het is gewoon het sociale loopje dat een bewoner maakt. Een receptie moet ook de vraagbaak zijn waar je voor al je vragen terecht kunt en dat zij je kunnen vertellen waar je met de betreffende vraag terecht kunt.

Servicedesk

Momenteel moet uw afdeling als het ware steeds naar verschillende front-offices binnen de organisatie, zou het een verbetering opleveren wanneer deze werkzaamheden worden ondergebracht in een centrale servicedesk?

Ja zeer zeker. Één loket voor iedereen levert veel voordelen op voor meerdere partijen. Het is alleen riskant om dit bij de receptie te positioneren omdat zij er voor de bewoners moeten zijn en deze beschikbare tijd moet optimaal zijn. Wanneer je een dergelijke servicedesk hier plaatst zal deze tijd verminderen.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan uw afdeling?

Heel veel. Één loket voor iedereen levert veel voordelen op voor meerdere partijen. Niet alleen voor de bewoners en familieleden. Maar ook voor het personeel, zodat zij beroep kunnen doen op één persoon, ongeacht wat de vraag is. Dit levert een verhoging van de bereikbaarheid op.

Managementinformatie

Dat is op het moment niet mogelijk, hier heeft de coördinator wel behoefte aan. Want voor het management biedt het ook voordelen met betrekking tot de inzicht van procedure, oftewel de managementinformatie. Mevrouw Haak zou graag inzichtelijk op papier willen inzien wat de doorlooptijden zijn en welke vragen vaak worden gesteld. Ook is deze informatie belangrijk om kwaliteit te kunnen verhogen en klachtenbehandelingsprocedure te verbeteren. Op deze manier kan zij beter inspelen op wat de behoeftes of problemen binnen de organisatie/ afdeling zijn. Een ander voordeel is dat er dan een duidelijke klachtenbehandelingsprocedure kan worden opgezet. Momenteel is het doordat men direct met de afdelingen communiceert niet inzichtelijk welke klachten structureel voorkomen en vanuit wie deze klachten komen.

Samenvatting van kernonderwerpen in het interview met coördinator huisvesting

Wat is uw takenpakket?

Coördinator huisvesting is van oudsher een technisch manager. Deze heeft de afdeling huisvesting onder zich. Hij bekleedt een managementfunctie voor controle op zijn uitvoerende afdelingen. Hij stelt het meerjaren onderhoudsplan op en stuurt de planning hiervan aan. Veelal is hij ook afdelingshoofd omtrent de afdelingen die binnen zijn functie vallen. De technische dienst heeft bijvoorbeeld geen eigen afdelingshoofd, dit wordt beheert door de coördinator huisvesting. Voor ICT is er weer wel een afdelingshoofd. Voor alle overige zaken is er één huismeester, deze is eindverantwoordelijk voor de reclassering, wagenbeheer en veel andere huishoudelijke zaken.

Wat doet de afdeling huisvesting zoal?

Het doel van de afdeling huisvesting is alles regelen met betrekking tot de huisvoorziening en het onderhoud aan de panden. Hieronder vallen de afdelingen ICT, woonconsulenten, Technische Dienst, transport en huismeesterzaken. Dit is de afdeling die meer is onderbouwd met faciliteiten die indirect betrekking hebben op de ouderen.

Hoe ontvangen jullie klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen?

- Werkbon
- Telefonisch
- Email
- Persoonlijk
- Anders

Afdeling huisvesting wordt op alle mogelijke manieren benaderd voor kwis-vermeldingen. Deze meldingen kunnen door ieder in de afdeling worden aangenomen en afgehandeld.

Hoe verloopt de verdere communicatie, wordt er een terugkoppeling gegeven naar de aanvrager?

Er is geen verdere communicatie, bewoners zien vanzelf wel wanneer de klacht is verholpen of de dienst wordt geleverd.

Zou het makkelijk zijn om een terugkoppeling te geven?

- Ja

De wens voor terugkoppelingen vanaf de huisvesting afdeling is er wel degelijk, alleen weet hij niet hoe hij dit zou moeten doen omdat veel werkzaamheden ad-hoc gebeuren. Het zou makkelijk zijn omdat veel bewoners komen vragen of bepaalde dingen al zijn verholpen.

Hoe worden prioriteiten en soort klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van elkaar onderscheiden?

Kijkend naar wat het meest storend, dit wordt als eerste verholpen. Hierover is niets vastgelegd, dit moet de betreffende persoon zelf bepalen. Er zijn geen richtlijnen die aangeven wat de urgentie is van een bepaalde melding.

Zou de communicatie met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Het loopt nu wel, maar het zou verbeterd kunnen worden.

Een gebouw heeft ook terugkerend onderhoud nodig. Hoe geef je dit door aan de technische dienst?

- Werkbon
- Meerjaren onderhoudsplan (verwerkt in een papierenagenda)
- Telefonisch
- Email
- Persoonlijk
- zorgkruispunt

Hoe houdt je controle op de werkzaamheden van je personeel?

- Loop af en toe over de afdeling.
- Kijk wel af en toe wat wel en wat niet is gebeurd.
- Kopie van de werkbonden.

Hoe houdt je controle op de afdelingen?

Op Eykenburg ben ik het meeste van de tijd aanwezig en houd ik controle door over de afdelingen heen te lopen. Ook heb ik regelmatig overleg met alle afdelingshoofden.

VLS:

Ik ga regelmatig in de week langs en loop dan een controle ronde. Zijn er belangrijke zaken tussendoor dan is het ook mogelijk dat ik eerder daar langs ga. Er zijn voor sommige afdelingen wel eindverantwoordelijken aangesteld. Dit geldt alleen voor de schoonmaak. Verder is het moeilijk om controle te houden op alle afdelingen aangezien er ook wordt verwacht dat ik zoveel mogelijk op Eykenburg behoor te zitten.

Hoe kunt u structureel controleren of de personeelsleden hun werk naar behoren uitvoeren zonder hier directe controle op te hebben?

Coördinator huisvesting vertrouwt erop dat zijn personeel het werk naar behoren uitvoeren.

Werkomstandigheden

Hebben de personeelsleden een eigen pc-account?

Ja.

Is er een algemeen aanspreekpunt e-mailadres voor KWIS-Meldingen naar de betreffende afdelingen toe?

Dit is verschillend per afdeling. Afdelingshoofden binnen huisvesting hebben vaak een eigen emailadres. Voor de TD mag er alleen een bon geschreven worden en mogen zaken tussen de werkzaamheden worden aangekaart, dit mag niet per email. Voor ICT is er een helpdesk in de vorm van een e-mailadres, maar zij kan ook telefonisch en persoonlijk benaderd worden. Voor overige zaken omtrent huisvesting kan er op alle manieren beroep worden gedaan op het personeel binnen deze afdeling. Toch wordt er ook veel onderling via de telefoon besproken. Er zijn geen structureel vastgelegde communicatiestromen met de afdelingen. Ieder personeelslid heeft een telefoon binnen de afdeling en iedereen kan op deze nummers bellen.

Hoe vergaart je dan managementinformatie?

Coördinator huisvesting geeft aan weinig te beschikken over managementinformatie. Voor de technische afdeling heeft die dit wel middels de werkbonden echter verwerkt hij deze niet in een informatiesysteem om een overzichtelijk overzicht te verkrijgen van betreffende meldingen.

Faciliteiten

Hoe worden bewoners op de hoogte gehouden van de afhandelingen?

Niet. Ook de receptie weet niet wat de status is van vermeldingen. Ze zien wel wanneer de dienst wordt geleverd. Bonnen worden verwerkt aan de hand van urgentie en voorraad van middelen.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

Momenteel speelt de afdeling receptie veel te veel zaken door naar de uitvoerende afdelingen zonder de procedure uit te leggen. Er wordt te veel gebeld naar de uitvoerende afdelingen zonder dat dit nodig is. Dit houdt het uitvoerende personeel van het werk af en hierdoor is er geen eenduidige wijze van aanvraag op faciliteiten. Bij het invullen van bonnen vraagt de receptie niet door over de kwis-vermelding, dit zorgt voor onduidelijke bonnen en daardoor moeten de afdelingen zelf gaan onderzoeken wat de problemen zijn. Er is binnen de facilitaire afdelingen veel persoonlijke communicatie wat regelmatig leidt tot miscommunicatie.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

De receptie heeft zich binnen de organisatie altijd al als een apart eilandje gedragen. Ze houden zich ver af van de andere afdelingen. Dit heeft tot gevolg dat ze iedereen direct doorverwijzen, naar de afdelingen toe. Wat niet bekend in de oren klinkt wordt direct door gestuurd naar een afdeling die dat dan mogelijk wel weet. Dit doen ze zonder eerst na te gaan of zijzelf de mensen kunnen helpen.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Ja, vooral voor de bewoners om een praatje te maken of uit te leggen waar en bij wie ze allemaal terecht kunnen.

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zal worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel.

Ja als dit goed zou lopen kan dit mogelijk een verbetering zijn voor de receptie en zullen de uitvoerende afdelingen minder gestoord worden tijdens werkzaamheden.

Samenvatting van kernonderwerpen in het interview met coördinator zorgkruispunt

Wat is uw takenpakket?

Mevrouw Blijker is coördinator van het zorgkruispunt. Ze is voordat ze deze functie kreeg ook werkzaam geweest als receptionist. Als coordinator van het zorgkruispunt zorg je voor commitment tussen de verschillende afdelingen.

Wat zijn de verantwoordelijkheden van uw afdeling?

Het zorgkruispunt is tot stand gekomen voor de extramurale bewoners in de wijk. Onder deze afdeling vallen alle producten die bewoners in de wijk kunnen krijgen. Dit betreft vrijwel alle producten die ook intramurale bewoners kunnen ontvangen. Extramurale bewoners kunnen beroep doen op linnenbeheer, schoonmaak, pc-hulp, klussendienst, alarmering, transport (maaltijdservice en verhuizingen). Doordat er veelal maaltijden in de wijk worden afgenomen is er een nauwe samenwerking met de keuken. Ze verzorgen in totaal 1000 maaltijden per dag waarvan 700 voor de externe klanten. De voedingsadministratie van deze 1000 maaltijden worden beheert door het zorgkruispunt. Al deze maaltijden moeten worden bezorgd. Hiervoor heeft het zorgkruispunt ook de afdeling transport onder zich. Per dag zijn er 12 routes die gereden worden om al deze maaltijden te bezorgen bij de andere locaties of de extramurale bewoners. Deze routes worden vaak de dag ervoor gemaakt. Het zorgkruispunt is bevindt zich, tot spijt van de coördinator, niet meer in huize Eykenburg, maar bij een zorgcentrum waar zich ook de fysiotherapeut en huisarts bevinden. Hiervoor is gekozen om meer afzet te generen, echter heeft deze keuze zich niet bewezen maar neemt het juist af.

Hoe worden klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van bewoners/ medewerkers ontvangen wanneer deze betrekking hebben op de extramurale klant?

- Via bewoner
- Via verzorger
- Via familie
- Medewerker
- Afdelingshoofd

In de vorm van:

- Telefonisch
- Email
- Persoonlijk aan het loket

Vaak zijn de bewoners nog wel in staat om zelf zaken te regelen, dus doet de verzorging of familie niet zo snel voor de bewoner beroep op onze producten. Vaak bellen de mensen zelf of komen ze langs bij de balie in de Akeleistraat. Vaak worden ze ook benaderd door huisartsen, ziekenhuizen dat bewoners naar huis gaan en doen dan beroep op bepaalde producten voor de extramurale bewoners.

Hoe verloopt de verdere communicatie, wordt er een terugkoppeling gegeven naar de aanvrager?

Vooraf gaat er iemand van het zorgkruispunt langs om te indiceren op wat voor producten de persoon beroep kan doen. Echter is het zorgkruispunt erg laagdrempelig als het gaat om beroep doen op faciliteiten. Personen die niet zijn geïndiceerd kunnen toch beroep doen op de faciliteiten die het zorgkruispunt kan leveren. Hier is wel een grens aan gesteld dat dit onder de 50 jaar niet mogelijk is. Het zorgkruispunt kan beroep doen op de verschillende facilitaire afdelingen. Deze afdelingen hebben een digitale agenda opengesteld waar het zorgkruispunt mag inplannen op speciale uren. Vaak wordt er toch ook nog een email verstuurd of het wel mogelijk is.

Zou het makkelijk zijn als er een terugkoppeling wordt geven?

Ja, alleen is dit vrijwel altijd onmogelijk omdat het zorgkruispunt niet kan rekenen op de achterliggende afdelingen binnen de organisatie.

Hoe wordt de urgentie van de klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen bepaald?

Naar noodzaak van het probleem.

Zou de communicatie met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Soms, maar omdat wij niet volledig kunnen inplannen en vertrouwen op de back-office kunnen wij de mensen niet altijd volledig helpen omdat wij ook weer afhankelijk zijn van de ondersteunende afdelingen. Deze communicatie met de extramurale cliënten kan beter.

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd, of wordt er beroep gedaan op de receptie?

Momenteel is een stuk van de voedingsadministratie ondergebracht bij de receptie. Het gaat hier dan om het nummeren van deksel, tellen van maaltijden, controleren van maaltijdlijsten. Dit levert de avonddienst en in de weekendploegen aardig wat administratief werk.

Ervaart uw afdeling deze samenwerking als positief?

Wel omtrent de voedingsadministratie, toch gaat hier zo nu en dan wat mis. Dit zit in het verschil van kwaliteit van het personeel. Een ander probleem is het gebrek aan kennis van de afdeling omtrent wat de andere afdelingen zoal doen. Dit stoort de coördinator erg want ze kunnen veel van hun producten verkopen. Stichting Eykenburg verzorgt namelijk ook kort durende opnames, aan deze mensen kunnen na de opname tal van producten worden verkocht. Ook komen er vaak vragen voor het zorgkruispunt bij de receptie van bewoners. Dit komt vaak omdat er voor de extramurale bewoners activiteiten worden verzorgd vanuit het zorgkruispunt. Doordat het zorgkruispunt zich niet meer in huize eykenburg bevindt is het niet mogelijk om hier adequaat op te reageren. Dit ervaart zij als erg vervelend omdat de zorg in de toekomst toch gaat richting het meer verlenen van (zorg)producten aan huis.

Werkomstandigheden

Hebben de personeelsleden een eigen pc-account?

Ja.

Is er een algemeen aanspreekpunt of e-mailadres voor KWIS-Meldingen naar het zorgkruispunt toe?

Ja, toch bellen bewoners eerder dan dat zij een mail versturen.

Faciliteiten

Mensen die gebruik maken van het zorgkruispunt kunnen veel facilitaire zaken inhuren, hoe kunnen deze mensen hier beroep op doen en hoe wordt deze opdracht doorgespeeld?

Er zijn voor alle producten flyers opgesteld. Deze worden gebundeld en worden geleverd aan elke (nieuwe) klant. Dit is extramuraal beter geregeld als intramuraal, omdat intern geen van alle producten en diensten die de afdelingen leveren worden gepromoot.

Hoe worden bewoners/ gebruikers op de hoogte gehouden van de afhandelingen op deze afdelingen?

Er wordt of direct een tijdstip afgesproken met de persoon of hij/zij wordt door de betreffende afdeling teruggebeld. Dit werkt echter niet naar behoren. De achterliggende afdelingen moeten vaak nog worden gebeld omdat deze niet altijd in de digitale agenda's kijken. En indien interne werkzaamheden uitlopen gaan deze soms voor.

Kan de communicatie van facilitaire zaken beter, en wat kan er beter?

Dit kan beter. Het gaat wat moeizaam omtrent het inlezen van de email. Dit maakt het soms moeilijk omdat je geen terugkoppeling krijgt of de opdracht is aangenomen. Vaak ga je dan toch weer bellen om het persoonlijk door te geven.

Bent u tevreden over de doorlooptijden die worden gehanteerd?

Soms moeten ze wel hun agenda inkijken. Voor de externe producten en diensten zijn hier enkele zaken voor vastgelegd.

Bij de voedingsadministratie is ook een deel van de inkoop van bijv. kantoorartikelen ondergebracht, wat is de achtergrond hiervan?

Dit is vroeger zo geweest omdat een en dezelfde persoon verantwoordelijk was voor de hele inkoop. Dit kan nu eigenlijk weer worden ondergebracht bij de receptie omdat dit makkelijker te organiseren is. Overige inkoop van de afdelingen doet iedere afdeling voor zichzelf. Enkele inkoop is gecentraliseerd en gebeurt via de voedingsadministratie.

Waarom is transport ondergebracht bij het zorgkruispunt?

Dit is omdat de routes de avond van te voren nog kunnen veranderen, er kan gebeld worden dat bewoners toch nog een maaltijd willen. Door dit binnen deze afdelingen te beheren kunnen wij direct inspelen op de planning van de chauffeurs. Een andere reden hiervoor is omdat vrijwilligerszaken ook onder het zorgkruispunt vallen en veel chauffeurs op vrijwilligersbasis maaltijden rond rijden.

Is er een producten- en dienstengids met de producten die geleverd kunnen worden?

Ja, de flyers met de soort producten en diensten die we aanbieden en op waarin staat op welke manier er beroep kan worden gedaan op het zorgkruispunt.

Zou deze gids makkelijk zijn om duidelijkheid te scheppen voor de bewoners en medewerkers?

Ja, voor intramuraal wel omdat er toch veel wordt gevraagd aan de receptie.

Wat kan deze gids voor uw afdeling betekenen?

Hopelijk brengt zo'n gids duidelijkheid in de organisatie en geeft het structuur aan de facilitaire afdelingen.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

Er zit een enorm verschil in de kwaliteiten van het personeel, zij onderbouwt dit vooral met de motivatie van het personeel en niet met het aantal ervaringsjaren.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Voor de organisatie betekent de receptie vrij weinig omdat ze geen directe bijdrage meer levert. Voor bewoners is ze wel belangrijk omdat deze hier snel komen voor een praatje of om wat te vragen. De enige belangrijke functie die de receptionisten beheren is de alarmering. Een verbetering kan alleen worden gerealiseerd als het personeel of opnieuw naar de functie solliciteert of opnieuw wordt geschoold.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Matig.

Servicedesk

Momenteel heeft uw afdeling als het ware een eigen frontoffice, zou het een verbetering opleveren wanneer deze werkzaamheden worden ondergebracht in een centrale servicedesk?

Toen werd verteld dat het zorgkruispunt hier ook een rol in zou kunnen spelen reageerde mevrouw Blijker erg enthousiast. Haar ambitie is namelijk om zoveel mogelijk promotie te maken voor haar producten en diensten, hierin wordt zij op het moment belemmerd omdat het zorgkruispunt zich niet meer op de locaties bevindt. Ze geeft aan dat in de nieuwe situatie het personeel meer bekend moet zijn met wat alle afdelingen allemaal kunnen en het personeel zou dit moeten promoten. Haar ambitie is om van deze receptie allemaal front-offices te maken voor het zorgkruispunt.

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zou worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel en dus ook voor uw afdeling?

Het zou zeker een verbetering zijn voor de receptie omdat deze momenteel niet direct meer een toegevoegde waarde levert. Alleen geeft ze aan wel twijfels te hebben omdat niet al het huidige personeel hiertoe in staat is en de backoffice (de afdelingen) daar dan wel adequaat op moet reageren. Dit is namelijk een probleem waar zij nu ook tegen aanloopt. Ze geeft aan dat je wel een servicedesk kunt opzetten met een software programma, maar de backoffice (de afdelingen) moet de opdracht aannemen, als dit niet gebeurt zal dit systeem vastlopen. Zij ervaart momenteel ook veel problemen met de inrichting van de facilitaire afdelingen.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan uw afdeling?

Meer bekendheid met onze producten en diensten. Op deze wijze kan onze omzet weer worden verhoogd, momenteel loopt dit namelijk allemaal weer terug. Daarbij zal dit resulteren in een klantgerichte facilitaire dienstverlening.

Opmerkingen:

Door de verplaatsing van het zorgkruispunt, is de bereikbaarheid hoogdrempelig geworden. Voorheen kon de receptie hier nog wel op inspelen omdat ze de bewoners konden doorsturen dit gebeurt echter niet meer. We zijn onze servicebalie binnen de receptie kwijt.

De alarmering lag voorheen bij de voedingsadministratie, deze is toen ondergebracht bij de receptie omdat ze geen telefooncentrale meer hadden en het te druk werd bij de voedingsadministratie.

Het nummer van het zorgkruispunt wordt in het weekend doorgeschakeld naar de receptie. Mensen kunnen echter nergens beroep op doen omdat de receptie niet bekend is met de producten die het zorgkruispunt kan leveren en niet bevoegd is om deze afhandeling te doen. Ook kunnen ze behalve aannemen van maaltijden geen opdracht aannemen omdat dat via ons moet. Vaak krijgen wij dan een email om bewoners terug te bellen.

Samenvatting van kernonderwerpen in het interview met coördinator hoteldienst (begeleider)

Met de heer Doeleman zijn er iedere maandagochtend gesprekken geweest omtrent het onderzoek. Dit was vaak een gesprek van een uur waarin ik al mijn vragen stelde en op deze dagen kwamen veel onderzoeksresultaten aan het licht, die vervolgens vaak weer zijn getoetst in de organisatie. Onderstaand verslag is een rapportage van een gepland interview, echter na dit interview zijn er nog vele gesprekken geweest deze zijn alleen niet toegevoegd aan de bijlagen.

Wat is uw takenpakket?

Coördinator hoteldienst is een onderdeel van de facilitaire dienstverlening. Deze is binnen Stichting Eykenburg opgesplitst in twee delen; huisvesting en hoteldienst. Door de afdelingen die het zorgkruispunt beheert kan deze ook worden beschouwd als een facilitaire afdeling. Verder is de taak coördineren, stimuleren en coachen van afdelingshoofden en uitvoerend personeel van de afdelingen binnen hoteldienst. De coördinatoren zijn, op deels tactisch niveau, verantwoordelijk voor de eigen afdelingen. De afdelingen werken volledig onafhankelijk van elkaar hebben ook geen verantwoordelijkheid met betrekking tot elkaars afdelingen. Dit betreft voornamelijk de onderlinge afstemming tussen hoteldienst, huisvesting en het zorgkruispunt. Deze zijn niet bevoegd en verantwoordelijk om tezamen processen te beheersen binnen de organisatie.

Wat doet de afdeling hoteldienst zoal?

Deze levert alles omtrent de receptie, voeding (restaurant en keuken), huishouding en de kronkel (wijk en dienstencentrum).

Hoe ontvangen jullie klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen?

- Werkbon
- Telefonisch
- Email
- Persoonlijk
- Zorgkruispunt

Hoe vergaar je momenteel managementinformatie over de verschillende afdelingen?

Er is weinig tot geen verzameling van managementinformatie mogelijk. Graag zou de heer Doeleman een informatiesysteem tot zijn beschikking hebben om dit inzichtelijk te maken. Dit gebeurt alleen op gebied van zorg en voeding.

Hoe verloopt de verdere communicatie, wordt er een terugkoppeling gegeven naar de aanvrager?

Er is verder geen terugkoppeling en statusbeschrijving meer aan de orde. De klant ontvangt de terugkoppeling op het moment dat de dienst wordt geleverd.

Zou het makkelijk zijn om een terugkoppeling te geven?

- Ja

Hoe worden prioriteiten en soort klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van elkaar onderscheiden?

Bedreigend, storend? Hierover is geen duidelijkheid. Zowel niet bij de fd als bij het personeel. Er is een soort handboek, maar deze is te ingewikkeld en alleen via een pc te raadplegen. Er is dus geen duidelijkheid over hoe bepaalde zaken moeten worden afgehandeld. Er zijn geen vastgestelde kaders voor de afdelingen. Er zijn alleen handboeken met instructies voor sommige afdelingen. Het ontbreekt binnen de organisatie helaas aan vastgestelde prestatie-indicatoren. De keuken is hierin een uitzondering, deze is krachtig georganiseerd en levert de maaltijden buiten de organisatie. Deze wordt ook sterk ontwikkeld door de moederorganisatie. Overigens is deze ook sterk ontwikkeld omdat dit vereisten zijn volgens de voedsel- en warenautoriteiten en om een HKZ-certificaat te kunnen verkrijgen.

Zou de communicatie met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Ja, het ontbreekt de facilitaire afdelingen aan structurele communicatie. Er wordt veel ad-hoc en persoonlijk, onderling en met de klant gecommuniceerd. De klant wordt niet geïnformeerd met wat de facilitaire afdelingen kunnen betekenen middels boekjes etc. Een ander probleem dat de heer Doeleman heeft geconstateerd is dat de facilitaire producten en diensten verspreid liggen over de hele organisatie. Binnen de organisatie zijn verschillende diensten verspreid over meerdere afdelingen terwijl dat gewoon onder één afdeling kan; de facilitaire afdeling. Hierdoor zijn processen niet op elkaar afgestemd en niet efficiënt ingericht.

Een gebouw heeft ook terugkerend onderhoud nodig. Hoe geef je dit door aan de afdeling schoonmaak?

Voor de schoonmaak zijn we bezig met het opstellen van een soort meerjaren onderhoudsplan omtrent schoonmaakwerkzaamheden. Hierin wordt beschreven wat er wanneer in de tehuizen moeten gebeuren. Dit is voor schoonmaak nog niet volledig ontwikkeld. Graag zou de heer Doeleman prestatie-indicatoren voor alle afdelingen opstellen om structureel de kwaliteit en prestaties van de afdelingen te kunnen meten en analyseren.

Hoe houd je controle op de kwaliteit van de afdelingen?

Ik loop af en toe over door het gebouw heen. Hierover zijn zojuist afspraken gemaakt met het hoofd schoonmaak. We willen structureel controlerondes gaan uitvoeren in de toekomst. Dit zal dan 2 keer in het jaar gebeuren. We gaan dan het hele gebouw doorlopen om te controleren of er goed wordt schoongemaakt. Hier moeten lijsten voor worden opgesteld. Momenteel gebeurt dit nog schaars, maar dit moet zich zeker gaan ontwikkelen in de toekomst om de prestaties te kunnen verhogen. De heer Doeleman geeft aan zich, sinds zijn aanstelling, nog niet structureel bezig te hebben gehouden met de receptie. Deze werkt vrijwel geheel nog zelfstandig en hier moeten grote veranderingen komen, vandaar de afstudeeropdracht. De kwaliteit van de keuken wordt wel structureel gemeten door middel van kwaliteitmeetsystemen en door registratie via de voedingsadministratie etc.

Hoe doe je dit voor het VLS?

Ik zit hier één keer in de week en loop dan een controleronde. Zijn er belangrijke zaken tussendoor dan is het ook mogelijk dat ik eerder daar langs ga. Er zijn voor sommige afdelingen wel eindverantwoordelijken aangesteld. Dit geldt alleen voor de schoonmaak. Verder werken de uitvoerende personeelsleden zelfstandig; zowel de receptie als de schoonmaak. De keuken is gecentraliseerd en er worden hier alleen maaltijden opgewarmd.

Hoe houdt je controle op de afdelingen?

Op Eykenburg ben ik het meeste van de tijd aanwezig en houd ik controle door, door het gebouw heen te lopen. Ook heb ik regelmatig overleg met alle afdelingshoofden omtrent zaken die het proces verhinderen.

Werkomstandigheden

Hebben de personeelsleden een eigen pc-account?

Alleen de afdelingshoofden, eerste medewerkers en coördinatoren.

Is er een algemeen aanspreekpunt of e-mailadres voor KWIS-Meldingen naar de betreffende afdelingen toe?

Nee, meldingen moeten via de personeelsleden gebeuren die wel een e-mailaccount hebben. Wie dit zijn is niet binnen de organisatie vermeld. Iedereen wordt benaderd voor vragen en meldingen ongeacht of dit de coördinator, het afdelingshoofd, de eerste medewerker of de uitvoerende dienst is. Er zijn hierover geen duidelijk afspraken en dit resulteert in veel telefonische onderbrekingen tijdens de werkzaamheden. We hopen dat dit door een servicedesk met Fmis zal afnemen en dat we minder ad-hoc werkzaamheden zullen krijgen.

Hoe vergaar je dan managementinformatie?

Niet, dat is ook één van de voordelen die deze nieuwe front-office op moet gaan leveren. Momenteel is dit voor de coördinator hoteldienst alleen inzichtelijk met betrekking tot de keuken. Deze meldingen komen centraal, bij de voedingsadministratie van het zorgkruispunt, binnen en geven inzichtelijke managementinformatie over klachten en de hoeveelheid maaltijden, ook levert dit een historie om in de toekomst te kunnen gebruiken. De heer Doeleman zou dit graag van alle afdelingen binnen zijn afdeling zien.

Faciliteiten

Hoe worden bewoners/ medewerkers op de hoogte gehouden van de afhandelingen en het producten- en dienstenaanbod?

Over afhandelingen wordt er met de klanten niet gecommuniceerd. Ze zien vanzelf wanneer hun opdracht is verwerkt. Omtrent het producten- en dienstenaanbod wordt niet gecommuniceerd. Deze informatie vragen cliënten vaak aan het personeel (receptie, restaurant en verzorging) het overige personeel belt vaak de afdelingen om te informeren wat er allemaal mogelijk is omtrent de faciliteiten binnen de organisatie. Er is niet iets als een PDC of informatiemap.

Kan de communicatie van facilitaire zaken beter, en wat kan er beter?

Ja, veel beter. Dit moet een klantgerichte servicedesk worden waar iedereen terecht kan voor zijn vragen en meldingen. Dit moet resulteren in een vast aanspreekpunt binnen de organisatie en moet een vermindering van miscommunicatie en ad-hoc-werkzaamheden opleveren.

Bent u tevreden over de doorlooptijden die worden gehanteerd?

Voor urgente storingen verloopt dit goed. Maar de niet-urgente storingen blijven vaak te lang liggen, zowel binnen mijn afdeling als bij de afdelingen van de andere coördinatoren. Deze moeten verkort worden.

Zijn deze doorlooptijden vastgelegd?

Doorlooptijden zijn alleen voor de externe dienstverlening beperkt vastgelegd. Intern hebben we hier geen afspraken over, dus kan er gesteld worden dat hierover vrijwel niets is vastgelegd. Graag zou de heer Doeleman dit over de gehele organisatie vastleggen. Momenteel weet je niet wanneer je wat kunt verwachten. Wanneer dit is vastgelegd kan dit ook worden teruggekoppeld naar de klanten toe.

Gebruikt de organisatie ontwikkelingsmodellen?

De facilitaire afdelingen hebben geen eigen ontwikkelingsmodellen. De moederorganisatie heeft ontwikkelingsmodellen omtrent de HKZ. Wij moeten mee ontwikkelen omtrent actiepunten die nodig zijn binnen de HKZ. Deze is meer zorggerelateerd en maar beperkt voor de facilitaire afdelingen. Deze ontwikkeling is tevens niet geïntegreerd in alle facetten van de facilitaire dienstverlening, maar alleen m.b.t. tot de processen die onderdeel zijn van het primaire proces.

Bewoners kunnen bepaalde faciliteiten extra inhuren, hoe kunnen deze hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Via de afdelingshoofden en het uitvoerende personeel, dit staat echter nergens vermeld.

Bent u hier tevreden over?

Nee, dit zorgt voor onduidelijkheid over en onbereikbaarheid van de facilitaire diensten en producten. Dit moet veel beter. De klanten binnen de organisatie moeten bekend worden met de facilitaire organisatie en er moet meer worden gecommuniceerd met de klant.

Is er een producten- en dienstengids met de producten die geleverd kunnen worden?

Nee.

Zou deze gids makkelijk zijn om duidelijkheid te scheppen voor de bewoners en medewerkers?

Ja, zoals eerder besproken zou dit de klanten bekend maken met de facilitaire organisatie.

Wat kan deze gids voor uw afdeling betekenen?

Duidelijkheid over gang van zaken, continuïteit in afhandelingen

Personeel

Hoe worden personeelsleden ingezet en worden deze structureel opgeleid?

Personeel wordt ingezet aan de hand van deskundigheid. Veel personeelsleden werken al jaren in de organisatie en zijn opgeklommen tot bepaalde functies door werkervaring. Er zijn geen vaste opleidingstrajecten voor het personeel. Pas wanneer de moederorganisatie dit nodig acht wordt een dergelijk traject gestart, momenteel zijn er offertes afgesloten om de afdelingshoofden keuken, schoonmaak en restaurant een managementtraining te geven. Hiervoor is gekozen omdat zij zich verder moeten ontwikkelen in hun leidinggevende functie.

Receptie

Wat vind u van de huidige situatie van de receptie?

Slecht, veel verschillen in werkzaamheden per medewerker. De één kan je wel helpen en de ander weer niet. Er zit geen continuïteit in de kwaliteit van de receptie. Dit is vooral te danken aan het feit dat er veel verschillende personeelsleden de receptie bezetten.

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

Meer fungeren als een hotelreceptie en kunnen helpen met alle vragen.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Heeft vrijwel geen rol. Ze zijn meer een gesprekspartner voor bewoners, en doen hierbij een aantal taken. Sinds de uitbesteding van de telefooncentrale is er geen duidelijkheid over de werkzaamheden die zij uitvoeren. Daarbij ontvangen zij Kwis-vermeldingen, maar ze doen hier echter niets meer mee en spelen dit door naar de verschillende afdelingen.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Nee, niet meer. Ze moeten meer voor de organisatie gaan betekenen. Doelstellingen zijn om hier servicedesks van te maken met een Fmis geïntegreerd.

Servicedesk:

Momenteel hebben als het ware alle afdelingen een eigen front-office, zou het een verbetering opleveren wanneer deze werkzaamheden worden ondergebracht in een centrale servicedesk?

Ja, momenteel is er veel miscommunicatie de processen hebben geen logische structuur en dit kan zorgen voor lange doorlooptijden. Er wordt te veel ad-hoc gewerkt binnen de facilitaire afdelingen. Een servicedesk moet resulteren in procesmatig werken met een eenduidige communicatie en bereikbaarheid van faciliteiten. Ook moeten we hiermee de klanttevredenheid kunnen gaan meten. Momenteel wordt dit alleen op enkele onderdelen bij de cliënt getoetst door een enquête. Deze is weinig onderbouwd en betreft allen vragen of ze de maaltijden bijvoorbeeld lekker vinden. Er worden geen klanttevredenheidsonderzoeken gedaan voor alleen de facilitaire afdelingen.

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zou worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel.

Ja, wanneer dit personeel opnieuw is opgeleid en bekend is met de organisatie en het Fmis-systeem kan dit een verbetering opleveren. Echter moet de receptie zich wel sterk gaan ontwikkelen om dit doel te bereiken.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan uw afdeling?

Duidelijkheid en structuur in de facilitaire organisatie en in de afhandeling van meldingen, klantgerichte receptie en facilitaire organisatie, verhoging van kwaliteit, verkorting van doorlooptijden etc.

Samenvatting van kernonderwerpen in het interview met coördinator extramurale zorg

Wat is uw takenpakket?

Coördineren van de afdeling extramurale zorg. Dit is zorg aan huis.

Wat doet uw afdeling zoal?

Zorg verlenen extramuraal.

Hoe ontvangen jullie klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van bewoners?

- Via bewoner
- Via verzorger
- Via familie

In de vorm van:

- Persoonlijk

Hoe verloopt de verdere communicatie, wordt er een terugkoppeling gegeven naar de aanvrager?

Vaak worden bewoners doorverwezen naar het zorgkruispunt, ook willen we het zelf ook wel eens doorgeven aan de betreffende afdelingen. In geval van schoonmaakkachten is het verschillend hoe het wordt doorgegeven, de één doet dit persoonlijk bij de afdeling, de ander weer via het zorgkruispunt. Met de bewoners wordt er dan vaak een afspraak gemaakt over de verdere afhandeling.

Zou het makkelijk zijn om een terugkoppeling te geven?

Ja, zowel wij als de bewoners weten vaak niet wat de verdere procedures zijn wanneer iets wordt doorgegeven. Dit kan erg storend zijn omdat bewoners niet gerust te stellen zijn met een uitsluitel. Bewoners ervaren dit ook als vervelend omdat deze in onzekerheid zitten omtrent de melding die zij hebben gedaan.

Hoe wordt de urgentie van de klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen bepaald?

Er zijn geen richtlijnen met betrekking tot de urgentie, dit wordt gemeten aan de hand van het gevaar dat de klacht op kan leveren.

Zou de communicatie tussen facilitair met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Ja, er moeten zaken beter onderling worden afgestemd. Er is veel miscommunicatie en er lopen veel zaken om elkaar heen. Dit heeft dat gevolg dat je voor verrassingen komt te staan. Dit gebeurt ook veel tussen de receptie en de afdelingen.

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd, of wordt er beroep gedaan op de receptie?

De receptie beheert een hoop zaken voor onze afdeling. Zo is hier de uitgiftes van de vervoersmiddelen, telefoons, pda's, sleutels etc. Dit heeft lange tijd niet goed gelopen. Uiteindelijk hebben we hiervoor een oplossing gezocht. Vanaf heden haalt één personeelslid alle telefoons en vervoersmiddelen, deze worden op de afdeling verdeeld.

Ervaart uw afdeling deze samenwerking als positief?

Nee, er worden veel telefoontjes doorverbonden naar mij en mijn afdeling die eigenlijk niet in onze afdeling worden behandeld. Ik moet deze mensen weer doorverwijzen naar een andere afdeling. Het is erg verschillend per receptionist hoe de samenwerking op een dag verloopt.

Werkomstandigheden

Hebben de personeelsleden een eigen pc-account?

Nee, een algemene account. Er wordt hier nog niet volledig meegewerkt. Dit wordt laatste jaren steeds meer gestimuleerd. Het werken met deze pc's groeit dus. Per afdeling hebben we één algemene pc.

Hoe vergaar je dan managementinformatie over de meldingen van de facilitaire organisatie?

Dit is op het moment niet mogelijk. We hebben geen inzicht in de meldingen die worden gedaan. Ook kunnen we geen controle uitvoeren of deze binnen een vastgestelde tijd en kwaliteit worden geleverd. Mevrouw ziet het creëren van deze mogelijkheden als een grote vooruitgang voor de toekomst.

Faciliteiten

Hoe worden bewoners/ gebruikers op de hoogte gehouden van de afhandelingen met aanvragen op facilitaire zaken?

Ze kunnen folders van het zorgkruispunt krijgen over de producten en diensten die de stichting extern aanbiedt. Zij kunnen ook faciliteiten direct vanuit huize Eykenburg krijgen, maar hier zijn de mensen niet over geïnformeerd. Een ander punt is dat extramurale cliënten niet direct het zorgkruispunt kunnen bellen. Zij moeten eerst naar het algemene nummer bellen waarna zij worden verbonden. Dit is een mogelijk een drempel en een schakel te veel. Vaak verwijzen wij ze door naar dit nummer om zelf te informeren over de gewenste faciliteiten. Het ontbreekt aan een algemeen boekje waar alle producten en diensten op een rij staan vermeld, vaak worden alle folders afgegeven.

Kan de communicatie met facilitaire zaken beter, en wat kan er beter?

Soms er is veel sprake van ad-hoc werk waarbij er miscommunicatie optreedt. Verder heeft onze afdeling weinig te maken met de facilitaire afdelingen omdat wij meer extern werken. Mensen die extern werken en faciliteiten van deze afdelingen wensen moeten naar het zorgkruispunt. De problemen die wij vooral met de facilitaire organisatie ervaren hebben betrekking op de receptie. Er is sprake van veel miscommunicatie bij deze afdeling. Het lijkt erop dat de receptionisten onderling niet communiceren.

Bent u tevreden over de doorlooptijden die facilitaire zaken hanteert, kan dit beter/snelser?

Met deze afdelingen hebben wij nagenoeg niets te maken omdat wij veel opereren buitenshuis en dus bij de bewoners thuis, mevrouw kan hier dus weinig over vermelden.

Hoe ervaart u de bereikbaarheid van faciliteiten voor de bewoners?

Dit gaat eerst via de telefooncentrale en dan naar een interne afdeling of het zorgkruispunt. Voor bepaalde zaken weten de bewoners niet wie ze direct moeten bellen. De bereikbaarheid en toegankelijkheid kan beter. Bewoners weten voor veel zaken niet of ze het kunnen krijgen en waar ze het kunnen krijgen. Tevens zou het zo moeten zijn dat deze extramurale cliënten direct het zorgkruispunt kunnen bellen.

Bewoners kunnen bepaalde faciliteiten inhuren, hoe kunnen deze hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Dit staat nergens vermeld, vaak wordt de bewoner geadviseerd om te bellen naar het centrale nummer en dan vragen om doorverbonden te worden naar het zorgkruispunt.

Bent u hier tevreden over?

Dit kan beter omdat er namelijk zoveel tijd overheen gaat voordat zaken geregeld zijn. Veel zaken worden doorspeeld of andere zaken zijn belangrijker. En hierdoor kan ook weer miscommunicatie optreden.

Is er een producten- en dienstengids met de producten die geleverd kunnen worden?

Nee, er zijn alleen bepaalde folders. Maar bewoners kunnen meer krijgen dan alleen dat wat daar in staat. Hier moeten ze alleen eerst voor bellen naar het centrale nummer om doorverbonden te worden naar het zorgkruispunt.

Zou deze gids makkelijk zijn om duidelijkheid te scheppen voor de bewoners en medewerkers?

Ja zeker, het moet gewoon zo zijn dat de cliënt één map open doet waarin in 1 oogopslag te zien is welke faciliteiten stichting Eykenburg wel of niet levert.

Wat kan deze gids voor uw afdeling betekenen?

Duidelijkheid, afname onzekerheid en een servicegerichte dienstverlening naar de cliënt toe.

Receptie

Waarom beheren jullie niet zelf de personenalarmering?

Het is zo dat, voor de receptie dit deed, de voedingsadministratie in de keuken deze taak op zich had. Bij de voedingsadministratie werd het te druk en daarom is dit overgegaan naar de receptie. De receptie neemt deze telefoon voor ons op en belt vervolgens de alarmeringmobiel om de melding door te geven. De enige reden dat de receptie deze taak op zich heeft is omdat nu loze alarmmeldingen kunnen worden gefilterd. Een andere reden voor deze tussenschakel kan ik nu niet bedenken.

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

Structureel en eenduidig communiceren met de klanten, de afdelingen en ook onderling. Er is binnen de facilitaire dienst veel miscommunicatie doordat er niet op een vaste route wordt gecommuniceerd.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Ze is alleen belangrijk voor onze afdeling voor uitgifte en alarmering, verder is er geen enorme toegevoegde waarde meer.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Beperkt.

Servicedesk

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zou worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel en dus ook voor uw afdeling?

Ja, duidelijkheid voor iedereen in de organisatie of het nu bewoners, vrijwilligers of personeelsleden zijn. Het moet zo zijn dat je altijd bij één persoon/ balie al je meldingen kan doorgeven.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan uw afdeling?

Korte route tot facilitaire producten en facilitaire afdelingen en een klantgerichte facilitaire organisatie.

Interviews met afdelingshoofden, deze waren vooral gericht op de praktische zaken omtrent de facilitaire dienstverlening. De overige interviews waren vooral gericht op het verkrijgen van enkele aanvullende informatie.

Samenvatting van kernonderwerpen in het interview met afdelingshoofd huishouding

Wat is uw takenpakket?

Het sturen en controleren van de uitvoerende afdelingen op zowel locatie VLS als Eyk en extramuraal.

Wat doet uw afdeling zoal?

De huishouding levert alle diensten omtrent huishoudelijke werkzaamheden intramuraal en extramuraal. Afdeling huishouding is onder te verdelen in huishouding intramuraal en extramuraal. Deze afdeling zorgt voor alle schoonmaakwerkzaamheden binnen en buiten de stichting Eykenburg. Deze twee onderdelen hebben beide meerdere eerste medewerkers.

Hoe worden klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van ontvangen?

- Via bewoner
- Via verzorger
- Via familie
- Overige personeelsleden

In de vorm van:

- Telefonisch
- Email
- Persoonlijk

Hoe verloopt de verdere communicatie, wordt er een terugkoppeling gegeven naar de aanvrager?

Vaak, ingeval van een klacht, wordt er alleen bij grote klachten een terugkoppeling gegeven ,maar anders wordt het probleem verholpen en ziet de melder zelf wanneer dit is gebeurt. Vaak worden meldingen doorgegeven tijdens de werkzaamheden en als deze worden opgelost (ad-hoc) is het moeilijk om altijd een terugkoppeling te geven.

Zou het makkelijk zijn als er altijd een terugkoppeling wordt gegeven?

- Ja.

Hoe wordt de urgentie van de klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen bepaald?

Dit wordt gedaan aan de hand van de noodzaak/ gevaar van het probleem . Er zijn geen vaste richtlijnen waaruit de urgentie direct is af te lezen. Dit moet door betreffende persoon, die de melding constateert, worden ingecalculeerd.

Zou de communicatie met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Soms wel er gaat veel communicatie, binnen de (facilitaire) organisatie, persoonlijk zowel fysiek als telefonisch. Dit levert veel miscommunicatie en hierdoor kunnen meldingen worden vergeten. Er zijn geen vaste procedures om meldingen door te geven. Vaak wordt de afdeling op alle manieren, door allerlei mensen in de organisatie gebeld om een melding te doen.

Hoe gaat deze communicatie in het VLS?

Net als in het Eykenburg heeft de afdeling eindverantwoordelijken; de eerste medewerker, die zich moet verantwoorden tegenover het afdelingshoofd huishouding. Er zijn hiervoor geen SLA of prestatie-indicatoren

vastgesteld waarover zij zich moet verantwoorden. Het betreft puur de kwaliteit van de output van de dienstverlening. Echter wordt deze kwaliteit niet gemeten aan de hand van prestatie-indicatoren.

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd, of wordt er beroep gedaan op de receptie?

TD-meldingen, uitgifte sleutels, telefoons. Het beroep dat wordt gedaan op de receptiedienst is erg beperkt en teruggedrongen. Veel verantwoordelijkheden zijn elders in de organisatie geplaatst. Zij kunnen nog maar een beperkte rol in de organisatie vervullen; als gesprekspartner voor de bewoners en voor enkele personeelsgerelateerde werkzaamheden.

Ervaart uw afdeling deze samenwerking als positief?

Nee, er zit een groot verschil in de kwaliteiten tussen de verschillende medewerkers. De één kent de procedures/ werkwijzes wel en de ander weer niet. Beroep doen op de receptie is erg moeilijk omdat het vaak onzeker is wie de receptie bemand en waartoe deze wel of niet in staat is. Er wordt dan ook zo min mogelijk beroep gedaan op deze afdeling. Zij doen vaker beroep op ons om telefonisch meldingen door te geven.

Werkomstandigheden

Hebben de personeelsleden een eigen pc-account?

Nee, alleen het afdelingshoofd en soms de eerste medewerker. Digitaal zijn we dan ook te bereiken op het emailadres van de coördinator, het afdelingshoofd of de eerste medewerker.

Is er een algemeen e-mailadres voor KWIS-Meldingen naar de intramurale huishouding toe?

Er is geen generiek emailadres. Nee, veel klachten of meldingen worden naar de coördinator, het afdelingshoofd of de eerste medewerker gecommuniceerd. Echter is mevrouw maar 3 dagen in de week aanwezig en de eindverantwoordelijken hebben geen inzicht in de mailaccount van haar. Dit zorgt ervoor dat klachten die op deze dag worden ontvangen langer moeten blijven liggen. De meldingen worden soms ook direct naar de uitvoerende personeelsleden gecommuniceerd. Dit is erg afhankelijk van de persoon in de organisatie die de melding doet. Er is hier geen vast aanspreekpunt voor.

Faciliteiten

Hoe worden bewoners/ gebruikers op de hoogte gehouden van de afhandelingen van uw afdeling?

Klanten worden niet op de hoogte gehouden van de verdere afhandelingen. Doordat meldingen vaak ad-hoc tussen de werkzaamheden door worden gedaan, is het moeilijk een terugkoppeling te geven over wanneer de melding wordt opgelost. De klant zal moeten wachten en ziet vanzelf wanneer de melding is verwerkt.

Kan de communicatie van facilitaire zaken beter, en wat kan er beter?

Soms wel. Er zijn regelmatig wel wat langere doorlooptijden doordat er veel telefonisch en persoonlijk wordt gecommuniceerd. Deze communicatie kost veel tijd waardoor de uitvoering van de melding na lange tijd pas wordt uitgevoerd. Er wordt ook vaak persoonlijk beroep gedaan op de afdeling waardoor meldingen kunnen worden vergeten.

Bent u tevreden over de doorlooptijden die worden gehanteerd?

Bij urgente storingen wel. Bij niet urgente storingen kan het soms weken duren voordat de melding wordt afgehandeld. Hierover zijn geen vastgestelde doorlooptijden en daar kunnen de afdelingen niet op worden afgerekend.

Bewoners kunnen bepaalde faciliteiten extra inhuren, hoe kunnen zij hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Nee, maar ze mogen altijd iemand van de afdeling bellen of aanspreken omtrent het gewenste product of de gewenste dienst.

Bent u hier tevreden over?

Er wordt wel vaak gebeld en mensen worden naar haar doorverwezen, zowel fysiek als telefonisch omdat de gebruiker/ bewoner dan persoonlijk contact op prijs stelt om de melding die zij doet toe te lichten. Het zou beter zijn en minder tijd kosten wanneer hier een duidelijk structuur in komt met een eenduidige communicatie.

Is er een producten- en dienstengids met de producten die geleverd kunnen worden?

Nee, klanten weten dat ze zelf achter de afdelingen aan moeten om te vragen welke diensten en producten kunnen worden geleverd. Mevrouw geeft ook aan dat het inderdaad niet duidelijk is binnen welke tijd, tegen welke kwaliteit etc. producten en diensten geleverd moeten worden.

Zou deze gids makkelijk zijn om duidelijkheid te scheppen voor de klant?

Ja, omdat het veel voorkomt dat de afdelingen eigenlijk niet precies van elkaar weten wat de mogelijkheden zijn. Ook voor bewoners kan dit meer duidelijkheid scheppen. Echter is het wel zo dat dit deze gids weinig door schoonmaak zal worden onderbouwd omdat er daar niet echt extra faciliteiten aan te vragen zijn. Dit is beperkt, maar toch ook belangrijk om vast te leggen. Dit kan er mogelijk voor zorgen dat er minder wordt gebeld.

Wat kan deze gids voor uw afdeling betekenen?

Het komt veel voor dat de afdelingen eigenlijk niet precies van elkaar weten wat de mogelijkheden zijn. Ook voor bewoners kan dit meer duidelijkheid scheppen omdat zij gewoonweg niet weten wat voor faciliteiten zij kunnen verkrijgen in hun eigen leefomgeving.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

Bij de receptie is er een gebrek aan kennis op het gebied van wat de afdelingen doen. Bij de receptie worden vaak interne telefoontjes naar ons doorverbonden terwijl dit niet onze afdeling betreft. Er zit een groot verschil in de kwaliteiten van personeelsleden die de servicebalies bezetten. Er is een gebrek aan structuur binnen de werkzaamheden en ieder heeft een eigen manier van werken. Dit maakt het moeilijk om met deze afdeling te communiceren.

Voor wat voor zaken neemt de receptie contact op met uw afdeling?

Vaak komen bewoners via de receptie bij afdeling schoonmaak terecht. Vaak komen ze met klachten bij de receptie, de receptie verwijst de bewoners vaak direct door naar de afdeling of doet het verzoek of iemand van onze afdeling contact met de klant wilt opnemen.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Belangrijk voor bewoners als gesprekspartner en toch ook het eerste aanspreekpunt (visitekaartje) van de organisatie. Het probleem is alleen dat ze deze goede uitstraling niet meer hebben.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Beperkt.

Servicedesk

Momenteel heeft uw afdeling als het ware een eigen frontoffice, zou het een verbetering opleveren wanneer deze werkzaamheden worden ondergebracht in een centrale servicedesk?

Ja, als het mogelijk is kan dit toch een vertegenwoordiging zijn voor de organisatie. Ook zou dit een representatief voorkomen kunnen opleveren. Dit zal ook een verhoging van kwaliteit, bereikbaarheid en snelheid kunnen opleveren. Omdat de gebruikers nog voor alle vragen terecht kunnen bij één loket zonder dat zij doorverwezen zullen worden naar de andere afdelingen zal deze een prettige dienstverlening ervaren. Dit kan mogelijk ook de lange doorlooptijden verkorten.

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zou worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel en dus ook voor uw afdeling?

Voor de receptie zou deze nieuwe structuur een verbetering zijn, omdat er dan uiteindelijk geen verschillen meer zullen zijn in de verschillende personeelsleden. Ook zal dit meer betrokkenheid en representativiteit opleveren. Voor de bewoners, personeel en dergelijke is het fijn om één vast aanspreekpunt te hebben of dit nu bij de receptie is of elders.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan uw afdeling?

Duidelijkheid. Mogelijk kunnen zij ook een stukje klachtenafhandeling op zich nemen omtrent zaken die niet urgent zijn.

Samenvatting van kernonderwerpen in het interview met afdelingshoofd restaurant

Wat is uw takenpakket?

Het leidinggeven aan het personeel van de restaurant van Eyk en VLS

Wat doet uw afdeling zoal?

Onze afdeling draag zorg voor alle restauratieve voorzieningen binnen de stichting, zowel voor het personeel als voor de bewoners. Zij kunnen altijd beroep doen op het restaurant, ongeacht wat het verzoek is.

Hoe ontvangen jullie klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van bewoners?

- Via bewoner
- Via verzorger
- Via familie
- Via cliëntenraad
- Restaurant

In de vorm van:

- Telefonisch
- Email
- Persoonlijk

Hoe verloopt de verdere communicatie, wordt er een terugkoppeling gegeven naar de aanvrager?

Er wordt alleen een terugkoppeling gegeven voor reserveringen van ruimtes. Het restaurant verhuurd haar eetzaal voor verjaardagen en andere evenementen. Voor de keukengerelateerde vragen moeten men bij hoofd restaurant zijn, deze zal weer met het hoofd van de keuken communiceren wat de mogelijkheden zijn voor de aanvraag.

Zou het makkelijk zijn om een terugkoppeling te geven?

- Ja

Hoe wordt de urgentie van de klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen bepaald?

Hoe erg de klacht is of hoe snel de aanvraag moet zijn gerealiseerd? Hiervoor zijn geen vastgestelde richtlijnen. Zeurt er één persoon over het eten dan heeft deze waarschijnlijk een verkeerde keuze gemaakt. Zijn dit er meer dan zal deze klacht worden onderzocht.

Zou de communicatie met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Mevrouw Koer is tevreden over de huidige situatie op haar afdeling. Haar meldingen zijn onder te verdelen in twee soorten, klachten omtrent voeding en klachten omtrent aanvullende diensten. De klachtenbehandeling verloopt prima via de voedingsadministratie van het zorgkruispunt en levert een goed overzicht omtrent het aantal maaltijden, aantal klachten en kwaliteit op. Zij denkt dat dit inzichtelijk is omdat alles bij één centraal punt wordt gemeld. Ook is zij tevreden over de communicatie omtrent de aanvullende diensten en producten. Volgens haar kan, binnen de huidige situatie, de communicatie met de overige facilitaire afdelingen beter. Zij vindt dat de adequaatheid op meldingen bij de andere afdelingen soms wat te traag is en veel sneller kan. Volgens haar is de bereikbaarheid van haar dienstverlening goed geregeld, omdat er vaak direct persoonlijk contact is met de gebruikers en zij dan hun kwis kunnen doorgeven. Toch geeft mevrouw ook aan dat de communicatie via haar moet. Als ze niet aanwezig is zullen de klanten moeten wachten. Deze afwezigheid wordt versterkt doordat zij werkt op beide locaties.

Met de gebruikers hebben wij goede communicatie, dit omdat wij direct persoonlijke communicatie hebben, wel zou de communicatie met de afdelingen verbeterd kunnen worden. Sommige afdelingen reageren niet adequaat op bepaalde meldingen. Voorbeeld is de verpleging wanneer er een bewoner opgehaald moet worden.

Hoe gaat dit in het VLS?

Daar ben ik anderhalve dag in de week. Wanneer bewoners of medewerkers extra faciliteiten willen inhuren kan dit alleen op deze dagen. Buiten deze dagen worden bewoners verzocht te wachten tot het hoofd restaurant weer aanwezig is.

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd?

Oproep om verpleging bewoners op te laten halen. Zij typen de weekmenu's uit en deze worden geprint en in mapjes gedaan en zij moeten bewoners doorsturen omtrent aanvragen voor restauratieve faciliteiten.

Werkomstandigheden

Hebben de personeelsleden een eigen pc-account?

Nee.

Is er een algemeen e-mailadres voor KWIS-Meldingen naar het restaurant toe?

Ja, er is een eigen e-mailadres, maar deze is ook alleen voor het hoofd restaurant inzichtelijk.

Faciliteiten

Hoe worden bewoners/ gebruikers op de hoogte gehouden van de afhandelingen met aanvragen op het restaurant?

Verschillend, bij reserveringen zullen we een bevestiging geven, anders niet.

Kan de communicatie met de aanvragers beter, en wat kan er beter?

Soms, er moet als het om medewerkers gaat veel over en weer worden gebeld voordat bepaalde zaken afgehandeld en geregeld zijn. Er zijn geen vaste procedures die het proces vergemakkelijken.

Bent u tevreden over de doorlooptijden die uw afdeling hanteert, kunnen deze korter?

Ja, zoals het nu gaat worden urgente storingen snel afgehandeld, echter bij de niet urgente meldingen lijkt het soms lang te duren voordat het geregeld is.

Bewoners kunnen bepaalde faciliteiten inhuren, hoe kunnen zij hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Niet, hoofd restaurant zegt altijd tegen de bewoners je kunt alles bestellen. Je hoeft het maar te zeggen wat je wilt en wij doen het. Er is geen vast producten- en dienstenaanbod naar de klanten toe.

Bent u hier tevreden over?

Ja.

Is er een producten- en dienstengids met de producten die geleverd kunnen worden?

Nee.

Zou deze gids makkelijk zijn om duidelijkheid te scheppen voor de bewoners en medewerkers?

Eigenlijk wel want dat zou duidelijkheid scheppen. Dit zou er wel voor zorgen dat veel werkzaamheden mij worden ontnomen omdat bewoners en medewerkers dan niet meer alles aan mij moeten vragen. Wel zal dit voor onduidelijkheid zorgen bij de bewoners omdat sommige niet beter weten dat ze dat bij mij moeten regelen.

Aanvragen omtrent verjaardagen, catering etc. worden bij u gedaan, vervolgens speelt u ze door naar de keuken. Hierdoor ontstaat er een lange communicatiestroom. Zou het de voorkeur krijgen wanneer deze communicatielijn wordt verkort?

Eigenlijk niet, want dat is een deel van haar werk en dat geeft ze liever niet uit handen. Hoofd restaurant is van mening dat het binnen haar functie hoort en dat alleen zij weet wat mensen kunnen krijgen en wat niet.

Wat kan deze gids voor uw afdeling betekenen?

Duidelijkheid voor iedereen omtrent wat ze kunnen verwachten/ krijgen van het restaurant en de keuken.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

Representativiteit. Er zitten veel verschillen tussen de personeelsleden. Van de één kun je wel wat verwachten en van de ander weer niet. De één levert beter werk als de ander. Er komen veel slordigheidfoutjes voor in de werkzaamheden die zij uitvoeren. Voorbeeld is het uittypen van de menulijsten, hier worden een hoop fouten ingemaakt en zonder het te controleren worden deze tegelijk allemaal uitgeprint waardoor we een week lang met foute lijsten zitten.

Voor wat voor zaken neemt de receptie contact op met uw afdeling?

Oproep om verpleging bewoners op te laten halen. Zij typen de weekmenu's uit en deze worden geprint en in mapjes gedaan. Sleutels ophalen en zij moeten bewoners doorsturen omtrent aanvragen voor restauratieve faciliteiten.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Belangrijk is toch dat ze het aanspreekpunt zijn voor het personeel en een gesprekspartner voor de bewoners.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Soms.

Servicedesk

Momenteel heeft uw afdeling als het ware een eigen front-office, zou het een verbetering opleveren wanneer deze werkzaamheden worden ondergebracht in een centrale servicedesk?

Zij is van mening dat er een te groot gebrek aan kennis bij de receptie is, om een deel van haar werkzaamheden over te dragen. Daar moet je toch kennis voor hebben. Doordat er veel verschil in het personeel van de receptie zit heeft zij hier geen vertrouwen in.

Hoofd restaurant kijkt positiever tegen het idee om bepaalde assortimenten te standaardiseren en deze via de servicedesk te regelen en indien er bijzondere aanvragen zijn, vooralsnog door te verwijzen naar hoofd restaurant.

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zou worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel en dus ook voor uw afdeling?

Dat zeker, omdat er veel verschillen voorkomen bij de receptie. Maar zij zullen we moeten worden opgeleid omdat het hun nu vaak ontbreekt aan informatie en ze daarom uiteindelijk iedereen doorsturen.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan uw afdeling?

Duidelijkheid, klantvriendelijkheid en eventueel een verkorting van doorlooptijden voor bepaalde aanvragen.

Samenvatting van kernonderwerpen in het interview met directiesecretaresse

Wat is uw takenpakket?

Als directiesecretaresse ben je er als ondersteuning van de directeur.

Binnen de organisatie heeft u onder andere als functie het beheren van ruimte en vergaderfaciliteiten. Is er een reden waarom dit binnen uw takenpakket valt?

In de jaren is het zo gegroeid dat vergaderfaciliteiten worden geregeld door de directiesecretaresse. De reden hiervoor is geweest dat ze graag zelf de controle wilt behouden over deze faciliteiten. Iedereen binnen de kantoortuin kan beroep doen op deze ruimtes. Bij het reserveren van vergaderingen die niet voor de directie zijn moet de aanvrager zelf zorg dragen voor aanvragen omtrent catering, audiovisuele middelen etc. Dit betekent dat een aanvrager zelf bij alle verschillende afdelingen aanvragen moet indienen voor zijn vergadering.

Echter zijn er meer ruimtes die niet binnen het pakket van de directiesecretaresse vallen. Zo is er de kronkel (Sjaak), restaurant (Laurien) en de opleidingsruimte. Dit betekent dat er dus allemaal verschillende front-offices zijn om een ruimte te kunnen reserveren.

Hoe ontvangt u klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van bewoners/ medewerkers?

Aanvragen krijgt de directie via verschillende wegen, zowel per mail als persoonlijk en telefonisch. Dit zorgt soms voor heen en weer email, indien de gewenste ruimte niet beschikbaar is.

Wordt er een terugkoppeling gegeven?

Ja, anders kan de afspraak niet worden vastgelegd.

Zou het makkelijk zijn als er een terugkoppeling wordt geven?

- Ja

Voor extra faciliteiten bij de gehuurde ruimtes moet u beroep doen op ICT en het restaurant, welk dit weer doorspeelt naar de keuken. Hoe ervaart u deze lange communicatiestroom en zou deze communicatie met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Dit heeft ze eerst in haar beheer gedaan. Het probleem was echter dat wanneer dit niet werd geregeld men beroep deed op haar. Deze verantwoordelijk wenste zij niet meer te hebben omdat zij ook alleen het restaurant kan bellen om het alsnog aan te vragen. Dit heeft tot gevolg dat men vandaag de dag zelf alle extra faciliteiten bij de verschillende afdelingen moeten regelen.

Echter heeft ze wel eens aangegeven aan Laurien (hoofd restaurant) dat zij graag zelf de bestellingen direct wilt doormailen naar Manfred (hoofd keuken), dit wees Laurien echter af omdat dit bij haar taak behoorde.

Levert dit geen extra doorlooptijden en miscommunicatie op?

Voor haar levert het juist minder werkt op. Ze kan echter wel begrijpen dat het voor de aanvrager meer tijd vraagt om een vergadering op te zetten met extra faciliteiten.

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd, of wordt er beroep gedaan op de receptie?

Ontvangst bezoekers, pakketjes, post en bellen als ik het nummer van een afdeling niet weet.

Ervaart uw afdeling deze samenwerking als positief?

De receptie ziet zij momenteel niet al een representatieve receptie. Ze geeft als onderbouwing dat het verschillend per persoon is hoe men wordt behandeld. Er zijn veel verschillende werkstructuren binnen de afdeling van de receptie. De één is klantvriendelijker dan de ander en is meer bereid om zich ook voor zaken in te zetten die niet binnen haar takenpakket vallen.

Faciliteiten

Bewoners en medewerkers kunnen bepaalde faciliteiten extra inhuren, hoe kunnen deze hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Nee, dit staat nergens vermeld. Dit gaat vaak via mond-tot-mondreclame onderling tussen de medewerkers. Binnen Stichting Eykenburg is het zo dat wanneer je iets niet weet, je het vraagt aan je collega of aan de receptie en zo kom je wel aan je antwoorden.

Is er een producten- en dienstengids met de producten die geleverd kunnen worden?

Voor bewoners was deze er vroeger wel, maar voor medewerkers niet. Hierin geeft ze aan dat die boekjes die ze nu steeds krijgen met telefoonnummers ook verdwijnen tussen de stapels papieren. Uiteindelijk als je dan deze gids wilt raadplegen kun je hem toch niet vinden en zul je weer direct naar de afdeling toe bellen.

Zou deze gids makkelijk zijn om duidelijkheid te scheppen voor de bewoners en medewerkers?

Twijfels. Uiteindelijk kwam uit het gesprek dat wanneer we dit via het intranet zouden doen dat dit dan een betere kan van slagen heeft omdat men het nu gemakkelijk kan opzoeken.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

De huidige receptie is niet representatief, de uitbesteding van de telefooncentrale is wel een verbetering geweest omdat er nu meer tijd is voor de medewerkers en bewoners. Echter komen er veel slordigheidfoutjes voor bij verschillende receptiemedewerkers, er is een groot verschil in werkstructuur onderling.

Voor wat voor zaken neemt de receptie contact op met uw afdeling?

Pakketjes, ontvangst bezoekers, post.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Belangrijk, zij zijn toch het gezicht van de organisatie. Hier ziet zij dan ook het probleem omdat dit gezicht niet representatief is voor de organisatie. Het is toch een stukje pr.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Ja, zeker voor de bewoners omdat deze graag een praatje komen maken.

Servicedesk

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zal worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel en dus ook voor uw afdeling?

Na een uitvoerig gesprek kwam naar voren dat dit zeker een goed idee is omdat dit een eenduidigheid geeft binnen de organisatie voor alle gebruikers. Echter moet het wel zo zijn dat **de directie en management** altijd snel beroep moet kunnen doen op de faciliteiten. Een ander punt is dat het idee van een servicedesk wel goed is maar dat de andere afdelingen hier ook direct op in moeten spelen. Het moet dan niet zo zijn dat als je een vergadering regelt je twijfelt of je faciliteiten wel zijn geregeld. Nu is het vaak zo dat je toch even het restaurant belt om te vragen of de catering is geregeld.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen voor u?

Voor haar zou het een verlichting zijn wanneer de vergaderfaciliteiten uit haar handen worden genomen, dit geeft nu toch een extra verantwoordelijkheid en veel regel.

Samenvatting van kernonderwerpen in het interview met coordinator P & O

Wat is uw takenpakket?

Alles omtrent personeelszaken.

Wat doet uw afdeling zoal?

Wij melden nieuwe personeelsleden aan. Nadat de betreffende persoon een sollicitatie heeft gehad ontvangt deze een bericht om zich bij personeelszaken te melden. Hier worden functiegerelateerde afspraken gemaakt. Voor verpleging is dit: kleding, badge, tag sleutelcontracten, aanmelding bij planning en controle. Alles wat nodig is om iemand werkzaam te laten zijn bij de betreffende afdeling.

Zijn er competentie- en opleidingstrajecten voor het personeel binnen de facilitaire organisatie?

Nee, er zijn geen van deze projecten, voor niemand niet in de organisatie. Opleidingen worden pas aangeboden wanneer dit nodig wordt geacht. Het is niet zo dat het personeel de gelegenheid krijgt om zich te ontwikkelen en te profileren binnen de organisatie.

Zijn er SLA opgenomen in de contracten met het personeel?

Nee, het betreffen normale arbeidscontracten, hierbinnen zijn geen SLA verwerkt. De afdelingen werken allemaal binnen de eigen afdeling naar de taken die zij toegewezen krijgen. Prestatie-eisen aan deze werkzaamheden zijn niet vastgelegd in een dergelijk contract.

Hoe vindt u de afhandeling klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van medewerkers?

Hier horen wij niets over omdat dit niet binnen ons takenpakket is. Wel kunnen wij spreken voor ons zelf. Bij de aanmelding van een personeelslid moeten wij veel zaken regelen bij verschillende afdelingen. Dit betreft veel facilitaire afdelingen. Al deze afdelingen worden apart benaderd middels papieren brieven met verzoeken die geregeld moeten worden. Hieronder valt linnenbeheer, receptie, automatisering, td voor werkplek, ICT, zorg etc.. Bij de aanmelding van een nieuw personeelslid wordt hiervoor veel gecommuniceerd en treedt er vaak genoeg miscommunicatie op omdat er niets digitaal wordt gecommuniceerd en is vastgelegd.

Wat vindt u van de communicatie van facilitaire zaken naar de medewerkers toe, en dat er geen terugkoppeling naar de aanvrager?

Er wordt nooit een terugkoppeling gegeven omtrent de afhandeling van aanvragen, dit is ook moeilijk omdat dit veel middels formulieren en telefoontjes gebeurt. Dit veroorzaakt ook problemen omdat er niets geregistreerd staat en als we formulieren niet terugkrijgen zullen wij daar niet snel achterkomen. Er is veel miscommunicatie met de facilitaire afdelingen.

Zou het makkelijk zijn als er een terugkoppeling wordt geven?

- ☐ Ja

Zou de communicatie met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

- ☐ Ja

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd, of wordt er beroep gedaan op de receptie?

Post, ontvangst, sleutels, badges en tags.

Ervaart uw afdeling deze samenwerking als positief?

Nee, vaak wordt er vergeten te bellen als er iemand zich heeft gemeld als bezoeker. Een ander probleem is dat de receptiebalie maar 1 interne lijn tegelijk kan ontvangen waardoor deze lijn vaak bezet is en je het steeds opnieuw moet proberen, er is dus een slechte bereikbaarheid.

Tevens is het voor hun verschillend of ze goed door de receptie worden geholpen. Dit verschilt erg per persoon die op dat moment achter de receptie zit. De ene persoon voelt zich erg verantwoordelijk voor zijn werk en de ander weer niet. Dit zorgt voor veel verschillende werkstructuren en zit er veel verschil in de kwaliteit die de receptie levert aan onze afdeling.

Faciliteiten

Hoe worden medewerkers op de hoogte gehouden van de afhandelingen op uw afdeling?

Niet.

Zou dit verbeterd kunnen worden?

Ja.

Bent u tevreden over de doorlooptijden die worden gehanteerd?

Nee, de doorlooptijden (van de TD) zijn erg lang, je moet achter veel zaken zelf aan gaan om het gedaan te krijgen. Dit heeft tot gevolg dat je soms 3 keer iets moet aanvragen. Van veel zaken heb ik ook opgegeven om te vragen en heb ik het geaccepteerd dat dit niet wordt verwerkt. Tevens moeten er veel telefoontjes/ tussenschakels plaatsvinden voordat een probleem/ aanvraag is aangenomen en kan worden behandeld. Dit zorgt ook voor lange doorlooptijden.

Hoe ervaart u de bereikbaarheid van faciliteiten voor de medewerkers?

Beperkt, dit verschilt ook erg per afdeling.

Medewerkers kunnen bepaalde faciliteiten extra inhuren, hoe kunnen deze hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Niet, dit moet je weten. Zo niet dan vraag je dit aan je collega, maar in de praktijk bel je eerder de receptie omdat deze je dan wel gelijk doorverbindt naar de gewenste afdeling.

Bent u hier tevreden over?

Nee.

Is er een producten- en dienstengids met de producten die geleverd kunnen worden?

Nee.

Zou deze gids makkelijk zijn om duidelijkheid te scheppen voor de bewoners en medewerkers?

Ja, zeker makkelijk, dit zou voor een hoop duidelijkheid zorgen, voor zowel personeel als voor bewoners. Nu kom je sommige zaken alleen te weten als je rondvraagt.

Wat kan deze gids voor de organisatie betekenen?

Duidelijkheid in afhandeling. En voor onze afdeling is het makkelijk om deze aan nieuw personeel uit te reiken zodat deze direct weet waar ze voor bepaalde zaken moeten zijn binnen de organisatie. Een voorbeeld is dat wij veel vragen krijgen over salarissen terwijl ze hiervoor bij de financiële administratie moeten zijn.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

Iedereen heeft een andere werkprocedure. De één zal je wel helpen en de ander niet. Er zit geen structuur in werkwijze binnen de receptie. Dit zorgt voor veel slordige fouten die wij ook op onze afdeling ervaren, een voorbeeld hiervan is het ontvangst van bezoekers. De één zal gelijk bellen en de ander vergeet en vervolgens moeten we er zelf achteraan en horen we dat de persoon beneden zit te wachten.

Voor wat voor zaken neemt de receptie contact op met uw afdeling?

Zo min mogelijk omdat je niet kunt bouwen op de receptie. Maar voor bepaalde zaken kun je niet om de receptie heen. Sleutel, telefoon, postvak, badge en tags.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Matig, alleen belangrijk voor bewoners om een praatje te kunnen maken.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Alleen voor bewoners, voor de organisatie leveren ze geen directe bijdrage. Dit komt vooral omdat ze nog maar weinig werkzaamheden doen.

Servicedesk

Momenteel hebben als het ware alle afdelingen een eigen front-office, zou het een verbetering opleveren wanneer deze werkzaamheden worden ondergebracht in een centrale servicedesk?

Goed idee, we kunnen dan altijd terecht bij één centraal punt welk dan zorg zal dragen voor de verdere afhandeling. Hopelijk levert dit dan kortere doorlooptijden op en zal dit leiden tot een verhoging van de kwaliteit. Wel heeft zij haar twijfels of dit mogelijk is met het huidige personeel, dat de receptie bezet, omdat niet iedereen even goed in haar werk is.

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zal worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel en dus ook voor uw afdeling?

Zij heeft haar twijfels of dit mogelijk is met het huidige personeel, dat de receptie bezet, omdat niet iedereen even goed in haar werk is.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan de organisatie?

Eenduidigheid bij personeel en duidelijkheid voor bewoners.

Samenvatting van kernonderwerpen in het interview met afdelingshoofd keuken

Wat is uw takenpakket?

Dhr. van Leeuwen is afdelingshoofd van de keuken. Hij draagt zorgt voor de productie van de keuken en de invulling hiervan.

Wat doet de afdeling Keuken zoal?

De centrale keuken van Stichting Eykenburg verzorgd zo'n 1000 maaltijden per dag voor onder andere Huize Eykenburg, Huize van limburgstirumstraat, de Kesslerstichting, Dekkersduin en maaltijden voor extramurale bewoners. Omdat er zoveel maaltijden worden geproduceerd heeft de keuken een eigen voedingsadministratie, deze was voorheen ingevuld door 2 FTE maar momenteel nog door 1 FTE. De voedingsadministratie voert de weeklijsten in voor de voeding van de bewoners en behandelt alle Kwis-meldingen omtrent de voeding.

Hoe ontvangen jullie klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van bewoners, medewerkers?

- Via bewoner
- Via verzorger
- Via familie
- Via cliëntenraad
- Restaurant.

In de vorm van:

- Telefonisch
- Email
- Persoonlijk.

Hoe verloopt de verdere communicatie, wordt er een terugkoppeling gegeven naar de aanvrager?

Niet, alleen wanneer dit een klacht betreft die ernstig is, hiervoor zijn geen vaste richtlijnen. Het probleem is namelijk dat een klacht niet altijd de controleren is. Soms wordt er gezegd dat iemand geen vlees heeft gehad, dit valt niet te controleren, maar de prijs zal dan niet worden doorberekend. Veel van onze meldingen krijgen we binnen van het restaurant. Bij ons zijn dan de contactgegevens niet bekend en kunnen we dus geen contact opnemen met de aanvrager of het terug koppelen.

Zou het makkelijk zijn om een terugkoppeling te geven?

- Ja.

Hoe wordt de urgentie van de klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen bepaald?

Aan de hand van de ernst van klacht. Indien in de cliëntenraad een klacht naar voren komt die representatief is voor alle bewoners zal deze klacht met een hoge prioriteit worden behandeld en zo nodig worden verholpen. Indien het een klacht is die maar door één persoon wordt gegeven, wordt deze onderling afgehandeld, maar dit zal geen verdere gevolgen hebben.

Zou de communicatie met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Tussen de keuken en haar klanten is deze communicatie goed, omdat zij bij het zorgkruispunt een voedingsadministratie heeft die al deze zaken behandelt. Maar met betrekking tot de aanvraag van extra faciliteiten kan het zeker wel beter, want het is storend dat dit altijd via het restaurant moet gaan terwijl mensen dit ook direct met de keuken kunnen regelen.

Hoe doe je dit voor de werkzaamheden in het VLS?

In het VLS hebben we satellietkeukens. Er wordt dus ontkoppeld gekookt, echter worden er bij sommige producten uitzonderingen gemaakt. Een voorbeeld is broccoli deze kan je niet ontkoppelen omdat het en zachte groente is en deze zal dus op locatie worden gekookt.

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd?

Deel van de voedingsadministratie.

Hebben de personeelsleden een eigen pc-account?

Nee, alleen de leidinggevende en voedingsadministratie.

Is er een algemeen e-mailadres voor KWIS-Meldingen naar de keuken toe?

Ja, de voedingsadministratie, onderdeel van het zorgkruispunt.

Faciliteiten

Hoe worden bewoners/ gebruikers op de hoogte gehouden van de afhandelingen van aanvragen op de keuken?

Niet.

Bewoners kunnen bepaalde faciliteiten van de keuken inhuren, hoe kunnen deze hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Zij moeten al deze aanvragen via het restaurant doen. Dit betreft verjaardagen, borrels en andere extra faciliteiten voor zowel bewoners, extramurale cliënten en medewerkers. Deze aanvragen gaan momenteel altijd via Laurien, hoe standaard de aanvraag ook is.

Bent u hier tevreden over?

Nee, graag zou ik de cateringaanvragen standaardiseren en vastleggen. Dit maakt het voor de keuken makkelijker omdat we nu weten wat we moeten produceren en dat kunnen we dan op tijd bestellen. Veel van de aanvragen zijn hetzelfde, dus is het mogelijk om dit te standaardiseren tot vaste producten, welk gemakkelijk te bestellen zijn. Dit kan veel werk voor de keuken schelen. Doordat men nu alles kan krijgen is het voor ons vaak een verrassing wat we moeten maken. Uiteindelijk is het altijd nog mogelijk om bijzondere bestellingen te maken.

Is er een producten- en dienstengids met de producten die u buiten het standaard assortiment kan leveren?

Nee, enige tijd geleden is dhr. van Leeuwen wel bezig geweest om kleine richtlijnen te maken met standaard producten en de prijzen die daarbij horen, maar dit staat momenteel op een laag pitje omdat de organisatie hier niets mee wilt doen. Hoofd keuken geeft aan zeer geïnteresseerd te zijn in zo'n gids omdat dit een structuur biedt aan zijn keuken omtrent bestellen en productie. En voor de aanvragers zijn er richtlijnen over wat ze kunnen bestellen. Indien iemand iets speciaals wilt bestellen kan men altijd nog beroep doen op de keuken.

Zou deze gids makkelijk zijn voor uw afdeling, omdat deze duidelijkheid kan scheppen voor de bewoners en medewerkers?

Ja, zeker omdat niemand weet wat de keuken kan leveren en dit kan tevens de afzet vergroten.

Wat kan deze gids voor uw afdeling betekenen?

Duidelijkheid, kortere doorlooptijden omdat we soms nee moeten verkopen als dit niet op tijd bij ons binnenkomt. Beter inplanbaar tijdens de productie.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

Bij de receptie is het verschillend per persoon. Zo komt het bij sommige personen voor dat ze standaard slordigheidfouten maken. Dit is erg vervelend voor de keuken omdat ze moeilijk kunnen bouwen op de receptie.

Bij de facilitaire afdelingen kan er ook worden verbeterd. Hoofd keuken geeft aan dat de urgentie op deze afdelingen niet goed wordt bepaald. Een voorbeeld is dat er als 3 weken een Au bain marie wagen stuk is. Dit heeft direct invloed op het productieproces en wordt maar niet verholpen, terwijl hier al 3 werkbonnen aan besteed. Dit is slechts een voorbeeld van velen. Momenteel zijn er zoveel technische storingen nog niet of veel te laat verholpen. De doorlooptijden hiervoor zijn veel te lang. Ook vindt hoofd keuken het een probleem dat hij niet op de hoogte wordt gehouden omtrent verdere afhandelingen. Dit heeft tot gevolg dat er vaak toch nog naar de TD wordt gebeld om te vragen of een probleem al is verholpen.

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd, of wordt er beroep gedaan op de receptie?

TD-bonnen, deksels.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Er heerst op de receptie een gebrek aan kennis over wat alle afdelingen doen.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Ja, voor bewoners wel voor het sociale praatje.

Servicedesk

Momenteel heeft uw afdeling als het ware een eigen frontoffice, zou het een verbetering opleveren wanneer deze werkzaamheden worden ondergebracht in een centrale servicedesk?

Ja zeker, vooral voor de extra faciliteiten van de keuken zou dit een verbetering zijn. Momenteel loopt dit via het hoofd restaurant, maar dit zorgt voor langere doorlooptijden omdat deze wel aanwezig moet zijn. Hoofd keuken is van mening dat de extra faciliteiten, die de keuken heeft, voor een groot deel zwart op wit kunnen worden vastgelegd in bepaalde arrangementen. En dat bij eventuele bijzondere bestellingen er altijd een beroep kan worden gedaan op het restaurant of op de keuken.

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zou worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel en dus ook voor uw afdeling?

Hoofd keuken ziet dit vooral zitten omdat dit duidelijkheid schept voor iedereen binnen de organisatie, niet zozeer voor de receptie, want deze moet gewoon worden verbeterd of dit nu met of zonder servicedesk is. Het personeel van een servicedesk moet beschikken over de juiste kwaliteiten en hij weet niet of deze kwaliteiten er bij iedereen van de receptie zijn.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan uw afdeling?

Er wordt een aanvraag gedaan voor catering in de kronkel. Deze aanvraag is erg standaard, maar verloopt via hoofd restaurant. Vervolgens komt de aanvraag bij hoofd keuken. Indien er iets niet kan worden geleverd beschikt de aanvrager niet over een contactpersoon en zal deze dit weer via hoofd restaurant moeten regelen. Vervolgens vraagt hoofd restaurant aan de keuken of zij een chauffeur voor transport regelen. Dit valt niet binnen het takenpakket van de keuken en het restaurant zal dit via het zorgkruispunt moeten doen.

Hoofd keuken ziet het als een grote vooruitgang wanneer een aanvraag centraal wordt gedaan bij een servicedesk en dat vervolgens alle partijen, die nodig zijn voor de afhandeling ervan, een werkbbon krijgen en dat de afdelingshoofden dit niet meer hoeven te regelen. Een ander voordeel hiervan vindt hij dat hij managementinformatie verkrijgt voor zijn keuken, voor bestellingen en direct beschikt over contactgegevens .

Tevens zijn duidelijkheid, structuur in bestellingen, managementinformatie, grotere afzet, kortere doorlooptijden en erop kunnen vertrouwen dat ook de andere afdelingen op de hoogte zijn van bepaalde opdracht afhandelingen, grote voordelen.

Samenvatting van kernonderwerpen in het interview met afdelingshoofd ICT

Wat is uw takenpakket?

Het takenpakket van het afdelingshoofd van ICT is leiding geven aan zijn afdeling. Hij is eindverantwoordelijke naar zijn coördinator huisvesting toe m.b.t. de werkzaamheden die ICT uitvoert.

Wat doet uw afdeling zoal?

De afdeling ICT is verantwoordelijk voor het beheren en beveiligen van het gehele computernetwerk. Voor de ondersteuning van deze werkzaamheden is er een helpdesk-emailadres. Deze wordt beheert door iedereen binnen de afdeling, zo ook door het afdelingshoofd zelf. Op deze helpdesk kan beroep worden gedaan via de mail en bij zeer urgente storingen per telefoon. Meldingen die hier binnenkomen variëren van het vervangen van cartridges tot kapotte pc's.

Hoe worden klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen van bewoners/ medewerkers ontvangen?

- Via bewoner
- Via verzorger
- Via familie
- Via medewerker.

In de vorm van:

- Telefonisch
- Email
- Persoonlijk.

Hoe verloopt de verdere communicatie, wordt er een terugkoppeling gegeven naar de aanvrager?

Beperkte communicatie gaat per mail. Het afdelingshoofd zegt het storend te vinden dat hij en zijn personeel veel te veel telefonisch en persoonlijk worden gestoord voor onbenullige meldingen die ook per mail kunnen. Hoofd ICT geeft aan dat hij wenst dat er meer digitaal en structureel gecommuniceerd moet gaan worden, omdat er door telefonische communicatie veel miscommunicatie optreedt. Hoofd ICT geeft aan dat het storend is dat er geen richtlijnen voor de urgentie zijn vastgelegd. Iedereen omtrent ICT-meldingen vindt zijn of haar melding urgent. Dit heeft tot gevolg dat iedereen direct geholpen wilt worden. Hoofd ICT geeft aan dat hiervoor richtlijnen moeten worden gesteld waaraan ieder zich dient te houden.

Zou het makkelijk zijn als er een terugkoppeling wordt gegeven?

Zijn afdeling geeft vaak per mail een terugkoppeling en hij merkt dat dit bij de gebruikers als prettig wordt ervaren.

Hoe wordt de urgentie van de klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen bepaald?

De urgentie wordt bepaald aan de hand van hoe groot de noodzaak is. Bij een defecte pc wordt de opdracht sneller uitgevoerd dan bij een cartridge die op is, want mensen kunnen dan ook printen op een andere printer. Hoofd ICT geeft wel aan dat het vervelend is dat de gebruikers zelf de urgentie niet goed bepalen en vaak, meerdere malen, telefonisch beroep doen op de afdeling terwijl er geen noodzaak in het probleem zit. Deze telefoontjes vergen veel tijd, tussen de werkzaamheden door, en vaak moet je daardoor vaak je werk stil leggen. Dit is een oorzaak van de vele adhoc-werkzaamheden die de ICT doet. Doordat er geen structuur is en er geen verdeling kan worden gemaakt in de meldingen, is het onmogelijk om deze projectmatig af te werken. Er wordt van ons verwacht dat we binnen een minuut bij de melding aanwezig zijn, urgent of niet.

Zou de communicatie met de gebruikers verbeterd kunnen worden?

Ja, meer digitaal communiceren volgens vaste procedures. Te veel afdelingen doen telefonisch beroep op de afdelingen. Overigens zouden bepaalde processen kunnen worden verbeterd, zo moeten gebruikers voor audiovisuele middelen zelf communiceren met de afdeling ICT. Ook dit vergt weer veel kostbare tijd. Er zou een

afdeling moeten zijn die de vergaderzaal in een keer oplevert en het moet niet meer zo zijn dat iedere afdeling apart zijn taak hierin uitvoert.

Hoe gaat deze communicatie in het VLS?

Hetzelfde, dit wordt echter wel vanuit huize Eykenburg geregeld. We beschikken over een dienstauto die kan worden ingezet om op de andere locaties werkzaamheden uit te voeren.

Omtrent wat voor zaken wordt er momenteel met de receptie gecommuniceerd, of wordt er beroep gedaan op de receptie?

Er wordt voor vrijwel niets met de receptie gecommuniceerd. De enige toegevoegde waarde die deze levert aan de afdeling ICT is de uitgifte van telefoon en sleutels. Vaak worden klanten wel via de receptie doorverbonden naar de afdeling ICT.

Ervaart uw afdeling deze samenwerking als positief?

Negatief. Er is een gebrek aan kennis bij de receptie en veel zaken zijn bij deze afdeling onbekend. Ook zitten er veel verschillen tussen de verschillende personeelsleden, dit komt naar voren op het moment dat je beroep doet op deze afdeling. Verder doet de ICT-afdeling weinig beroep op de receptie omdat ze niet beschikken over de gewenste kennis voor bepaalde zaken.

Werkomstandigheden

Hebben de personeelsleden een eigen pc-account?

Ja, maar er is voor vragen en opmerkingen een speciaal helpdesk e-mailadres. Deze wordt echter nog veel te weinig benaderd, want er wordt nog te veel telefonisch contact gezocht.

Is er een algemeen e-mailadres voor KWIS-Meldingen naar de ICT toe?

Ja de helpdesk. Deze kunnen alle personeelsleden van ICT openen.

Faciliteiten

Hoe worden bewoners/ gebruikers op de hoogte gehouden van de afhandelingen van uw afdeling?

Mail/ telefoon

Kan de communicatie van beter, en wat kan er beter?

Ja kan zeker beter. Het is erg storend dat de afdelingen onderling veel telefonisch communiceren. Veel zaken worden door deze telefonische communicatie vergeten en dit zorgt voor langere doorlooptijden omdat men elkaar steeds moet helpen herinneren.

Bent u tevreden over de doorlooptijden die worden gehanteerd?

Dit kan sneller en veel beter. Door de vele telefonische contacten blijft werk liggen. Deze tijd kan beter besteed worden aan het afhandelen van meldingen de doorlooptijden zijn hierdoor te lang.

Bewoners kunnen bepaalde faciliteiten extra inhuren, hoe kunnen zij hierop beroep doen en staat dit ergens vermeld?

Via de receptie kunnen de bewoners vragen stellen. Toch heeft de receptie deze informatie ook niet en zullen ze de klant doorverwijzen of beroep doen op ons doen om de informatie te achterhalen.

Bent u hier tevreden over?

Nee, want dit zorgt voor veel via-via communicatie. Uiteindelijk moet de aanvrager hierdoor lang wachten op de gewenste dienstverlening. Dit omdat er bijna niets schriftelijk is vastgelegd en de gebruikers niet weten wat ze kunnen ontvangen.

Is er een producten- en dienstengids met de producten?

Nee, dit is erg storend want hier kan de prestatie, doorlooptijden en communicatievorm vastleggen.

Zou deze gids makkelijk zijn om duidelijkheid te scheppen voor de bewoners en medewerkers?

Hoofd ICT geeft aan dit zeer prettig te vinden omdat hier veel in vastgelegd kan worden. Hij draagt voorbeelden aan van wat de afdeling zoal kan bieden en wat de procedures zijn om deze dienstverlening te kunnen ontvangen.

Wat kan deze gids voor uw afdeling betekenen?

Duidelijkheid, verlichting van werk en geven van structuur in de verwerking van meldingen. En continuïteit in aanvragen van bepaalde diensten.

Receptie

Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de receptie en de facilitaire afdeling?

Met de receptie wordt er slecht gecommuniceerd, dit heeft ook te maken met verschillende medewerkers. Deze communicatie kan beter. Ook wordt er vanuit de receptie veel telefonisch contact gelegd terwijl dit vaak genoeg ook per email kan worden vermeld.

Voor wat voor zaken neemt de receptie contact op met uw afdeling?

Voor bewoners, gebruikers etc.

Als u de rol van de receptie binnen de stichting mocht beschrijven, hoe zou u deze dan omschrijven?

Belangrijk, het is het eerste aanspreekpunt bij binnenkomst en veel bewoners zien deze afdeling als gesprekspartner.

Bekleden zij een belangrijke positie binnen de organisatie?

Redelijk.

Servicedesk

Momenteel heeft uw afdeling als het ware een eigen front-office, zou het een verbetering opleveren wanneer deze werkzaamheden worden ondergebracht in een centrale servicedesk?

Hoofd ICT geeft aan dat hij dit zeker wenselijk acht. Er zijn genoeg werkzaamheden die zijn afdeling uitvoert die kunnen worden ondergebracht bij een servicedesk. Echter geeft de hoofd ICT wel aan dat dit zaken zijn die geen technische kennis vereisen. Dit zijn onder andere aanvragen voor audiovisuele middelen en kleine technische storingen, bijvoorbeeld lege cartridges etc.

Zou het een verbetering zijn wanneer deze receptie het aanspreekpunt zou worden voor alle vragen omtrent faciliteiten voor zowel bewoners, vrijwilligers, familie, en personeel en dus ook voor uw afdeling?

Ja, want er zit geen eenduidigheid bij de receptie en facilitaire organisatie momenteel. Mogelijk kan dit een structuur opleveren die de kwaliteit van de dienstverlening kan verhogen.

Wat zou deze servicedesk dan kunnen bijdragen aan uw afdeling?

Dit zou ook voor zijn afdeling voordelen kunnen hebben. De kleinigheden tijdens de werkzaamheden door vergen veel tijd en kunnen nu worden ondergebracht bij de servicedesk, deze zal dan een werkbou

verstrekken. Dit levert ook structuur en continuïteit binnen zijn afdeling en omdat er nu een eenduidigheid komt in de aanvragen en afhandeling van opdrachten.

Ook staat hoofd ICT positief tegenover het idee om de servicedesk ook onder te brengen op het intranet omdat dit duidelijkheid geeft in opdrachtverstrekkingen omdat je alle vragen kan stellen op een formulier.

Overig:

Bij navraag over de mobiele computer geeft hoofd ICT aan dat de verpleging ook op het intranet kunnen met de mobiele computers die ze meenemen tijdens de werkzaamheden.

Bijlage 21: Begroting kosten ontwikkelingsfase 1

Kosten realisatie ontwikkelingsfase 1

Kosten huidige onderzoek		Tarief Aantal (per maand/uur/periode/ stuk) in euro's		Aantal (per maand/uur/periode/ stuk)	Uiteindelijke frequentie	Kosten per onderdeel	Opmerkingen
	Afstudeerstudent (HHS) per maand	€ 403,00	5 maanden		5	€ 2.015,00	
	Begeleiding (coordinator hoteldienst)	€ 29,17	20 x wekelijks 1 uur = 20 uur		20	€ 583,40	
	Interview sectormanager (1)	€ 49,13	2 uur		2	€ 98,26	
	Interviews beleidschrijvers (2)	€ 25,23	2 x 2 = 4 uur		4	€ 100,92	
	Interviews coordinatoren (8)	€ 29,17	8 x 2 = 16 uur		16	€ 466,72	
	Interviews afdelingshoofden (5)	€ 20,99	5 x 2 = 10 uur		10	€ 209,90	
Initiatieffase							
Beginnend aan het project (zie prioriteit 1)							
	Initiatief overleg met ondernemingsraad (7)	€ 25,00	Op basis van een bijeenkomst van 2 uur		14	€ 350,00	
Bijeenkomst al het personeel binnen de organisatie		Pm	Geen kosten kan bij jaar bijeenkomst begin van het jaar			€ 0,00	Jaarlijkse bijeenkomst
Bijeenkomst al het personeel binnen de facilitaire organisatie							
	Directeur	€ 0,00	Onbekend (wordt niet vrijgegeven)		0	€ 0,00	
	Sectormanager (1)	€ 49,13	Op basis van een bijeenkomst van 2 uur x 1		2	€ 98,26	
	Beleidschrijvers (3)	€ 25,23	Op basis van een bijeenkomst van 2 uur x 3		6	€ 151,38	
	Coördinatoren (3)	€ 29,17	Op basis van een bijeenkomst van 2 uur x 3		6	€ 175,02	
	Afdelingshoofden (5)	€ 20,99	Op basis van een bijeenkomst van 2 uur x 5		10	€ 209,90	
	Uitvoerende functies	€ 12,00	Op basis van een bijeenkomst van 2 uur x 200		400	€ 4.800,00	
Nieuwe facilitair beleid (zie prioriteit 2,3 en 4)							
Mijlpalen: Nieuwe facilitaire organisatiestructuur, Gedecentraliseerde kosten per facilitaire afdeling, Nieuw management op tactisch niveau en deels strategisch niveau							
beleidsplan, ontwikkelingsplan, realisatie van een informatiecentrum en definitief implementatietraject met projectteams en tijdschema's.							
Werven en selecteren van Facilitair manager							
	Coordinator p & o	€ 49,13	Op basis van 5 sollicitatiegespreken van 1,5 uur + 2 inspanningstijd		9,5	€ 466,74	
	Sectormanager	€ 25,23	Op basis van 5 sollicitatiegespreken van 1,5 uur + 2 inspanningstijd		9,5	€ 239,69	
	Goedkeuring directeur	€ 0,00	Onbekend (wordt niet vrijgegeven)		0	€ 0,00	
Kosten nieuw facilitair manager							
	Salaris Facilitair manager Jaarsalaris	€ 91.000,00	Op basis van eerste ontwikkeling (4 jaar)*1		4	€ 364.000,00	
	Werkplek	€ 8.000,00	Op basis van eerste ontwikkeling (4 jaar)*2		4	€ 32.000,00	
			*1 Elsevier, wie verdient wat, jaargang 23, 2008, onderzocht in samenwerking met Berenschot				
			*2 www.facana.nl				
Vormgeven nieuw facilitair beleid projectteam strategisch)			Op basis van ontwikkeling van 6 maanden met een wekelijkse bijeenkomst ben een uur.				
	Facilitair manager (1)	€ 48,61	26 weken x 1 uur = 26		26	€ 1.263,86	
	Beleidschrijvers (3)	€ 25,23	3 x 26 weken x 1 uur = 78		78	€ 1.967,94	
	Directeur	€ 0,00	Onbekend (wordt niet vrijgegeven)		0	€ 0,00	

Schrijven van definitief beleid						
	Facilitair manager	€ 48,61	Op basis van een schrijfweek van 36 uur	36	€ 1.749,96	
Professionaliseren van facilitaire organisatie						
Optimaliseren van processen (looptijd van 18 maanden, zie prioriteit 5)(Projectteam tactisch):						
	Facilitair manager (1)	€ 48,61	Op basis van wekelijkse inspanningstijd van 3 uur (18 mnd)	216	€ 10.499,76	
	Coördinatoren (5)	€ 29,17	Op basis van wekelijkse inspanningstijd van 3 uur (18 mnd)	1080	€ 31.503,60	
	Uitvoerende medewerkers (7)	€ 12,00	Op basis van wekelijkse inspanningstijd van 3 uur (18 mnd)	1512	€ 18.144,00	
Projectoverleg (twee keer in de maand overleg omtrent procesverbeteringen en processen op elkaar afstemmen)						
Mijlpalen: procesbeschrijvingen, procesverbeteringen, prestatie-indicatoren, procesborging, ontwikkelingsplannen						
omtrent procesoptimalisatie, nieuwe facilitaire organisatiestructuur (onderzoek naar coördinatoren), nieuwe vaste aanspreekpunten,						
	Facilitair manager (1)	€ 48,61	Op basis van overleg van 2 uur 2 keer per maand (18mnd)	36	€ 1.749,96	
	Coördinatoren (5)	€ 29,17	Op basis van overleg van 2 uur 2 keer per maand (18mnd)	180	€ 5.250,60	
Optimaliseren van communicatie (looptijd van 9 maanden, zie prioriteit 6) (Projectteam tactisch):						
	Facilitair manager (1)	€ 48,61	Op basis van wekelijkse inspanningstijd van 3 uur (9 mnd)	108	€ 5.249,88	
	Coördinatoren (5)	€ 29,17	Op basis van wekelijkse inspanningstijd van 3 uur (9 mnd)	540	€ 15.751,80	
Projectoverleg (twee keer in de maand overleg omtrent het communicatiebeleid)						
Mijlpalen opstellen laatste PDC, vaste communicatiestromen omtrent kwis-meldingen (vaste kwis-formulieren en e-mailadressen), informatiestromen afgestemd						
op de soort klanten, structureel klantonderzoek met als resultaat klantinformatie.						
	Facilitair manager (1)	€ 48,61	Op basis van overleg van 2 uur 2 keer per maand (9mnd)	36	€ 1.749,96	
	Coördinatoren (5)	€ 29,17	Op basis van overleg van 2 uur 2 keer per maand (9mnd)	18	€ 525,06	
Opstellen van informatievoorzieningen						
Opstellen eerste PDC (Projectteam operationeel)						
	Orientatiestagiar (HHS)	€ 403,00	5 maanden	5	€ 2.015,00	
	Begeleiding (coördinator hoteldienst)	€ 29,17	20 x wekelijks 1 uur = 20 uur	20	€ 583,40	
Opstellen tweede PDC						
	Managementstagiar (HHS)	€ 403,00	5 maanden	5	€ 2.015,00	
	Begeleiding (coördinator hoteldienst)	€ 29,17	20 x wekelijks 1 uur = 20 uur	20	€ 583,40	
Opstellen laatste definitieve PDC						
	Managementstagiar (HHS)	€ 403,00	5 maanden	5	€ 2.015,00	
	Begeleiding (coördinator hoteldienst)	€ 29,17	20 x wekelijks 1 uur = 20 uur	20	€ 583,40	
Optimalisering van de receptie						
	Nieuwe receptiebalie Eykenburg	€ 25.000,00	Kosten verbouwing tot nieuwe receptie *1	1	€ 25.000,00	
			*1 op basis van gemiddelde van meerdere soorten receptiebalies bij meerdere aanbieders			
	Opknopbeurt receptie Van Limburg Stirumhuis	€ 1.950,00	Op basis van verfen, stoel en nieuwe vloer	1	€ 1.950,00	
	Opstellen werkboek receptie	€ 12,00	Op basis van 2 personeelsleden die 2 weken alle procedures in kaarten brengen en vastleggen. (volle werkweek is 27 uur p.p)	108	€ 1.296,00	
	Digitaliseren van alle informatie.	€ 12,00	2 weken voor nodig zijn (volle werkweek is 27 uur p.p)	54	€ 648,00	
Verlagen van procesverantwoordelijkheid lijnmanagement (prioriteit 7)						
	Hiervan zijn geen kosten te bereken vanag prioriteit 7 wordt gewerkt aan de hand van voorgaande mijlpalen.					
Opleidingen en trainingen (zie prioriteit 8)						
	Computeropleidingen receptionisten	€ 300,00	Per opleiding x 21 medewerkers (alleen receptie)*1	21	€ 6.300,00	

	Klantvriendelijkheidstraining	€ 3.349,00	In-compagny (facilitair personeel) 5 sessies*2	5	€ 16.745,00	
			*1 http://www.ip-computer-training-centrum.nl/training.php?cursus=Combitraining%20Office%202007&id=110&t=2&k=2&d=2			
			*2 BV & T opleidingen klantvriendelijkheidstrainingen (offerte)			
			http://www.bvent.nl/klantgerichtheid/klantgerichtdenken.php			
Evaluatie onderzoek						
Afstudeeronderzoek eind ontwikkelingsfase 1 voor nieuw ontwikkelingsplan						
<i>Nieuw afstudeeronderzoek (hoe te komen van de procesgeoriënteerde fase naar de klantgeoriënteerde fase (cijfers en uitkomsten zijn op basis van afstudeeronderzoek 2008)</i>						
	Afstudeerstudent (HHS) per maand	€ 403,00	5 maanden	5	€ 2.015,00	
	Begeleiding (Facilitair manager)	€ 48,61	20 x wekelijks 1 uur = 20 uur	20	€ 972,20	
	Interview sectormanager (1)	€ 49,13	2 uur	2	€ 98,26	
	Interviews beleidschrijvers (2)	€ 25,23	2 x 2 = 4 uur	4	€ 100,92	
	Interviews coordinatoren (8)	€ 29,17	8 x 2 = 16 uur	16	€ 466,72	
	Interviews afdelingshoofden (5)	€ 20,99	5 x 2 = 10 uur	10	€ 209,90	
Initiatieffase voor ontwikkelen naar de volgende ontwikkelingsfase (de klantgeoriënteerde fase zie prioriteit 10)						
<i>Vormgeven nieuw facilitair beleid projectteam strategisch</i>			Op basis van ontwikkeling van 6 maanden met een wekelijkse bijeenkomst ben een uur.			
	Facilitair manager (1)	€ 48,61	26 weken x 1 uur = 26	26	€ 1.263,86	
	Beleidschrijvers (3)	€ 25,23	3 x 26 weken x 1 uur = 78	78	€ 1.967,94	
	Directeur (1)	€ 0,00	Onbekend (wordt niet vrijgegeven)	0	€ 0,00	
<i>Schrijven van definitief beleid</i>						
	Facilitair manager (1)	€ 48,61	Op basis van een schrijfweek van 36 uur	36	€ 1.749,96	
			Totaal ontwikkelingsfase 1 (4 jaar)		€ 569.950,52	Exclusief ongrijpbare, onvoorziene kosten en die kosten voor ontwikkelingsfase 2

Bijlage 22.1: Begroting baten ontwikkelingsfase 1

		Tarief	Aantal (per maand/uur/periode/ stuk)	Uiteindelijke frequentie	Kosten per onder	Opmerkingen
Baten ontwikkelingsfase 1						
Nieuwe organisatiestructuur						
<i>Indien uiteindelijk wordt gekozen om één van de schakels uit de organisatiestructuur te halen</i>						
Indien wordt gekozen om de coördinatoren huisvesting en hoteldienst eruit te halen is onderstaand salaris de jaarlijkse baat.						
Overigens beteken dit dan wel dat de kostenbegroting ook veranderd omdat deze is berekend inclusief de coördinatoren.						
	Coördinator Hoteldienst	€ 54.606,24	Op basis van jaarsalaris (eerste ontwikkelings fase 4 jaar)	4	€ 0,00	Afhankelijk van nieuw beleid
	Coördinator Huisvestingdienst	€ 54.606,24	Op basis van jaarsalaris (eerste ontwikkelings fase 4 jaar)	4	€ 0,00	Afhankelijk van nieuw beleid
<i>Indien wordt gekozen om de enkele afdelingshoofden uit de organisatiestructuur te halen is onderstaand salaris de jaarlijkse baat.</i>						
Overigens beteken dit dan wel dat de kostenbegroting ook veranderd omdat deze is berekend inclusief de coördinatoren.						
	Afdelingshoofd (salaris per afdelingshoofd)	€ 39.293,00	Op basis van jaarsalaris (eerste ontwikkelings fase 4 jaar)	4	€ 0,00	Afhankelijk van nieuw beleid
					€ 0,00	Kan nog niet worden berekend

Bijlage 22: Begroting baten ontwikkelingsfase 1

Ter indicatie in de meting opgenomen wat het scheelt als er op elke functie 1 of 2 uur per week bespaard zou worden.
Dit betekend echter niet dat er op elke functie 1 of 2 uur bespaard kan worden, dit kunnen er zowel meer als minder zijn.
Op de uitvoerende functie kan dit enorm oplopen aangezien er veel uitvoerende functie binnen stichting Eykenburg werkzaam zijn.
Deze meting wordt weergegeven om aan te tonen dat professionalisering enorm veel geld kan besparen.

		Tarief	Aantal (per maand/uur/ periode/ stuk)	Uiteindelijke frequentie	Kosten per onder	Opmerkingen
	Procesbeheersing (efficiënter en effectiever werken)					
	Indien blijkt dat door een betere georganiseerde de doorlooptijden verkorten en dus het facilitaire personeel tijd over houdt					
	moeten deze uren vermenigdvuldig worden met onderstaande tarieven.					
	Facilitair manager	€ 48,61	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 2.527,72	Moet in de toekomst uitwijzen
	Coördinatoren	€ 29,17	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 1.516,84	Moet in de toekomst uitwijzen
	Afdelingshoofden	€ 20,99	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 1.091,48	Moet in de toekomst uitwijzen
	Uitvoering	€ 12,00	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 624,00	Moet in de toekomst uitwijzen
	Indien blijkt dat door een betere georganiseerde facilitaire afdelingen de doorlooptijden verkorten en dus het gehele organisatie personeel tijd over houdt					
	omdat deze niet steeds achter zaken aan moeten. Deze bespaarde uren moeten dan vermenigdvuldig worden met onderstaande tarieven.					
	Sectormanager	€ 49,13	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 2.554,76	Moet in de toekomst uitwijzen
	Beleidschrijvers	€ 25,23	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 1.311,96	Moet in de toekomst uitwijzen
	Coördinatoren	€ 29,17	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 1.516,84	Moet in de toekomst uitwijzen
	Afdelingshoofden	€ 20,99	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 1.091,48	Moet in de toekomst uitwijzen
	Uitvoerende functies	€ 12,00	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 624,00	Moet in de toekomst uitwijzen
	Beter communicatiebeleid					
	Indien blijkt dat door betere informatievoorzieningen en communicatiestromen het facilitaire personeel minder adhoc hoeft te communiceren					

en er minder miscommunicatie optreedt blijft er tijd over. De tijd die per functie overblijft kan dan worden vermenigvuldigd met onderstaande tarieven						
	Facilitair manager	€ 48,61	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 2.527,72	Moet in de toekomst uitwijzen
	Coördinatoren	€ 29,17	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 1.516,84	Moet in de toekomst uitwijzen
	Afdelingshoofden	€ 20,99	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 1.091,48	Moet in de toekomst uitwijzen
	Uitvoering	€ 12,00	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 624,00	Moet in de toekomst uitwijzen
Indien blijkt dat door een betere georganiseerde facilitaire afdelingen de bereikbaarheid verbeterd en dus het gehele organisatie personeel tijd over houdt						
omdat deze niet steeds achter zaken aan moeten. Deze bespaarde uren moeten dan vermenigdvuldig worden met onderstaande tarieven.						
	Sectormanager	€ 49,13	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 2.554,76	Moet in de toekomst uitwijzen
	Beleidschrijvers	€ 25,23	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 1.311,96	Moet in de toekomst uitwijzen
	Coördinatoren	€ 29,17	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 1.516,84	Moet in de toekomst uitwijzen
	Afdelingshoofden	€ 20,99	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 1.091,48	Moet in de toekomst uitwijzen
	Uitvoerende functies	€ 12,00	Ter indicatie één uur per week per soort functie.	52	€ 624,00	Moet in de toekomst uitwijzen

	Totaal indien op elke functie jaarlijks <u>een uur</u> besparing optreedt	€ 25.718,16 Op jaarbasis
	Totaal op basis van 4 jaar	4 € 102.872,64 Op basis van 4 jaar

	Totaal indien op elke functie jaarlijks <u>twee uur</u> besparing optreedt	€ 51.436,32 Op jaarbasis
	Totaal op basis van 4 jaar	4 € 205.745,28 Op basis van 4 jaar