



Bijlagenboek

FACILITY ALS PARTNER IN DE ZORG

HET OPTIMALISEREN VAN DE FACILITAIRE DIENSTVERLENING
AANSLUITEND BIJ DE BEHOEFTE EN VISIE VAN VOLCKAERT

MARION DEN HOOGLANDER
STICHTING VOLCKAERT
7 JUNI 2016

Inhoud

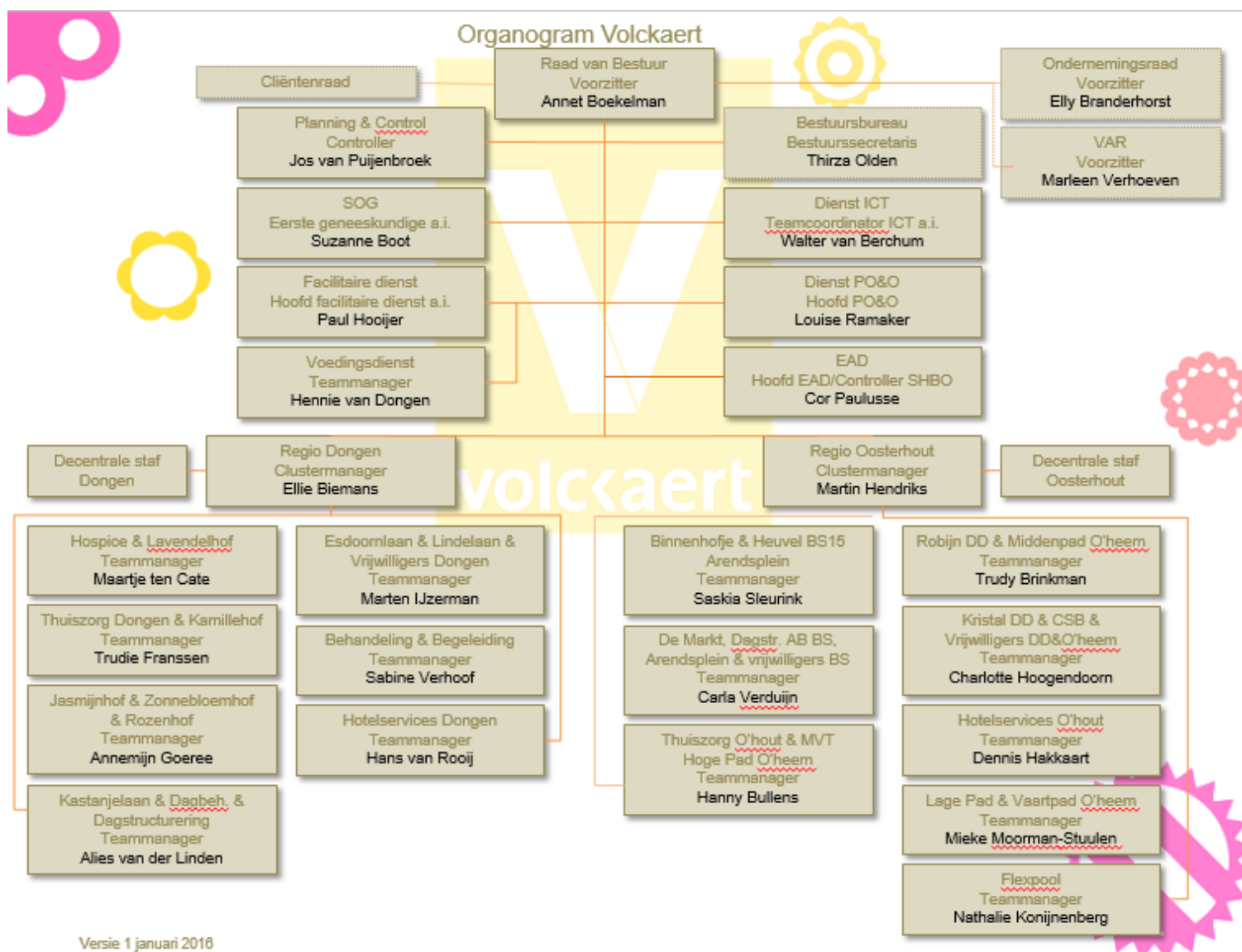
Bijlage I: Verklarende woordenlijst	2
Bijlage II: Organogram Volckaert 2016.....	4
Bijlage III: FTE afdeling Hotelservices	5
Bijlage IV: Respondentenlijst.....	6
Bijlage V: Agenda focusgroepen.....	7
Bijlage VI: Interviewvragen teammanagers zorg.....	8
Bijlage VII: Interviewvragen cliëntenraad	9
Bijlage VIII: Interne interviews	10
Verkennde interviews teammanagers facilitair	10
Focusgroepen zorgmedewerkers	14
Diepte interviews teammanagers Zorg	16
Diepte interview Cliëntenraad	26
Bijlage IX: Gecodeerde interviews intern	28
Teammanagers facilitair	28
Medewerkers zorg.....	30
Teammanagers zorg	32
Cliëntenraad	40
Bijlage X: Externe interviews	41
Externe organisatie.....	41
Expert	43
Bijlage XI: Beoordelingsformulier functioneren	45

Bijlage I: Verklarende woordenlijst

Cliëntgerichtheid	Een houding van een professional om de wens of behoefte van de cliënt namens de cliënt zelf in te vullen, op een manier waarop volgens de opvatting van de zorgverlener het beste voldaan wordt aan de vraag van de cliënt.
Couleur locale	Sfeer en gebruiken die karakteristiek zijn voor een plaats, streek of omgeving.
Dementie	Dementie is de naam voor een combinatie van symptomen, waarbij de verwerking van informatie in de hersenen is verstoord.
Eerstelijnszorg	Alle zorg die direct toegankelijk is voor de patiënt. Denk aan huisartsen, maatschappelijk werk en spoedeisende hulp in ziekenhuizen.
Eigen kracht	Het vermogen (kracht, macht, competenties) om over het eigen leven te beschikken.
Eigen regie, zelfregie	Het zelf nemen van beslissingen over de manier van leven, over het wat, hoe en wanneer van ondersteuning en hulpverlening.
Emancipatorisch	Als iets emancipatie bevordert of ermee verband houdt Voorbeeld: 'Bij emancipatorische hulpverlening proberen begeleiders samen met het gezin problemen op te lossen in plaats van dit zelf voor hen te doen.'
Extramurale zorg	Zorgverlening buiten het ziekenhuis of zorginstelling. Deze zorg omvat bijvoorbeeld zorg van huisartsen, niet in een ziekenhuis werkende specialisten, verloskundigen, fysiotherapeuten, thuiszorg en ambulancevervoer.
Holistisch	Iets is holistisch wanneer er naar het geheel wordt gekeken en niet naar de som van de verschillende onderdelen waarvan iets is opgebouwd. Bij een holistische geneeswijze wordt het gehele individu betrokken. Volgens het holisme hangt alles met elkaar samen. Iets kan niet bekeken of geanalyseerd worden door naar een gedeelte van dat geheel te kijken.
Intramurale zorg	Bij intramurale zorg gaat het om de zorg die binnen de muren van een zorginstelling plaatsvindt. Om intramurale zorg te bieden, moet de zorginstelling vierentwintig uur zorg/verpleging kunnen leveren.
Paramedisch	Verwant aan vakken en beroepen die rechtstreeks of zijdelings met de geneeskunde samenhangen zonder er bepaald toe te behoren, Voorbeeld: fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtist, mondhygiënist.

Psycho-educatie	Psycho-educatie is een methodiek in de hulpverlening aan mensen met een langdurige beperking of handicap. Ze verwijst naar een reeks educatieve of opvoedkundige interventies om mensen te leren omgaan met hun beperkingen door het verwerven van kennis, vaardigheden in de omgang, meer zelfvertrouwen en door psychologische verwerking.
Somatische aandoening	Iemand met een somatische aandoening heeft lichamelijke klachten. Dit beperkt iemand in het functioneren en kan levensbedreigend zijn. Een somatische aandoening kan tijdelijk zijn, maar ook chronisch.
Zelfmanagement	Het zelf uitvoeren van zorgtaken of delen ervan door middel van technologische ondersteuning. Dit betreft handelingen waartoe men zonder technologie zelf niet in staat zou zijn en waarvoor anders een zorgprofessional ingeschakeld zou worden.
Zelfredzaamheid	Het vermogen om (bepaalde) dingen zelf te doen, zoals wassen, aankleden, eten. Dit houdt ook in: de mate waarin iemand dingen zelf kan doen, waar nodig met (gedeeltelijke) ondersteuning.

Bijlage II: Organogram Volckaert 2016



Bijlage III: FTE afdeling Hotelservices

Afdelingen	Regio	
	Oosterhout (3 locaties)	Dongen (2 locaties)
Receptie	6.05 FTE (11 medewerkers)	3.44 FTE (8 medewerkers)
Gastenservice	9.19 FTE (15 medewerkers)	4.11 FTE (8 medewerkers)
Huismeesters	4 FTE (4 medewerkers)	2 FTE (2 medewerkers)
Logistiek	n.v.t.	2.11 FTE (3 medewerkers)
Linnenkamer	n.v.t.	0.55 FTE (1 medewerker)

Bijlage IV: Respondentenlijst

Te noemen in rapport	Naam	Functie	Regio
Respondent 1	Hans van Rooij	Teammanager Hotelservices	Dongen
Respondent 2	Dennis Hakkaart	Teammanager Hotelservices	Oosterhout
Respondent 3	Marleen Verhoeven	Verpleegkundige niveau 5	Dongen
Respondent 4	Angelique Kramers	Helpende	Dongen
Respondent 5	Noortje de Swart	Verzorgende IG	Dongen
Respondent 6	Lotte Voermans	verpleegkundige niveau 5	Oosterhout
Respondent 7	Carla Hofkens	verpleegkundige niveau 4	Oosterhout
Respondent 8	Annemijn Goeree	Teammanager zorg	Dongen
Respondent 9	Maartje ten Cate	Teammanager zorg	Dongen
Respondent 10	Charlotte Hoogendoorn	Teammanager zorg	Oosterhout
Respondent 11	Carla Verduijn	Teammanager zorg	Oosterhout
Respondent 12	Ineke van der Craats	Voorzitter Cliëntenraad	Locatie overstijgend
Respondent 13 (Extern)	Michiel Steenhagen	Teammanager facilitair De Riethorst Stromenland	Werkendam
Respondent 14 (Extern)	Monique Kools	Coördinator schoonmaak, Avoord Zorg & Wonen	Etten-Leur
Respondent 15 (Extern)	Doranne Gerritse	Consultant, Hospitality Group	Amersfoort
Respondent 16	Paul Hooijer	Hoofd facilitair (interim)	Locatie overstijgend
Respondent 17	Martin Hendriks	Clustermanager zorg	Oosterhout
Respondent 18	Ellie Biemans	Clustermanager zorg	Dongen

Bijlage V: Agenda focusgroepen

Focusgroep 1: Zorgmedewerkers

Onderwerp: Meting prestatie facilitaire organisatie

Respondenten: 3,4,5 en 6,7

Locatie: Spreekkamer 2, Dongepark 1 (Dongen)

Datum: 15 april 2016

Tijd: 13:00 – 14:00

1. Welkom
2. Uitleg focusgroep
3. Interactief interview
4. Sluiting

Algemene uitleg:

Aan de hand van vier onderdelen wordt de huidige prestatie van de facilitaire organisatie gemeten, namelijk; diensten, prestatie, bereikbaarheid, verwachting. De medewerkers werden gevraagd om hun mening over de onderdelen en deze mochten zij opschrijven op post-it papiertjes. Hierdoor werden de medewerkers niet direct door elkaars meningen beïnvloed en werden zij in de gelegenheid gesteld om eerst zelf hun antwoord te bedenken en op te schrijven.

Bijlage VI: Interviewvragen teammanagers zorg

Diensten

1. Op welke manier ondersteund de facilitaire organisatie het primaire proces volgens u?
2. Zijn de diensten die de facilitaire organisatie aanbied bekend bij de medewerker?
3. Vindt u het dienstenpakket wat aangeboden wordt volledig?
4. Wat zijn belangrijke punten vanuit het primaire proces voor de facilitaire dienstverlening?

Prestatie

5. Wat vindt u van de facilitaire dienstverlening binnen Volckaert?
6. Kunt u sterke punten noemen van de facilitaire organisatie?
7. Kunt u zwakke punten noemen van de facilitaire organisatie?

Verwachting

8. Wat verwacht u van de facilitaire organisatie?
9. Vindt u dat de facilitaire organisatie zich aanpast aan de strategie/missie/visie van Volckaert?
10. Op welke ontwikkelingen in de zorg denkt u dat de facilitaire organisatie moet inspelen?
11. Is er iets wat volgens u zeker terug moet komen in de strategie?

Bijlage VII: Interviewvragen cliëntenraad

» De antwoorden betreft bereikbaarheid zijn later geschakeld onder het kernbegrip diensten.

Diensten

1. Op welke manier is volgens u de facilitaire organisatie de cliënt van dienst?
2. Zijn de diensten die aangeboden worden door de facilitaire organisatie bekend bij de cliënten?
3. Vindt u het dienstenpakket wat aangeboden wordt door de facilitaire organisatie volledig?
4. Wat zijn belangrijke punten vanuit de cliënt voor de facilitaire dienstverlening?

Prestatie

5. Kunt u sterke punten noemen van de facilitaire organisatie?
6. Kunt u zwakke punten noemen van de facilitaire organisatie?

Bereikbaarheid

7. Is de facilitaire organisatie bereikbaar voor cliënten?
8. Weten de cliënten wie ze waar voor kunnen bereiken?
9. Wordt er voldoende informatie gegeven over de facilitaire diensten/organisatie?

Verwachting

10. Waarin denkt u dat de facilitaire organisatie zich kan verbeteren?
11. Welke ontwikkelingen spelen volgens u op dit moment een grote rol binnen Volckaert?
12. Op welke ontwikkelingen in de zorg denkt u dat de facilitaire organisatie moet inspelen?
13. Op welke manier denkt u dat de facilitaire organisatie kan inspelen op de visie van de Volckaert?

Bijlage VIII: Interne interviews

De antwoorden zijn direct gelabeld met de juiste kleur en code.

Verkennde interviews teammanagers facilitair

Respondent: 1 (teammanager facilitair Dongen)
Doel: in kaart brengen van behoeften teammanagers
Datum: Donderdag 31 maart
Tijd: 13:00-14:00
Locatie: Dongen, Dongepark

1. Wat zijn je taken/verantwoordelijkheden als teammanager Hotelservices?
Zorg dragen voor alle facilitair ondersteunende diensten aan het primaire proces inclusief gebouwbeheer. Het aansturen van de medewerkers binnen de facilitaire organisatie en de werkzaamheden die daaruit voortkomen. Verder worden projecten uitgevoerd op verschillende gebieden die organisatie breed of per locatie zijn georganiseerd. Tevens fungeert de teammanager ook als contactpersoon voor leveranciers, directe aansturing hiervan, leveranciersbeoordeling, en is budgetverantwoordelijk voor contracten.
2. Wat betekent facilitair voor jou/ wat vind je belangrijk in je werk?
Op een servicegerichte manier de verwachting van de klant overtreffen. Het ontzorgen van het primaire proces, iets betekenen voor de zorg en daar succesvol in zijn. (Doel).
3. Wat is de doelstelling van het facilitair bedrijf volgens jou?
Een toegevoegde waarde creëren aan het primaire proces en dat blijven continueren. Wanneer verschillende diensten van het facilitair bedrijf niet meer van toegevoegde waarde zijn voor de organisatie zal er geen reden van bestaan meer zijn voor de afdeling. Hierdoor is het dus van belang dat de facilitaire organisatie zich continue blijft ontwikkelen om toegevoegde waarde te blijven creëren voor de organisatie. (Doel).
4. Welke diensten worden aangeboden door het facilitair bedrijf van Volckaert?
(uitbesteed/eigen beheer)
Binnen Dongen worden de volgende diensten intern aangeboden: gastenservice, receptie, huismeesters, transport, linnenkamer. Zoals in vraag 1 beschreven is, zijn verschillende diensten stichtingsbreed georganiseerd, namelijk: schoonmaak (uitbesteed: Hofkens), beveiliging (uitbesteed: EBN), groenvoorziening (uitbesteed: Boom (?) Groenvoorziening), was service (Synergie Health). Verder wordt stichtingsbreed projectmanagement uitgevoerd voor aanschaf til en hulpmiddelen (uitbesteed Hartingbank), medische hulpmiddelen, gastvrijheidszorg met sterren, koffie voorzieningen, kassasystemen, eetconcept, sleutelbeheer, zusteroproepsysteem, etc.
5. Hoe vind je dat de facilitaire organisatie momenteel georganiseerd is?
Het is nu voldoende georganiseerd maar wanneer het een stap vooruit moet dan zouden nog meer verantwoordelijkheden van huisvesting en techniek bij Hotelservices weggelegd moeten worden (Prestatie). Dit met als resultaat nog sneller te kunnen anticiperen op de klant en ook op de juiste manier, op dit moment wordt er onvoldoende rekening gehouden met de klant vanuit de afdeling huisvesting en techniek en mist de inleving in de klant. Verder ontstaan er veel onduidelijkheden over verantwoordelijkheden binnen de afdeling. (Verwachting).

6. Is het dienstenpakket wat op dit moment aan de klant geboden wordt volledig?
Dienstenpakket is op dit moment volledig. Wellicht dat er nog een aantal extra diensten extern gefaciliteerd kunnen worden maar intern is dienstenpakket volledig.
7. Waarin kan de facilitaire organisatie van Volckaert zich verbeteren of wat zou je graag zien veranderen?
Vooraf veranderingen voor de afdeling huisvesting en techniek, ideaalsituatie is om deze werkzaamheden onder de afdeling hotelservices te laten vallen. (reden bovenstaande antwoorden). Verder is de naam Hotel service niet geschikt, maar zou facilitair beter bij de afdeling passen. Ook zouden de afdelingen binnen de afdeling Hotelservices meer eigenaar moeten zijn van het product wat geleverd wordt met als resultaat dat de teammanager minder bezig met het direct aansturen van de medewerkers maar dat de afdelingen dit onderling zelf regelen. (Prestatie).
8. Op welke manier ondersteund het facilitair bedrijf de klant?
Werknemers kunnen zich meer focussen op de zorg. De medewerkers worden ontzorgd in hun werkzaamheden waardoor de facilitaire organisatie van toegevoegde waarde is. (Doel).
9. Wat zie je op dit moment als iets positiefs? Wat zijn sterke punten van de facilitaire organisatie?
Het personeel kan snel schakelen, blijven enthousiast en staan open voor veranderingen. (Prestatie).
10. Op welke manier kan de strategie van de facilitaire organisatie aansluiten op de strategie van stichting Volckaert?
Door het toepassen van eigenaarschap binnen de afdeling.
11. Wat verwacht je van de toekomstige facilitaire organisatie?
Er bestaat geen afdeling huisvesting en techniek meer. De afdeling Hotelservices wordt facilitaire dienst. Er wordt steeds meer inhoud gegeven aan eigenaarschap binnen de afdeling waardoor teammanagers op een ander niveau leiding kunnen gaan geven en zich meer kunnen richten op bijvoorbeeld het inspelen op innoverende ontwikkelingen waardoor de organisatie zich kan onderscheiden en een beter resultaat behaald kan worden. (Verwachting).

Respondent: 2 (teammanager facilitair Oosterhout)
Doel: in kaart brengen van behoeften teammanagers
Datum: dinsdag 22 maart
Tijd: 10:00 – 11:00
Locatie: De Doelen, Oosterhout

1. Wat zijn je taken/verantwoordelijkheden als manager Hotelservices?
Alle facilitaire activiteiten organiseren binnen de drie locaties in Oosterhout. Er zijn een aantal locatie overstijgende taken die in samenwerking met de teammanager Hotelservices van Dongen worden uitgevoerd.
2. Wat betekent facilitair voor jou/ wat vind je belangrijk in je werk?
Belangrijk dat de organisatie kan doordraaien zonder al te veel beperkingen dus dat de afdelingen hun core business kunnen uitvoeren, het verlenen van zorg. (Doel FO).
3. Wat is de doelstelling van het facilitair bedrijf volgens jou?
Op dit moment is het vooral ondersteunend zijn aan de teammanagers zorg. Teammanagers zorg zijn op dit moment de grootste klant, zij geven hun wensen en behoeften aan en daar wordt op in gespeeld door de facilitaire organisatie. (Doel FO)
4. Welke diensten worden aangeboden door het facilitair bedrijf van Volckaert?
(uitbested/eigen beheer)
Verstrekken van eten en drinken, huisvesting, beveiliging, receptiediensten, etc.
5. Hoe vind je dat de facilitaire organisatie georganiseerd is?
Op dit moment is de facilitaire organisatie niet optimaal georganiseerd. Er is geen verbintenis binnen de organisatie, er wordt niet als team gewerkt maar bestaat uit los zand. Werkzaamheden worden ad hoc uitgevoerd en er wordt vraag gestuurd gewerkt. Er is veel achterstallig werk en op dit moment zijn taken en verantwoordelijkheden binnen afdelingen niet helder. De afdelingen kennen ook geen eigenaarschap in de werkzaamheden. (Prestatie)
6. Wat zou je graag zien veranderen?
Doelen, taken en verantwoordelijkheden binnen afdelingen moeten helder geschetst worden zodat zij meer eigenaarschap kennen en beter zullen presteren in hun werkzaamheden. (Verwachting).
7. Is het dienstenpakket wat op dit moment aan de klant geboden wordt volledig?
Op dit moment wel. De basis moet eerst goed neergezet worden voordat het dienstenpakket uitgebreid kan worden.
8. Waarin kan de facilitaire organisatie van Volckaert zich verbeteren?
Dat afdelingen meer eigenaar worden van het product en meer eigenaarschap gaan kennen in hun werkzaamheden. Eigenaarschap, eigenaar van het product. Dit kan bereikt worden door de afdelingen het vertrouwen en de juiste middelen te geven. (Verwachting). Op dit moment beschikt vooral de afdeling gastenservice niet over de juiste middelen, er is namelijk geen volledige keuken aanwezig op de locatie de Doelen waardoor zij niet op een professionele wijze kunnen werken. Verder moeten de afdelingen meer zeggenschap krijgen, zij moeten de werkzaamheden zelf in regie nemen, support vanuit de leverancier en het stellen van doelen is hiervoor noodzakelijk. (Verwachting).

9. Op welke manier ondersteund het facilitair bedrijf de klant?
Op dit moment ondersteund het facilitair bedrijf op een reactieve manier op de klant. Het facilitair bedrijf reageert op de vraag vanuit de zorg of familie/cliënt en ondersteund hen daar waar nodig is. (Prestatie).
10. Wat zie je op dit moment als iets positiefs? Wat zijn sterke punten van de facilitaire organisatie?
Veerkracht van de werknemers, de wil is er. Vooral bij de afdeling gastenservice is dit van groot belang geweest. (Prestatie). Ondanks dat zij in het diepe zijn gegooid en er vele ontslagen binnen het team hebben plaatsgevonden, was er veerkracht.
11. Op welke manier kan de strategie van de facilitaire organisatie aansluiten op de strategie van stichting Volckaert? (eigenaarschap)
De facilitaire organisatie moet zich meer inleven in de klant en de klant laten beslissen. De strategie van de moederorganisatie leidt naar eigenaarschap en de facilitaire organisatie van Volckaert moet hierin meegaan. (Verwachting).
12. Wat verwacht je van de toekomstige facilitaire organisatie?
Een flexibele organisatie die achter zijn product staat en klaar is voor de toekomst. Taken en verantwoordelijkheden per afdeling zijn helder en de wensen en behoeften vanuit de klant zijn duidelijk waar op wordt ingespeeld vanuit de facilitaire organisatie. (Verwachting).

Focusgroepen zorgmedewerkers

Focusgroep 1

Onderwerp: Meting prestatie facilitaire organisatie

Respondenten: 3, 4, 5 (zorgmedewerkers Dongen)

Datum: 15 april 2016

Tijd: 13:00 – 14:00

Onderwerp	Respondent	Opmerking
Diensten	Marleen	Regelmatig contact met de linnenkamer
		Regelmatig contact met receptie
		Regelmatig contact met huismeesters
		Regelmatig contact met logistiek
	Angelique	Regelmatig contact met logistiek door het brengen van de boodschappen
		Regelmatig contact met receptie voor informatie
		Zelden contact met de gastenservice
	Noortje	Is bekend met de diensten
Prestatie	Marleen	+ Receptie heeft kennis van hoe de dingen verlopen binnen de organisatie.
		+ Transport en receptie leven zich in in de doelgroep dementie
		+ Linnenkamer is zeer behulpzaam, denkt mee en zoekt naar oplossingen
		+ Over het algemeen zeer tevreden over de diensten
		- Openingstijden en prijsinformatie gastenservice is niet duidelijk
		- Huismeesters reageren zo snel mogelijk, hebben het erg druk. Zij schatten urgentie van opdrachten zelf in, echter komt dit niet altijd overeen met de visie van eigenaarschap van de cliënt
	Angelique	- Het verwerken van de bonnen door de huismeesters kan lang duren
		- Levering van transport komt soms niet uit bij de zorg waardoor producten lang uit de koeling staan
	Noortje	+ Alle onderdelen van de facilitaire organisatie zijn behulpzaam
		+ Logistiek is flexibel
		- Onduidelijkheid bij het reserveren van ruimtes via de receptie
Bereikbaarheid	Marleen	+ Receptie is makkelijk te bereiken en staat klaar voor de zorg
		+ Receptie is aanwezig tot 23:00uur
		- Systeem Servicedesk werkt niet prettig
	Angelique	+ Receptie is aanwezig tot 23:00uur
		- Receptie neemt niet snel op
	Noortje	+ Diensten zijn goed en makkelijk te bereiken
		+ Transport reageert snel en denkt mee
		- Systeem Servicedesk werkt niet prettig

Focusgroep 2

Onderwerp: Meting prestatie facilitaire organisatie

Respondent: 6,7 (zorgmedewerkers Oosterhout)

Datum: 15 april 2016

Tijd: 14:15 – 15:00

Verwachting	Marleen	Alle afdelingen moeten zich inleven in dementie en weten hoe zij hiermee om moeten gaan.
		Een ruimte die door familie kan worden afgehuurd om verjaardagen te vieren
		Gebruiksvriendelijkere systemen (Servicedesk)
		Ontzorgen van de medewerker in bestellingen.
Onderwerp	Respondent	Opmerking
Diensten	Lotte en Carla	Vooraf contact met huismeester
		Diensten zijn helder
Prestatie	Lotte	Het ligt aan de situatie of er snel gereageerd wordt door de huismeester
		- Hofkens past zich niet aan aan de doelgroep
		- Hofkens zou klantvriendelijker mogen zijn
	Carla	- Facilitaire medewerkers passen zich onvoldoende aan aan de doelgroep, binnen deze locatie geldt een open deur beleid en de rol van de receptie is hier erg belangrijk in
Bereikbaarheid	Lotte	Receptie is aanwezig tot 21:00, dit is prima voor deze locatie
	Carla	+ Facilitaire dienst is makkelijk bereikbaar, huismeester loopt regelmatig voorbij en is zichtbaar binnen de locatie
Verwachting	Lotte	Er mag bij urgentie vanuit zorg sneller gereageerd worden
		Facilitaire dienst moet één worden met de rest van de organisatie en wordt nu te veel gezien als een apart deel, de zorg probeert ook als één organisatie te werken en daarom is het belangrijk dat de facilitaire dienst dit ook doet
		Facilitaire dienst moet zich klantgericht opstellen, beter inspelen op de wensen & behoeften vanuit de klant
	Carla	Facilitaire dienst moet meer betrokken worden in de ontwikkeling eigenaarschap
		Facilitaire dienst moet meer kennis krijgen van dementie en hoe zij hiermee om moeten gaan

Diepte interviews teammanagers Zorg

Respondent: 8 (teammanager zorg Dongen)
Doel: in kaart brengen van behoeften teammanagers
Datum: woensdag 20 april
Tijd: 9:00 – 10:00

Diensten

1. Op welke manier ondersteund de facilitaire organisatie het primaire proces volgens u?
De verbindende factor binnen de afdelingen. Bijvoorbeeld de afdeling logistiek die ie transporteren van afdeling naar afdeling of naar een andere locatie binnen of buiten het gebouw. Facilitaire organisatie heeft de kunde en kennis van bepaalde werkzaamheden die rondom het wonen en welzijn plaatsvinden, het is dus het meest efficiënt wanneer zij dit uitvoeren. (Facilitair proces).
2. Zijn de diensten die de facilitaire organisatie aanbied bekend bij de medewerker?
Medewerkers weten over het algemeen wel wat er aangeboden wordt, de vraag is soms wie waar het best voor bereikt kan worde. (Bekendheid). Gebleken is dat wanneer medewerkers bewust zijn van elkaars werkzaamheden/taken/verantwoordelijkheden, er ook meer begrip ontstaat. Dit zou nog verbeterd kunnen worden. (Profilering FO).
3. Vindt u het dienstenpakket wat aangeboden wordt volledig?
Dienstenpakket is volledig. (Volledigheid). De afdelingen willen ook graag de eigen regie houden in de werkzaamheden dus doen de dingen die ze kunnen graag zelf. Dit geldt ook voor de werkzaamheden binnen de teams, met oog op zelfsturende teams in de toekomst. Eerst wordt bekeken wat de teams zelf zouden kunnen, wanneer de afdeling dat niet kan, wordt het uitbesteed aan bijvoorbeeld de facilitaire organisatie. (Zelfsturende teams).
4. Wat zijn belangrijke punten vanuit het primaire proces voor de facilitaire dienstverlening?
Aansluiten bij en meebewegen met de zorgvraag. Processen (bv logistiek) moeten goed op elkaar aansluiten. Er moet vanuit de dienstverlening goed naar de klantvraag gekeken worden. (Klantgerichtheid). Hierbij is het belangrijk dat er kritisch doorgevraagd en helder teruggekoppeld wordt. Ook moet bekeken worden of het mogelijk is om afdelingen het de volgende keer zelf te laten doen of te bekijken op welke manier zij het de volgende keer kunnen voorkomen. (Eigen regie).

Prestatie

5. Wat vindt u van de facilitaire dienstverlening binnen Volckaert?
Gastenservice is al veel veranderd het afgelopen jaar en hebben al stappen gezet. Houding van de werknemers is veranderd maar kan nog beter. Grote wens is om het open deuren beleid in te voeren, hierbij wordt de rol van de gastenservice heel belangrijk (Open deur beleid) en hebben de afdelingen hen nog meer nodig. Deze afdeling zal namelijk nog meer in aanmerking komen met de bewoners omdat zij zich dan vrij kunnen bewegen door het gebouw. Gastenservice moet hier dan ook klaar voor zijn. (Open deur beleid). Bekeken moet worden wat er nodig is om de gastenservice hier op voor te bereiden.
6. Kunt u sterke punten noemen van de facilitaire organisatie?
Logistiek is betrokken bij de doelgroep, maakt een praatje met de bewoners en zijn flexibel en ondersteunend ingesteld. Zij begrijpen de zorg en snappen wat er hier gebeurt. Je hebt mensen nodig die ook hart voor de zorg hebben, dat hebben zij. (Facilitair afdelingen).

Servicelevel vanuit de facilitaire organisatie gaat omhoog. Zij (vooral teammanager) zijn alert op wat er gebeurt en hoe dingen verbeterd kunnen worden. Facilitaire organisatie is bezig om haar dienstverlening naar een hoger plan te trekken. (Facilitaire afdelingen).

Medewerkers worden betrokken bij de plannen die de facilitaire organisatie heeft, bijvoorbeeld met de enquête voor de inrichting van het restaurant. (Betrokkenheid bij organisatie). Bewustzijn groeit en organisatie is bezig met veranderingen en het verhogen van het niveau van de dienstverlening. Dit heeft een positieve invloed op de medewerkers en ondersteund het werkplezier.

Organisatie rondom evenementen en activiteiten gaat ook steeds makkelijker en er wordt steeds meer meegedacht met de afdelingen.

7. Kunt u zwakke punten noemen van de facilitaire organisatie?

Huisvesting en techniek begrijpt niet altijd in hoeverre iets belangrijk is voor een team. (Facilitaire afdeling). Bijvoorbeeld het open stellen van de deuren op deze afdeling loopt al bijna een jaar en wordt niet actief opgepakt door huisvesting en techniek waardoor het erg traag loopt en er geen schot in de zaak zit. Status van het project is ook onbekend en betrokkenen worden niet op de hoogte gehouden. Afstemming tussen facilitair en zorg tijdens projecten kan verbeterd worden. (Samenwerking met zorg).

Verwachting

8. Wat verwacht u van de facilitaire organisatie?

Offertes worden op dit moment gedeeld, wat heel prettig werkt omdat je daardoor meer inzicht krijgt in zaken. Het is ook makkelijk om informatie hierover op te vragen, zoals bijvoorbeeld bij de offerte van de schilder, je krijgt niet alleen de rekening maar ook uitleg hoe ze bij de prijs zijn gekomen. Dit gaat de goede kant op omdat we straks naar zelfstuderende teams toe gaan waarin de teams dit zelf gaan organiseren.

Meer begrip vanuit de organisatie voor de dienstverlening, vooral gastenservice. Medewerkers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het netjes houden van de locatie en daar is niet altijd iedereen van bewust en zijn sommige geneigd de gastenservice hiervoor te vragen. Medewerkers moeten zich verantwoordelijker voelen hiervoor en het niet meer zo makkelijk afschuiven op een andere afdeling. Werkzaamheden gastenservice inzichtelijk maken waardoor begrip en bewustzijn wordt gecreëerd vanuit andere medewerkers. (Profilering FO).

Strategie

9. Vindt u dat de facilitaire organisatie zich aanpast aan de strategie/missie/visie van Volckaert?
- Zij zijn daar mee bezig maar worden soms laat in het proces betrokken. Bijvoorbeeld in het traject cliënt in regie van vorig jaar wordt de facilitaire organisatie pas aan het eind betrokken bij het proces en krijgen zij nu pas die trainingen. (Betrokkenheid bij organisatie). Allereerst wordt er gefocust op de zorg (misschien ook logisch) en daarna de facilitaire dienst, zij worden meestal later ingelicht. Deze week heeft er bijvoorbeeld een bijeenkomst over de dementiezorg binnen Dongepark plaatsgevonden, dit ging met name over welke visie wij hebben over goede dementiezorg. Hierbij kwamen ook consequenties naar voren, die voornamelijk te maken hebben met de organisatie daarvan, dit heeft ook invloed op onze facilitaire behoeften. Deze plannen moeten ook met de facilitaire organisatie besproken worden en moet er straks meegedacht worden over op welke manier beide afdelingen daar invulling aan kunnen geven en kunnen samenwerken. (Betrokkenheid bij organisatie). Dementiezorg heeft die samenwerking met de facilitaire dienst echt nodig om nieuwe ontwikkelingen binnen dementiezorg te laten slagen. Facilitaire dienst wordt een steeds*

*grotere partner voor ons dus willen wij die ook meer gaan betrekken bij bijeenkomsten, klankbordgroepen, enzovoort. **(Betrokkenheid bij organisatie)**.*

10. Op welke ontwikkelingen in de zorg denkt u dat de facilitaire organisatie moet inspelen? (dus: welke ontwikkelingen zouden volgens u invloed moeten uitoefenen op de facilitaire organisatie)

*Profilering van zichzelf en de expertise van de facilitaire organisatie. Zij moeten hun vak uitdragen en daarvoor staan. **(Profilering FO)**. De samenwerking tussen de huismeesters en de afdelingen loopt niet altijd soepel en knelpunten hierin kunnen voorkomen worden door samen het gesprek aan te gaan en daarin ervaringen en verwachtingen naar elkaar uit te spreken. vaker momenten creëren waarin de facilitaire organisatie toenadering zoekt bij andere afdelingen en andersom zodat zij elkaar beter gaan begrijpen en dit verrassend kan zijn voor de samenwerking.*

*Bijvoorbeeld gastenservice moet staan voor hun vak en aan de medewerkers duidelijk maken dat zij ook verantwoordelijk zijn voor het netjes houden van de ruimtes en dat die taak niet alleen bij de gastenservice ligt. **(Profilering FO)**.*

11. Is er iets wat volgens u zeker terug moet komen in de strategie?

*Duidelijkheid over de afdeling en welke taken en verantwoordelijkheden hier onder vallen en wie waar voor benaderd kan worden. Inzichtelijk maken van de facilitaire afdeling, maar ook andersom, weet de facilitaire organisatie altijd wie zij moeten benaderen binnen de afdelingen? **(Profilering FO)**.*

*Verder willen we uiteindelijk naar zelfsturende teams dus wil je dat medewerkers zich verantwoordelijker gaan voelen en mogen dan ook kritisch kijken naar hetgeen wat er gebeurt binnen de organisatie. **(Eigen regie)**.*

Respondent: 9 (teammanager zorg Dongen)
Doel: in kaart brengen van behoeften teammanagers
Datum: Donderdag 21 april
Tijd: 11:00 – 12:00
Locatie: Dongen, Dongepark, spreekkamer 2

Diensten

1. Op welke manier ondersteund de facilitaire organisatie het primaire proces volgens u?
Alles rondom het wonen, welzijn en verblijf van mensen wordt gefaciliteerd door facilitair. Van schoonmaak tot kleine kluswerkzaamheden. Volckaert is een woonzorgcentrum waarbij wonen op de eerste plek staat, facilitair ondersteund hierin dan ook het primaire proces. (Facilitair proces).
2. Zijn de diensten die de facilitaire organisatie aanbiedt bekend bij de medewerker?
Een groot deel van de diensten zijn wel bekend. Men weet wel welke diensten er zijn maar zijn zich er niet altijd van bewust dat het bij facilitair hoort. Ze weten de facilitaire organisatie wel te vinden maar weten niet precies welke verantwoordelijkheden zij hebben en wie zij precies voor welke situatie kunnen benaderen. (Bekendheid).
 - a. Moeten de facilitaire diensten inzichtelijker worden?
De vraag is op welke manier je de facilitaire organisatie wilt laten voorkomen in de organisatie, op de voorgrond of op de achtergrond waarin facilitair puur ondersteunend is aan de bewoners. (Profilering FO). Daarbij moeten we ons de vraag stellen in hoeverre het nodig is om de medewerker hierbij te betrekken. Met oog op de ontwikkeling naar eigen regie kan ook in dit proces de bewoner wellicht een grotere rol gaan spelen in plaats van de medewerker. Bijvoorbeeld dat zij sneller zelf contact gaan opnemen met de facilitaire organisatie en dit niet meer via de medewerker gaat. Wellicht dat de bewoner naar een bepaald nummer kan bellen en dat via dat punt het verder gefaciliteerd wordt voor de bewoner. Eigenaarschap is een grote ontwikkeling, onze bewoners wonen hier, dat wonen heeft veel te maken met facilitair dus waarom krijgen de bewoners daar niet meer eigenaarschap over? (Eigen regie).
 - b. Weten cliënten de facilitaire organisatie te bereiken?
Wanneer je hier de keuze in maakt dan moeten bewoners de facilitaire organisatie zelf kunnen bereiken en gaat dit niet meer via de zorg. Daarin is het wel belangrijk dat het voor de bewoners zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt, dat er bijvoorbeeld één facilitair meldpunt is die de vragen doorspeelt naar de juiste persoon. Hierdoor ga je heel servicegericht te werk, leg je de verantwoordelijkheid terug bij de bewoner waardoor eigenaarschap terug komt in de dienstverlening en ontzorg je de medewerker in het uitvoeren van zorg gerelateerde werkzaamheden. (Eigenaarschap).
3. Vindt u het dienstenpakket wat aangeboden wordt volledig?
Geen inzicht op, echter moet de facilitaire organisatie toekomstgericht meer naar de bewoners toe net als de andere medewerkers. (Volledigheid).
4. Wat zijn belangrijke punten vanuit het primaire proces voor de facilitaire dienstverlening?
Zoals al eerder is genoemd, er moet veel meer gekeken worden naar de bewoners zelf en minder naar het personeel. Dat er meer direct contact met de bewoner ontstaat en dit niet

*meer via de zorg gaat. Hierdoor kan de zorg zich bezig houden met het primaire proces en worden zij ontzorgd door de facilitaire dienst. **(Bewoner centraal)**. Vergelijk het met een hotel en bedenk op welke manier je je gasten het best van dienst kunt zijn, wanneer je deze gedachtegang hebt dan ben je heel dienstverlenend naar je bewoners.*

Prestatie

5. Wat vindt u van de facilitaire dienstverlening binnen Volckaert?

*Zoals bovengenoemd, de gedachtegang van de afdeling moet meer uitgaan naar de cliënt in plaats van naar de medewerker. Meer de bewoner als individu zien en als belangrijkste klant. De afdeling moet beter bewust worden van de doelgroep waar zij voor werken, waarom ze dit en wat daar belangrijk in is. **(Bewoner centraal)**.*

Er is geen continuïteit binnen de afdeling, het verschilt per medewerker op welke manier je dingen gerealiseerd krijgt.

Verwachting

6. Wat verwacht u van de facilitaire organisatie?

*Het merendeel van de werkzaamheden die uitgevoerd worden door de facilitaire afdeling is voor de bewoners, het zou daarom mooi zijn wanneer deze afdeling meer cliëntgericht gaat denken en met de bewoner de gesprekken aan gaat. **(Bewoner centraal)**.*

Mijn verwachting is dat de facilitaire dienst ondersteunend zijn aan de bewoners en niet aan de medewerkers en dat zij op die manier hun werk doen.

Strategie

7. Op welke ontwikkelingen in de zorg denkt u dat de facilitaire organisatie moet inspelen?

*De facilitaire organisatie moet meebewegen met de organisatie in het centraal zetten van de klant, samen met de zorg. De zorg is ook bezig met dit proces en hierbij is een coachende rol belangrijk en het iedere keer opnieuw stellen van de kritische vraag waarom zij iets doen. facilitair moet zo worden ingericht dat het voor bewoners makkelijk is om de afdeling in te schakelen, dat ze dat zelf kunnen en daar de zorg niet bij nodig hebben. **(Betrokkenheid bij organisatie)**.*

8. Is er iets wat volgens u zeker terug moet komen in de strategie?

Eigenaarschap moet zeker terug komen, Volckaert wilt daar naartoe dus moet de facilitaire organisatie daar in mee bewegen. Verder klantgerichtheid (hotel).

Respondent: 10 (teammanager zorg Oosterhout)
Doel: in kaart brengen van behoeften teammanagers
Datum: Maandag 25 april 2016
Tijd: 15:30-16:00
Locatie: Oosterhout, De Doelen

Diensten

1. Op welke manier ondersteund de facilitaire organisatie het primaire proces volgens u?
Op afdelingsniveau gaat het vooral om voeding. Voor cliënten is voeding één van de belangrijkste onderdelen van hun dag dus vandaar dat voor de afdelingen de facilitaire organisatie het meest ondersteunend is aan het proces van verstrekken van voeding. Verder hebben gastenservice en receptie binnen locatie De Doelen weinig invloed op de dagelijkse zorg op de afdelingen, het primaire proces. Voeding is vanuit de cliënt gezien het belangrijkste. (Facilitair proces).
2. Zijn de diensten die de facilitaire organisatie aanbied bekend bij de medewerker?
Daar is nog wel wat te halen, op dit moment is het onvoldoende bekend. Onder de medewerkers is het dienstenpakket dat aangeboden wordt door de facilitaire organisatie niet geheel bekend en ook wie waar voor verantwoordelijk is, is onduidelijk. (Bekendheid). Met oog op eigenaarschap is het belangrijk dat medewerkers zelf de juiste persoon weten te benaderen in plaats van dat het via teammanagers moet gaan. (situatie bed, vraag 7). (Eigenaarschap).
3. Vindt u het dienstenpakket wat aangeboden wordt volledig?
Geen inzicht in andere mogelijkheden op facilitair gebied. (Volledigheid).
4. Wat zijn belangrijke punten vanuit het primaire proces voor de facilitaire dienstverlening?
Wanneer er een nieuwe bewoner komt wonen is het belangrijk dat de benodigdheden om de kamer klaar te maken snel en makkelijk beschikbaar zijn. De facilitaire dienst kan hier meer deel van uitmaken en daarmee de cliënt en de medewerker faciliteren/ondersteunen bij dit proces. Dit proces loopt op dit moment niet helemaal soepel, er gaat veel tijd verloren in het verzamelen/op zoek gaan naar spullen. (Prestatie). Cliënten krijgen steeds meer eigenaarschap in het inrichten van het appartement waardoor er geen vaste lijst meer is met spullen die aangeleverd moeten worden. Binnen dit proces moet het gesprek worden aangegaan met de cliënt over het inrichten van het appartement, wat wilt diegene zelf meenemen en waar kan Volckaert nog in faciliteren. (Eigenaarschap). Facilitaire dienst kan een grotere rol gaan spelen binnen dit proces.

Prestatie

5. Wat vindt u van de facilitaire dienstverlening binnen Volckaert?
Niet geheel duidelijk wat er precies onder facilitair valt. (Bekendheid). Receptie heeft voor het primaire proces binnen De Doelen geen grote rol, zij ontvangen bezoekers, staan cliënten te woord en beantwoorden de telefoon. Belangrijk is dat zij een visitekaartje zijn voor de locatie en verder hebben zij ook een signalerende functie wanneer cliënten passeren. Verder gaat het een beetje zoals het gaat en accepteert iedereen dat, ik denk zeker dat het efficiënter ingericht kan worden. (Prestatie).
6. Kunt u sterke punten noemen van de facilitaire organisatie?
Op de locatie De Doelen verloopt de samenwerking met huismeesters goed. Het is een kleine locatie waardoor de huismeester makkelijk te bereiken is. (Samenwerking met zorg).

Voedingsgedeelte liep in het begin heel stroef, vooral de afstemming van medewerkers zorg met facilitaire dienst, maar dit gaat steeds beter en dit wordt actief opgepakt door de facilitaire afdeling waardoor snelle verbetering mogelijk is. (Facilitaire afdelingen).

7. Kunt u zwakke punten noemen van de facilitaire organisatie?

Er wordt weinig gebruik gemaakt van het systeem Servicedesk, op dit moment bellen medewerkers de huismeester direct op en geven zij de melding door. De vraag is dus in hoeverre Servicedesk een handig en bruikbaar systeem is.

Processen worden op dit moment niet optimaal uitgevoerd. Wanneer een afdeling een nieuw bed nodig heeft, zou het makkelijk zijn wanneer zij door middel van één telefoontje of via een programma kunnen achterhalen of er nog bedden beschikbaar zijn op andere locaties.

(Facilitaire afdelingen). Nu gaat er veel tijd verloren omdat zij niet weten wie zij daarvoor kunnen benaderen.

Er mist een stukje informatie voorziening op het gebied van was kosten, hier zijn regelmatig vragen over en is niet helemaal duidelijk binnen de organisatie. Wijzigingen hierin worden bijvoorbeeld ook op verschillende manieren doorgegeven, er is geen vaste manier voor waardoor het niet altijd efficiënt verloopt. Bijvoorbeeld wijzigingen die eerst aan de medewerkers worden doorgegeven en die ik kan dan via de medewerker hoor.

Verwachting

8. Wat verwacht u van de facilitaire organisatie?

Het zo goed mogelijk ondersteunen van het primaire proces voor medewerker en cliënt. Medewerkers moeten ondersteund worden zodat zij hun werk zo goed mogelijk kunnen uitvoeren met als doel dat de vraag van de cliënt zo makkelijk en goed mogelijk beantwoord kunnen worden. (Bewoner centraal). Voor de cliënt maakt het niet uit hoe de processen zijn ingericht maar meer dat de cliënt fijn kan wonen en lekker kan eten. Voor de medewerker is het belangrijk dat zij de facilitaire dienst makkelijk kunnen bereiken en dat de afdeling toegankelijk is. (bed situatie, vraag 7). (Profilering FO).

Strategie

9. Vindt u dat de facilitaire organisatie zich aanpast aan de strategie/missie/visie van Volckaert?

Organisatie is bezig met eigenaarschap, op weg naar zelforganisatie. Ik heb weinig inzicht in hoe de facilitaire organisatie dit oppakt dus vind het moeilijk hier iets over te zeggen.

(Eigenaarschap). Wel zijn de afdelingen klant van de facilitaire organisatie, waarbij de klantvraag niet regelmatig wordt uitgevraagd op de afdelingen. (Klantgericht).

10. Op welke ontwikkelingen in de zorg denkt u dat de facilitaire organisatie moet inspelen?

Het is belangrijk dat de facilitaire organisatie ondersteunend aan het primaire proces blijft en dat de klant zijn vraag uitzet bij de facilitaire afdeling. De behoeften van de cliënt en medewerker zou vaker getoetst moeten worden waardoor de facilitaire organisatie daarop kan blijven inspelen. (Klantgericht).

11. Is er iets wat volgens u zeker terug moet komen in de strategie?

De zorg moet zich vooral bezig houden met de zorg en dat de taken die bij facilitair horen echt door facilitair uitgevoerd moeten worden. De medewerkers worden hierbij ontzorgd door de facilitaire organisatie waardoor zij hun werk beter kunnen uitvoeren. (Profilering FO).

Respondent: 11 (teammanager zorg Oosterhout)
Doel: in kaart brengen van behoeften teammanagers
Datum: donderdag 28 april
Tijd: 11:00 – 12:00
Locatie: Oosterhout, Buurstede 15, dagbehandeling

Diensten

12. Op welke manier ondersteund de facilitaire organisatie het primaire proces volgens u?

Binnen deze locatie hebben wij veel te maken met de huismeester, receptie en gastenservice. (Facilitair proces).

13. Zijn de diensten die de facilitaire organisatie aanbied bekend bij de medewerker?

Ja zijn bekend en te bereiken maar er wordt nog te weinig gebruik van gemaakt omdat er geen inzicht is in wat de afdelingen precies doen en vooral wat zij zouden kunnen betekenen voor de locatie. (Bekendheid). Wellicht zou gastenservice ook kunnen helpen wanneer er iets georganiseerd wordt op afdelingsniveau, op dit moment is dat niet bekend en wordt daar dan ook geen gebruik van gemaakt.

14. Vindt u het dienstenpakket wat aangeboden wordt volledig?

Heel praktisch gezien zou ik een groter assortiment wensen op deze locatie. Zodat familie en bewoners de mogelijkheid hebben om samen een kleine maaltijd te nuttigen, bijvoorbeeld een broodje kroket of een stukje appeltaart. Voor bewoners en familie is dit echt een uitje en ondertussen voelt het veilig omdat het binnen de locatie is. (Volledigheid).

Zoals in het antwoord van vraag 2 is weergegeven zou de rol van gastenservice uitgebreider mogen. Er zou op deze locatie veel meer gebruik gemaakt kunnen worden van de expertise van de medewerker gastenservice maar dat wordt op dit moment nog onvoldoende gedaan.

15. Wat zijn belangrijke punten vanuit het primaire proces voor de facilitaire dienstverlening?

Het begint bij het bewust worden van de doelgroep en het krijgen van scholing daarover. Het hoeft geen opleiding te zijn maar een stukje psycho educatie zodat medewerkers weten wat het inhoud en weten wat bepaald gedrag van de medewerker kan veroorzaken bij de bewoner en hoe de medewerker het best met dat gedrag kan omgaan. Dit is noodzakelijk binnen deze locatie, anders wordt de bewoner tekort gedaan en uiteindelijk ook de medewerker zelf omdat diegene zich niet prettig voelt. (Bewoner centraal).

Op dit moment ervaren we een verschil in de uitgangssituatie van de facilitair medewerker en de zorgmedewerker, bij de zorg staat de bewoner centraal en bij de facilitair medewerker de dienst die geleverd moet worden. De facilitair medewerker zou psycho educatie moeten krijgen en de zorg zou meer moeten communiceren over keuzes die zij maken en hun belangen daarbij. (Betrokkenheid bij organisatie). De zorg moet uitleggen waarom bijvoorbeeld bouwvakkers worden weggestuurd wanneer zij om 8:00 uur voor de deur staan en de bewoner nog ligt te slapen. De bewoner kan er namelijk de hele dag last van hebben wanneer hij uit zijn bed gehaald zou worden, dit moet ook door gecommuniceerd worden aan de facilitair medewerker zodat zij ook de belangen van de zorg begrijpen.

Prestatie

16. Wat vindt u van de facilitaire dienstverlening binnen Volckaert?

Receptie sluit niet aan bij mijn visie van hoe het op deze locatie geregeld zou moeten worden. (Facilitaire afdelingen).

17. Kunt u sterke punten noemen van de facilitaire organisatie?

Gastenservice functioneert goed en participeert goed in hun rol, maar zou nog veel meer gebruikt en doorontwikkeld kunnen worden wanneer zij meer contact gaan leggen met de afdelingen. (Facilitaire afdelingen).

18. Kunt u zwakke punten noemen van de facilitaire organisatie?

Receptie sluit niet aan bij de visie. We hebben de plank misgeslagen doordat zij geen psycho educatie hebben gekregen en zij niet om weten te gaan met de doelgroep dementie. Dit is niet goed voor de bewoner maar ook niet voor de medewerker van de receptie zelf. Ook huismeester kan hierin nog veel verbeteren en moet om gaan denken en bewust worden van de omgeving, of dat wel bij diegene past en wat daarvoor gedaan moet worden. (Facilitaire afdelingen).

Verwachting

19. Wat verwacht u van de facilitaire organisatie?

De visie van Volckaert doorvoeren, wonen en welzijn staat centraal voor de bewoner, het is het huis van de bewoner. Dit is een hele andere manier van denken en daar moeten alle medewerkers bewust van worden. (Bewoner centraal). De zorg is hier al een hele tijd mee bezig en zijn zich hierin aan het ontwikkelen maar facilitair is hier niet in meegenomen en moeten deze stappen nog zetten. Ik verwacht dat zij ook gaan omdenken en niet meer gaan denken in hun werkomgeving maar in de woonomgeving van de bewoners. (Betrokkenheid bij organisatie). Dit heeft wellicht ook consequenties voor de werkzaamheden van de facilitair medewerkers, misschien werkt de huismeester straks niet meer van 8:00 uur tot 17:00 uur maar wanneer de bewoner hem bijvoorbeeld nodig heeft en dat zou ook in de avond kunnen zijn. Op dit moment wordt hier nog geen beroep op gedaan omdat hij er al jaren van 8:00 uur tot 17:00 uur werkt. Medewerkers zorg en facilitair moeten met elkaar in gesprek gaan over de visie, wat zij van elkaar van verwachten, de manier van werken en wat daarvoor nodig is. Voor een teammanager Hotelservices is het ook lastig om dit door te voeren dus zou er misschien wel een zorg medewerker bij moeten zijn om dit te kunnen realiseren. Het gesprek moet hier vaker met elkaar over worden aangegaan. (Betrokkenheid bij organisatie).

De ideale situatie zou zijn wanneer er binnen de locatie Buurstede gewerkt zou worden als één team dat bestaat uit zorg medewerkers en "facilitair" medewerkers, die samen verantwoordelijk zijn voor de bewoners en de locatie. Alle neuzen binnen de organisatie moeten dezelfde kant op staan. (Betrokkenheid bij organisatie). Wij werken in de woonomgeving van de bewoners in plaats van dat de bewoners wonen in onze werkomgeving. (Bewoner centraal).

Strategie

20. Vindt u dat de facilitaire organisatie zich aanpast aan de strategie/missie/visie van Volckaert?
Op dit moment niet. Zie bovenstaande antwoorden.

21. Op welke ontwikkelingen in de zorg denkt u dat de facilitaire organisatie moet inspelen?

Op dit moment vallen deze diensten onder de teammanager hotelservices, maar voor locatie Buurstede zijn we bezig om deze diensten (receptie, gastenservice) wellicht onderdeel te laten zijn van de zorg. Deze diensten komen namelijk veel in aanraking met de bewoners waardoor afgevraagd moet worden of deze diensten niet onderdeel moeten zijn van de zorg, met oog op de ontwikkelingen op het gebied van eigenaarschap? (Eigenaarschap). Dit is een complex onderwerp waarbij vragen aan bod komen hoe de werkplek van de receptie eruit zou moeten zien of dat er op deze locatie misschien wel geen receptie maar een gastvrouw nodig is? Een gastvrouw. (Profilering FO).

die bezig is met de cliënt en aanspreekpunt vormt voor bezoek die de weg niet weet te vinden. *Belangrijk voor deze functies is wel dat medewerkers bewust moeten kiezen om te werken in de woonomgeving van een cliënt met dementie. Dit vraagt namelijk een bepaalde omgang/houding van medewerkers, je komt namelijk met bepaald gedrag in aanmerking. Tot voorheen waren de deuren binnen de locatie gesloten, nu staan de deuren open en kunnen bewoners zich vrij bewegen door het gebouw, dit vraagt wel iets van de medewerker en zij moeten zich afvragen of dit bij hen past. (Bewoner centraal). De receptie is op dit moment vooral bezig met het telefoonverkeer, waarom wordt dit niet centraal georganiseerd en zijn er op de locaties gastvrouwen werkzaam, hiermee verdwijnt ook de balie die op dit moment afstand creëert. Het is een hele andere manier van werken maar die wel aansluit bij de visie van de organisatie. (Profilering FO). Wanneer je terug gaat naar de bewoner, moeten we onszelf deze vragen stellen en we zouden ook eens de bewoner of familie moeten vragen waar zij behoeften aan hebben. (Bewoner centraal).*

Thuis hebben we ook geen receptie en zo moeten we het ook gaan zien, dit is het huis van mensen, het is hun woning. Boven de ingang staat: "Voelt vertrouwd als thuis", wat haaks staat op wat je vervolgens ziet wanneer je binnen stapt. (Bewoner centraal).

Wat gastenservice betreft, er is een ontwikkeling gaande waarin op een natuurlijke (vertrouwde) wijze contact wordt gelegd met de bewoners. Wanneer je het over eigenaarschap hebt, zij voelen zich eigenaar en verantwoordelijk voor hetgeen dat er in het Grand café of bruin café gebeurt. Het verschilt wanneer er een invaller is die vanuit een andere locatie komt en moeite heeft met de doelgroep.

22. Is er iets wat volgens u zeker terug moet komen in de strategie?
Zie bovenstaande antwoorden.

Diepte interview Cliëntenraad

Respondent: 12
Doel: Cliëntbehoeften in kaart brengen
Datum: Dinsdag 19 april
Tijd: 14:00 – 15:00

Diensten

1. Op welke manier is volgens u de facilitaire organisatie de cliënt van dienst?
Bieden van voorzieningen voor eten en drinken, inrichting van openbare ruimten, kleine kluswerkzaamheden door huismeesters, voorzieningen in het gebouw. (Facilitair proces).
2. Zijn de diensten die aangeboden worden door de facilitaire organisatie bekend bij de cliënten?
De cliënten zijn niet altijd up to date over veranderingen binnen de organisatie. Krijgen weinig mee van wat er nu speelt binnen de organisatie. (Bekendheid). De diensten die aangeboden worden door de facilitaire organisatie zouden meer gepromoot moeten worden onder de cliënten. (Profilering FO).
3. Vindt u het dienstenpakket wat aangeboden wordt door de facilitaire organisatie volledig?
Het dienstenpakket is volledig. Wellicht dat de doorschakeling naar externe hulpverleners verbeterd kan worden, dat cliënten getipt worden op bijvoorbeeld een verhuisbedrijf die zij zelf kunnen inschakelen. (Volledigheid).
4. Wat zijn belangrijke punten vanuit de cliënt voor de facilitaire dienstverlening?
Duidelijkheid van afspraken/informatie. (Profilering FO).

Prestatie

5. Kunt u sterke punten noemen van de facilitaire organisatie?
Het adequaat reageren door de teammanager. Teammanager Hotel service reageert snel op wensen vanuit de cliëntenraad. De urgentie wordt goed ingeschat en daardoor wordt er op belangrijke zaken snel gereageerd. (Facilitaire afdelingen).
6. Kunt u zwakke punten noemen van de facilitaire organisatie?
Kleine klusopdrachten worden door de huismeesters minder snel opgepakt. Urgentie van zaken wordt door hen minder goed ingeschat waardoor sommige dingen die voor de cliënt belangrijk zijn langer blijven liggen. (Facilitaire afdelingen).

Bereikbaarheid

7. Is de facilitaire organisatie bereikbaar voor cliënten?
Geen inzicht op welke manier de facilitaire organisatie kan worden bereikt. Via zorg of rechtstreeks? (Bekendheid).
8. Weten de cliënten wie ze waar voor kunnen bereiken?
Cliënten kunnen dit nergens terugvinden, wellicht dat het aan het boekje met spelregels toegevoegd moet worden om duidelijkheid te vormen voor de cliënt. (Bekendheid).
9. Wordt er voldoende informatie gegeven over de facilitaire diensten/organisatie?
Nee, zie bovenstaande vraag.

Verwachting

10. Waarin denkt u dat de facilitaire organisatie zich kan verbeteren?

Locatie informatie verstrekking verbeteren, verduidelijken van de hoofdingang en de naam van de locatie, parkeergelegenheid verbeteren. Regels/informatie verduidelijken aan de cliënt. (Profilering FO).

Strategie

11. Welke ontwikkelingen spelen volgens u op dit moment een grote rol binnen Volckaert?

Eigenaarschap, de ontwikkeling om de regie weer terug bij de cliënt te leggen. (Eigenaarschap).

12. Op welke ontwikkelingen in de zorg denkt u dat de facilitaire organisatie moet inspelen? (dus: welke ontwikkelingen zouden volgens u invloed moeten uitoefenen op de facilitaire organisatie)

Facilitaire organisatie moet mee veranderen met de moederorganisatie dus moet ook eigenaarschap toepassen in hun afdeling. (Betrokkenheid bij organisatie). Belangrijk hierbij is wel dat de facilitaire organisatie tegelijkertijd klantvriendelijk blijft handelen. (Klantgericht). Gastvrijheid en klantgerichtheid staan soms tegenover eigenaarschap en eigen regie. Hier moet invulling aan gegeven worden zodat beide ontwikkelingen terugkomen binnen de facilitaire organisatie. (Eigenaarschap).

13. Op welke manier denkt u dat de facilitaire organisatie kan inspelen op de visie van de Volckaert?

Door de vraag vanuit de cliënt terug te leggen bij de cliënt, wat moet er precies gebeuren en zou de cliënt het misschien nog zelf kunnen? (Bewoner centraal). Hierbij is wel belangrijk dat de ieders verantwoordelijkheden bekeken worden en bepaald wordt wat bij de cliënt ligt en wat bij de organisatie. (Eigenaarschap). Verder ook wat de rol is van de facilitaire organisatie binnen gastvrijheid.

Bijlage IX: Gecodeerde interviews intern

Teammanagers facilitair

Respondent 1

Diensten
<i>Op een servicegerichte manier de verwachting van de klant overtreffen. Het ontzorgen van het primaire proces, iets betekenen voor de zorg en daar succesvol in zijn.</i>
<i>Een toegevoegde waarde creëren aan het primaire proces en dat blijven continueren. Wanneer verschillende diensten van het facilitair bedrijf niet meer van toegevoegde waarde zijn voor de organisatie zal er geen reden van bestaan meer zijn voor de afdeling. Hierdoor is het dus van belang dat de facilitaire organisatie zich continue blijft ontwikkelen om toegevoegde waarde te blijven creëren voor de organisatie.</i>
<i>Werknemers kunnen zich meer focussen op de zorg. De medewerkers worden ontzorgd in hun werkzaamheden waardoor de facilitaire organisatie van toegevoegde waarde is.</i>
Prestatie
<i>Het is voor nu voldoende georganiseerd maar wanneer het een stap vooruit moet dan zouden nog meer verantwoordelijkheden van huisvesting en techniek bij Hotelservices weggelegd moeten worden.</i>
<i>Het personeel kan snel schakelen, blijven enthousiast en staan open voor veranderingen.</i>
<i>Verder is de naam HotelSERVICE niet geschikt, maar zou facilitair beter bij de afdeling passen.</i>
<i>De afdelingen binnen de afdeling Hotelservices is nog niet genoeg eigenaar van het product wat geleverd wordt met als resultaat dat de teammanager veel bezig is met het direct aansturen van de medewerkers.</i>
Verwachting
<i>Meer verantwoordelijkheden bij huisvesting en techniek leggen. Dit met als resultaat nog sneller te kunnen anticiperen op de klant en ook op de juiste manier, op dit moment wordt er onvoldoende rekening gehouden met de klant vanuit de afdeling huisvesting en techniek en mist de inleving in de klant. Verder ontstaan er veel onduidelijkheden over verantwoordelijkheden binnen de afdeling.</i>
<i>Er bestaat geen afdeling huisvesting en techniek meer. De afdeling Hotelservices wordt facilitaire dienst.</i>
<i>Er wordt steeds meer inhoud gegeven aan eigenaarschap binnen de afdeling waardoor teammanagers op een ander niveau leiding kunnen gaan geven en zich meer kunnen richten op bijvoorbeeld het inspelen op innoverende ontwikkelingen waardoor de organisatie zich kan onderscheiden en een beter resultaat behaald kan worden.</i>

Respondent 2

Doel facilitaire organisatie

Belangrijk dat de organisatie kan doordraaien zonder al te veel beperkingen dus dat de afdelingen hun core business kunnen uitvoeren, het verlenen van zorg.

Op dit moment is het vooral ondersteunend zijn aan de teammanagers zorg. Teammanagers zorg zijn op dit moment de grootste klant, zij geven hun wensen en behoeften aan en daar wordt op in gespeeld door de facilitaire organisatie.

Prestatie

Op dit moment is de facilitaire organisatie niet optimaal georganiseerd. Er is geen verbintenis binnen de organisatie, er wordt niet als team gewerkt maar bestaat uit los zand. Werkzaamheden worden ad hoc uitgevoerd en er wordt vraag gestuurd gewerkt. Er is veel achterstallig werk en op dit moment zijn taken en verantwoordelijkheden binnen afdelingen niet helder. De afdelingen kennen ook geen eigenaarschap in de werkzaamheden.

Op dit moment ondersteund het facilitair bedrijf op een reactieve manier op de klant. Het facilitair bedrijf reageert op de vraag vanuit de zorg of familie/cliënt en ondersteund hen daar waar nodig is.

Veerkracht van de werknemers, de wil is er. Vooral bij de afdeling gastenservice is dit van groot belang geweest.

Verwachting

Doelen, taken en verantwoordelijkheden binnen afdelingen moeten helder geschetst worden zodat zij meer eigenaarschap kennen en beter zullen presteren in hun werkzaamheden.

Dat afdelingen meer eigenaar worden van het product en meer eigenaarschap gaan kennen in hun werkzaamheden. Eigenaarschap, eigenaar van het product. Dit kan bereikt worden door de afdelingen het vertrouwen en de juiste middelen te geven.

Verder moeten de afdelingen meer zeggenschap krijgen, zij moeten de werkzaamheden zelf in regie nemen, support vanuit de leverancier en het stellen van doelen is hiervoor noodzakelijk.

De facilitaire organisatie moet zich meer inleven in de klant en de klant laten beslissen. De strategie van de moederorganisatie leidt naar eigenaarschap en de facilitaire organisatie van Volckaert moet hierin meegaan.

Een flexibele organisatie die achter zijn product staat en klaar is voor de toekomst. Taken en verantwoordelijkheden per afdeling zijn helder en de wensen en behoeften vanuit de klant zijn duidelijk waar op wordt ingespeeld vanuit de facilitaire organisatie.

Medewerkers zorg

Respondent 3, 4, 5

Diensten	
Bekendheid	<i>Werknemers zijn bekend met de diensten en hebben regelmatig contact met de afdelingen.</i>

Prestatie	
Facilitaire afdelingen	<i>Facilitaire afdelingen zijn behulpzaam.</i>
	<i>Logistiek en receptie kunnen goed omgaan met de doelgroep op locatie Dongepark.</i>
	<i>Systeem Servicedesk werkt niet prettig, melding kan niet goed worden verwerkt en daarbij kan de urgentie niet goed aangegeven worden in het programma.</i>
	<i>Onduidelijkheden over openingstijden van gastenservice.</i>
	<i>Verwerking van bonnen door huismeester kan lang duren.</i>

Ontwikkelingen	
Open deuren beleid	<i>Afdelingen moeten zich gaan inleven in dementie en weten hoe zij hiermee om moeten gaan.</i>
Zelfstuderende teams/ eigen regie/ eigenaarschap	-

Verwachting	
Profilering facilitaire organisatie	<i>Afdelingen moeten zich gaan inleven in dementie en weten hoe zij hiermee om moeten gaan.</i>

Respondent 6, 7

Diensten	
Bekendheid	<i>Facilitaire organisatie is bekend en makkelijk bereikbaar.</i>
Prestatie	
Samenwerking met zorg	<i>Vaker afstemming zoeken met zorg</i>
Facilitaire afdelingen	<i>Het ligt aan de situatie of er snel gereageerd wordt door de huismeester, de urgentie van de opdrachten wordt door de huismeester zelf ingeschat, dit komt niet altijd overeen met de visie van de medewerker of bewoner.</i>
Ontwikkelingen	
Open deuren beleid	<i>Facilitaire organisatie past zich onvoldoende aan aan de doelgroep. Binnen de locatie Buurstede geldt een open deur beleid en daarom wordt er meer van de doelgroep gevraagd.</i>
Zelfstuderende teams/ eigen regie/ eigenaarschap	<i>Facilitaire organisatie moet meer betrokken worden in de ontwikkeling naar eigenaarschap.</i>
Verwachting	
Profilering facilitaire organisatie	<i>Facilitaire organisatie moet meer kennis krijgen van dementie en hoe zij hiermee om moeten gaan.</i>
Betrokkenheid bij organisatie	<i>Facilitaire organisatie moet één worden met de rest van de organisatie en wordt nu te veel gezien als een apart deel. De zorg probeert ook als één organisatie te werken en daarom is het belangrijk dat de facilitaire organisatie dit ook gaat doen.</i>
Klantgerichtheid	<i>Facilitaire organisatie moet zich klantgerichter opstellen en beter inspelen op de behoeften vanuit de klant, de bewoner.</i>

Teammanagers zorg

Respondent 8

Diensten	
Facilitaire proces	<i>De verbindende factor binnen de afdelingen. Bijvoorbeeld de afdeling logistiek die ie transporteren van afdeling naar afdeling of naar een andere locatie binnen of buiten het gebouw. Facilitaire organisatie heeft de kunde en kennis van bepaalde werkzaamheden die rondom het wonen en welzijn plaatsvinden, het is dus het meest efficiënt wanneer zij dit uitvoeren.</i>
Bekendheid	<i>Medewerkers weten over het algemeen wel wat er aangeboden wordt, de vraag is soms wie waar het best voor bereikt kan worden.</i>
Volledigheid	<i>Dienstenpakket is volledig.</i>

Prestatie	
Samenwerking met zorg	<i>Afstemming tussen facilitair en zorg tijdens projecten kan verbeterd worden.</i>
Facilitaire afdelingen	<i>Logistiek is betrokken bij de doelgroep, maakt een praatje met de bewoners en zijn flexibel en ondersteunend ingesteld. Zij begrijpen de zorg en snappen wat er hier gebeurt. Je hebt mensen nodig die ook hart voor de zorg hebben, dat hebben zij.</i>
	<i>Servicelevel vanuit de facilitaire organisatie gaat omhoog. Zij (vooral teammanager) zijn alert op wat er gebeurt en hoe dingen verbeterd kunnen worden. Facilitaire organisatie is bezig om haar dienstverlening naar een hoger plan te trekken.</i>
	<i>Huisvesting en techniek begrijpt niet altijd in hoeverre iets belangrijk is voor een team. Bijvoorbeeld het open stellen van de deuren op deze afdeling loopt al bijna een jaar en wordt niet actief opgepakt door huisvesting en techniek waardoor het erg traag loopt en er geen schot in de zaak zit.</i>

Ontwikkelingen	
Open deuren beleid	<i>Houding van de werknemers is veranderd maar kan nog beter. Grote wens is om het open deuren beleid in te voeren, hierbij wordt de rol van de gastenservice heel belangrijk en hebben de afdelingen hen nog meer nodig. Deze afdeling zal namelijk nog meer in aanmerking komen met de bewoners omdat zij zich dan vrij kunnen bewegen door het gebouw. Gastenservice moet hier dan ook klaar voor zijn. Bekeken moet worden wat er nodig is om de gastenservice hier op voor te bereiden.</i>
Zelfstuderende teams/ eigen regie/ eigenaarschap	<i>De afdelingen willen ook graag de eigen regie houden in de werkzaamheden dus doen de dingen die ze kunnen graag zelf. Dit geldt ook voor de werkzaamheden binnen de teams, met oog op zelfsturende teams in de toekomst. Eerst wordt bekeken wat de teams zelf zouden kunnen, wanneer de afdeling dat niet kan, wordt het uitbesteed aan bijvoorbeeld de facilitaire organisatie.</i>

Verwachting	
Profilering facilitaire organisatie	<i>Gebleken is dat wanneer medewerkers bewust zijn van elkaars werkzaamheden/taken/verantwoordelijkheden, er ook meer begrip ontstaat. Dit zou nog verbeterd kunnen worden.</i>
	<i>Meer begrip vanuit de organisatie voor de dienstverlening, vooral gastenservice. Werkzaamheden gastenservice inzichtelijk maken waardoor begrip en bewustzijn wordt gecreëerd vanuit andere medewerkers.</i>

Betrokkenheid bij organisatie	<i>Medewerkers worden betrokken bij de plannen die de facilitaire organisatie heeft, bijvoorbeeld met de enquête voor de inrichting van het restaurant. Bewustzijn groeit en organisatie is bezig met veranderingen en het verhogen van het niveau van de dienstverlening. Dit heeft een positieve invloed op de medewerkers en ondersteund het werkplezier.</i>
	<i>Offertes worden op dit moment gedeeld, wat heel prettig werkt omdat je daardoor meer inzicht krijgt in zaken. Het is ook makkelijk om informatie hierover op te vragen, zoals bijvoorbeeld bij de offerte van de schilder, je krijgt niet alleen de rekening maar ook uitleg hoe ze bij de prijs zijn gekomen.</i>
	<i>Medewerkers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het netjes houden van de locatie en daar is niet altijd iedereen van bewust en zijn sommige geneigd de gastenservice hiervoor te vragen. Alle medewerkers moeten zich verantwoordelijk voelen voor dit proces.</i>
	<i>Zij zijn daar mee bezig maar worden soms laat in het proces betrokken. Bijvoorbeeld in het traject cliënt in regie van vorig jaar wordt de facilitaire organisatie pas aan het eind betrokken bij het proces en krijgen zij nu pas die trainingen. Allereerst wordt er gefocust op de zorg (misschien ook logisch) en daarna de facilitaire dienst, zij worden meestal later ingelicht.</i>
Klantgerichtheid	<i>Aansluiten bij en meebewegen met de zorgvraag. Processen (bv logistiek) moeten goed op elkaar aansluiten. Er moet vanuit de dienstverlening goed naar de klantvraag gekeken worden.</i>

Respondent 9

Diensten	
Facilitaire proces	<i>Alles rondom het wonen, welzijn en verblijf van mensen wordt gefaciliteerd door facilitair. Van schoonmaak tot kleine kluswerkzaamheden. Volckaert is een woonzorgcentrum waarbij wonen op de eerste plek staat, facilitair ondersteund hierin dan ook het primaire proces.</i>
Bekendheid	<i>Een groot deel van de diensten zijn wel bekend. Men weet wel welke diensten er zijn maar zijn zich er niet altijd van bewust dat het bij facilitair hoort. Ze weten de facilitaire organisatie wel te vinden maar weten niet precies welke verantwoordelijkheden zij hebben en wie zij precies voor welke situatie kunnen benaderen.</i>
Volledigheid	<i>Geen inzicht op, echter moet de facilitaire organisatie toekomstgericht meer naar de bewoners toe net als de andere medewerkers.</i>

Prestatie	
Samenwerking met zorg	-
Facilitaire afdelingen	-

Ontwikkelingen	
Open deuren beleid	-
Zelfstuderende teams/ eigen regie/ eigenaarschap	<i>Daarbij moeten we ons de vraag stellen in hoeverre het nodig is om de medewerker hierbij te betrekken. Met oog op de ontwikkeling naar eigen regie kan ook in dit proces de bewoner wellicht een grotere rol gaan spelen in plaats van de medewerker. Bijvoorbeeld dat zij sneller zelf contact gaan opnemen met de facilitaire organisatie en dit niet meer via de medewerker gaat. Wellicht dat de bewoner naar een bepaald nummer kan bellen en dat via dat punt het verder gefaciliteerd wordt voor de bewoner. Eigenaarschap is een grote ontwikkeling, onze bewoners wonen hier, dat wonen heeft veel te maken met facilitair dus waarom krijgen de bewoners daar niet meer eigenaarschap over?</i> <i>Wanneer je hier de keuze in maakt dan moeten bewoners de facilitaire organisatie zelf kunnen bereiken en gaat dit niet meer via de zorg. Daarin is het wel belangrijk dat het voor de bewoners zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt, dat er bijvoorbeeld één facilitair meldpunt is die de vragen doorspeelt naar de juiste persoon. Hierdoor ga je heel servicegericht te werk, leg je de verantwoordelijkheid terug bij de bewoner waardoor eigenaarschap terug komt in de dienstverlening en ontzorg je de medewerker in het uitvoeren van zorg gerelateerde werkzaamheden.</i>

Verwachting	
Profilering facilitaire organisatie	<i>De vraag is op welke manier je de facilitaire organisatie wilt laten voorkomen in de organisatie, op de voorgrond of op de achtergrond waarin facilitair puur ondersteunend is aan de bewoners.</i>
	<i>De afdeling moet beter bewust worden van de doelgroep waar zij voor werken, waarom ze dit en wat daar belangrijk in is.</i>
	<i>facilitair moet zo worden ingericht dat het voor bewoners makkelijk is om de afdeling in te schakelen, dat ze dat zelf kunnen en daar de zorg niet bij nodig hebben.</i>

Betrokkenheid bij organisatie	<i>De facilitaire organisatie moet meebewegen met de organisatie in het centraal zetten van de klant, samen met de zorg. De zorg is ook bezig met dit proces en hierbij is een coachende rol belangrijk en het iedere keer opnieuw stellen van de kritische vraag waarom zij iets doen.</i>
Klantgerichtheid / bewoner centraal	<i>er moet veel meer gekeken worden naar de bewoners zelf en minder naar het personeel. Dat er meer direct contact met de bewoner ontstaat en dit niet meer via de zorg gaat. Hierdoor kan de zorg zich bezig houden met het primaire proces en worden zij ontzorgd door de facilitaire dienst.</i>
	<i>De gedachtegang van de afdeling moet meer uitgaan naar de cliënt in plaats van naar de medewerker. Meer de bewoner als individu zien en als belangrijkste klant.</i>
	<i>Het merendeel van de werkzaamheden die uitgevoerd worden door de facilitaire afdeling is voor de bewoners, het zou daarom mooi zijn wanneer deze afdeling meer cliëntgericht gaat denken en met de bewoner de gesprekken aan gaat.</i>

Diensten	
Facilitaire proces	<i>Op afdelingsniveau gaat het vooral om voeding. Voor cliënten is voeding één van de belangrijkste onderdelen van hun dag dus vandaar dat voor de afdelingen de facilitaire organisatie het meest ondersteunend is aan het proces van verstrekken van voeding. Verder hebben gastenservice en receptie binnen locatie De Doelen weinig invloed op de dagelijkse zorg op de afdelingen, het primaire proces. Voeding is vanuit de cliënt gezien het belangrijkste.</i>
Bekendheid	<i>Daar is nog wel wat te halen, op dit moment is het onvoldoende bekend. Onder de medewerkers is het dienstenpakket dat aangeboden wordt door de facilitaire organisatie niet geheel bekend en ook wie waar voor verantwoordelijk is, is onduidelijk.</i>
	<i>Niet geheel duidelijk wat er precies onder facilitair valt.</i>
Volledigheid	<i>Geen inzicht in andere mogelijkheden op facilitair gebied</i>

Prestatie	
Samenwerking met zorg	<i>Wanneer er een nieuwe bewoner komt wonen is het belangrijk dat de behoeftes om de kamer klaar te maken snel en makkelijk beschikbaar zijn. De facilitaire dienst kan hier meer deel van uitmaken en daarmee de cliënt en de medewerker faciliteren/ondersteunen bij dit proces. Dit proces loopt op dit moment niet helemaal soepel, er gaat veel tijd verloren in het verzamelen/op zoek gaan naar spullen.</i>
	<i>Er wordt weinig gebruik gemaakt van het systeem Servicedesk, op dit moment bellen medewerkers de huismeester direct op en geven zij de melding door. De vraag is dus in hoeverre Servicedesk een handig en bruikbaar systeem is.</i>
	<i>Processen worden op dit moment niet optimaal uitgevoerd. Wanneer een afdeling een nieuw bed nodig heeft, zou het makkelijk zijn wanneer zij door middel van één telefoontje of via een programma kunnen achterhalen of er nog bedden beschikbaar zijn op andere locaties. Nu gaat er veel tijd verloren omdat zij niet weten wie zij daarvoor kunnen benaderen.</i>
Facilitaire afdelingen	<i>Receptie heeft voor het primaire proces binnen De Doelen geen grote rol, zij ontvangen bezoekers, staan cliënten te woord en beantwoorden de telefoon. Belangrijk is dat zij een visitekaartje zijn voor de locatie en verder hebben zij ook een signalerende functie wanneer cliënten passeren.</i>
	<i>Het gaat een beetje zoals het gaat en accepteert iedereen dat, ik denk zeker dat het efficiënter ingericht kan worden.</i>
	<i>Op de locatie De Doelen verloopt de samenwerking met huismeesters goed. Het is een kleine locatie waardoor de huismeester makkelijk te bereiken is.</i>
	<i>Voedingsgedeelte liep in het begin heel stroef, vooral de afstemming van medewerkers zorg met facilitaire dienst, maar dit gaat steeds beter en dit wordt actief opgepakt door de facilitaire afdeling waardoor snelle verbetering mogelijk is.</i>

Ontwikkelingen	
Open deuren beleid	-
Zelfstuderende teams/ eigen regie/ eigenaarschap	<i>Met oog op eigenaarschap is het belangrijk dat medewerkers zelf de juiste persoon weten te benaderen in plaats van dat het via teammanagers moet gaan.</i>
	<i>Cliënten krijgen steeds meer eigenaarschap in het inrichten van het</i>

	<i>appartement waardoor er geen vaste lijst meer is met spullen die aangeleverd moeten worden. Binnen dit proces moet het gesprek worden aangegaan met de cliënt over het inrichten van het appartement, wat wilt diegene zelf meenemen en waar kan Volckaert nog in faciliteren.</i>
	<i>Organisatie is bezig met eigenaarschap, op weg naar zelforganisatie. Ik heb weinig inzicht in hoe de facilitaire organisatie dit oppakt dus vind het moeilijk hier iets over te zeggen</i>

Verwachting	
Profilering facilitaire organisatie	<i>Voor de medewerker is het belangrijk dat zij de facilitaire dienst makkelijk kunnen bereiken en dat de afdeling toegankelijk is.</i> <i>De zorg moet zich vooral bezig houden met de zorg en dat de taken die bij facilitair horen echt door facilitair uitgevoerd moeten worden. De medewerkers worden hierbij ontzorgd door de facilitaire organisatie waardoor zij hun werk beter kunnen uitvoeren.</i>
Betrokkenheid bij organisatie	-
Klantgerichtheid / bewoner centraal	<i>Het zo goed mogelijk ondersteunen van het primaire proces voor medewerker en cliënt. Medewerkers moeten ondersteund worden zodat zij hun werk zo goed mogelijk kunnen uitvoeren met als doel dat de vraag van de cliënt zo makkelijk en goed mogelijk beantwoord kunnen worden.</i> <i>Wel zijn de afdelingen klant van de facilitaire organisatie, waarbij de klantvraag niet regelmatig wordt uitgevraagd op de afdelingen.</i> <i>Het is belangrijk dat de facilitaire organisatie ondersteunend aan het primaire proces blijft en dat de klant zijn vraag uitzet bij de facilitaire afdeling. De behoeften van de cliënt en medewerker zou vaker getoetst moeten worden waardoor de facilitaire organisatie daarop kan blijven inspelen.</i>

Respondent 11

Diensten	
Facilitaire proces	<i>Binnen deze locatie hebben wij veel te maken met de huismeester, receptie en gastenservice.</i>
Bekendheid	<i>Ja zijn bekend en te bereiken maar er wordt nog te weinig gebruik van gemaakt omdat er geen inzicht is in wat de afdelingen precies doen en vooral wat zij zouden kunnen betekenen voor de locatie.</i>
Volledigheid	<i>Heel praktisch gezien zou ik een groter assortiment wensen op deze locatie. Zodat familie en bewoners de mogelijkheid hebben om samen een kleine maaltijd te nuttigen, bijvoorbeeld een broodje kroket of een stukje appeltaart. Voor bewoners en familie is dit echt een uitje en ondertussen voelt het veilig omdat het binnen de locatie is.</i>

Prestatie	
Samenwerking met zorg	-
Facilitaire afdelingen	<i>Wellicht zou gastenservice ook kunnen helpen wanneer er iets georganiseerd wordt op afdelingsniveau, op dit moment is dat niet bekend en wordt daar dan ook geen gebruik van gemaakt.</i>
	<i>Gastenservice functioneert goed en participeert goed in hun rol, maar zou nog veel meer gebruikt en doorontwikkeld kunnen worden wanneer zij meer contact gaan leggen met de afdelingen.</i>
	<i>Receptie sluit niet aan bij mijn visie van hoe het op deze locatie geregeld zou moeten worden.</i>
	<i>Receptie en huismeester kunnen nog veel verbeteren in de omgang met bewoner en moet om gaan denken en bewust worden van de omgeving, of dat wel bij diegene past en wat daarvoor gedaan moet worden.</i>

Ontwikkelingen	
Open deuren beleid	<i>Tot voorheen waren de deuren binnen de locatie gesloten, nu staan de deuren open en kunnen bewoners zich vrij bewegen door het gebouw, dit vraagt wel iets van de medewerker en zij moeten zich afvragen of dit bij hen past.</i>
Zelfstuderende teams/ eigen regie/ eigenaarschap	<i>Op dit moment vallen deze diensten onder de teammanager hotelservices, maar voor locatie Buurstede zijn we bezig om deze diensten (receptie, gastenservice) wellicht onderdeel te laten zijn van de zorg. Deze diensten komen namelijk veel in aanraking met de bewoners waardoor afgevraagd moet worden of deze diensten niet onderdeel moeten zijn van de zorg, met oog op de ontwikkelingen op het gebied van eigenaarschap?</i>

Verwachting	
Profilering facilitaire organisatie	<i>De rol van gastenservice zou uitgebreider mogen. Er zou op deze locatie veel meer gebruik gemaakt kunnen worden van de expertise van de medewerker gastenservice maar dat wordt op dit moment nog onvoldoende gedaan.</i>
	<i>Vragen komen aan bod over hoe de werkplek van de receptie eruit zou moeten zien of dat er op deze locatie misschien wel geen receptie maar een gastvrouw nodig is? Een gastvrouw die bezig is met de cliënt en aanspreekpunt vormt voor bezoek die de weg niet weet te vinden.</i>
Één organisatie, facilitair en zorg	<i>De receptie is op dit moment vooral bezig met het telefoonverkeer, waarom wordt dit niet centraal georganiseerd en zijn er op de locaties gastvrouwen</i>

	<i>werkzaam, hiermee verdwijnt ook de balie die op dit moment afstand creëert. Het is een hele andere manier van werken maar die wel aansluit bij de visie van de organisatie. Thuis hebben we ook geen receptie en zo moeten we het ook gaan zien, dit is het huis van mensen, het is hun woning. Boven de ingang staat: "Voelt vertrouwd als thuis", wat haaks staat op wat je vervolgens ziet wanneer je binnen stapt.</i> <i>De zorg is al een hele tijd met het omdenken en bewust worden zijn zich hierin aan het ontwikkelen maar facilitair is hier niet in meegenomen en moeten deze stappen nog zetten. Ik verwacht dat zij ook gaan omdenken en niet meer gaan denken in hun werkomgeving maar in de woonomgeving van de bewoners</i> <i>Medewerkers zorg en facilitair moeten met elkaar in gesprek gaan over de visie, wat zij van elkaar van verwachten, de manier van werken en wat daarvoor nodig is. Voor een teammanager Hotelservices is het ook lastig om dit door te voeren dus zou er misschien wel een zorg medewerker bij moeten zijn om dit te kunnen realiseren. Het gesprek moet hier vaker met elkaar over worden aangegaan</i> <i>De ideale situatie zou zijn wanneer er binnen de locatie Buurstede gewerkt zou worden als één team dat bestaat uit zorg medewerkers en "facilitair" medewerkers, die samen verantwoordelijk zijn voor de bewoners en de locatie. Alle neuzen binnen de organisatie moeten dezelfde kant op staan.</i>
Klantgerichtheid / bewoner centraal	<i>Het begint bij het bewust worden van de doelgroep en het krijgen van scholing daarover. Het hoeft geen opleiding te zijn maar een stukje psycho educatie zodat medewerkers weten wat het inhoud en weten wat bepaald gedrag van de medewerker kan veroorzaken bij de bewoner en hoe de medewerker het best met dat gedrag kan omgaan. Dit is noodzakelijk binnen deze locatie, anders wordt de bewoner tekort gedaan en uiteindelijk ook de medewerker zelf omdat diegene zich niet prettig voelt.</i> <i>De visie van Volckaert doorvoeren, wonen en welzijn staat centraal voor de bewoner, het is het huis van de bewoner. Dit is een hele andere manier van denken en daar moeten alle medewerkers bewust van worden.</i> <i>Medewerkers moeten bewust kiezen om te werken in de woonomgeving van een cliënt met dementie. Dit vraagt namelijk een bepaalde omgang/houding van medewerkers, je komt namelijk met bepaald gedrag in aanmerking.</i>

Cliëntenraad

Respondent 12

Diensten	
Facilitaire proces	<i>Bieden van voorzieningen voor eten en drinken, inrichting van openbare ruimten, kleine kluswerkzaamheden door huismeesters, voorzieningen in het gebouw.</i>
Bekendheid	<i>De cliënten zijn niet altijd up to date over veranderingen binnen de organisatie. Krijgen weinig mee van wat er nu speelt binnen de organisatie.</i>
	<i>Geen inzicht op welke manier de facilitaire organisatie kan worden bereikt. Via zorg of rechtstreeks?</i>
	<i>Cliënten kunnen dit nergens terugvinden, wellicht dat het aan het boekje met spelregels toegevoegd moet worden om duidelijkheid te vormen voor de cliënt.</i>
Volledigheid	<i>Het dienstenpakket is volledig. Wellicht dat de doorschakeling naar externe hulpverleners verbeterd kan worden, dat cliënten getipt worden op bijvoorbeeld een verhuisbedrijf die zij zelf kunnen inschakelen.</i>

Prestatie	
Samenwerking met zorg	-
Facilitaire afdelingen	<i>Het adequaat reageren door de teammanager. Teammanager HotelSERVICE reageert snel op wensen vanuit de cliëntenraad. De urgentie wordt goed ingeschat en daardoor wordt er op belangrijke zaken snel gereageerd.</i>
	<i>Kleine klusopdrachten worden door de huismeesters minder snel opgepakt. Urgentie van zaken wordt door hen minder goed ingeschat waardoor sommige dingen die voor de cliënt belangrijk zijn langer blijven liggen.</i>

Ontwikkelingen	
Open deuren beleid	-
Zelfstuderende teams/ eigen regie/ eigenaarschap	<i>Eigenaarschap, de ontwikkeling om de regie weer terug bij de cliënt te leggen</i>
	<i>Gastvrijheid en klantgerichtheid staan soms tegenover eigenaarschap en eigen regie. Hier moet invulling aan gegeven worden zodat beide ontwikkelingen terugkomen binnen de facilitaire organisatie.</i>
	<i>Hierbij is wel belangrijk dat de ieders verantwoordelijkheden bekeken worden en bepaald wordt wat bij de cliënt ligt en wat bij de organisatie.</i>

Verwachting	
Profilering facilitaire organisatie	<i>De diensten die aangeboden worden door de facilitaire organisatie zouden meer gepromoot moeten worden onder de cliënten</i>
	<i>Duidelijkheid van afspraken/informatie.</i>
Betrokkenheid bij organisatie	<i>Facilitaire organisatie moet mee veranderen met de moederorganisatie dus moet ook eigenaarschap toepassen in hun afdeling.</i>
Klantgerichtheid / bewoner centraal	<i>Belangrijk is wel dat de facilitaire organisatie tegelijkertijd klantvriendelijk blijft handelen.</i>
	<i>Door de vraag vanuit de cliënt terug te leggen bij de cliënt, wat moet er precies gebeuren en zou de cliënt het misschien nog zelf kunnen?</i>

Bijlage X: Externe interviews

Externe organisatie

Respondent: 13

Doel: inzicht in facilitaire organisatie binnen andere zorginstellingen verkrijgen

Datum: woensdag 6 april

Tijd: 9:30- 10:30

1. Wat is uw functie?
Teammanager facilitair.
2. Waar liggen uw verantwoordelijkheden?
Verantwoordelijk voor 5 locaties + aandachtsgebieden. Aanspreekpunt voor de facilitaire vraagstellingen en diensten binnen deze 5 locaties. Verder verantwoordelijk voor de openbare ruimtes, glasbewassing, groenvoorziening, etc. Aandachtsgebieden zijn huisvesting, tuinonderhoud, kassasystemen zijn de aandachtsgebieden van
3. Hoe ziet de facilitaire organisatie binnen Riethorst Stroomland eruit? (inrichting)
Hoofd facilitaire dienst zit in het MT, daaronder vallen 4 facilitair teammanagers, verdeeld over 11 locaties. Verder valt ICT, inkoop en een administratief ondersteunend facilitair medewerker onder het hoofd facilitair.
4. Hoe ziet jullie dienstverlening eruit?
Schoonmaak van algemene ruimtes op de locaties, voorzieningen van eten/drinken, beplanting, receptie, ICT, etc.
5. Welke diensten zijn uitbesteed en welke diensten worden in eigen beheer uitgevoerd?
*Schoonmaak wordt in eigen beheer uitgevoerd, deze keuze is gemaakt om de kwaliteit van de schoonmaak hoog te houden, de werknemers zijn goed opgeleid en hebben een speciale opleiding gevoerd voor schoonmaak in de zorg, verder zijn deze medewerkers erg professioneel en hebben geen 9 tot 5 mentaliteit.
Receptie is ook in eigen beheer. Deli XL levert voeding aan de 4 restaurants binnen de stichting.*
6. Wat is het doel van de facilitaire organisatie?
Zo goed mogelijk invulling geven aan de vraag vanuit de klant.
7. Is er een strategisch facilitair beleidsplan?
Ja.
8. Op welke manier is de strategie van de facilitaire organisatie afgestemd op die van de moederorganisatie?
De moederorganisatie stelt in haar strategisch meerjaren plan doelen op voor de komende aantal jaar, dit geldt ook voor de kaderbrief waarin het jaar wordt geevalueerd en waarin doelen voor dat jaar vastgesteld worden. De facilitaire organisatie speelt in op de doelen/strategie uit deze documenten.

9. Op welke manier levert de facilitaire organisatie toegevoegde waarde aan de organisatie?
De facilitaire organisatie faciliteert de klant en speelt in op de facilitaire behoeften. Verder levert de facilitaire organisatie ook toegevoegde waarde door het organiseren van projecten zoals bijvoorbeeld Gastvrijheidszorg met sterren, de zorg is hier niet mee bezig maar de facilitaire organisatie wel.

10. Wat zijn sterke punten van de facilitaire organisatie?

- *Heeft veel kennis in huis;*
- *Loopt financieel goed, zit namelijk onder de begroting;*
- *Het ziekteverzuim is laag;*
- *Loopt voor op andere afdelingen;*
- *Speelt goed in op de vraag vanuit de klant;*
- *Stelt zich kwetsbaar op;*
- *Doet wat we zeggen en we zeggen wat we doen;*
- *Levert toegevoegde waarden.*

11. Wat zou je graag zien veranderen binnen de facilitaire organisatie?

Dat de facilitaire organisatie niet ondersteunend is aan de zorg maar meer als primair proces wordt gezien. Cliënten wonen hier en dat wordt gefaciliteerd door de facilitaire organisatie. In tegenstelling tot een ziekenhuis zijn zij hier niet om beter te worden maar is dit hun thuis. De missie van de moederorganisatie is Wonen – zorg – welzijn. De facilitaire organisatie faciliteert het wonen en een stukje welzijn, dus maakt een groter deel uit van het primaire proces dan alleen ondersteunend.

12. Wat verwacht je van de facilitaire organisatie in de toekomst?

Is erg afhankelijk van de manager/hoofd facilitair die er op dit moment zit. Op dit moment heeft het hoofd facilitair een grote invloed op het strategisch inrichten van de organisatie. Strategisch facilitair beleidsplan is op orde, PDC is op orde dus en sluit aan bij de organisatie.

13. Wat vind jij belangrijk in de inrichting van een facilitaire organisatie?

Dat de facilitaire organisatie als toegevoegde waarde gezien wordt en dat het facilitaire proces minder als ondersteunende dienst gezien wordt en meer als deel van het primaire proces.

14. Hoe zou jij het aanpakken/ wat zou jij veranderen?

Er blijft een hoofd facilitair die deel uitmaakt van het MT. Het aantal teammanagers zal van 5 krimpen naar 2/3, verdeeld over alle locaties. Coördinerende facilitair medewerkers zullen uitvoerende facilitaire werkzaamheden uitvoeren op de locaties waardoor de teammanagers meer overkoepelend zijn.

Conclusie:

- *Visie Michiel: facilitaire organisatie meer deel uit laten maken van het primaire proces in plaats van ondersteunend;*
- *Facilitair MT lid heeft grote invloed op facilitair strategische beslissingen, waardoor er een duidelijke koers gevolgd wordt door de facilitaire organisatie;*
- *Het is belangrijk om toegevoegde waarde te blijven leveren en creëren.*

Expert

Respondent: 15
Doel: Situatie afstemmen met expert
Datum: vrijdag 15 april
Tijd: 9:30- 10:30

Prestatie facilitaire afdeling

1. Hoe meten jullie de prestatie van de facilitaire afdeling?
Er wordt hierbij een combinatie van methodes gebruikt die zijn afgestemd aan de situatie. De facilitaire organisatie wordt in kaart gebracht (aantal FTE, kosten, benchmark). Facilitaire concepten worden bekeken, in welke mate is de strategie van de moederorganisatie al doorgevoerd (in dit geval: eigen regie). In welke mate zie je eigen regie terug in de dienstverlening. Dit wordt getoetst met stakeholders waarbij het belangrijk is dat de definitie van eigen regie goed is vastgesteld.
2. In hoeverre gaan jullie in op de behoeften van de gebruikers?
De context en kaders moeten worden geschetst. Ontstaat er bijvoorbeeld een veranderende vraag door de ontwikkelingen in de zorg en wat is hierin de rol van facility management? Er moet goed vastgesteld worden of het gaat om de rol van FM voor het werk van de medewerker of de rol van FM bij het wonen van de cliënten. De achterliggende behoeften moet achterhaald worden bij de interviews. Wat betekenen de ontwikkelingen voor de rol van FM binnen de organisatie.
3. In hoeverre heeft de behoeften van de gebruikers invloed op het uiteindelijke advies?
Het onderzoek is een thermometer. De resultaten uit de focusgroepen en interviews geven antwoord op de vraag op welke manier FM de komende drie jaar kan inspelen op de ontwikkelingen.
4. Op welke manier trekken jullie de behoeften van de gebruikers naar een strategisch niveau?
Achterhalen van de achterliggende behoeften.

Strategie

5. Op welke manier zorgen jullie ervoor dat de strategie van de facilitaire organisatie past bij die van de moederorganisatie?
Met key personen de uitkomsten bespreken. De resultaten uit de focusgroepen en interviews, het strategisch beleidsplan van de moederorganisatie en de analyse van de facilitaire organisatie » leiden naar een voorstel advies die getoetst wordt met key personen. De onderzoeker probeert hiermee draagvlak te creëren. Het wordt voorgelegd aan de key personen, de visie van de keypersonen wordt verwerkt in het advies.
6. Hoe houden jullie de balans tussen de wens vanuit de opdrachtgever en jullie eigen inzicht? In hoeverre houden jullie rekening met de wens vanuit opdrachtgever, ook wanneer dit niet overeen komt met jullie bevindingen/advies?
Keuze maken wie je betreft in je onderzoek, dit hangt af van de situatie/organisatie. Zorgorganisaties waar mensen al heel lang werken of bijvoorbeeld een bank die veel meer dynamischer.

Inrichting

7. Wat is uw visie over de inrichting van facilitaire organisaties binnen de zorg?

Er zijn een aantal factoren die de inrichting kunnen bepalen. De visie van de moederorganisatie speelt een grote rol en de vraag hierin is in hoeverre facetten deel gaan uitmaken van de facilitaire organisatie. Facetten zoals de was doen, eten/drinken. Het kan betekenen dat meer eigen regie in de organisatie ervoor zorgt dat de facilitaire organisatie meer betrokken wordt bij de zorg. Bijvoorbeeld dat het wassen op huiskamer niveau wordt georganiseerd door een huiskamermedewerker om de regie meer bij de bewoner/ op huiskamerniveau terug te leggen, hierin wordt er goed ingespeeld op de behoeften en helpen bewoners mee. Dit hangt ook af van de huidige inrichting, in hoeverre past het. Per dienst moet bekeken worden wie dit het beste kan uitvoeren. Van belang om eerst te focussen op de propositie van facilitaire (woon)diensten binnen het totale wonen-welzijn-zorgproces. Hiervoor hanteren wij bijvoorbeeld segmentatiemodellen waarbij we het belang van een dienst voor de gewenste woonbeleving afzetten tegen bedrijfsmatige factoren zoals de voordelen van centraal inkopen / decentraal inkopen, centraal organiseren / decentraal organiseren etc.

Verder kan het aanbieden van diensten meer aanbodgericht georganiseerd worden. Hierbij is het vooral van belang te weten wat het vertrekpunt is. Wij voeren hiervoor een GAP analyse uit waarbij we in beeld brengen hoe ver de huidige situatie afstaat van de (nieuwe) visie op wonen-welzijn-zorg. In geval van een visie waarin eigen regie centraal staat, ook op gebied van wonen, kan deze GAP bij organisaties heel groot zijn (van sterk aanbodgedreven in de huidige situatie moeten kantelen naar vraaggestuurd is vaak een grote GAP).

Er kan iets veranderen in de besluitvorming, is de facilitaire organisatie onderdeel van het MT van zorg of staat de facilitaire organisatie ernaast? De facilitaire organisatie kan centraal of decentraal aangestuurd worden, bij centraal wordt er meer nadruk gelegd op het beleid, waarmee de facilitaire organisatie strategischer wordt.

Hierbij kijken we vooral ook naar de volwassenheid van de facilitaire organisatie. Daar waar facilitaire organisaties een hoge mate van professionalisering hebben, zien we dat beleidsontwikkeling op FM gebied dichter naar beleidsontwikkeling in het primaire proces toe schuift. De GAP is daarmee wellicht minder groot en de FO is vaak in staat om bijvoorbeeld pilot-gewijs of gefaseerd vraagsturing door te voeren en innovaties te realiseren. Eea wel afhankelijk van het huidige organisatie-model.

FM in de zorg

8. In hoeverre vindt u dat een facilitaire organisatie in de zorg ondersteunend is aan het primaire proces?

De zorg kantelt, de zorgvraag verandert en daardoor ook de facilitaire behoeften. Facilitair krijgt een andere rol binnen zorginstellingen. Hierbij zien we vooral een toenemend belang van de 'woonbeleving' en welzijn en toenemende mate van regie, ook in woon- en welzijnsdiensten.

Afsluitend

9. Heeft u een tip voor mij? Iets wat belangrijk is in het formuleren van een strategie of in de inrichting van de facilitaire organisatie?

Kijk naar jaarverslagen van zorginstellingen en onderzoek op welke manier de strategie invloed heeft op de positionering van de facilitaire organisatie.

Bijlage XI: Beoordelingsformulier functioneren

FACILITY MANAGEMENT AFSTUDEREN

1. BEOORDELINGSFORMULIER FUNCTIONEREN (20%)

Naam student:	Maurice den Hooglander
Naam bedrijfsbegeleider:	Hans van Rooij
Naam bedrijf:	Volckaert
Naam docentbegeleider:	Franka Joosten
Datum:	3-6-2016

Toetscriteria ¹	Beoordeling				Toelichting
	O	V	G		
Algemeen functioneren					
De afstemming door de student met de bedrijfsbegeleider over de uitvoering van de onderzoeksopdracht was:			X		Samen met overleg op eigen initiatief gepland. Inhoudelijk begeleider betrokken.
De afstemming door de student met de verschillende stakeholders en betrokkenen bij het onderzoek was:			X		Niet alle stakeholders betrokken. Met de betrokken stakeholders veel draagvlak gecreëerd.
Het zich inwerken binnen de organisatie en het zich eigen maken van de eigenschappen en cultuur van de organisatie was:			X		Mooi doen voldoende en professioneel werkten. Heeft de organisatie zich snel eigen gemaakt.
Onderzoek					
De uitvoering door de student van de onderzoeksopdracht was:			X		Erf inwerken en overleg gepland. Goed overziet en duidelijke planning.
Het creëren van draagvlak voor het onderzoek en de voorstellen voor veranderingen die er uit zijn voortgevloeid, deed de student:			X		Draagvlak gecreëerd, voorstellen voor veranderingen zijn in het stadium.
De toepasbaarheid van de resultaten uit het onderzoek voor de organisatie is:			X		Het geheel is niet goed door de organisatie gekregen van de organisatie.
De student heeft het onderzoek zelfstandig uitgevoerd (beschikbaarheid van expertise en informatie, mate van toegankelijkheid van informatie en mate van begeleiding van opleidingsorganisatie)			X		Organisatie heeft de student de ruimte gegeven het onderzoek zelfstandig te kunnen uitvoeren. Dit is buiten gewone gang van zaken.
TOTAALINDRUK	Toelichting				
7.7	Kwaliteitsniveau achter gelaten en professionele houding. Minus bijfel!				

¹ Bij dit document is een generiek antwoordmodel (rubric) voor examinatoren toegevoegd die voor de beoordeling gebruikt dienen te worden.

De feedback die ik de student wil meegeven, is:

Minder twijfel, laat zien van zijn kracht.

Op basis van bovengenoemde beoordeling is mijn adviescijfer:

7.7