



Afbeelding: (Van den Broeke, 2017)

# ‘Gastvrijheid binnen WIJS Korrewegwijk’

*Een gastvrije tweede locatie voor WIJS Groningen*

Auteur: F.A. Prigge  
Studentnummer: 345689  
Opleiding: Facility Management  
School: Hanzehogeschool Groningen  
Datum: 13-01-2020



# ‘Gastvrijheid binnen WIJS Korrewegwijk’

*Een gastvrije tweede locatie voor WIJS Groningen*

Auteur:	F.A. Prigge
Onderwijsinstelling:	Hanzehogeschool Groningen Zernikeplein 7 9747 AS Groningen Instituut voor Facility Management Hospitality in Business - voltijd
Opdrachtgever:	Harald Hilbrants
Organisatie:	WIJS Groningen Winkelcentrum Paddepoel Dierenriemstraat 106A 9742 AK Groningen Telefoon: 06-15090987 E-mail: <a href="mailto:info@wijsgroningen.nl">info@wijsgroningen.nl</a> Website: <a href="http://www.wijsgroningen.nl">www.wijsgroningen.nl</a>
Docentbegeleider:	Mevrouw G.M.A. Hendriks
Aard van rapportage:	Afstudeerscriptie
Versie:	Definitief
Plaats en datum:	Groningen, 13 januari 2020
Vertrouwelijk:	Nee

## Voorwoord

Voor u ligt mijn adviesrapport 'Gastvrijheid binnen WIJS Korrewegwijk'. Het onderzoek en uitwerken van dit adviesrapport is uitgevoerd voor de opdrachtgever WIJS Groningen. Dit adviesrapport is geschreven in het kader van het afstuderen van jaar vier van de opleiding Facility Management aan de Hanzehogeschool Groningen. Van september 2019 tot en met januari 2020 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het uitwerken van het dit adviesrapport.

Bij deze wil ik graag mijn docentbegeleidster Friedeke Hendriks bedanken voor de ondersteuning en begeleiding tijdens de coaching momenten. Daarnaast wil ik de COL-groep bedanken voor de fijne samenwerking tijdens, maar ook buiten de coaching momenten om. Vervolgens wil ik graag mijn bedrijfsbegeleider van WIJS, Harald Hilbrants bedanken voor de prettige tijd bij WIJS en de ondersteuning die ik daar heb gekregen. Ook wil ik graag mijn stagebegeleider vanuit WIJS, Peter Horinga, bedanken voor de hulp en ondersteuning die ik heb gekregen tijdens het schrijven van deze scriptie. Ten slotte wil ik alle respondenten bedanken die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek. Zonder hun medewerking had dit onderzoek niet voltooid kunnen worden.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Floor Prigge

Groningen, 13 januari 2020

## Managementsamenvatting

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van WIJS Groningen. WIJS staat voor: Wijk Inzet door Jongeren en Studenten. Studenten bij WIJS doen onderzoek, geven advies vanuit hun vakgebied en organiseren allerlei activiteiten voor en met stadsbewoners. WIJS heeft de kans gezien om uit te breiden naar een nieuwe locatie in Groningen. Door ruimtegebrek op de huidige locatie, Winkelcentrum Paddepoel, is uitbreiding noodzakelijk.

WIJS heeft gekozen voor het Floreshuis in de Korrewegwijk omdat er vanuit deze wijk grote behoefte bestaat aan een dergelijke instantie. Het is nog onduidelijk hoe deze locatie ingericht moet worden zodat medewerkers en studenten van WIJS hier prettig kunnen werken. Daarnaast is onduidelijk hoe deze locatie gastvrij kan worden opgezet zodat buurtbewoners binnen komen lopen met hulpvragen.

Het doel van dit onderzoek is om uiteindelijk een adviesplan aan te leveren waarmee WIJS een gastvrije en stimulerende werkomgeving kan creëren. De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt: 'Hoe kan in het Floreshuis een gastvrije tweede locatie van WIJS worden opgezet zodat er een prettige werkplekomgeving ontstaat waar bewoners binnen komen lopen met hulpvragen?'

Om antwoord te geven op deze onderzoeksvraag is er een enquête opgesteld en uitgezet onder projectmedewerkers en studenten. Doel van deze enquête is het in kaart brengen van de meningen, ervaringen, wensen en behoeften van de gastvrijheid en werkplekomgeving van WIJS. Tevens zijn er interviews afgenomen met studenten en is er deskresearch uitgevoerd.

Om de resultaten te ondersteunen is er gebruik gemaakt van theorieën en modellen. Zowel het 7S-model, 4P-model, Planetree model, PGOBD-model en het Healing Offices concept hebben bijgedragen aan de beantwoording van de deelvragen.

Uit de enquête kwam naar voren dat de huidige gastvrijheid bij WIJS gemiddeld wordt beoordeeld met het cijfer 7,8. De huidige werkplekomgeving wordt gemiddeld beoordeeld met het cijfer 5,5. Tevens is gevraagd wat medewerkers en studenten het meest belangrijk vinden binnen gastvrijheid. Hierbij werd aangegeven dat zij het luisteren naar bewoners het belangrijkste vinden. Het minst belangrijk vinden zij de website van WIJS. Tevens is gevraagd waar de medewerkers en studenten het meeste behoefte aan hebben binnen de werkplekomgeving. Hierbij werd aangegeven dat zij het meeste behoefte hebben aan stilte. Het minste behoefte hebben zij aan kleurgebruik binnen de inrichting.

De gastvrijheid van WIJS wordt door de medewerkers en studenten gemiddeld met een voldoende beoordeeld. De uitstraling en herkenbaarheid van het pand, en de deskundigheid van de medewerkers en studenten worden het minst goed beoordeeld. Tevens kan geconcludeerd worden dat wanneer dezelfde mate van gastvrijheid in de gehele organisatie wordt doorgevoerd, dit positieve effecten heeft op de ervaring van de bezoeker. Uit de resultaten van de enquête en interviews kan geconcludeerd worden dat er behoefte is aan een rustige werkomgeving met een prettige temperatuur, voldoende (dag)lichtinval, een gevarieerde inrichting en comfortabel meubilair. Tevens kan geconcludeerd worden dat het positieve effecten met zich meebrengt wanneer medewerkers de mogelijkheid hebben om zowel in stilte te werken als overleggen te kunnen voeren. Daarnaast is gebleken dat groene elementen binnen de inrichting en lichte kleuren binnen het interieur het welzijn en de concentratie van de medewerkers kan verbeteren.

Om een gastvrije omgeving te creëren binnen WIJS Korrewegwijk is het aan te raden de huidige gastvrijheid van WIJS Paddepoel, ook bij WIJS Korrewegwijk toe te passen. Echter wordt wel aangeraden om het pand van WIJS Korrewegwijk herkenbaarder aan te geven en tevens aan te geven wat de werkzaamheden van WIJS zijn. Een andere aanbeveling is om aan het begin van een studiejaar wanneer er nieuwe studenten zijn de Front-Office in tweetallen te bemannen. Tevens is het aan te raden de nieuwe studenten van een korte cursus te voorzien. Ook wordt aanbevolen om de inrichting bij WIJS Korrewegwijk zo in te delen dat er sprake is van een duidelijke Front-Office, overlegplekken en dat er plekken zijn waar afgezonderd gewerkt kan worden met bezoekers.

## Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1: Inleiding .....</b>	<b>7</b>
1.1 <i>Context, aanleiding en omschrijving praktijkvraagstuk.....</i>	7
1.1.1 Wijk Inzet door Jongeren en Studenten .....	7
1.1.2 Organisatiestructuur WIJS .....	7
1.1.3 Aanleiding .....	8
1.1.4 WIJS locatie Korrewegwijk .....	8
1.2 <i>Probleemstelling .....</i>	8
1.3 <i>Doelstelling .....</i>	8
<b>Hoofdstuk 2: Onderzoeksvragen .....</b>	<b>9</b>
2.1 <i>Hoofdvraag .....</i>	9
2.2 <i>Deelvragen.....</i>	9
2.3 <i>Relevantie van het onderzoek.....</i>	9
2.4 <i>Afbakening onderzoeksonderwerp .....</i>	9
<b>Hoofdstuk 3: Theoretisch kader.....</b>	<b>10</b>
3.1 <i>Inleiding en opzet theoretisch kader.....</i>	10
3.1.1 Het 7S-model .....	10
3.1.2 Het 4P-model .....	10
3.1.3 Het Planetree model .....	10
3.1.4 Het PGOBD-model .....	11
3.1.5 Healing Offices .....	11
3.2 <i>Overzicht van de theorieën en modellen .....</i>	12
<b>Hoofdstuk 4: Onderzoeksmethoden .....</b>	<b>13</b>
4.1 <i>Inleiding .....</i>	13
4.2 <i>Typering van het onderzoek.....</i>	13
4.2.1 Kwantitatief onderzoek.....	13
4.2.2 Kwalitatief onderzoek .....	13
4.3 <i>Onderzoeksgroep en verantwoording .....</i>	13
4.3.1 Enquête.....	13
4.3.2 Interview .....	13
4.4 <i>Onderzoeksinstrumenten en verantwoording .....</i>	14
4.4.1 Enquête.....	14
4.4.2 Interview .....	14
4.5 <i>Dataverzameling, dataverwerking en data-analyse.....</i>	14
4.5.1 Enquête.....	14
4.5.2 Interview .....	14
4.6 <i>Kwaliteitswaarborging.....</i>	15
4.6.1 Onafhankelijkheid .....	15
4.6.2 Betrouwbaarheid .....	15
4.6.3 Validiteit.....	15
<b>Hoofdstuk 5: Onderzoekresultaten.....</b>	<b>16</b>
5.1 <i>Huidige situatie WIJS .....</i>	16
5.1.1 Huidige situatie gastvrijheid .....	16
5.1.2 Huidige situatie werkplekomgeving.....	16
5.1.3 Shared values, strategy en structure .....	17

5.1.4 Procesbeschrijving .....	18
<b>5.2 Trends en ontwikkelingen werkplekomgeving .....</b>	<b>19</b>
5.2.1 Inrichting .....	19
5.2.2 Kleurgebruik .....	19
5.2.3 Bewegwijzering .....	19
5.2.4 Groen .....	19
5.2.5 Fysische factoren .....	20
<b>5.3 Trends en ontwikkelingen gastvrijheid .....</b>	<b>22</b>
5.3.1 People .....	22
5.3.2 Place .....	22
5.3.3 Product .....	22
5.3.4 Proces .....	22
<b>5.4 Wensen en behoeften werkplekomgeving medewerkers WIJS .....</b>	<b>23</b>
5.4.1 Resultaten enquête .....	23
5.4.2 Resultaten interviews .....	23
<b>5.5 Wensen en behoeften gastvrijheid bezoekers Floreshuis .....</b>	<b>24</b>
5.5.1 PGOBD-model .....	24
<b>Hoofdstuk 6: Conclusies, discussie en aanbevelingen .....</b>	<b>25</b>
6.1 Conclusies .....	25
6.2 Discussie .....	27
6.3 Aanbevelingen .....	27
<b>Hoofdstuk 7: Reflectie .....</b>	<b>29</b>
7.1 Situatie .....	29
7.1.1 Uitvoering onderzoek .....	29
7.2 Taak .....	29
7.2.1 Uitvoering onderzoek .....	29
7.3 Actie .....	29
7.3.1 Uitvoering onderzoek .....	29
7.4 Resultaat .....	30
7.4.1 Uitvoering onderzoek .....	30
7.5 Reflectie .....	30
7.5.1 Uitvoering onderzoek .....	30
7.6 Beroepsmatig handelen .....	31
7.7 Ontwikkeling als Facility Manager .....	31
<b>Literatuurlijst .....</b>	<b>32</b>
<b>Bijlagen .....</b>	<b>34</b>
Bijlage I: Interview communicatiemanager .....	34
Bijlage II: Organogram WIJS .....	37
Bijlage III: Operationalisering van variabelen .....	38
Bijlage IV: Theorieën en modellen .....	39
Bijlage V: Flowchart primaire proces WIJS Paddepoel .....	40
Bijlage VI: Interviewschema WIJS-studenten .....	41
Bijlage VII: Interviews WIJS-studenten .....	42
Bijlage VIII: Resultaten enquête .....	48
Bijlage IX: Beoordelingsformulier presentatie opdrachtgever .....	51
Bijlage X: Kopie Safe Assign .....	52

## Hoofdstuk 1: Inleiding

In dit hoofdstuk worden de context, aanleiding en het praktijkvraagstuk omschreven. Daarnaast worden de doelstelling en de probleemstelling van het onderzoek beschreven. Tevens wordt de opdrachtgever WIJS Groningen geïntroduceerd.

### 1.1 Context, aanleiding en omschrijving praktijkvraagstuk

In deze paragraaf wordt de context, aanleiding en de omschrijving van het praktijkvraagstuk besproken. Tevens wordt in deze paragraaf de opdrachtgever WIJS Groningen geïntroduceerd.

#### 1.1.1 Wijk Inzet door Jongeren en Studenten

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van WIJS Groningen. WIJS staat voor: Wijk Inzet door Jongeren en Studenten. Studenten bij WIJS doen onderzoek, geven advies vanuit hun vakgebied en organiseren allerlei activiteiten voor en met stadsbewoners. Op deze manier dragen studenten hun steentje bij aan de stad Groningen en leren ze van mensen uit alle lagen van de samenleving. Tegelijkertijd profiteren de stadjes van de hulp van het grote aantal studenten in Groningen.

WIJS beschikt over een ruimte in Winkelcentrum Paddepoel dat zowel dient als kantoor met werkplekken als ondersteuningspunt voor wijkbewoners. Wijkbewoners kunnen hier binnenlopen met vragen op bijvoorbeeld economisch of juridisch vlak. Daarnaast kunnen bewoners op vaste tijden langskomen tijdens het juridisch spreekuur of het ondernemersspreekuur. Studenten helpen de wijkbewoners met hun vragen vanuit hun eigen expertise en (studie)ervaring (WIJS, z.d).

De organisatiecultuur van WIJS wordt door de communicatiemedewerker van WIJS omschreven als informeel waarbij weinig sprake is van hiërarchie. Tevens vertelde de communicatiemedewerker dat iedereen hart voor de zaak heeft en bereid is om hard te werken. Dit kwam naar voren in het interview met de communicatiemanager dat is opgenomen in Bijlage I.

WIJS heeft als missie opgesteld: *‘Student en Stadjes dichter bij elkaar brengen, omdat iedereen van elkaar kan leren!’*

De visie van WIJS luidt: *‘Wij geloven dat elke student talenten en kwaliteiten bezit, die ingezet kunnen worden voor het bevorderen van de samenleving en dat de stad Groningen de beste collegezaal is voor studenten. Doordat Stadjes en studenten van elkaar leren, vergroten zij de kwaliteit van samen leven (WIJS, z.d.)’*

#### 1.1.2 Organisatiestructuur WIJS

De communicatiemanager van WIJS legt tevens uit hoe de organisatiestructuur van WIJS eruit ziet. WIJS is een samenwerkingsverband tussen de Hanzehogeschool Groningen en de Gemeente Groningen. De hoogste bestuurslaag is de stuurgroep, deze groep bestaat uit een wethouder van de gemeente en een College van Bestuur lid van de Hanzehogeschool. Daaronder zit een werkgroep met managers en lectoren van de Hanzehogeschool en de Gemeente Groningen die strategisch meedenken en kunnen bijstaan wanneer nodig. Onder de werkgroep hangt het projectteam. Daartoe behoren zowel mensen van de Hanzehogeschool als de Gemeente Groningen. De projectleiders in dit team richten zich op het onderwijs, op algemene projecten in de stad en op het sociaal domein. Zij geven tevens leiding aan de projectmedewerkers in de teams die administratieve- en overige voorkomende werkzaamheden verrichten. De rol van communicatiemanager is een aparte functie. De communicatiemanager zorgt voor de doorontwikkeling van WIJS maar ook voor het vasthouden van kennis door werkzaamheden vast te leggen in dossiers. Ten slotte zijn dagelijks ambassadeurs aan het werk bij WIJS. Dit zijn elk semester ongeveer vijftien studenten van de Hanzehogeschool die hun afstudeerscriptie schrijven of vanuit hun studie onderzoek doen voor WIJS. Het organogram van de organisatiestructuur van WIJS is opgenomen in Bijlage II, Figuur 1.

### 1.1.3 Aanleiding

WIJS heeft de kans gezien om uit te breiden naar een nieuwe locatie in Groningen. Door ruimtegebrek op de huidige locatie, Winkelcentrum Paddepoel, is uitbreiding noodzakelijk. Belangrijk bij een nieuwe vestiging is dat deze goed bereikbaar is voor zowel wijkbewoners als studenten. WIJS heeft gekozen voor het Floreshuis in de Korrewegwijk omdat er vanuit deze wijk grote behoefte bestaat aan een dergelijke instantie. De Korrewegwijk is al jaren een wijk met veel problemen (Scheffer, 2019). Voor WIJS liggen in deze wijk daarom veel kansen, omdat hulp bieden aan wijkbewoners de kerntaak van WIJS is. In de Korrewegwijk wonen tevens veel studenten wat maakt dat het binnen de ambitie van WIJS past om door heel Groningen studenten en stadjsers met elkaar te verbinden (CBS, 2019). Ook heeft het WIJ-team korrewegwijk, die in het Floreshuis gevestigd zijn, gevraagd of WIJS zich daar wil vestigen. WIJS kan volgens hen dienen als aanvulling op de gevestigde instanties.

### 1.1.4 WIJS locatie Korrewegwijk

WIJS Groningen is per september 2019 uitgebreid naar een nieuwe locatie in het Floreshuis in de Korrewegwijk te Groningen. Het Floreshuis is een buurthuis waarin verschillende creatieve groepen, clubjes en instanties gevestigd zijn. Deze nieuwe locatie dient hetzelfde doel als de huidige locatie van WIJS, namelijk advies geven en stadsbewoners helpen bij hulpvragen en problemen. De locatie Korrewegwijk is in eerste instantie enkel dinsdag- en donderdagochtend open. Het doel is om deze locatie op den duur vaker te openen. WIJS in het Floreshuis moet dienen als aanvulling op de instanties die er op dit moment al gevestigd zijn. Momenteel zijn daar WIJ-Korrewegwijk en GoeieBuurt gevestigd waar WIJS een aanvulling op zal zijn. Op dit moment is het nog onduidelijk hoe WIJS Korrewegwijk ingericht kan worden zodat er een gastvrije omgeving voor buurtbewoners, en een stimulerende werkomgeving voor medewerkers wordt gecreëerd.

## 1.2 Probleemstelling

WIJS Groningen start vanaf september 2019 met een tweede locatie in het Floreshuis, Korrewegwijk te Groningen. Het is nog onduidelijk hoe deze locatie ingericht moet worden zodat medewerkers en studenten van WIJS hier prettig kunnen werken. Daarnaast is onduidelijk hoe deze locatie gastvrij kan worden opgezet zodat buurtbewoners binnen komen lopen met hulpvragen.

## 1.3 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om uiteindelijk een adviesplan aan te leveren waarmee WIJS een gastvrije en stimulerende werkomgeving kan creëren. Hierbij is het doel dat medewerkers en studenten optimaal hun werk kunnen uitvoeren doordat de fysieke omgeving dit toelaat. Tevens wordt beoogd binnen het adviesplan te komen met aanbevelingen op het gebied van gastvrijheid, waardoor bewoners geen drempel ervaren bij hun verzoeken om antwoorden op vragen of hulp bij problemen in het Floreshuis.



## Hoofdstuk 2: Onderzoeksvragen

### 2.1 Hoofdvraag

Hoe kan in het Floreshuis een gastvrije tweede locatie van WIJS worden opgezet zodat er een prettige werkplekomgeving ontstaat waar bewoners binnen komen lopen met hulpvragen?

### 2.2 Deelvragen

1. Wat is de huidige situatie van WIJS op het gebied van werkplekomgeving en gastvrijheid van de locatie Paddepoel?
2. Wat zijn trends en ontwikkelingen op het gebied van werkplekomgeving?
3. Wat zijn trends en ontwikkelingen op het gebied van gastvrijheid?
4. Welke wensen en behoeften hebben medewerkers en studenten van WIJS op het gebied van werkplekomgeving waardoor zij optimaal hun werk kunnen uitvoeren?
5. Welke wensen en behoeften hebben bezoekers van WIJS Korrewegwijk op het gebied van gastvrijheid?

### 2.3 Relevantie van het onderzoek

Dit onderzoek zal er toe moeten leiden dat WIJS handvatten krijgt om in het Floreshuis een gastvrije en stimulerende werkomgeving te creëren. Dit zal een positieve invloed hebben op de productiviteit en werktevredenheid van de medewerkers en studenten van WIJS omdat een prettige werkplek kan leiden tot betere werkprestaties (Facto, z.d.). Daarnaast zal een gastvrije omgeving uitnodigend werken op de buurtbewoners waardoor de kans bestaat dat men sneller naar binnen zal stappen met hulpvragen (Van Dijk, 2018). Dit heeft een positieve invloed op de continuïteit van WIJS. WIJS dient met haar projecten en inloopsprekuren een groot maatschappelijk belang waardoor het belangrijk is dat WIJS continueert.

### 2.4 Afbakening onderzoeksonderwerp

Dit onderzoek zal zich enkel richten op het ontwerpen van een gastvrije werkplekomgeving voor WIJS Korrewegwijk. Er zal tevens onderzoek worden uitgevoerd bij WIJS Paddepoel, maar hier zal geen gastvrije werkplekomgeving voor worden ontworpen. De operationalisering van de begrippen gastvrijheid en werkplekomgeving is opgenomen in Bijlage III, Tabel 1. Binnen dit onderzoek wordt niet ingegaan op marketingaspecten. Dit onderwerp ligt buiten de expertise van de onderzoeker en wordt niet noodzakelijk bevonden binnen het onderzoek.

## Hoofdstuk 3: Theoretisch kader

### 3.1 Inleiding en opzet theoretisch kader

In het theoretisch kader worden theorieën, modellen en benaderingen beschreven die gebruikt zijn om het onderzoek uit te voeren.

#### 3.1.1 Het 7S-model

Met het 7S-model kunnen de prestaties van een organisatie worden geanalyseerd (zie Bijlage IV, Figuur 2). Dit model bestaat uit zeven factoren die elkaar beïnvloeden. Het is belangrijk dat er samenhang is tussen alle factoren voor een effectieve en efficiënte organisatie. Binnen de zeven factoren bestaat een verdeling in harde en zachte factoren. Harde factoren zijn strategy, systems en structure. De zachte factoren zijn shared values, style, staff en skills (7smodel, z.d.). Binnen dit onderzoek wordt ingegaan op de strategy, structure en shared values. Strategy is belangrijk omdat hiermee de doelen van een organisatie worden geanalyseerd. Het doel dat WIJS heeft binnen locatie Paddepoel is relevant voor het vormen van het doel binnen de locatie Korrewegwijk. Structure is tevens belangrijk omdat hierbij wordt gekeken naar de wijze waarop de organisatie is ingericht. Bij het starten van een nieuwe locatie moet deze nog worden ingericht. Door middel van deze factor is de inrichting van de organisatie van WIJS Korrewegwijk in kaart gebracht. De factor shared values analyseert een gezamenlijke bedrijfsopvatting. Deze bedrijfsopvatting is voor WIJS locatie Paddepoel en locatie Korrewegwijk relevant. Het 7S-model met de factoren strategy, structure en shared values draagt bij aan de beantwoording van deelvraag één. Deze deelvraag heeft betrekking op de huidige situatie van WIJS. Het in kaart brengen van de huidige interne organisatie is relevant voor het opzetten van WIJS op de nieuwe locatie.

#### 3.1.2 Het 4P-model

Met het 4P model kan een organisatie aan de hand van people, place, product en process succesfactoren ontwikkelen waarmee gastvrijheid kan worden geïmplementeerd binnen de organisatie (zie Bijlage IV, Figuur 3). People staat voor het personeel binnen de organisatie. Personeel is een belangrijke factor binnen een organisatie omdat hiermee kan worden bepaald hoe gasten worden ontvangen en behandeld. Dit kan grote invloed hebben op de gastvrijheid. Processen binnen een organisatie zijn belangrijk omdat hiermee de effectiviteit en efficiëntie kunnen worden geoptimaliseerd. Product staat voor de producten of diensten die een organisatie aanbiedt (Gastvrijheid in bedrijf, z.d.). Deze producten en diensten kunnen bijdragen aan de gastvrijheid binnen een organisatie, wanneer deze voldoen aan de wensen en behoeften van de gast (Facto, 2012).

Het 4P-model wordt in zijn geheel gebruikt in dit onderzoek omdat door dit model via verschillende invalshoeken inzicht wordt verkregen in de gastvrijheid binnen de organisatie. Dit is belangrijk voor dit onderzoek omdat het onderzoek doen naar gastvrijheid binnen de nieuwe vestiging van WIJS het belangrijkste aspect van dit onderzoek is. De verschillende invalshoeken geven hierdoor een brede kijk op het begrip gastvrijheid. Het uitwerken van dit model heeft bijgedragen aan het beantwoorden van deelvraag drie. Deelvraag drie gaat over trends en ontwikkelingen van gastvrijheid. Het 4P-model draagt bij aan het uitwerken van de gastvrijheidsaspecten door vanuit de verschillende P's de gastvrijheidstrends te onderzoeken.

Tevens heeft het 4P-model bijgedragen aan het opstellen van de enquête. De factoren uit het 4P-model die behoren tot 'place' worden in de enquête gebruikt om de werkplekomgevingsaspecten vast te stellen.

#### 3.1.3 Het Planetree model

Het Planetree model met de bijbehorende visie is ook gebruikt binnen dit onderzoek (zie Bijlage IV, Figuur 4). De Planetree visie is een visie die van origine toegespitst is op zorginstellingen. De visie van Planetree is vertaald naar een zorgmodel dat uit drie clusters en twaalf componenten bestaat. Deze clusters en componenten moeten zorgen voor een betere zorg, een helende omgeving en een gezonde organisatie. De clusters bestaan uit: betere zorg door cliënten en naasten centraal te stellen, stress reduceren en genezing ondersteunen door middel van een helende omgeving en door veiligheid en

verbondenheid voor cliënt en medewerker te stimuleren, zodat er een gezonde organisatie ontstaat (Planetree, z.d.).

Dit model is in dit onderzoek gebruikt om de operationalisering van de variabelen te ondersteunen. In het Planetree model staan concrete en meetbare componenten waarmee de abstracte begrippen van de vraagstelling worden geoperationaliseerd. Daarnaast heeft dit model bijgedragen aan het opstellen van de enquête. Enkele gastvrijheids- en werkplekomgevingsaspecten die beoordeeld zijn in de enquête zijn door middel van het Planetree model vastgesteld. Het Planetree model geeft met haar componenten concrete voorbeelden voor een gezonde omgeving waardoor de gastvrijheid binnen een organisatie verbeterd kan worden.

### 3.1.4 Het PGOBD-model

Een model waarmee de mate van gastvrijheid kan worden bepaald is het PGOBD-model van Daan Bolier. In dit schematische model wordt de verwachting van de gast met betrekking tot de dienstverlener en de werkelijke beleving van de gast schematisch weergegeven (zie Bijlage IV, figuur 5). De dienstverlener is verantwoordelijk voor het product, gedrag en de omgeving. De gast heeft een behoefte en een doel. De verhoudingen tussen deze factoren bepalen de mate van gastvrijheid (Gastvrijheid in bedrijf, z.d.). Dit model wordt in dit onderzoek gebruikt omdat bezoekers van WIJS een bepaalde verwachting hebben bij de hulp die medewerkers van WIJS hen bieden. Het is belangrijk deze verwachting in kaart te brengen omdat WIJS kan inspelen op deze verwachting. Wanneer aan de verwachting van de bezoekers van WIJS wordt voldaan, draagt dit bij aan de gastvrijheid van WIJS (Blomme et al., 2018). Dit model kan hulp bieden bij de beantwoording van deelvraag vijf. Deelvraag vijf heeft betrekking op de wensen en behoeften van bezoekers van WIJS Korrewegwijk. Het PGOBD-model biedt hier hulp omdat dit model de behoeften en het doel van de gast in kaart brengt.

### 3.1.5 Healing Offices

In 2014 hebben teams van ontwerpcommunity D/DOCK het Healing Offices concept gelanceerd. Dit is een ontwerpmethodologie die bijdraagt aan de productiviteit en het welzijn van de gebruikers. Hierbij worden punten toegekend aan objectieve en subjectieve meetbare ontwerpqualiteiten. Onder objectief meetbare ontwerpqualiteiten vallen ontwerpqualiteiten binnen een kantoor die meetbaar zijn.

Hieronder vallen:

- |                                          |                                  |
|------------------------------------------|----------------------------------|
| - Gezond voedsel (Healthy food)          | - Verbondenheid (Connectedness)  |
| - Fysieke activiteit (Physical activity) | - Eigendom (Ownership)           |
| - Nieuwe energie krijgen (Re-energizing) | - Diversiteit (Diversity)        |
| - Natuur (Nature)                        | - Duurzaamheid (Sustainability)  |
| - Daglicht (Daylight)                    | - Binnenklimaat (Indoor climate) |

Onder subjectief meetbare ontwerpqualiteiten vallen ontwerpqualiteiten binnen een kantoor die niet meetbaar zijn. Dit komt omdat deze ontwerpqualiteiten meningen en ervaringen van medewerkers zijn.

Hieronder vallen:

- Fysieke gezondheid (Physical Health)
- Betrokkenheid van medewerkers (Employee Engagement)
- Comfort (Comfort)
- Verbondenheid (Connectedness)
- Vertrouwen en teamwork (Trust & Teamwork)
- Subjectieve productiviteit (Subjective Productivity)

Om deze ontwerpqualiteiten meetbaar te maken worden er per kwaliteit één (slecht) tot en met tien punten (goed) toegekend. Hieruit volgt vervolgens een bepaald gemiddelde dat concludeert in hoeverre het kantoor positief wordt bevonden door medewerkers (D/DOCK, 2019).

Deze manier van het meetbaar maken van de werkplekomgeving is gebruikt bij het analyseren van de resultaten in de enquête. Tevens zijn er gastvrijheids- en werkplekomgevingsaspecten van het Planetree model gebruikt in de enquête die is uitgezet onder de medewerkers en studenten van WIJS.

### 3.2 Overzicht van de theorieën en modellen

Deelvraag	7S-model	4P-model	Planetree	PGOBD	Healing Offices
1	x	x	x		x
2		x			
3		x			
4		x	x		x
5				x	

Tabel 2. *Beantwoording deelvragen door middel van de theorieën en modellen.*

In Tabel 2 is aangegeven met behulp van welke theorieën de deelvragen beantwoord kunnen worden. Het 4P-model en het Healing Offices concept is binnen dit onderzoek leidend, omdat dit model en dit concept bijdraagt aan de enquête. De enquête levert waardevolle resultaten op waaruit vervolgens de conclusies worden getrokken.

## Hoofdstuk 4: Onderzoeksmethoden

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke onderzoeksgroepen onderzocht zijn en welke onderzoeksinstrumenten hierbij gebruikt zijn. Daarnaast wordt de dataverzameling, dataverwerking en data-analyse verklaard. Ten slotte is in dit hoofdstuk de kwaliteitswaarborging opgenomen.

### 4.2 Typering van het onderzoek

Binnen dit onderzoek wordt kwantitatief en kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Om bij WIJS Korrewegwijk een gastvrije locatie met een prettige werkplekomgeving te creëren, is in kaart gebracht wat de huidige en wat de gewenste situatie is op het gebied van gastvrijheid en werkplekomgeving. Uit deze huidige situatie en de wensen en behoeften van de medewerkers en studenten is uiteindelijk geconcludeerd hoe de gastvrijheid en werkplekomgeving bij WIJS Korrewegwijk moet worden ingezet.

#### 4.2.1 Kwantitatief onderzoek

Binnen het onderzoek is kwantitatief onderzoek verricht. Er is een enquête afgenomen onder medewerkers en studenten van WIJS. Het doel van deze enquête is het in kaart brengen van de meningen, ervaringen, wensen en behoeften van WIJS-medewerkers en studenten over de gastvrijheid en de werkplekomgeving van zowel de huidige locatie Paddepoel. Deze wensen en behoeften geven invulling voor de inrichting van de werkplekomgeving en gastvrijheid voor locatie WIJS Korrewegwijk.

#### 4.2.2 Kwalitatief onderzoek

Binnen dit onderzoek is tevens kwalitatief onderzoek verricht. Om meer te weten te komen over de meningen, ervaringen, wensen en behoeften van de medewerkers en studenten zijn zij geïnterviewd. Hierdoor is dieper in kunnen gaan op de onderwerpen gastvrijheid en werkplekomgeving.

### 4.3 Onderzoeksgroep en verantwoording

In deze paragraaf wordt de onderzoeksgroep die geënquêteerd en geïnterviewd is besproken. Deze onderzoeksgroep wordt tevens verantwoord.

#### 4.3.1 Enquête

De enquête is afgenomen bij medewerkers en studenten van WIJS. Zowel studenten en medewerkers van locatie Paddepoel als locatie Korrewegwijk zijn geënquêteerd. Beide groepen zijn geënquêteerd omdat zowel ervaringen en meningen van WIJS Paddepoel, als wensen en behoeften voor WIJS Korrewegwijk in kaart moesten worden gebracht. De projectmedewerkers, communicatiemanager en de studenten van WIJS zijn dagelijks aanwezig, waardoor enkel deze personen zijn geënquêteerd. Zij zijn door hun grote aanwezigheid het best in staat een goede mening te vormen over de gastvrijheid en werkplekomgeving bij WIJS. Deze onderzoeksgroep bestaat uit twintig personen. De enquête is uitgezet over de hele onderzoeksgroep.

#### 4.3.2 Interview

Er is één student van WIJS Paddepoel en één student van WIJS Korrewegwijk geïnterviewd. Er is gekozen voor studenten omdat zij niet in vaste dienst zijn bij WIJS. Hierdoor is voorkomen dat zij voor hun eigenbelang de gastvrijheid en werkplekomgeving positiever beoordelen dan zij werkelijk vinden. Er is gekozen om van beide vestigingen van WIJS iemand te interviewen omdat op deze manier zowel de meningen en ervaringen van WIJS Paddepoel, als de wensen en behoeften van WIJS Korrewegwijk in kaart worden gebracht.

## 4.4 Onderzoeksinstrumenten en verantwoording

In deze paragraaf worden de onderzoeksinstrumenten die zijn ingezet binnen dit onderzoek besproken. Daarnaast worden deze onderzoeksinstrumenten verantwoord.

### 4.4.1 Enquête

Er is gekozen voor het uitzetten van een enquête omdat met deze onderzoeksmethode veel informatie in één keer kan worden vergaard. De meningen en ervaringen van medewerkers en studenten van WIJS Paddepoel op het gebied van gastvrijheid en werkplekomgeving zijn hiermee in kaart gebracht. Daarnaast zijn de wensen en behoeften van medewerkers en studenten door middel van de enquête in kaart gebracht. De resultaten van de enquête zijn gebruikt om deelvraag één (huidige situatie gastvrijheid en werkplekomgeving) en deelvraag vier (wensen en behoeften werkplekomgeving) te beantwoorden. Het 4P-model, Planetree model en het Healing Offices concept hebben bijgedragen aan het opstellen van de enquête. De gastvrijheids- en werkplekomgevingsaspecten uit het 4P-model, Planetree model en het Healing Offices concept zijn hierbij gebruikt.

### 4.4.2 Interview

Er is gekozen voor het afnemen van interviews omdat met deze onderzoeksmethode achterliggende informatie kan worden vergaard over de meningen, ervaringen, wensen en behoeften van de gastvrijheid en werkplekomgeving van WIJS. De resultaten van de interviews hebben bijgedragen om deelvraag één (huidige situatie gastvrijheid en werkplekomgeving) en deelvraag vier (wensen en behoeften werkplekomgeving) te beantwoorden. Er is gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview met open vragen. Op deze manier wordt de betrouwbaarheid verhoogd omdat er sprake is van een vaste indeling van de vragen. Daarnaast blijft er ruimte voor eigen inbreng van de geïnterviewde doordat er afgeweken kan worden van de vragenlijst. Bovendien is er doorgevraagd tijdens de interviews om meer informatie te vergaren. Het interviewschema is opgenomen in Bijlage VI.

## 4.5 Dataverzameling, dataverwerking en data-analyse

In deze paragraaf wordt de dataverzameling, dataverwerking en de data-analyse van de enquête en de interviews verklaard.

### 4.5.1 Enquête

De enquête is digitaal opgesteld en is uitgezet in een groepschat op WhatsApp. In deze groepschat zitten enkel projectmedewerkers en studenten.

De enquête is door middel van het Healing Offices concept uitgewerkt. Aan elk gastvrijheids- of werkplekomgevingsaspect in de enquête kon één (slecht) tot en met tien (goed) punten worden toegekend. In totaal kon ieder aspect  $15 \times 10 = 150$  punten krijgen. Het aantal punten wat aan een aspect is toegekend, is gedeeld door 150 en vermenigvuldigd met honderd waardoor er een cijfer uit kwam. De aspecten zijn aan de hand van deze cijfers gerangschikt van boven (goed), naar onder (slecht). Hieruit kon worden opgemaakt welke aspecten voldoende werden beoordeeld. Bij een 5,5 of hoger is een aspect als voldoende beoordeeld. Bij een 5,4 en lager is het aspect als onvoldoende beoordeeld.

### 4.5.2 Interview

De afgenomen interviews zijn getranscribeerd en gecodeerd door middel van kleurcodering. Door kleurcodering is orde aangebracht en konden er gemakkelijk conclusies uit de resultaten worden getrokken. Met de resultaten van de interviews konden deelvraag één en vier worden beantwoord. Deze twee deelvragen hebben daarom in de transcriptie allebei een verschillende kleurcode gekregen. In de transcriptie van de interviews heeft het deel dat betrekking heeft op deelvraag één of vier de desbetreffende kleur gekregen.

## 4.6 Kwaliteitswaarborging

Om de kwaliteit binnen het onderzoek te waarborgen is er rekening gehouden met een aantal criteria. Deze criteria komen voort uit de theorie van Nel Verhoeven (Verhoeven, 2014).

### 4.6.1 Onafhankelijkheid

In de eerste plaats is het onderzoek onafhankelijk van de meningen van betrokkenen. Dit betekent dat meningen of voorkeuren van de opdrachtgever buiten beschouwing zijn gelaten. Binnen bepaalde kaders is er rekening gehouden met wensen van de opdrachtgever, maar dit heeft het onderzoek niet belemmert. De betrouwbaarheid in dit onderzoek is gewaarborgd door gebruik te maken van recente en objectieve bronnen. Tevens heeft de onderzoeker een objectieve houding aangenomen door bij gebruik van een bron kritisch de bedoelingen van de auteur te onderzoeken. De onderzoeker heeft een objectieve onderzoekshouding aangenomen door afstand te nemen van houdingen en meningen van betrokkenen bij het onderzoek. Tevens zijn er geen subjectieve of informele uitspraken binnen dit onderzoek gebruikt.

### 4.6.2 Betrouwbaarheid

Voor dit onderzoek is met behulp van het Planetree model een enquête opgesteld om de meningen, ervaringen, wensen en behoeften van medewerkers en studenten van WIJS in kaart te brengen. Deze enquête is vervolgens verspreid onder alle projectmedewerkers en studenten van WIJS, waardoor deze representatief is voor de populatie. Tevens is de enquête gecontroleerd door collega-onderzoekers. Daarnaast zijn de enquêtes anoniem afgenomen. Op basis hiervan kan gesteld worden dat bij herhaling van dit onderzoek, dezelfde resultaten behaald zullen worden en dat daarmee de resultaten van dit onderzoek betrouwbaar zijn.

### 4.6.3 Validiteit

De validiteit van dit onderzoek is gewaarborgd door het opnemen van een operationalisering van de variabelen in Bijlage III, Tabel 1. Hierin zijn abstracte, theoretische begrippen vertaald naar meetbare gegevens. De abstracte begrippen zijn bepaald door deze te definiëren. De dimensies zijn bepaald aan de hand van het Planetree model. De indicatoren van gastvrijheid en prettige werkplekomgeving zijn overgenomen van de twaalf componenten waaruit het Planetree model bestaat. Daarnaast is door middel van het Healing Offices concept de gastvrijheid en de werkplekomgeving meetbaar gemaakt. Door punten toe te kennen aan de verschillende gastvrijheids- en werkplekomgevingsaspecten kon uiteindelijk een gemiddelde worden berekend. Ten slotte is de validiteit gewaarborgd door de transcripties van de interviews te coderen met behulp van kleurcodering. Hierdoor werd duidelijk welke delen van het interview betrekking hadden op deelvragen één en vier.

## Hoofdstuk 5: Onderzoekresultaten

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de deelvragen door middel van de verzamelde resultaten uit de enquête, interviews en deskresearch. Eerst worden de resultaten van de huidige situatie van WIJS Paddepoel besproken. Daarna worden de trends en ontwikkelingen op het gebied van werkplekomgeving en de trends en ontwikkelingen van gastvrijheid besproken. Vervolgens worden de resultaten met betrekking tot de wensen en behoeften op het gebied van werkplekomgeving van de medewerkers van WIJS besproken. Ten slotte worden de resultaten van de wensen en behoeften van de bezoekers van het Floreshuis besproken.

### 5.1 Huidige situatie WIJS

De huidige situatie van WIJS is aan de hand van een enquête, afgenomen onder medewerkers en studenten van WIJS, onderzocht. De huidige situatie op het gebied van gastvrijheid en werkplekomgeving wordt beschreven aan de hand van deze enquêteresultaten, het 7S-model en een procesbeschrijving. De volledige resultaten van de enquête zijn opgenomen in Bijlage VIII.

#### 5.1.1 Huidige situatie gastvrijheid

De huidige situatie van de gastvrijheid is vastgesteld door onderzoek te doen naar de ervaringen en meningen van medewerkers en studenten van WIJS. In een enquête is gevraagd acht gastvrijheidsaspecten een cijfer te geven van één tot en met tien, in hoeverre zij deze toepassen bij WIJS Paddepoel. Op elk aspect kon een totaalscore van 150 punten worden behaald. Uiteindelijk is er een rangorde ontstaan welk gastvrijheidsaspect de medewerkers en studenten het meest toepassen, en wat ze het minst toepassen.

Rangorde	Gastvrijheidsaspect	Aantal punten
1	Bezoeker altijd begroeten achter de Front-Office	131/150 (8,7)
2	Bezoeker altijd iets te drinken aanbieden	129/150 (8,6)
3	Prettig vinden om bezoekers door te kunnen sturen naar WIJ	128/150 (8,5)
	De website van WIJS is overzichtelijk, duidelijk en volledig	
4	Bezoeker serieus nemen en aandachtig luisteren	127/150 (8,5)
5	Duidelijk wat WIJS is vanaf de buitenkant pand	101/150 (6,7)
6	Pand van WIJS heeft een gastvrije uitstraling naar buiten toe	97/150 (6,5)
7	Genoeg deskundigheid hebben om alle bezoekers te helpen	92/150 (6,1)

Tabel 3. Rangorde gastvrijheidsaspecten WIJS Paddepoel.

Tijdens het interview werden de meningen van de studenten gevraagd op het gebied van gastvrijheid. Hierbij werd de gastvrijheid positief beoordeeld. Echter zou volgens student 1 de uitstraling van het pand van WIJS beter kunnen. De deur van de ingang zou op dit moment gesloten zijn vanwege de temperatuur. Dit zorgt voor een lastige situatie omdat het voor bezoekers niet duidelijk is of WIJS geopend is. Ook student 2 denkt dat de uitstraling van het pand minder is omdat de deur van de ingang op dit moment altijd gesloten is. De volledige uitwerking van de interviews is opgenomen in Bijlage VII.

#### 5.1.2 Huidige situatie werkplekomgeving

De huidige situatie van de werkplekomgeving van WIJS is vastgesteld door onderzoek te doen naar de ervaringen en meningen van medewerkers en studenten van WIJS. Wederom is gevraagd aan de medewerkers en studenten een cijfer van één tot tien te geven op acht verschillende aspecten van de werkplekomgeving van WIJS. Er konden hierbij in totaal 150 punten worden behaald per aspect. In Tabel 4 is de beoordeling van de aspecten van de werkplekomgeving bij WIJS Paddepoel opgenomen.



Rangorde	Aspecten van de werkplekomgeving	Aantal punten
1	Er hangt een aangename geur	112/150 (7,5)
2	Er is sprake van voldoende dag- en kunstlicht	106/150 (7,1)
3	Er is sprake van herkenbare en stimulerende kleuren	98/150 (6,5)
4	Er wordt gebruik gemaakt van planten en bloemen	91/150 (6,1)
5	De ruimte is divers ingericht voor verschillende doeleinden	70/150 (4,7)
6	WIJS is in Paddepoel duidelijk vindbaar	67/150 (4,5)
7	De temperatuur is aanpasbaar en aangenaam	61/150 (4,1)
8	Geen sprake van storende omgevingsgeluiden	52/150 (3,5)

Tabel 4. Rangorde werkplekomgeving WIJS Paddepoel.

Tijdens het interview gaf student 1 aan veel last te hebben van lawaai. Tevens is volgens student 1 sprake van een slechte akoestiek. Hierdoor is het volgens de student lastig om je te concentreren. Doordat WIJS een grote open ruimte is, zou het volgens student 2 lastig zijn om je af te zonderen.

### 5.1.3 Shared values, strategy en structure

Om de huidige situatie van WIJS in kaart te brengen is het interessant om te kijken hoe WIJS intern is georganiseerd. De interne organisatie van WIJS wordt door middel van een aantal aspecten van het 7S-model van McKinsey in kaart gebracht. De shared values, strategy en structure van WIJS zijn hieronder beschreven.

Shared values worden omschreven als de gedeelde waarden van een organisatie. Dit is de centrale overtuiging en houding waar de organisatie voor staat en waar het in geloofd. Hierin speelt de visie van een organisatie een grote rol. De visie van WIJS luidt: 'Wij geloven dat elke student talenten en kwaliteiten bezit, die ingezet kunnen worden voor het bevorderen van de samenleving en dat de stad Groningen de beste collegezaal is voor studenten. Doordat Stadgers en studenten van elkaar leren, vergroten zij de kwaliteit van samen leven.' Deze visie komt sterk naar voren bij de dagelijkse taken die medewerkers en studenten bij WIJS uitvoeren. Studenten helpen bewoners bij hulpvragen waardoor student en Stadger met elkaar in contact worden gebracht en van elkaar kunnen leren.

De strategie van de organisatie wordt omschreven als de doelstellingen die een organisatie tracht te bereiken. WIJS heeft een vijftal doelstellingen:

- verbinden van studenten en andere Groningers;
- studenten relevante praktijkervaring op laten doen (leren in, en van de praktijk);
- bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de stad, de wijken en haar bewoners;
- extra hulpbronnen aanbieden voor Stadgers;
- studenten betrokken burgers van de stad Groningen maken.

WIJS bereikt deze doelstellingen door het werven van studenten die aan de slag gaan bij WIJS.

Vervolgens zetten de studenten zich in voor de Stadgers door middel van het hulp bieden vanuit hun expertise en het organiseren van evenementen.

De structure van een organisatie wordt beschreven als de ordening van uitvoerende activiteiten en functies (7smodel, z.d.). WIJS komt voort uit een samenwerkingsverband tussen de Hanzehogeschool en Gemeente Groningen. Het hoogste orgaan bestaat uit de stuurgroep, bestaande uit een wethouder van de gemeente en een College van Bestuur lid van de Gemeente Groningen. Onder de stuurgroep zit de werkgroep, bestaande uit managers en lectoren van de Hanzehogeschool en de Gemeente Groningen die strategisch meedenken. Onder de werkgroep zit het projectteam, bestaande uit zowel mensen van de Hanzehogeschool als de Gemeente. Het projectteam bestaat uit projectleiders die sturing geven aan de projectmedewerkers. De projectmedewerkers geven

daaropvolgend weer leiding aan (afstudeer)studenten. De functie van communicatiemanager is een aparte functie (WIJS, z.d.). Het organogram van de organisatiestructuur van WIJS is opgenomen in Bijlage II, Figuur 1.

#### 5.1.4 Procesbeschrijving

Naast de interne organisatie van WIJS is het ook interessant om te kijken hoe het primaire proces bij WIJS verloopt. Om de procesbeschrijving voor WIJS Paddepoel overzichtelijk te maken is er een flowchart ontworpen. Deze flowchart is opgesteld in samenwerking met een medewerker van WIJS. Deze flowchart laat de kerntaak van WIJS Groningen zien, namelijk het helpen van een buurtbewoner. De flowchart van het primaire proces van WIJS Paddepoel is opgenomen in Bijlage V, Figuur 6. Zoals in Figuur 6 te zien is, wordt de klant in eerste instantie begroet en wordt er een kop koffie aangeboden. Hierna wordt het probleem besproken en wordt gekeken of de student het probleem zelf op kan lossen. Is dit niet het geval, dan wordt een medestudent gevraagd. Kan de medestudent het probleem ook niet oplossen, dan wordt er gekeken of het WIJS Juridisch loket, het WIJS Ondernemersspreekpunt of een andere expertise het probleem op kan lossen. Wanneer dit ook niet het geval is wordt er overlegd en gekeken of de buurtbewoner doorgestuurd kan worden naar andere instanties zoals het WIJ-team of de Gemeente Groningen.

Kan een probleem van een buurtbewoner wel opgelost worden door WIJS maar niet ter plekke, dan wordt er een vervolgspraak gemaakt. Wanneer een probleem ter plekke door WIJS kan worden opgelost, dan wordt de buurtbewoner direct geholpen en wordt de handeling die de WIJS student of medewerker heeft uitgevoerd geregistreerd.

## 5.2 Trends en ontwikkelingen werkplekomgeving

In deze paragraaf worden trends en ontwikkelingen op het gebied van werkplekomgeving besproken. Kantoorwerkplekken maken een grote revolutie door. Het werken in een kantoor van negen tot vijf verdwijnt steeds meer (Renout, 2019). Onderzoek toont aan dat er een relatie schuilt tussen de werkomgeving van mensen en hun gezondheid, welzijn en vermogen om optimaal te presteren (CBRE, 2017). Hieronder worden per aspect van de werkplekomgeving de trends en ontwikkelingen weergegeven.

### 5.2.1 Inrichting

De inrichting van de werkplekomgeving biedt optimale ondersteuning aan de productiviteit en tevredenheid van de medewerker. Trends binnen de inrichting volgen elkaar op. De one-size-fits-all kamerkantoren maakten plaats voor de kantoorruimte. De nieuwste trend op het gebied van inrichting speelt in op variatie en keuzevrijheid. De verschillende taken die medewerkers uitvoeren, uitlopende persoonlijke voorkeuren, en de wens om gezond en actief te blijven spelen hierin mee (Facto, 2017). Dit heeft ertoe geleid dat kantoren meer divers worden ingericht. Een aantal punten spelen hierbij een belangrijke rol:

- een combinatie van enerzijds werkplekken die communicatie (overleggen) ondersteunen en anderzijds werkplekken voor concentratie en privacy;
- de mogelijkheden aanbieden om zowel zittend het werk uit te voeren als staand. Naast bureaus kunnen ook statafels worden geplaatst zodat medewerkers kunnen afwisselen;
- naast bureaustoelen kunnen deskbikes of zitballen worden gebruikt om zo beweging bij medewerkers te stimuleren (CBRE, 2017).

### 5.2.2 Kleurgebruik

Kleurgebruik binnen kantoren kan invloed hebben op de productiviteit en kan een inspirerende werking hebben op de medewerkers. De voorkeur van medewerkers gaat in verschillende onderzoeken uit naar lichte, natuurlijke kleuren (Facto, z.d.). Deze kleuren brengen rust met zich mee waardoor medewerkers zich goed kunnen concentreren. Op deze manier wordt er een sfeer gecreëerd waarin medewerkers zich het prettigst voelen (Facto, 2017).

### 5.2.3 Bewegwijzering

Wanneer de route naar of binnen een kantoor niet vanzelfsprekend is, is het verstandig gebruik te maken van bewegwijzering. Op plaatsen waar de route gekozen moet worden kunnen de gewenste routes worden aangegeven met bordjes. Tegenwoordig wordt er vaak voor gekozen de route op creatieve manieren aan te duiden. Een aantal moderne manieren om de route aan te duiden zijn:

- routeaanduiding op ramen;
- routeaanduiding op krijtborden;
- groene routeaanduiding door middel van gras, mos en bloemen;
- routeaanduiding door middel van 3D cijfers en letters;
- routeaanduiding door middel van lichtboxen (Wouters, 2016).

### 5.2.4 Groen

Het is aangetoond dat planten de gezondheid en het welzijn van mensen in zowel de thuis- als de werkomgeving verbeterd. Bepaalde aandoeningen zoals depressie, angststoornissen, hartklachten, astma en hoofdpijn kunnen worden verlicht door de aanwezigheid van planten. Planten kunnen daarnaast bijdragen aan minder fysiologische stress, betere zelfbeheersing en een betere concentratie. Binnen een organisatie kan dit zorgen voor minder ziekteverzuim. Zowel echte planten, als nepplanten hebben dit effect op mensen. Dit betekent dat ook posters, muurschilderingen of behang met afgebeelde natuurlijke elementen al kunnen zorgen voor positieve effecten (CBRE, 2017).

Uit een onderzoek van de Universiteit van Wageningen zijn zes positieve effecten naar voren gekomen die gelinkt kunnen worden aan de aanwezigheid van planten in de werkruimte. Dit zijn de aspecten:

- luchtvochtigheid - relatieve luchtvochtigheid is tot 5% hoger. In de winter zelfs tot 17%;
- thermisch comfort – medewerkers ervaren een ruimte met planten minder snel als te koud of te warm;
- aantrekkelijker - medewerkers vinden hun werkplek tot wel 26% aantrekkelijker wanneer er planten aanwezig zijn;
- gemoedstoestand - de gemoedstoestand van medewerkers is door de aanwezigheid van planten positiever gestemd;
- tevredenheid over functioneren - medewerkers zijn meer tevreden over hun eigen functioneren door de aanwezigheid van planten;
- minder ziekteverzuim – mensen melden zich minder vaak ziek door de aanwezigheid van planten. Er was een daling te zien van 36% naar 16% (Wageningen University & Research, 2019).

### 5.2.5 Fysische factoren

Fysische factoren op een arbeidsplaats zijn onder andere licht, geur, geluid en temperatuur. Deze factoren zijn verbonden aan de Arbowetgeving. Het Arbeidsomstandighedenbesluit bevat regels in het belang van de veiligheid, de gezondheid en het welzijn in verband met de arbeid. Binnen deze fysische factoren is weinig sprake van trends omdat de regels van deze factoren wettelijk zijn vastgelegd. De wettelijke regels met betrekking tot deze fysische factoren worden hieronder besproken.

#### **Geur**

Een onvoldoende gereinigde ruimte kan klachten veroorzaken onder de medewerkers. De luchtkwaliteit wordt hierdoor negatief beïnvloed. Een gevolg hiervan is dat er ongewenste geuren vrijkomen. Dit kan voorkomen worden door een schoonmaakprogramma uit te voeren die op het gebruik is afgestemd (Agterberg et al., 2008). De eisen die aan de luchtkwaliteit op de arbeidsplaats worden gesteld staan in het Arbobesluit Artikel 6.2. Hierin staat vermeld dat de arbeidsplaats over voldoende niet-verontreinigde lucht moet beschikken. Daarnaast moeten luchtverversingsinstallaties op een juiste manier functioneren (Arbobesluit Artikel 6.2, 2015).

#### **Licht**

Voldoende licht in een ruimte zorgt ervoor dat dat het lichaam beter functioneert. Licht bepaald in belangrijke mate het bioritme van ons lichaam. Genoeg daglicht op een arbeidsplaats zorgt voor meer contact met de buitenwereld en de aanmaak van vitamines. Daarnaast is daglicht gratis en beter voor het milieu. Daglicht kan echter ook voor vervelende situaties zorgen. Het kan hinderlijk in de ogen schijnen of beeldschermen kunnen door daglicht minder goed te lezen zijn (CBRE, 2017). In Artikel 6.3 van het Arbobesluit staat dat er binnen een werkruimte sprake moet zijn van voldoende daglicht en voldoende voorzieningen voor kunstlicht. Daarnaast mag het aanwezige licht geen risico opleveren voor de veiligheid en gezondheid van medewerkers. Tevens moeten de voorzieningen voor kunstlicht zodanig zijn aangebracht dat er geen gevaar voor ongevallen op kan treden. Ten slotte mag de voor kunstlicht gebruikte kleur de waarneming van de veiligheids- en gezondheidssignalering niet wijzigen of beïnvloeden (Arbobesluit Artikel 6.3, 2007).

#### **Geluid**

Geluidshinder op de arbeidsplaats kan leiden tot een verhoogde bloeddruk, het optreden van stress, concentratieproblemen en vermoeidheid. Daarnaast neemt de kans op gehoorschade toe door geregelde blootstelling aan een grote geluidsdosis. Dit heeft grote invloed op de productiviteit van de medewerker. Daarom zijn in Artikel 6.8 van het Arbobesluit maatregelen getroffen om de veiligheid en gezondheid van de medewerkers te waarborgen. Boven de 85 dB moet een Plan van Aanpak opgesteld worden om de gehoorschade van medewerkers te beperken. Daarnaast is er een

grenswaarde opgesteld van 87 dB, deze geluidswaarde mag niet worden overtroffen. Tevens moeten werkgevers gehoorbeschermers ter beschikking stellen en de medewerkers voldoende voorlichten over de gevaren van geluid. Ook hebben medewerker het recht op een gehoortest om vast te stellen of de getroffen maatregelen effectief zijn (Arbobesluit Artikel 6.8, 2006).

### **Temperatuur**

Werken bij te hoge of te lage temperaturen kan leiden tot minder goede prestaties of schade aan de gezondheid. In het Arbobesluit staat dat de temperatuur op de arbeidsplaats geen schade aan de gezondheid mag veroorzaken. Wanneer de temperatuur wel schade kan veroorzaken, moeten persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking worden gesteld. Ook de duur van de arbeid moet worden desnoods worden beperkt zodat schade aan de gezondheid wordt vermeden (Arbobesluit Artikel 6.1, 2007).

## 5.3 Trends en ontwikkelingen gastvrijheid

Vanuit het 4P-model worden in deze paragraaf trends en ontwikkelingen op het gebied van gastvrijheid besproken.

### 5.3.1 People

Personeel binnen een organisatie heeft grote invloed op de gastvrijheid. Het personeel komt geregeld in aanraking met de gast waardoor met de juiste houding en gedrag de gastvrijheid positief kan worden beïnvloed. Een glimlach, begroeting, de deur openhouden, er zijn wanneer nodig en de helpende hand reiken zijn momenten die voor de gastvrijheid bepalend zijn. Deze momenten maken het voor de gast een echte beleving. Belangrijk is hierbij dat alle lagen van de organisatie hieraan participeren. Zowel directeur, medewerker als schoonmaker moeten dezelfde mate van gastvrijheid uitstralen. Op deze manier wordt de organisatie als geheel als gastvrij beoordeeld door de gast (F-facts, 2017).

### 5.3.2 Place

In paragraaf twee van dit hoofdstuk zijn de werkplekomgevingsaspecten inrichting, kleurgebruik, bewegwijzering, groen en fysieke factoren benoemd die invloed hebben op het prestatievermogen van medewerkers. Deze werkplekomgevingsaspecten hebben echter ook invloed op de gastvrijheid die een gast ervaart, wanneer in het kantoorgebouw tevens gasten worden ontvangen. Wanneer een gast een privacygevoelig gesprek moet voeren met een medewerker, is het prettig als hiervoor een aparte ruimte beschikbaar is. De gast wordt hierdoor op zijn gemak gesteld omdat voorkomen wordt dat dit gesprek elders gehoord wordt. Tevens de bewegwijzering naar en in een pand is prettig voor een gast. Bewegwijzering is wenselijk zodat wordt voorkomen dat men zich ongemakkelijk voelt in een gebouw. Kleurgebruik binnen een gebouw kan zorgen voor rust en een aangenaam gevoel. Dit is tevens iets waar groenvoorziening binnen een gebouw voor zorgt. Daarnaast zorgen fysieke factoren ervoor dat de veiligheid en gezondheid van zowel gasten als medewerkers wordt gewaarborgd (Agterberg et al., 2008).

### 5.3.3 Product

De producten en diensten die binnen een onderneming worden aangeboden zijn voor de gast niet het enige dat telt. De manier waarop het product of de dienst wordt aangeboden is net zo belangrijk. De verwachtingen van gasten worden tegenwoordig alsmaar hoger waardoor extra services er net voor kunnen zorgen dat de gast de volgende keer terugkomt (Facto, 2018).

### 5.3.4 Proces

Processen binnen een organisatie dienen zo geruisloos mogelijk te verlopen. Ondanks dat een proces vaak uit verschillende stappen bestaat, waarbij meestal verschillende medewerkers aan bod komen, is het belangrijk dat de gast dit als één proces waarneemt. Factoren die hieraan bij kunnen dragen is het hebben van een gezamenlijke missie en visie geïmplementeerd in alle lagen van de organisatie. Op deze manier handelen de verschillende medewerkers binnen de organisatie op dezelfde manier, waardoor men beter op elkaar is ingespeeld. Daarnaast is het hebben van gastvrije gedragsregels voor medewerkers nuttig omdat op deze manier alle gasten op dezelfde gastvrije manier worden behandeld (Facto, 2018).

## 5.4 Wensen en behoeften werkplekomgeving medewerkers WIJS

In deze paragraaf worden de wensen en behoeften van de medewerkers en studenten van WIJS op het gebied van werkplekomgeving besproken. Deze resultaten komen voort uit de enquêtes en interviews die zijn afgenomen bij medewerkers en studenten.

### 5.4.1 Resultaten enquête

In de enquête die is afgenomen onder medewerkers en studenten van WIJS is gevraagd naar de voor hun belangrijkste aspecten met betrekking tot de werkplekomgeving. Hierbij moesten zij deze aspecten plaatsen in een rangorde van belangrijk (boven) naar minder belangrijk (onder). De onderstaande rangorde kwam hierbij naar voren.

Rangorde	Aspecten met betrekking tot de werkplek	Belang
1	Geluid	6,9
2	Temperatuur	6,1
3	Licht	5,5
4	Inrichting	4,8
5	Geur	3,9
6	Bewegwijzering	3,8
7	Groen	2,8
8	Kleurgebruik	2,3

Tabel 5. Rangorde aspecten met betrekking tot de werkplek medewerkers en studenten WIJS.

### 5.4.2 Resultaten interviews

In de afgenomen interviews is gevraagd naar de wensen en behoeften op het gebied van de werkplekomgeving. In beide interviews werd aangegeven dat er het meest behoefte is aan een mogelijkheid om te werken in stilte zonder omgevingsgeluiden. Daarnaast gaven beide studenten aan graag te werken in een ruimte met een juiste temperatuur. Tevens gaven beide studenten aan dat zij comfortabel meubilair belangrijk vinden. Hierbij werden voornamelijk comfortabele stoelen benoemd. Daarnaast gaf student 1 aan het prettig te vinden als er sprake is van vloerbedekking of vloerkleden op de grond. De vloerkleden moeten omgevingsgeluiden dempen en daarmee de akoestiek verbeteren. Student 2 gaf aan een goede lichtinval ook prettig te vinden tijdens het werken. Ten slotte heeft student 2 behoefte aan afgezonderde werkplekken waar individueel gewerkt kan worden. De volledige interviews zijn opgenomen in Bijlage VI.

## 5.5 Wensen en behoeften gastvrijheid bezoekers Floreshuis

In deze paragraaf worden de wensen en behoeften van de bezoekers van WIJS op het gebied van gastvrijheid besproken. Deze wensen en behoeften zijn in kaart gebracht aan de hand van het PGOBD-model. Met dit model kan gekeken worden wat de verwachting van de gast naar de dienstverlener is. Hieruit kan worden opgemaakt wat de wensen en behoeften van de gast betreffen.

### 5.5.1 PGOBD-model

Het PGOBD-model laat zien wat de verwachting van de gast is met betrekking tot de dienstverlener, en de werkelijke beleving die de gast ervaart van de dienstverlener (Gastvrijheid in bedrijf, z.d.). Met de gast wordt de bezoeker van WIJS Korrewegwijk bedoeld. Met de dienstverlener wordt de student of medewerker van WIJS bedoeld.

De student of medewerker van WIJS is verantwoordelijk voor het product, gedrag en de omgeving. Met het product wordt de dienst die WIJS aanbiedt bedoeld. Deze dienst bestaat uit het bieden van hulp en informatie bij hulpvragen en problemen van bezoekers. Met het gedrag wordt het gedrag dat de dienstverlener naar de bezoeker toont bedoeld. Om gastvrij om te gaan met de gast is het belangrijk dat de student of medewerker van WIJS zich gastvrij opstelt naar de bezoeker toe. Met de omgeving wordt het pand van WIJS bedoeld.

De bezoeker heeft zijn eigen behoeften en een doel. Door middel van de primaire procesbeschrijving, en de daarbij behorende flowchart (zie Bijlage V) zijn de volgende behoeften van de bezoeker van WIJS op het gebied van gastvrijheid opgesteld:

- begroet worden bij binnenkomst;
- koffie of thee aangeboden krijgen;
- een doorsturing naar een andere instelling krijgen wanneer nodig;
- informatie verkrijgen van de website van WIJS;
- gehoord en serieus genomen worden;
- het pand van WIJS duidelijk herkennen;
- gastvrije uitstraling van WIJS waardoor de bezoeker geen drempel ervaart om naar binnen te lopen;
- geholpen worden door deskundige mensen.

Het doel van de bezoeker is het vinden van een antwoord op zijn of haar hulpvraag, of het vinden van een oplossing op het probleem van de bezoeker.



## Hoofdstuk 6: Conclusies, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de conclusie, discussie en aanbevelingen gepresenteerd. In de conclusie zal antwoord worden gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek. In de discussie zal worden ingegaan op de conclusie van dit onderzoek. Ten slotte worden in de aanbevelingen adviezen uitgebracht aan de opdrachtgever WIJS.

### 6.1 Conclusies

In deze paragraaf worden de resultaten per deelvraag geconcludeerd. Er zal antwoord worden gegeven op de deelvragen en in de eindconclusie zal antwoord worden gegeven op de hoofdvraag van dit onderzoek.

#### **Deelvraag 1: Wat is de huidige situatie van WIJS op het gebied van werkplekomgeving en gastvrijheid van de locatie Paddepoel?**

Op het gebied van de werkplekomgeving is in de enquête naar voren gekomen dat van de acht aspecten van de werkplekomgeving, vier aspecten met een voldoende zijn beoordeeld. Dit zijn de aspecten geur (7,5), licht (7,1), kleurgebruik (6,5) en groen (6,1). Dit betekent dat de helft van de aspecten van de werkplekomgeving bij WIJS Paddepoel met een onvoldoende zijn beoordeeld. Dit zijn de aspecten met betrekking tot de diverse inrichting (4,7), de bewegwijzering (4,5), de temperatuur (4,1) en het geluid (3,5).

Op het gebied van gastvrijheid is in de enquête naar voren gekomen dat alle gastvrijheidsaspecten van WIJS Paddepoel met een voldoende zijn beoordeeld. De hoogst beoordeelde aspecten zijn de bezoeker altijd begroeten achter de Front-Office (8,7), de bezoeker altijd iets te drinken aanbieden (8,6), het prettig vinden om de bezoeker door te kunnen sturen naar WIJ (8,5), de website van WIJS is overzichtelijk, duidelijk en volledig (8,5) en de bezoeker serieus nemen en aandachtig luisteren (8,5). De minder hoge beoordeelde gastvrijheidsaspecten zijn het duidelijk zijn wat WIJS is vanaf de buitenkant pand (6,7), het pand van WIJS heeft een gastvrije uitstraling naar buiten toe (6,5) en het genoeg deskundigheid hebben om alle bezoekers te helpen (6,1).

#### **Deelvraag 2: Wat zijn trends en ontwikkelingen op het gebied van werkplekomgeving?**

De trends en ontwikkelingen op het gebied van inrichting zijn het verdwijnen van de kantoortuin en het ontstaan van concepten gebaseerd op variatie en keuzevrijheid. Werkplekken waar zowel overleggen kunnen worden gevoerd als werkplekken waar individueel of in privacy kan worden gewerkt zijn hierbij gewenst. Ook de mogelijkheid om zowel zittend als staand het werk uit te voeren zijn een trend. De trends en ontwikkelingen op het gebied van kleurgebruik zijn vooral het gebruik van lichte en natuurlijke kleuren. Deze kleuren brengen rust met zich mee waardoor een sfeer wordt gecreëerd waarin medewerkers zich het prettigst voelen en zich goed kunnen concentreren. De trends en ontwikkelingen op het gebied van bewegwijzering zijn het op een creatieve manier aanduiden van de route binnen de inrichting. De trends en ontwikkelingen op het gebied van groen zijn het veelvuldig implementeren van groen binnen de inrichting van een kantoor. Belangrijk hierbij is dat er natuurlijke elementen worden afgebeeld. Fysische factoren binnen een arbeidsplaats zijn wettelijk vastgelegd door de Arbowetgeving. Hierbij is geen sprake van trends en ontwikkelingen omdat er niet afgeweken mag en kan worden van de wetgeving.

#### **Deelvraag 3: Wat zijn trends en ontwikkelingen op het gebied van gastvrijheid?**

De trends en ontwikkelingen op het gebied van 'people' bestaan uit het in de gehele organisatie implementeren van gastvrij gedrag. Van schoonmaker tot directeur, iedereen moet dezelfde mate van gastvrijheid uitstralen om als gehele organisatie gastvrij te worden beoordeeld door de gast. De trends en ontwikkelingen op het gebied van 'place' zijn vergelijkbaar met de trends en ontwikkelingen van de aspecten van de werkplekomgeving. De gastvrijheid kan verhoogd worden door een variabele inrichting, het gebruik van bewegwijzering, kleurgebruik, gebruik van groen in de

inrichting en fysieke factoren. Een ontwikkeling op het gebied van 'product' is dat het naast het leveren van het product of de dienst, het net zo belangrijk is op welke manier het product of de dienst geleverd wordt. Extra services zorgen ervoor dat de gast de volgende keer weer terugkomt. Trends en ontwikkelingen op het gebied van 'proces' zijn het creëren van een vloeiend proces wat de gast als één proces waarneemt, ondanks dat het proces uit verschillende stappen en medewerkers bestaat. Missie, visie en gastvrijheid zijn factoren die hieraan bijdragen.

#### **Deelvraag 4: Welke wensen en behoeften hebben medewerkers en studenten van WIJS op het gebied van werkplekomgeving waardoor zij optimaal hun werk kunnen uitvoeren?**

In de enquête is naar voren gekomen dat medewerkers en studenten van WIJS het meeste behoefte hebben aan een rustige werkomgeving. Daarna hebben ze het meest behoefte om te werken in een ruimte met een prettige temperatuur. Ook de beschikking hebben over voldoende (dag)lichtinval binnen de ruimte wordt belangrijk gevonden. Tenslotte is er behoefte aan een gevarieerde inrichting waarbij sprake is van zowel werkplekken waar in stilte kan worden gewerkt, als werkplekken waar overleg kan worden gevoerd. Uit de interviews kwam tevens naar voren dat er behoefte is aan stilte en een prettige temperatuur. Ten slotte is er behoefte aan comfortabel meubilair.

#### **Deelvraag 5: Welke wensen en behoeften hebben bezoekers van WIJS Korrewegwijk op het gebied van gastvrijheid?**

De behoeften van de bezoekers van WIJS zijn het begroet worden bij binnenkomst, het aangeboden krijgen van koffie of thee, doorgestuurd worden wanneer nodig, informatie verkrijgen van de website van WIJS, gehoord en serieus genomen worden, het pand duidelijk herkennen, geen drempel ervaren om naar binnen te stappen bij WIJS en geholpen worden door deskundige mensen.

#### **Eindconclusie**

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag: 'Hoe kan in het Floreshuis een gastvrije tweede locatie van WIJS worden opgezet zodat er een prettige werkplekomgeving ontstaat waar bewoners binnen komen lopen met hulpvragen?'

Uit de resultaten van de huidige situatie van WIJS op het gebied van gastvrijheid is gebleken dat alle gastvrijheidsaspecten met een voldoende zijn beoordeeld. Echter kan worden geconcludeerd dat de uitstraling en de herkenbaarheid van het pand van WIJS, en de deskundigheid van de medewerkers en studenten minder goed zijn beoordeeld. Tevens kan uit de resultaten worden geconcludeerd dat wanneer binnen de gehele organisatie dezelfde mate van gastvrijheid en het bijbehorende gastvrijheidsgedrag wordt doorgevoerd, dit kan leiden tot positieve effecten op de ervaring van de gast. Ook het in de gehele organisatie doorvoeren van de missie en visie kan leiden tot positieve effecten op de ervaring van de gast. Tevens kan geconcludeerd worden dat ook de werkplekomgeving invloed heeft op de gastvrijheid van de gast. Uit de resultaten met betrekking tot de werkplekomgeving is gebleken dat het opzetten van een prettige werkplekomgeving gecreëerd kan worden door variatie en keuzevrijheid toe te passen binnen de inrichting. Het is belangrijk dat de medewerkers de mogelijkheid hebben om verschillende activiteiten uit te voeren binnen de werkruimte. Er moet zowel individueel in stilte kunnen worden gewerkt als overleggen kunnen worden gevoerd. Daarnaast is gebleken dat het gebruik van groene elementen en lichte kleuren binnen het interieur het welzijn en de concentratie van de medewerkers kunnen bevorderen. Ook kan beweging tijdens het werk positieve effecten op medewerkers hebben. Tevens kan de gezondheid van de medewerkers worden gewaarborgd door de Arbowetgeving, met betrekking tot de fysieke effecten binnen de arbeidsplaats, op te volgen. Ten slotte kwam uit de resultaten van de enquête en interviews naar voren dat de medewerkers en studenten van WIJS niet geheel tevreden zijn over de huidige werkplekomgeving. Er is behoefte aan een rustige omgeving met een prettige temperatuur, voldoende (dag)lichtinval, een gevarieerde inrichting en comfortabel meubilair.

## 6.2 Discussie

Voor dit onderzoek is met behulp van het Planetree model een enquête opgesteld om de meningen, ervaringen, wensen en behoeften van medewerkers en studenten van WIJS in kaart te brengen. Deze enquête is vervolgens verspreid onder alle project medewerkers en studenten van WIJS, waardoor deze representatief is voor de populatie. Op basis hiervan kan gesteld worden dat bij herhaling van dit onderzoek, dezelfde resultaten behaald zullen worden en dat daarmee de resultaten van dit onderzoek valide zijn.

Uit de resultaten kwam naar voren dat de huidige gastvrijheid door medewerkers en studenten van WIJS met een voldoende is beoordeeld. De huidige werkplekomgeving werd minder goed beoordeeld door de medewerkers en studenten. Daarnaast kwam naar voren dat er behoefte is aan een rustige omgeving met een prettige temperatuur, voldoende (dag)lichtinval, een gevarieerde inrichting en comfortabel meubilair. Dit resultaat is niet in overeenstemming met de verwachting dat een negatieve beoordeling van de werkplekomgeving tevens zal leiden tot een negatieve beoordeling van de gastvrijheid. Volgens het onderzoek van Agterberg et al. (2008) staat de werkplekomgeving nauw in verbondenheid met de gastvrijheid.

Hierbij moet rekening worden gehouden dat dit onderzoek zich uitsluitend heeft gefocust op de huidige situatie van de werkplekomgeving en gastvrijheid zoals deze wordt beoordeeld door medewerkers en studenten van WIJS. Hierbij zijn geen meningen, ervaringen, wensen en behoeften van bezoekers van WIJS meegenomen. Zodra deze resultaten onderzocht worden en worden meegenomen in het onderzoek, zouden de resultaten mogelijk anders zijn. Om deze reden zijn de uitspraken die in dit onderzoek zijn gedaan over de meningen, ervaringen, wensen en behoeften van bezoekers van WIJS niet geheel betrouwbaar. Dit is ondervangen door met het PGOBD-model een inschatting te maken over de behoeften en het doel van de bezoekers van WIJS. Tevens zijn de behoeften van de bezoekers door middel van de flowchart van het primaire proces van WIJS in kaart gebracht.

Het advies voor vervolgonderzoek is dan ook om een onderzoek uit te voeren naar de meningen, ervaringen, wensen en behoeften van bezoekers van WIJS, zodat hier nog beter op ingespeeld kan worden. Tevens het achterhalen in hoeverre de aanbevelingen van dit onderzoek kunnen worden geïmplementeerd op de nieuwe locatie van WIJS is nuttig. Ten slotte is het interessant om te kijken naar de mogelijkheden tot het opstellen van een handboek met regels en gedrag met betrekking tot de gastvrijheid binnen WIJS.

## 6.3 Aanbevelingen

Om een gastvrije omgeving te creëren binnen WIJS Korrewegwijk is het aan te raden de huidige gastvrijheid, zoals deze bij WIJS Paddepoel aanwezig is, ook bij WIJS Korrewegwijk toe te passen. Belangrijk hierbij is dat er extra aandacht wordt besteed aan de gastvrijheidsaspecten die het minst goed zijn beoordeeld. Naar aanleiding van de resultaten van de enquête met betrekking tot de gastvrijheid wordt aangeraden het pand van WIJS Korrewegwijk herkenbaarder aan te geven en tevens vanaf de buitenkant van het pand aan te geven wat de werkzaamheden van WIJS zijn. Het verbeteren van de herkenbaarheid en uitstraling van WIJS leidt tot een verbetering van de gastvrijheid. Hierdoor zullen bezoekers sneller binnen komen lopen met hulpvragen. De herkenbaarheid en uitstraling verbeteren kan al door middel van een banner, poster of bordje. Hierdoor wordt duidelijk dat WIJS zich in het pand bevindt en wat de werkzaamheden zijn. Deze aanbeveling kan op korte termijn uitgevoerd worden door de communicatiemanager.

Een andere aanbeveling met betrekking tot de gastvrijheid is het verbeteren van de deskundigheid van de medewerkers en studenten. Uit de enquête kwam naar voren dat medewerkers en studenten vonden niet over genoeg deskundigheid te beschikken om verschillende soorten hulpvragen van bezoekers te beantwoorden. Een aanbeveling is om nieuwe studenten van een cursus te voorzien, zodat zij meer vertrouwen en deskundigheid krijgen bij het helpen van bewoners. Tevens wordt

aanbevolen nieuwe studenten in tweetallen de Front-Office te laten bemannen. Op deze manier kan men van elkaar leren en hebben ze ondersteuning bij het helpen van bezoekers. Dit geeft meer vertrouwen waardoor er een soepeler proces ontstaat bij het helpen van bewoners. Het bemannen van de Front-Office met twee personen kan op korte termijn worden uitgevoerd door studenten. Het aanbieden van een cursus is tevens een aanbeveling voor de korte termijn. Dit kan vanaf het nieuwe semester worden ingevoerd en worden uitgevoerd door de projectleiders en projectmedewerkers.

Uit de resultaten met betrekking tot de gastvrijheid kwam tevens naar voren dat de gast het positief ervaart wanneer de gastvrijheid in de gehele organisatie in dezelfde mate is doorgevoerd. Dit kan worden bereikt door dezelfde mate van gastvrijheid in elke laag van de organisatie van WIJS uit te stralen naar de bezoeker toe. Aanbevolen wordt eerst onderzoek te doen naar gastvrijheidsgedrag en hier een handboek van op te stellen zodat iedereen dezelfde mate van gastvrijheid hanteert. Deze aanbeveling kan op de korte termijn worden uitgevoerd door alle lagen van de organisatie.

Met betrekking tot de werkplekomgeving is uit de resultaten gekomen dat een gevarieerde inrichting waar zowel individueel in stilte gewerkt kan worden, als overleggen kunnen worden gevoerd optimaal is. Aanbevolen wordt om de inrichting bij WIJS Korrewegwijk zo in te delen, dat er sprake is van een duidelijke Front-Office, van een plek om afgezonderd bezoekers te helpen en dat er een overlegplek aanwezig is. Dit kan op korte termijn worden uitgevoerd door projectmedewerkers en studenten.

## Hoofdstuk 7: Reflectie

In dit hoofdstuk wordt gereflecteerd op mijn professioneel functioneren, mijn functioneren in de praktijk en op de uitvoering van de afstudeeropdracht. Hierbij zullen de aanpak en de manier van handelen worden verantwoord. De reflectie wordt met behulp van het STARR reflectiemodel uitgevoerd (Reflectiesite, z.d.).

### 7.1 Situatie

In deze paragraaf wordt de situatie met betrekking tot het onderzoek uiteengezet.

#### 7.1.1 Uitvoering onderzoek

Van september 2019 tot en met januari 2020 heb ik onderzoek gedaan naar de gastvrijheid en werkplekomgeving van WIJS. Het doel was om uiteindelijk een adviesplan uit te brengen voor een gastvrije werkplekomgeving van de tweede vestiging van WIJS in de Korrewegwijk. Vanaf september 2019 is deze nieuwe vestiging geopend, maar het was nog niet duidelijk hoe hier een gastvrije werkplekomgeving kon worden gecreëerd. Met een gastvrije werkplekomgeving werd een omgeving bedoeld waar bezoekers geen drempel ervaren om binnen te komen lopen met hulpvragen en waar medewerkers en studenten in een prettige omgeving kunnen werken.

### 7.2 Taak

In deze paragraaf wordt de taak die verricht moest worden uiteengezet. Hierbij wordt tevens gereflecteerd op het literatuuronderzoek, het theoretisch kader en de vraagstelling van het onderzoek.

#### 7.2.1 Uitvoering onderzoek

Aan de start van het onderzoek is begonnen met het vergaren van informatie door middel van literatuuronderzoek. Zowel over WIJS, als over gastvrijheid en de werkplekomgeving in het algemeen is literatuur verzameld. Het doel van het literatuuronderzoek was om meer over de onderwerpen gastvrijheid en werkplekomgeving te weten te komen. Tevens was het van belang veel over de opdrachtgever te weten te komen. Hierdoor werd een duidelijk beeld geschetst voor wie het onderzoek wordt uitgevoerd. Deze theorie was veelal bruikbaar voor het onderzoek omdat meerdere deelvragen over WIJS, gastvrijheid en werkplekomgevingen gingen. Hierna is gezocht naar relevante theorieën en modellen die de onderwerpen gastvrijheid en werkplekomgeving konden ondersteunen. Hieruit zijn vijf modellen gekomen die elk een deelvraag van het onderzoek sterk ondersteunen. Door middel van het Planetree model is de operationalisering van de variabelen ondersteund. Hierdoor konden de kernbegrippen uit de hoofd- en deelvragen goed met de literatuur van het Planetree model worden gedefinieerd.

### 7.3 Actie

In deze paragraaf worden de acties en de stappen die ik heb ondernomen besproken. Onder andere het kiezen van de dataverzamelmethode, het bereiken van de onderzoeksgroep en de kwaliteitswaarborging wordt in deze paragraaf gereflecteerd.

#### 7.3.1 Uitvoering onderzoek

Om de dataverzamelmethode te bepalen zijn eerst de hoofd- en deelvragen geanalyseerd. Begrippen als 'wensen en behoeften' en 'huidige situatie' leidde ertoe dat medewerkers en studenten van WIJS onderzocht moesten worden. Om meerdere wensen, behoeften, meningen en ervaringen te vergaren moesten verschillende mensen worden onderzocht. Dit kon het best worden onderzocht door middel van een enquête. Hierbij was het van belang dat alleen de medewerkers en studenten die wekelijks aanwezig zijn de enquête zouden invullen. Zij zijn namelijk het meest

aanwezig en kunnen daardoor het best hun mening geven op de gastvrijheid en werkplekomgeving van WIJS. De medewerkers en studenten zijn bereikt door de online enquête uit te zetten in de WhatsApp groep met alle medewerkers en studenten die wekelijks aanwezig zijn. Deze groep bestaat uit twintig personen waardoor ook werd beoogt iedereen te enquêteren. Helaas is dit niet gelukt. Van de twintig personen hebben vijftien personen de enquête ingevuld. Tevens zijn twee interviews afgenomen met studenten van WIJS. Deze studenten zijn benaderd door ze aan te spreken bij WIJS. De onderzoeksgroep die voor de enquête is gekozen is dezelfde als die voor de interviews is gekozen. Er werd beoogd de helft van de onderzoeksgroep te kunnen interviewen. Echter bleek al snel dat de resultaten uit de interviews vergelijkbaar waren met de resultaten uit de enquête, omdat veelal dezelfde vragen werden gesteld. De interviews voegden niet veel nieuwe informatie toe.

De betrouwbaarheid zou verhoogd kunnen worden door een grotere respons te behalen. Wanneer iedereen de enquête had ingevuld, was de betrouwbaarheid groter geweest. Dit had bereikt kunnen worden door de medewerkers en studenten vaker aan de enquête te herinneren.

De betrouwbaarheid had tevens verhoogt kunnen worden door meer medewerkers en studenten te interviewen met een uitgebreider interview. De resultaten uit de interviews berusten nu te veel op toeval en zijn niet van toegevoegde waarde bovenop de enquête.

Het niet verkrijgen van de gewenste respons op de enquête zag ik als een probleem. Dit heb ik geprobeerd op te lossen door een herinnering te sturen in de groepschat. De resultaten die uit de interviews kwamen waren niet van toegevoegde waarde op de enquête. Dit was ook een probleem waar ik tegenaan liep. Dit probleem had opgelost kunnen worden door het interviewschema uit te breiden en meerdere interviews af te nemen. Dit is helaas door te weinig tijd niet meer gelukt.

## 7.4 Resultaat

In deze paragraaf wordt gereflecteerd op de resultaten van het onderzoek.

### 7.4.1 Uitvoering onderzoek

De resultaten die uit het onderzoek zijn gekomen bieden grotendeels voldoende inzicht om de hoofd- en deelvragen te kunnen beantwoorden. Echter, de meningen, ervaringen, wensen en behoeften van bezoekers van WIJS zijn niet onderzocht, waardoor deelvraag vijf moeilijk beantwoord kon worden. Dit is ondervangen door gebruik te maken van het PGOBD-model. Dit model heeft de verwachting van de bezoeker in kaart gebracht door te kijken naar het verwachte doel en de behoeften. Tevens zijn de behoeften van de bezoekers in kaart gebracht door middel van de flowchart van het primaire proces van WIJS. De overige deelvragen en hoofdvraag waren door middel van de resultaten goed te beantwoorden. Tevens boden de onderzoeksresultaten voldoende inzicht om tot conclusies en aanbevelingen te komen.

De resultaten voldoen redelijk aan de verwachtingen, echter was het een verassing dat de gastvrijheid positief werd beoordeeld, terwijl de werkplekomgeving negatief werd beoordeeld. Uit de resultaten kwam naar voren dat de werkplekomgeving de gastvrijheid sterk beoordeeld waardoor aangenomen werd dat beide aspecten negatief zouden worden beoordeeld.

## 7.5 Reflectie

In deze paragraaf wordt algemeen op het onderzoek gereflecteerd. Er wordt ingegaan op wat de volgende keer anders gedaan zou worden.

### 7.5.1 Uitvoering onderzoek

Wanneer ik deze opdracht opnieuw zou moeten uitvoeren, zou ik net zo veel theoretisch onderzoek doen als dat ik nu heb gedaan. Met het theoretisch onderzoek konden grotendeels de deelvragen en hoofdvraag worden beantwoord. De volgende keer zou ik echter meer onderzoeksmethoden gebruiken. Zo zou ik ook een enquête uitzetten bij de bezoekers van WIJS, zodat hun meningen, ervaringen, wensen en behoeften ook naar voren komen. Tevens zal ik observatieonderzoek

uitvoeren om de gastvrijheid en de werkplekomgeving ook zelf te observeren. Hierdoor wordt de kwaliteit van het onderzoek naar mijn mening hoger, omdat er breder wordt onderzocht.

### 7.6 Beroepsmatig handelen

Ik ben mij op verschillende fronten bewust geworden van normen, waarden, dilemma's en persoonlijke grenzen in mijn beroepsmatig handelen. Tijdens mijn bijbaantje ben ik tegen normen en waarden aangelopen. Op mijn eerste werkdag van mijn bijbaantje kwam ik erachter dat collega's niet betaalden voor eten en drinken in de kantine. Ik vond het lastig hiermee om te gaan omdat ik enerzijds mijn proeftijd wilde halen en niet de boosdoener wilde zijn door dit aan de leidinggevende te vertellen. Anderzijds ging dit tegen mijn waarde 'eerlijkheid' en de norm 'stelen is verboden' in. Ik heb uiteindelijk besloten niets tegen de leidinggevende te zeggen, maar wel zelf voor mijn eten te betalen. Op deze manier zocht ik een middenweg door zelf juist te handelen, maar de manier van handelen van anderen te laten voor wat het is. Ik heb dit zo aangepakt omdat iedereen uiteindelijk zelf mag weten hoe hij of zij handelt, en ik mezelf niet in de positie bevond om voor anderen beslissingen te maken. De volgende keer had ik waarschijnlijk hetzelfde gedaan omdat mijn gevoel naderhand goed was over mijn manier van handelen.

### 7.7 Ontwikkeling als Facility Manager

Wanneer je stageloopt bij WIJS is het belangrijk dat je goed luistert en empathie toont om de bezoeker op zijn of haar gemak te stellen. Het afgelopen jaar was ik drie dagen per week bij WIJS aanwezig, waardoor ik meerdere bezoekers heb mogen helpen. Hierdoor heb ik geleerd empathie te tonen, te luisteren en daarmee de bezoeker op zijn of haar gemak te stellen. In het bedrijfsleven komt deze eigenschap, ongeacht waar je terecht komt, van pas. Het omgaan met collega's, het aansturen en het begrijpen van mensen is iets waar je als Facility Manager over moet kunnen beschikken. Ik vind dat dit gezien kan worden als een professionele eigenschap die ik dit jaar heb ontwikkeld.

Tevens ben ik erachter gekomen op welke manier ik het prettig vind om te werken. Het individueel werken heb ik als prettig ervaren maar ik heb ook geleerd om hulp te vragen. Zowel bij de medestudenten uit de COL-groep, als bij mijn stagebegeleiders van WIJS heb ik af en toe om hulp gevraagd. Dit is iets wat ik eerder niet vaak deed, waardoor dit een positieve ontwikkeling is die ik heb doorgemaakt. Later in het werkveld is het ook belangrijk om samen te werken en om hulp te vragen wanneer dit nodig is. Hierdoor leer je van anderen en kun je efficiënter werken.

Als beginnend professional zou ik nog graag tijdmanagement willen ontwikkelen. Het goed kunnen plannen en indelen van taken werkt positief op de effectiviteit en efficiëntie. Zelf had ik effectiever en efficiënter kunnen werken door mijn activiteiten in te plannen. Hierdoor was meer overzicht gecreëerd en was ik minder 'in het wilde weg' aan het werk geweest.

## Literatuurlijst

7smodel. (z.d.). *7s Model (McKinsey)*. Geraadpleegd op 25 september 2019 van <http://7smodel.nl/>

Agterberg, H., De Heer, P., Verkerke, R., Ketel, M. (2008, februari). *Inrichting kantoorwerkplek*. Geraadpleegd op 15 december 2019 van [http://www.arbokennisnet.nl/images/dynamic/Dossiers/Werkplekinrichting/D\\_Werkplekinrichting\\_kantoorwerkplek.pdf](http://www.arbokennisnet.nl/images/dynamic/Dossiers/Werkplekinrichting/D_Werkplekinrichting_kantoorwerkplek.pdf)

Artikel 6.1. (2007, 1 januari). *Temperatuur*. Geraadpleegd op 15 december 2019 van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0008498/2019-01-01>

Artikel 6.2. (2015, 1 juli). *Luchtverversing*. Geraadpleegd op 15 december 2019 van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0008498/2019-01-01>

Artikel 6.3. (2007, 1 januari). *Daglicht en kunstlicht*. Geraadpleegd op 15 december 2019 van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0008498/2019-01-01>

Artikel 6.8. (2006, 15 februari). *Maatregelen ter voorkomen of beperking van de blootstelling*. Geraadpleegd op 15 december 2019 van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0008498/2019-01-01>

Blomme, R.J., Bosman, J., Breuker, H.P., Chibili, M.N., Hoefnagels, A., Hornby, J., . . . Van der Rest, J.L. (2018). *Hospitality Experience: An Introduction to Hospitality Management* (2<sup>e</sup> ed.). Groningen/Utrecht, Nederland: Noordhoff Uitgevers BV.

Buuren, H., van., Hummel, H., Berkhout, J. & Sloomaker, A. (2009). *Onderzoek de basis*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

CBRE. (2017). *Het sneeuwbaaleffect van healthy offices*. Geraadpleegd op 15 december 2019 van <https://cbrenl.uberflip.com/i/822291-het-sneeuwbaaleffect-van-healthy-offices/0?m4=>

CBS. (2019). *Toelichting kerncijfers wijken en buurten*. Geraadpleegd op 31 oktober van <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2019/31/kerncijfers-wijken-en-buurten-2019>

D/DOCK, (2019, 18 januari). *Healing offices study shows significant positive results*. Geraadpleegd op 14 november 2019 van <https://www.ddock.com/stories/healing-offices-study-shows-significant-positive-result/>

Facto. (z.d.). *De ideale werkplek*. Geraadpleegd op 22 september 2019 van [https://facto.nl/ideale-werkplek/?vakmedianet-approve-cookies=1&\\_ga=2.95995612.1305249463.1569148044-500107934.1569148044](https://facto.nl/ideale-werkplek/?vakmedianet-approve-cookies=1&_ga=2.95995612.1305249463.1569148044-500107934.1569148044)

Facto. (2012). *Gastvrijheid in de zorg: facility management zorgt voor hét verschil*. Geraadpleegd op 25 september 2019 van <https://facto.nl/gastvrijheid-in-de-zorg-facility-management-zorgt-voor-het-verschil/>

Facto. (2017). *De ideale werkplek voor tevreden en productieve medewerkers*. Geraadpleegd op 15 december 2019 van [https://form.facto.nl/sites/default/files/downloads/ideale\\_werkplek.pdf](https://form.facto.nl/sites/default/files/downloads/ideale_werkplek.pdf)

Facto. (2018). *Creating Hospitality: scoren op gastvrijheid*. Geraadpleegd op 15 december 2019 van <https://facto.nl/scoren-op-gastvrijheid/>



F-Facts. (2017, 5 juli). *De 5 trends in hospitality!*. Geraadpleegd op 15 december 2019 van <https://www.f-facts.nl/topics/hospitality-gastvrijheid/nieuws/de-5-trends-hospitality>

Gastvrijheid in Bedrijf, (z.d.). *Het 4P-model*. Geraadpleegd op 14 november 2019 van <https://www.gastvrijheidinbedrijf.nl/toolbox-inspiratie/4p-model/>

Gastvrijheid in Bedrijf, (z.d.). *Het PGOBD-model*. Geraadpleegd op 14 november 2019 van <https://www.gastvrijheidinbedrijf.nl/toolbox-inspiratie/pgobd-model/>.

Planetree. (2018). *Planetree visie op zorg*. Geraadpleegd op 24 september 2019 van <https://www.planetree.nl/visie/#1481924462209-cf03805f-dc9a>

Reflectiesite. (z.d.). *Star*. Geraadpleegd op 10 januari 2020 van <https://reflectiesite.nl/star/#.XhuB55NKgWo>

Renout, F. (2019, 19 maart). *Wereldwijd onderzoek: kantoorrevolutie grijpt om zich heen*. Geraadpleegd op 15 december 2019 van <https://www.ad.nl/ad-werkt/wereldwijd-onderzoek-kantoorrevolutie-grijpt-om-zich-heen~a9fc18af/>

Scheffer, S. (2019, 8 oktober). *Hoe Ella Vogelaar (69) de Korrewegwijk en De Hoogte op de kaart zette*. Geraadpleegd op 30 oktober 2019 van <https://www.oogtv.nl/2019/10/hoe-ella-vogelaar-69-de-korrewegwijk-en-de-hoogte-op-de-kaart-zette/>

Snijder, R. (2017). *Gezond Gastvrij!* (Bachelor thesis). Geraadpleegd op 22 september 2019 van [http://scripties.umcg.eldoc.ub.rug.nl/FILES/root/anderestudie/2017/SnijderR/2017\\_Snijder\\_Rosanna.pdf](http://scripties.umcg.eldoc.ub.rug.nl/FILES/root/anderestudie/2017/SnijderR/2017_Snijder_Rosanna.pdf)

Van den Broeke, P. (2017, 6 februari). *[Foto pand WIJS Groningen]*. Geraadpleegd op 14 december 2019 van <https://hanzemag.nl/studenten-zetten-wijsheid-in-voor-groningen/>

Van Dijk, J. (2018, 14 september). *Hoe draagt het ontwerp van ruimtes bij aan de ervaring van gastvrijheid?* Geraadpleegd op 6 november 2019 van <https://www.omgevingspsycholoog.nl/gastvrijheid/>.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* (5<sup>e</sup> ed.). Amsterdam, Nederland: Boom Lemma.

Wageningen University & Research. (2019, 31 januari). *Minder ziekteverzuim op de werkvloer? Neem een plant!* Geraadpleegd op 15 december 2019 van <https://www.wur.nl/nl/nieuws-wur/Show/Minder-ziekteverzuim-op-de-werkvloer-Neem-een-plant.htm>

WIJS. (z.d.). *Over WIJS*. Geraadpleegd op 26 september 2019 van <https://www.wijsgroningen.nl/>.

Wouters, I. (2016, 4 april). *6 creatieve ideeën voor bewegwijzering in jouw bedrijfspand*. Geraadpleegd van <https://hetkantoorcompas.nl/6-creatieve-ideeen-voor-bewegwijzering-in-jouw-bedrijfspand/>

Zichtbaarheid. (2013). *Zichtbaarheid*. Geraadpleegd op 22 september 2019 van <https://nl.wikipedia.org/wiki/Zichtbaarheid>

## Bijlagen

### Bijlage I: Interview communicatiemanager

Dit oriëntatie interview is op donderdagmiddag 19 september 2019 gehouden met de communicatiemanager van WIJS. Het interview duurde van 13:00 tot 13:15. Het interview is afgenomen bij WIJS, locatie Paddepoel. Het interview is hieronder uitgewerkt.

X = Interviewer

Y = Geïnterviewde

#### Interview

X: Ja de eerste vraag is, dat heb je gister ook al een beetje verteld, hoe ziet de organisatiestructuur van WIJS er nou precies uit?

Y: Ja WIJS heeft een ehm ehh het is een samenwerking op dit moment van de gemeente en de Hanzehogeschool. En we hebben drie lagen opgebouwd die tot de hoogste bestuurslagen gaan. Dat is de stuurgroep, daar zit de wethouder van de gemeente en ehh een cvb lid van de Hanze in. Dan hebben we daaronder een werkgroep met managers en lectoren van de Hanze en gemeente die strategisch met ons meedenken en ook wat kunnen bijstaan als we dat nodig hebben en daaronder zit dan het projectteam. Daar zitten niet alleen mensen van de Hanze en de gemeente maar ook van de RUG. En daar hebben we euhm in theorie hebben we dan drie projectleiders, eentje die echt voor het sociale gedeelte is, dus een beetje wat meer voor kwetsbare bewoners in de stad. Eentje is wat meer voor de algemene projecten in de stad en eentje is meer richting het onderwijs. En op die manier proberen we dus opdrachten op te halen uit de samenleving, op twee verschillende manieren en het te verbinden aan euh het onderwijs zegmaar dat zijn dan zegmaar projectleiders. En dan hebben we projectmedewerkers die helpen met de administratie en alles hier op de werkvloer en een communicatiemedewerker is dan een losse functie.

X: Dat ben jij toch?

Y: Ja dat ben ik, en die ja die zorgt een beetje voor de doorontwikkeling maar ook waar ik ook mee bezig ben is het vasthouden van de kennis van wat we allemaal doen. Dus ik probeer ook een soort van archief aan te leggen van alles wat we hier de afgelopen jaeren hebben gedaan. Dat dat dan behouden blijft.

X: Yes, en hoe zou jij de cultuur van WIJS omschrijven?

Y: Hmm, erg informeel, weinig hiërarchie denk ik en euhm de cultuur is gewoon, iedereen heeft hart voor de zaak, iedereen werkt ook in principe hard. Maar naast het werk is er ook, moet er ook de ruimte zijn voor gezelligheid en ontspanning, En die twee dingen vind ik zelf altijd wel belangrijk. Ook richting en richting en dat is dan een beetje intern. En richting de bewoners denk ik dat onze cultuur is dat we heel lage drempel hebben, dat we de tijd nemen voor mensen, en euhm dat ze niet verbonden zijn aan een bureaucratische instantie. Dus dat maakt ons wat toegankelijker op een bepaalde manier denk ik.

X: Ja, zo iets dacht ik ook al wel. Eh oja dit gaat dan over het Floreshuis. Euh want waarom wordt er een tweede locatie van WIJS opgezet?

Y: Dat is, voor ons is de tweede locatie soort van een kans denk ik. En die kans is ontstaan omdat we hier in Winkelcentrum Paddepoel kunnen gaan samenwerken met de SNS. Waardoor we een groter pand krijgen, waardoor we wat gewoon qua faciliteiten wat beter op orde is. Dat geeft ons dat ook

de mogelijkheid om uit te breiden over de stad heen. En ja het past ook binnen onze ambitie om door de hele stad student en stadje te verbinden en dat willen we denk ik vooral doen in wijken waar euhm en heel erg de behoefte zit van bewoners, de Korrewegwijk is er daar wel een van. Maar ook eentje die vooral goed bereikbaar is voor studenten. De volgende stap zou niet zijn om in Beijum te gaan zitten. Vooral omdat dat voor eigenlijk studenten niet eens onder Groningen valt. In hun beeld in ieder geval. De Korrewegwijk is een mooi mengelmoesje van Stadje en student. En daar past WIJS gewoon goed tussen.

X: Ja, top.

Y: Het is trouwens ook zo dat euhm euhm manager van het Floreshuis ook wil dat er meer studenten naar het Floreshuis komen. Die willen dat dat buurthuis ook echt gebruikt wordt door studenten als lunch- en studieplek. En euhm hij hoopt ook dat WIJS daar in kan helpen, dus dat is zijn verwachting.

X: Is ook wel een slimme zet. Euhm, wat is het exacte doel wat jullie willen bereiken met de tweede locatie? Wat is zegmaar de toegevoegde waarde?

Y: Euhm, meer wijkbewoners bereiken. Die niet hier in het Winkelcentrum komen normaal gesproken. Euhm, en ook meer persoonlijke ondersteuning door studenten euhm creëren dus ook meer studenten bij WIJS betrekken en dat kan als je euh meer locaties hebt waar ze zitten zegmaar en waar ze in contact kunnen komen. Dus een beetje de vraag en het aanbod tegelijkertijd vergroten eigenlijk. Dat zou mooi zijn.

X: Oke. Waarom is voor de locatie het Floreshuis gekozen?

Y: Het euhm, ja het zit niet helemaal in het centrum van de wijk maar het Floreshuis is echt een soort van plek waar nu al heel veel organisaties zitten waar we al mee samenwerken of waar we een bepaalde connectie mee hebben. En we willen heel graag en dat is ook een beetje de opdracht vanuit de gemeente is om aanvullend te zijn op wat er al is. En omdat in het Floreshuis is al professionele hulp, en er zijn al initiatieven die we kunnen ondersteunen en dus het is heel dichtbij de zegmaar wat meer professionele instanties en dan is die lijn heel kort. En dus de vraag van de manager om meer studenten hier te krijgen speelt ook wel mee. En het is van alle buurthuizen in de stad gewoon verreweg het beste en mooiste buurthuis wat er is. Want de rest is redelijk crappy zegmaar. Dit is net nieuw gebouwd. Dat is wel chill.

X: Oke, en wat is tot nu toe er aan gedaan om de tweede locatie van WIJS zegmaar te promoten? Of staat er al iets op de planning?

Y: Euhm nou, dat is een goeie, euhm de gemeente verstuurd deze week een nieuwsbrief euhm die hebben redelijk wat abonnees. En we kunnen ook vragen aan hun om onze social media berichten te delen of daar iets over te zeggen. Euhm dat staat op de planning. Voor de rest is het ook euh qua promotie doen we online niet zo heel veel. En offline hebben we nog helemaal geen plan überhaupt. Wat sowieso belangrijk is om ook eerst onze informatie op orde te krijgen want onze website verwijst ook nog helemaal niet naar het Floreshuis. Dus we lopen een klein beetje achter denk ik op dat gebied om dat duidelijk te maken.

X: Oke

Y: En het is, ja de reden daarvoor is onder andere ook dat het nu nog niet echt een loket is ofzo nog.

X: Dus eerst een beetje opstarten, en dan..

Y: Ja, we hopen dat de wijkbewoners ook vooral gaan komen van bijvoorbeeld een sociaal raadsman die daar al zit die euhm die het verschil kan zien tussen deze klant kan wel naar WIJS en deze help ik zelf zodat zijn case-load dan minder wordt. En dat studenten hem kunnen ondersteunen, en dan werk je op een soort van afspraak. Euhm..

X: En WIJ die natuurlijk doorstuurt, dat gebeurde vandaag ook. [..intern verhaal wat wegens privacy redenen niet geplaatst kan worden..]

Euhm, ja ik heb hier dus waaraan is op dit moment te zien dat WIJS in het Floreshius gevestigd is? Maar eigenlijk op dit moment nog..

Y: Nog nergens aan nee, nee

X: Onder de radar.. Dit was het denk ik voor nu.



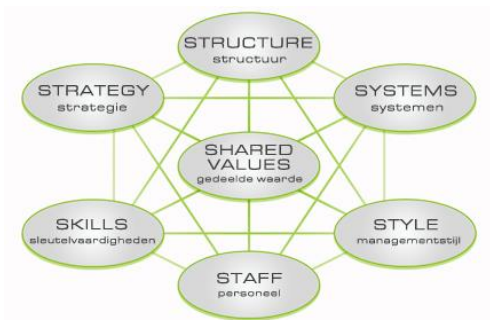
Figuur 1. *Organogram WIJS.*

Begrippen	Dimensies	Indicatoren
<b>Gastvrijheid</b>  Definitie: Het veraangename van het bezoek door de gast een warm en welkom gevoel te geven bij binnenkomst (Snijder, 2017).	Gasten voelen zich welkom en serieus genomen.	Mensen helpen elkaar, maken contact, geven aandacht en luisteren naar wat nodig is.
<b>Prettige werkplek omgeving</b>  Definitie: Een prettige werkplek omgeving is een omgeving waarbij de gebruiker enerzijds kan ontmoeten en samenwerken en anderzijds in stilte individueel kan werken onder juiste omstandigheden (Facto, z.d.).	Er is sprake van variatie in soorten werkplekken.  Er is sprake van openheid binnen de werkomgeving.  De inrichting komt ten goede van de mentale en fysieke gezondheid van de medewerkers en er is sprake van een gezond binnenklimaat.	Er is plek voor rust en reflectie, voor sociale activiteiten en contacten.  Door het wegnemen van architectonische grenzen, zoals hoge balies, stimuleert het interieur de betrokkenheid van de gast.  Er is aandacht voor geluid, goede ventilatie, natuurlijk daglicht en verlichting, contact met natuur en positieve afleiding.

Tabel 1. Operationalisering van variabelen.

In deze operationalisering van variabelen zijn abstracte, theoretische begrippen vertaald naar meetbare gegevens. De abstracte begrippen zijn bepaald door deze te definiëren. De dimensies zijn bepaald aan de hand van het Planetree model. De indicatoren van gastvrijheid en prettige werkplek omgeving zijn overgenomen van de twaalf componenten waaruit het Planetree model bestaat (Planetree, 2018).

Bijlage IV: Theorieën en modellen



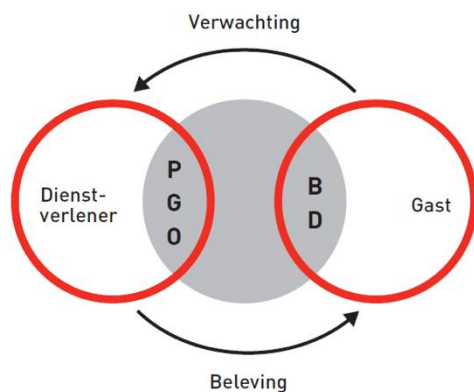
Figuur 2. Het 7S-model. Overgenomen uit *Algemene uitleg over het 7S-model* van 7smodel, z.d. <http://7smodel.nl/>



Figuur 3. Het 4P-model. Overgenomen uit *Gastvrijheid in de zorg: facility management zorgt voor hét verschil* van Facto, 2012. <https://facto.nl/gastvrijheid-in-de-zorg-facility-management-zorgt-voor-het-verschil/>

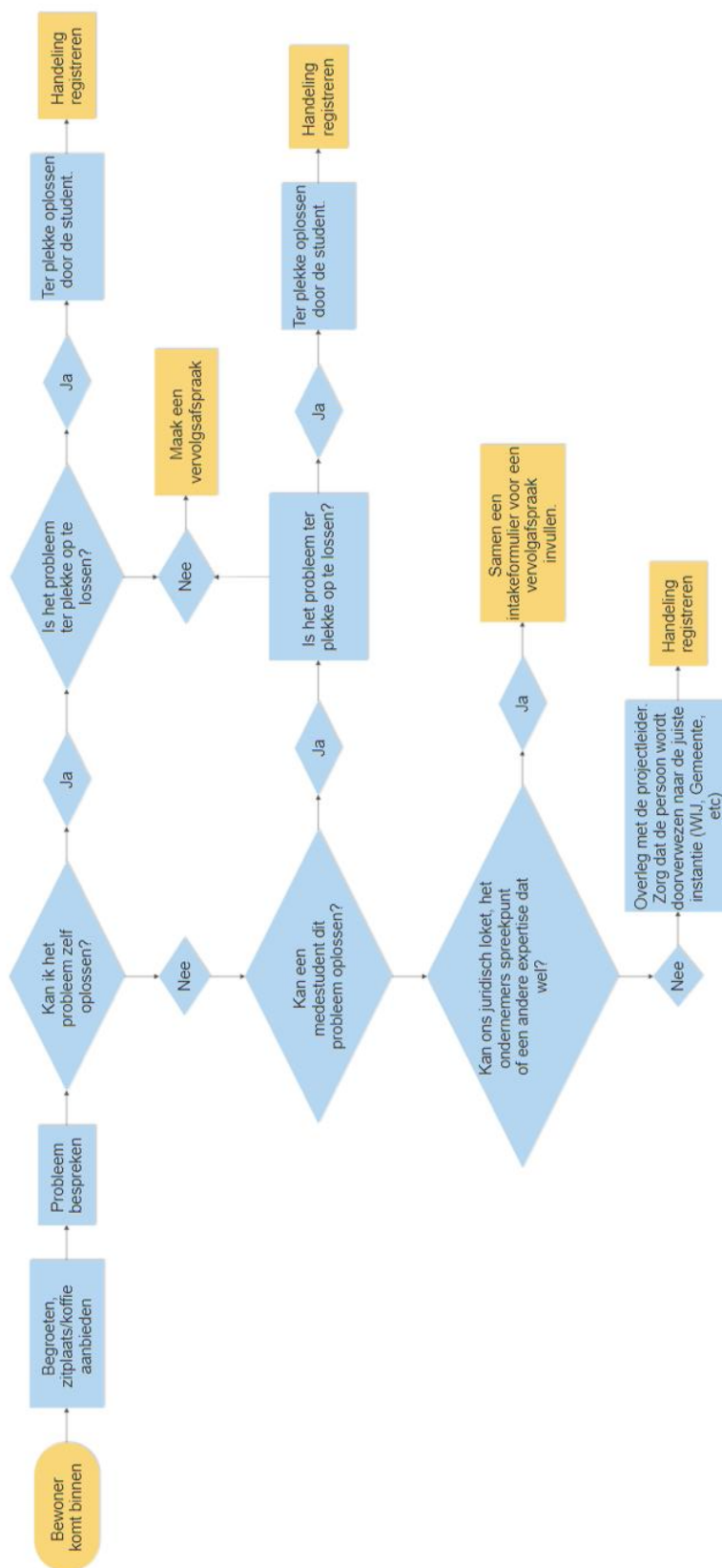


Figuur 4. Het Planetree model. Overgenomen uit *Planetree visie op zorg* van Planetree, z.d. <https://www.planetree.nl/visie/#1481922379971-05b2b0f9-ed30>



Figuur 5. Het PGOBD-model. Overgenomen uit *Het PGOBD-Model van Gastvrijheid in bedrijf*, g.j. (<https://www.gastvrijheidinbedrijf.nl/toolbox-inspiratie/pgobd-model/>).

# Proces WIJS Paddepoel



Figuur 6. Flowchart primaire proces WIJS Paddepoel.



## **Interviewschema gastvrijheid en werkplekomgeving WIJS**

**Introductie:** Mijn naam is Floor Prigge, 4<sup>e</sup> jaars student Facility Management op de Hanzehogeschool. Op dit moment schrijf ik mijn scriptie waarbij ik onderzoek doe voor WIJS Groningen naar de gastvrijheid en werkplekomgeving van hun tweede locatie in het Floreshuis, Korrewegwijk. De focus ligt bij het in kaart brengen van de meningen, ervaringen, wensen en behoeften van medewerkers en studenten van WIJS. Aangezien jij een medewerker/student van WIJS bent heb ik jou gevraagd voor een interview.

- Voorstellen
- Onderwerp van het interview
- Doel van het interview
- Duur van het interview
- Afspreken tutoyeren
- Toestemming vragen om het interview op te nemen

### **Introducerende vragen**

1. Wie ben je en wat zijn precies je taken bij WIJS?
2. Hoe lang ben je al werkzaam bij WIJS?

### **Kernvragen**

**De volgende vragen gaan over het thema gastvrijheid. Gastvrijheid wordt ook wel omschreven als: Het veraangenaamen van het bezoek door de gast een warm en welkom gevoel te geven.**

#### *Gastvrijheid*

3. Wat vind je van de gastvrijheid van WIJS Paddepoel?
4. Wat kan verbeterd worden volgens jou?
5. Wat vind jij belangrijk op het gebied van gastvrijheid als jij ergens binnenkomt?
  
6. Wat vind je van de gastvrijheid van WIJS Korrewegwijk?
7. Wat kan verbeterd worden volgens jou?

**De volgende vragen gaan over het thema werkplekomgeving. De werkplekomgeving wordt ook wel omschreven als de kantoorinrichting. Het doel van een prettige werkplekomgeving moet zijn om medewerkers enerzijds kan ontmoeten en samenwerken en anderzijds in stilte individueel kan werken onder de juiste omstandigheden.**

#### *Werkplekomgeving*

8. Wat vind je van de werkplekomgeving van WIJS Paddepoel?
9. Wat kan verbeterd worden volgens jou?
10. Wat zijn voor jou belangrijke elementen om goed te kunnen werken?
  
11. Wat vind je van de werkplekomgeving van WIJS Korrewegwijk?
12. Wat kan verbeterd worden volgens jou?

### **Afsluiten**

- Bedanken voor het interview
- Nog vragen over de verwerking van het interview

### Interview WIJS-student 1

Dit interview is op vrijdagmiddag 13 december 2019 gehouden met een ambassadeur van WIJS. Het interview duurde van 13:30 tot 13:45. Het interview is afgenomen bij WIJS, locatie Paddepoel. Het interview is hieronder uitgewerkt.

De deelvragen die beantwoordt kunnen worden door middel van dit interview zijn deelvragen één en vier. De delen van het interview die betrekking hebben op deelvraag één zijn roodgekleurd. De delen van het interview die betrekking hebben op deelvraag vier zijn groengekleurd.

1. Wat is de huidige situatie van WIJS op het gebied van gastvrijheid en werkplekomgeving van de locatie Paddepoel?

4. Welke wensen en behoeften hebben medewerkers en studenten van WIJS op het gebied van werkplekomgeving waardoor zij optimaal hun werk kunnen uitvoeren?

X = Interviewer

Y = Geïnterviewde

#### Interview

##### *Algemene vragen*

X: Euhm, wie ben je en wat zijn precies je taken bij WIJS?

Y: Nou euhm, ik ben Eva. En euhm mijn taken bij WIJS zijn zo nu en dan de Front-Office draaien, met euhm nu 15 andere studenten, afstudeerstudenten. We hebben een rooster gemaakt en zo nu en dan staan twee dagen in de week in principe ingepland. En dan ga je een beetje afwisselen bij de Front-Office en dan help ik mensen die binnenkomen, buurtbewoners. Zijn vaak wat oudere mensen of mensen die niet goed Nederlands kunnen. Euhm.. Zij komen met vragen, met een brief die ze niet begrijpen. Euhm.. ja echt kan echt van alles zijn. Een telefoon dat niet werkt. Soms komen ze met een tablet en dan snappen ze niet hoe ze op de wifi moeten bijvoorbeeld.

X: Ja..

Y: Kleine dingetjes. Waar iedereen eigenlijk meestal wel mee kan helpen.

X: En je schrijft je scriptie hier?

Y: En ik schrijf m'n scriptie hier, ja

X: Oke, en hoe lang ben je hier al werkzaam?

Y: Vanaf september, dus al een paar maanden.

##### *Gastvrijheid Paddepoel*

X: Oke dan de volgende vragen gaan over het thema gastvrijheid. Naja gastvrijheid wordt ook wel omschreven als het veraangemen van het bezoek door de gast een welkom en een warm gevoel te geven. Euhm.. Naja heel algemeen maar wat vind jij van de gastvrijheid hier bij WIJS Paddepoel?

Y: Euhm, vind ik opzich wel goed. Ik denk dat iedereen alle studenten zijn wel als er iemand binnenkomt meteen euh. 'oh hoi kan ik u helpen?', euhm, we hebben de deur vaak dicht maar vaak als mensen daar staan doen we de deur voor ze open, we doen de deur ook weer dicht. Dussu, ja, daar ben ik wel tevreden over opzich. Ik denk dat veel mesen dat euh wel vinden.

X: En wat kan volgens jou verbeterd worden?

Y: Euhm ik denk wel dat de uitstraling van dit pand wel wat beter kan. Ik zie vaak mensen zegmaar voorbij lopen en die kijken echt zo van 'huh wat is dit allemaal?'. En de deur zit ook dicht omdat het koud is buiten. Dus dat is ook, dus dat is..

X: Een beetje gesloten ofzo?

Y: Dat zou wel beter kunnen. Want mensen kijken soms 'oh zijn jullie wel open?'

X: Wat zou jij dan specifiek veranderen?

Y: Nou ik denk als die deur gewoon open zou kunnen, als je zo'n warmtegordijn hebt zegmaar daarvoor, dan hebben wij niet last van de kou. Dan kan die deur gewoon open staan.

X: Ja.

Y: Dan voelen mensen zich sneller, van 'oh ik kan gewoon naar binnen lopen'.

X: Ja, ja, goeie. En wat vind jij belangrijk op het gebied van gastvrijheid als jij ergens binnenkomt?

Y: Euhm, dat ik snel gezien wordt zegmaar. Als ik ergens binnenkom en er is bijvoorbeeld een balie ofzo. Dat ze mij al zien van 'oh hallo'.

X: Ja, oke.

Y: Ja dat denk ik vooral.

X: En vind je dat dat hier goed het geval is?

Y: Ja, ja dat denk ik wel.

#### *Werkplekomgeving WIJS Paddepoel*

X: Top. Euhm.. Nou dan gaan de volgende vragen over het thema werkplekomgeving. Naja dat wordt ook wel omschreven als de kantoorinrichting. En het doel is om euhm naja dat met een prettige werkomgeving medewerkers goed kunnen werken. Enerzijds kunnen ontmoeten en samenwerken anderzijds ook individueel in stilte kunnen werken.

Y: Ja.

X: Euhm, wat vind jij van de werkplekomgeving van WIJS Paddepoel?

Y: Euhm, best wel slecht \*lachen\*.

X: Waarom?

Y: Ik kan me hier niet concentreren, zijn heel vaak lawaai, zijn mensen aan het kletsen, komen buurtbewoners binnen natuurlijk dus je gaat buurtbewoners helpen. Dan wordt je weer afgeleid door. En euh, het is hier altijd koud, vind ik ook, ik zit hier altijd met een dikke trui aan. Anders kan ik hier niet zitten. En ik vind ook de stoelen, je kunt niet de hele dag op zo'n stoel zitten. Ja het moet wel, want je zit hier de hele dag, dus je doet het wel.

X: hmmhmm.

Y: Alleen, ja dat is niet echt bevorderlijk voor de werksituatie.

x: En met dat geluid, hoe zou dat verbeterd kunnen worden denk je?

Y: Euhm, naja het is natuurlijk één ruimte. Je hebt niet een aparte, de buurtbewoners komen hier ook gewoon binnen dus iedereen zit hier gewoon. Er zijn soms vergaderingen hier, mensen die geïnterviewd worden. En ja, iedereen heeft er eigenlijk last van omdat het denk ik gewoon één ruimte is.

X: Ja.

Y: Het galmt hier ook een beetje vind ik.

X: Ja. Dus met de akoestiek enzo kan ook..

Y: Ja, met de akoestiek als er vloerbedekking ofzo zal liggen zal het al beter zijn. Er liggen hier wel kleden op de grond, maar zijn wel erg oude kleden. Dus je kan je niet echt euh, je kan hier niet goed werken.

X: Oke, en wat zijn voor jou belangrijke elementen om goed te kunnen werken?

Y: Euh, stilte vooral. Ik ga zelf ook altijd naar de bieb.

X: Hmmhmm.

Y: Omdat het daar stil is. Want thuis kan ik ook niet werken. Omdat ik moeite heb om mezelf te concentreren. Maarja vooral stilte en gewoon een goede temperatuur.

X: Ja.

Y: En goede stoelen ook.

X: Zodat je goed kunt zitten..

Y: Ja, ja.

X: Oke, nou dat was het!

Y: Oke.

X: Bedankt voor het interview, heb je er nog vragen over?

Y: Nee, graag gedaan.

X: Oke, top.

## Interview WIJS-student 2

Dit interview is op vrijdagmiddag 13 december 2019 gehouden met een ambassadeur van WIJS. Het interview duurde van 14:00 tot 14:15. Het interview is afgenomen bij WIJS, locatie Paddepoel. Het interview is hieronder uitgewerkt.

De deelvragen die beantwoordt kunnen worden door middel van dit interview zijn deelvragen één en vier. De delen van het interview die betrekking hebben op deelvraag één zijn roodgekleurd. De delen van het interview die betrekking hebben op deelvraag vier zijn groengekleurd.

**1. Wat is de huidige situatie van WIJS op het gebied van gastvrijheid en werkplekomgeving van de locatie Paddepoel?**

**4. Welke wensen en behoeften hebben medewerkers en studenten van WIJS op het gebied van werkplekomgeving waardoor zij optimaal hun werk kunnen uitvoeren?**

X = Interviewer

Y = Geïnterviewde

### Interview

#### *Algemene vragen*

X: Oke, dit gaat over de gastvrijheid en werkplekomgeving van zowel hier als in het Floreshuis. Dus de eerste vraag, wie ben je en wat zijn je taken bij WIJS?

Y: Ik ben [voornaam] [achternaam], ik ben afstudeerder van bedrijfskunde MER, en bij WIJS. Mijn taken zijn verdeeld over de locaties Paddepoel en Floreshuis. Waarbij vooral in Paddepoel net zoals de andere afstudeerders achter de frontdesk zit, mensen ontvangen en helpen. En op locatie Floreshuis euhm, denk ik, moeten we ook meer helpen met het coördineren van de groepen studenten die daar zitten. En tevens ook bewoners te helpen.

X: Ja, en je scriptie schrijven ondertussen?

Y: Ja, ook nog.

X: Ja, oke. En hoelang ben je al werkzaam bij WIJS?

Y: Sinds september, eerste week. Dus zo al 3 a 4 maanden nu.

#### *Gastvrijheid WIJS Paddepoel*

X: Hmmhmm, ja oke. De volgende vragen gaan over het thema gastvrijheid. En gastvrijheid wordt ook wel omschreven als, het veraangemen van het bezoek door de gast een warm en welkom gevoel te geven.

Y: Ja

X: Euhm, algemene vraag, maar wat vind jij van de gastvrijheid van WIJS Paddepoel. Van hier.

**Y: Euhm, die vind ik redelijk hoog liggen. Ja, bij binnenkomst worden mensen direct begroet. Ja, dat is gewoon prima. Er wordt ze een kopje koffie aangeboden en ze kunnen zitten. Dus ik denk dat mensen hier met een fijn gevoel komen, en weer weggaan.**

X: Ja, en als je iets zou veranderen, wat zou dat dan zijn? Als je iets kon veranderen aan de gastvrijheid?

Y: Dat is de situatie met de deur. De deur is vanwege isolatie dicht 's winters. En ondanks dat er is aangegeven dat mensen binnen kunnen komen is het onhandig.

X: Ja

Y: Andere deur

X: Ja, oke. En wat vind jij belangrijk op het gebied van gastvrijheid als jij ergens binnenkomt?

Y: Euhm, dat je erkent wordt. Door iemand. Hoeft niet zozeer dat iemand naar je toekomt, zovan, als je een winkel binnenkomt dat het personeel even naar je kijkt of groet.

*Gastvrijheid WIJS Korrewegwijk*

X: Ja, oke. En wat vind jij van de gastvrijheid van WIJS Korrewegwijk?

Y: Die ligt lager. Maar dat heeft ook een reden. Omdat het niet de entree is maar meer iets euh waar mensen naartoe heen worden verwezen.

X: Hmmhmm

Y: Dus in principe zijn mensen op een andere plek ontvangen.

X: En wat is dan meer het verschil tussen hier en daar zegmaar, met de ontvangst?

Y: Nou we hebben daar niet echt een frontdesk zoals hier. Dus het is een ruimte die daar gedeeld wordt. Het is daar veel minder ingericht voor de taken van WIJS.

X: Ja. En wat zou jij daar veranderen als dat kon?

Y: Als het kon had ik daar een vaste inrichting neergezet net zoals op locatie Paddepoel.

*Werkplekomgeving WIJS Paddepoel*

X: Ja, oke. Euhm, de volgende vragen gaan over de werkplekomgeving. En dat wordt ook wel omschreven als de kantoorinrichting en het doel daarvan is om medewerkers euhm, dat zij daar goed kunnen werken. En dat ze enerzijds kunnen ontmoeten en samenwerken en dat ze anderzijds gewoon in stilte individueel kunnen werken. Euh, wat vind jij van de werkplekomgeving van WIJS Paddepoel? Dus de kantoorinrichting en dat soort dingen.

Y: De kantoorinrichting.. euhm.. soms een beetje chaotisch. En dat is heel afhankelijk van het aantal mensen en de activiteiten die er op de momenten bezig zijn.

X: Hmmhmm

Y: En er is geen mogelijkheid om je af te zonderen. Dat is soms vervelend.

X: Oke, en wat zou jij daaraan verbeteren als dat kon?

Y: Binnen de huidige situatie zou ik het niet zo snel weten. Maar misschien toch nog een paar in de hoeken weggestopte werkbureaus waar mensen echt wat meer op zichzelf nog kunnen werken.

X: Oke, wat zijn voor jou belangrijke elementen om goed te kunnen werken?

Y: Euhm, natuurlijk comfortabel meubilair, in zekere zin.

X: Ja

Y: Een goede temperatuur. Dat soort randvoorwaarden. Goede lichtinval, euhm, niet teveel geluid in de omgeving.

X: Oke

Y: Dat vooral

*Werkplekomgeving WIJS Korrewegwijk*

X: Ja, en wat vind je van de werkplekomgeving bij WIJS Korrewegwijk?

Y: Euhm, ja dat is, nogmaals, het gevolg van dat we daar in een gedeelde ruimte zitten.

X: Hmmhmm

Y: Ennu, het is niet op ons ingericht. Maar ik kan er prima werken, je kan er ook wel prima mensen ontvangen maar je moet toch wel te vaak nog creatief zijn. Toch eventjes een andere ruimte opzoeken. Dat is jammer, maar is ook allemaal net nieuw.

X: Hoe zou dit verbeterd kunnen worden volgens jou?

Y: Door ons een eigen plek te geven die we kunnen inrichten.

X: Hmmhmm

Y: Naar onze eigen wensen

X: Maar denk je dat niet dat er nu al iets veranderd kan worden aan de inrichting?

Y: Oh heel veel, ja. Dat absoluut wel. Ik kan het misschien niet zo 1,2,3 bedenken maar de ruimte is groter dan dat wij er nu gebruik van maken dus ik denk dat daar best wel nog in te veranderen valt.

X: Ja

Y: Absoluut

X: Oke, dat was hem al!

## Bijlage VIII: Resultaten enquête

1 Zet steeds een kruisje bij een cijfer tussen één (slecht) en tien (goed) op de volgende aspecten. ▾										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Wanneer ik achter de Front-Office zit begroet ik iedere bezoeker netjes zodat zij zich welkom voelen.	0	0	0	0	0	0	3	4	2	6
Ik neem bezoekers van WIJS die ik help serieus en luister goed zodat ze zich gehoord voelen.	0	0	0	0	0	0	3	6	2	4
Ik vind mezelf deskundig genoeg om verschillende soorten hulpvragen van bezoekers te kunnen beantwoorden.	0	0	1	0	5	3	4	1	0	1
Ik bied bezoekers altijd wat te drinken aan wanneer ik met hen om tafel ga zitten.	0	0	0	1	1	1	1	5	3	4
Van buitenaf het pand wordt duidelijk wat WIJS is en waarmee WIJS hulp kan bieden.	0	0	0	0	1	2	8	3	1	0
Ik vind dat het pand van WIJS een gastvrije uitstraling naar buiten toe heeft waardoor bezoekers naar binnen worden 'getrokken'.	0	0	0	1	3	3	4	4	0	0
In vind het prettig dat ik bezoekers van WIJS door kan sturen naar het WIJ-team.	0	0	0	0	0	0	3	5	3	4
Ik vind de website van WIJS overzichtelijk, duidelijk en volledig.	0	0	0	0	1	0	1	4	6	3

Figuur 7. Resultaten enquêtevraag 1.



2 Zet steeds een kruisje bij een cijfer tussen één (slecht) en tien (goed) op de volgende aspecten over WIJS Paddepoel. ▾

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Inrichting: De ruimte is divers ingericht, zodat ik er zowel individueel in stilte kan werken, als overleggen kan voeren.</b>	1	3	1	2	1	3	3	1	0	0
<b>Kleurgebruik: Er wordt gebruik gemaakt van kleuren in de inrichting die herkenbaar zijn voor het bedrijf en stimulerend werken.</b>	1	0	0	1	0	3	7	2	0	1
<b>Bewegwijzering: WIJS is door middel van bewegwijzering in Paddepoel duidelijk vindbaar.</b>	1	2	1	2	4	4	1	0	0	0
<b>Groen: Binnen de inrichting wordt gebruik gemaakt van natuurlijke elementen zoals planten of bloemen.</b>	0	1	1	1	2	3	4	2	0	1
<b>Geur: Binnen de ruimte hangt een aangename geur.</b>	0	0	0	1	1	2	5	1	2	3
<b>Licht: Er is voldoende licht binnen de ruimte. Er is sprake van zowel daglicht als kunstmatig licht dat in de ruimte aanwezig is.</b>	0	0	0	0	2	4	4	2	2	1
<b>Geluid: Er is geen sprake van hinderend omgevingsgeluid. Ik kan mij goed concentreren op mijn werk.</b>	5	0	3	2	1	3	1	0	0	0
<b>Temperatuur: De temperatuur binnen de ruimte is aangenaam en kan worden aangepast.</b>	2	2	3	1	2	3	2	0	0	0

Figuur 8. Resultaten enquêtevraag 2.

**3 Zet de onderstaande gastvrijheid aspecten in de volgorde van wat jij belangrijk vindt (bovenaan) naar wat je minder belangrijk vindt binnen WIJS (onderaan).**

▲	#	Antwoord	Belang
	●	Front-Office	6,2
	●	Luisteren naar bewoners	6,5
	●	Deskundigheid van studenten/medewerkers	5,3
	●	Drinken aanbieden aan bewoners	3,4
	●	WIJS herkenbaar van buiten	4,1
	●	Gastvrije uitstraling	5,2
	●	Door kunnen sturen naar WIJ-team	3,3
	●	Website WIJS	2

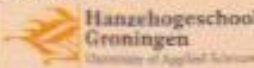


Figuur 9. Resultaten enquêtevraag 3.

**4 Zet de onderstaande aspecten in de volgorde van wat jij belangrijk vindt (bovenaan) naar wat je minder belangrijk vindt binnen de kantoorinrichting (onderaan).**

▲	#	Antwoord	Belang
	●	Bewegwijzering	3,8
	●	Geur	3,9
	●	Geluid	6,9
	●	Groen	2,8
	●	Inrichting	4,8
	●	Kleurgebruik	2,3
	●	Licht	5,5
	●	Temperatuur	6,1

Figuur 10. Resultaten enquêtevraag 4.

Bijlage IX: Beoordelingsformulier presentatie opdrachtgever

<b>Aanwezig:</b>	Bij de presentatie is in elk geval de bedrijfsbegeleider aanwezig en zo mogelijk andere betrokkenen binnen de organisatie van de opdrachtgever.
<b>Duur van de presentatie:</b>	30 minuten
<b>Opzet van de presentatie:</b>	De student bespreekt met zijn bedrijfsbegeleider een geschikte vorm voor de presentatie. De meest traditionele vorm betreft een presentatie van circa 20 minuten, waarna een uitwisseling van gedachten plaatsvindt en vragen en opmerkingen besproken worden.
<b>Beoordeling:</b>	De bedrijfsbegeleider beschrijft zijn observaties en bevindingen.
<b>Bijlage adviesrapport:</b>	De student voegt de beoordeling als bijlage aan het adviesrapport toe.
<b>Standaard 8</b>  Hanzel Hogeschool Groningen University of Applied Sciences	<b>Het Afstuderen - presentatie adviesrapport opdrachtgever</b>
<b>Naam student:</b>	Floor Prigge
<b>Datum:</b>	09-01-2020
<b>Bedrijfsbegeleider:</b>	Harald Hilbrants
<b>Titel adviesrapport:</b>	Gastvrijheid binnen WIJS Korrewegwijk
<b>Datum presentatie:</b>	09-01-2020
<b>Inhoud van het onderzoek</b>	<b>Toelichting observaties en bevindingen</b>
De student geeft informatie over de doelstelling en vraagstelling.	8
De student geeft informatie over aanpak van het onderzoek.	8
De student geeft een samenvatting van de belangrijkste onderzoeksdata.	zeer, met goede voorbeelden
De student geeft een samenvatting van de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.	Ja, het concrete voorbeelden
<b>Gedrag en handelen</b>	<b>Toelichting observaties en bevindingen</b>
De student geeft de presentatie interactief een interactief karakter, geeft gelegenheid tot vragen stellen en kan op niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar deelnemen aan de gedachtenwisseling.	Het werd interactief, omdat het een dialoog was. Veel ruimte voor vragen tussendoor
De student houdt de regie over de bijeenkomst.	8
<b>Handtekening student:</b>	
<b>Handtekening bedrijfsbegeleider:</b>	

Figuur 11. Beoordelingsformulier presentatie opdrachtgever.

Blackboard  
**SafeAssign Originality Report**  
 9-V-Het-Afstuderen voltijd en deeltijd SIFM 2019-2020 • Adviesrapport  
[Originaliteitsrapport bekijken - oud.ontwerp](#)

## Floor Prigge FA

Inzendings-UUID: eab003ba-969d-efba-63c8-113bb9149b1b

Totale score: ⊖ Middelhoog risico 28 %

<b>Totaalaantal rapporten</b> 1	<b>Hoogste overeenkomst</b> 28 % <small>Adviesrapport Floor Prigge.docx</small>	<b>Gemiddelde overeenkomst</b> 28 %	<b>Verzonden op</b> 12-01-20 <small>22:09 CET</small>	<b>Gemiddeld woordaantal</b> 17.381 <small>Hoogst: Adviesrapport Floor Prigge...</small>
------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	-------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

⊖ Bijlage 1 28 % Woordaantal: 17.381  
Adviesrapport Floor Prigge.docx

**Instellingsdatabase (22)** 24 %

(8) Mijn werkstuk	(4) Werkstuk student	(7) Werkstuk student	
(3) Werkstuk student	(5) Werkstuk student	(1) Werkstuk student	
(24) Werkstuk student	(9) Werkstuk student	(12) Werkstuk student	

Figuur 12. Safe Assign plagiaatcontrole.