



Rabobank Het Haringvliet

Behoefte onderzoek



Titel: Behoefte onderzoek Rabobank Het Haringvliet
Organisatie: Hogeschool Rotterdam
Opleiding: Facility Management
Namen auteurs: Marshelle Fecunda, Nina Gordijn,
Jeffrey Hartskeerl, Roy Kerkhof, Machteld Meijer
en Annemiek Wesdorp

Titel:	Behoeft onderzoek Rabobank Het Haringvliet
Versienummer:	1
Organisatie:	Hogeschool Rotterdam
Opleiding:	Facility Management
Namen auteurs:	Marshelle Fecunda, Nina Gordijn, Jeffrey Hartskeerl, Roy Kerkhof, Machteld Meijer en Annemiek Wesdorp
Inleverdatum:	7 november 2016
Opdrachtgever:	Dhr. T. Graumans, Rabobank Het Haringvliet
Begeleider:	Mevr. H. Meijboom

Managementsamenvatting

Naar aanleiding van het uit te voeren behoefte onderzoek is er door de service manager van Rabobank Het Haringvliet een bezoek gebracht aan de Hogeschool Rotterdam op het Academieplein om een voorlichting te geven over de organisatie. Na dit bezoek is er de onderzoeksvraag: ‘welke facilitaire behoeften heeft de interne klant over de klantbeleving binnen de Rabobank Het Haringvliet?’ opgesteld. Vanuit de onderzoeksvraag zijn er de volgende deelvragen uit voortgekomen: ‘Wat zijn behoeften?’, ‘Wat zijn faciliteiten?’, ‘Wat is een Guest Journey?’ en als laatste ‘Wat is een klantprofiel?’. Door middel van een literatuuronderzoek is er naar verschillende bronnen gezocht over het onderwerp. Hieruit is een Guest Journey opgesteld om de beleving van de interne klant te onderzoeken en vervolgens is er een klantprofiel opgesteld. Dit is gecombineerd met de afgenomen interviews tijdens het bedrijfsbezoek bij Rabobank Het Haringvliet. Hieruit zijn verschillende behoeften naar voren gekomen bij de interne klant.

Uit het onderzoek zijn er twee hoofdbehoeften naar voren gekomen. Het systeem Axxerion waarmee de Rabobank werkt is onduidelijk. Uit het interview dat is afgenomen kwam als resultaat naar boven dat er behoefte is aan een goede uitleg of voorlichting over het systeem. De Rabobank Het Haringvliet stuurt iedere interne klant ook aan om het systeem te gebruiken. Door de onduidelijkheid over het gebruik van het systeem is dit niet realistisch.

Over het klimaatsysteem is de interne klant niet tevreden, omdat het systeem achter loopt ten aanzien van de buitentemperatuur. De behoefte van de interne klant is dat er een goed klimaat is in het gebouw. Om dit te verbeteren is een mogelijke oplossing de weersverwachting drie dagen van te voren in te schatten en hier het systeem alvast op aan te passen, zodat het klimaat binnen het gebouw verbeterd wordt.

Verder zijn er nog de resterende facilitaire behoeften geconstateerd. Dat is als volgt: een weekmenu (catering) opstellen en de interne klant verplichten om alleen door de personeelsingang het gebouw te betreden. Het weekmenu kan online naar de interne klant gestuurd worden. Zo weet de interne klant wat er op het menu staat voor de komende week, met als gevolg meer omzet voor de catering. De reden voor het verplichten om de interne klant via de personeelsingang binnen te laten komen is de professionaliteit verhogen, omdat er momenteel weleens wat besproken wordt over een externe klant. Dit is onprofessioneel.

De voornaamste conclusies die uit dit onderzoek kunnen worden getrokken zijn dat de medewerkers voornamelijk behoefte hebben aan uitleg van het Axxerion systeem en dat het klimaatsysteem wordt aangepast.

Voorwoord

Dit is ons eerste onderzoeksrapport van de opleiding Facility Management. Wij zijn projectgroep 20, met als leden Marshelle Fecunda, Nina Gordijn, Jeffrey Hartskeerl, Roy Kerkhof, Machteld Meijer en Annemiek Wesdorp. Onze projectbegeleider is Henrike Meijboom.

Naar aanleiding van ons project kregen wij de opdracht om een behoefte onderzoek uit te voeren voor Rabobank Het Haringvliet. Als groep hebben wij de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: ‘welke facilitaire behoeften heeft de interne klant over de klantbeleving binnen de Rabobank Het Haringvliet?’.

Dit project motiveerde ons om een beter beeld te creëren van wat de gebruiker vraagt van de facility manager, wij zijn erg benieuwd naar wat hun behoeftes zijn binnen de Rabobank. In opdracht van Tom Graumans, service manager Rabobank Het Haringvliet, stellen wij een rapport op over de behoeften van de interne klant. De taakverdeling voor dit project is in overeenstemming met alle projectleden gemaakt.

Wij willen hierbij de interne klanten, Tom Graumans, docenten van de opleiding Facility Management en onze begeleider in het project, Henrike Meijboom, hartelijk bedanken voor de medewerking en steun tijdens dit project.

Rotterdam, 29 september 2016
Hogeschool Rotterdam, locatie Academieplein

M. Fecunda, N.Gordijn, J. Hartskeerl, R.Kerkhof, M.Meijer en A.Wesdorp

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1. Organisatieomschrijving	6
2. Theoretisch kader.....	7
2.1 Wat zijn behoeften?	7
2.2 Wat zijn faciliteiten?	9
2.2.1 Huisvesting.....	9
2.2.2 Diensten en middelen	9
2.2.5 ICT	9
2.2.6 Externe voorzieningen.....	10
2.2.7 Facility Management.....	10
2.3 Wat is een Guest Journey?	11
2.4 Wat is een klantprofiel?.....	12
3. Onderzoeksmethode.....	13
3.1 Operationaliseren	13
3.2 Methode.....	16
3.2.1 Oriëntatiefase	16
3.2.2 Ontwerpfase	16
3.2.3 Dataverzameling.....	17
3.2.4 Analyse.....	18
3.3 Literatuuronderzoek	18
4. Analyse	20
4.1 Data analyse	20
4.2 Resultaten over Axxerion.....	20
4.2.1 Axxerion bij Rabobank Het Haringvliet	21
4.3 Resultaten klimaatsysteem	21
4.4 De resterende behoeften	22
4.5 De Guest Journey van de Rabobank Het Haringvliet	23
4.6 Klantprofiel medewerker Rabobank	24
5. Conclusie en aanbevelingen.....	25
5.1 Conclusie	25
5.2 Aanbevelingen.....	26
Literatuurlijst	27
Bijlage.....	29
I Gefundeerde theorie benadering Interviews	I
II Interview vragen en afgenomen interviews.....	II
Verklarende woordenlijst.....	30

Inleiding

Gastvrijheid, flexibilisering en beleving zijn de belangrijkste onderwerpen in het huidige ontwikkelingsstadium van Facility Management in Nederland. Hiermee wordt de focus steeds meer gelegd op hoe de klant of gebruiker de producten en diensten beleefd (Drion & Van Sprang, Basisboek Facility Management, 2012). Vanuit deze trend is de onderzoeksvraag opgesteld. Om een beter beeld te krijgen van de facilitaire behoeften van de interne klant wordt dit onderzocht bij Rabobank Het Haringvliet.

De probleemstelling is: een facilitair bedrijf kan geen toegevoegde waarde hebben voor het primaire proces zonder inzicht in de specifieke gebruikers en hun specifieke behoeften ten aanzien van de faciliteiten.

De onderzoeksvraag luidt als volgt: ‘welke facilitaire behoeften heeft de interne klant over de klantbeleving binnen de Rabobank Het Haringvliet?’. Het doel van dit project is om een gebruikersprofiel op te stellen, op basis van de Guest Journey, waarin beschreven wordt wat de gebruiker aan faciliteiten nodig heeft.

De deelvragen die wij beantwoorden in dit rapport zijn:

1. Wat zijn behoeften?
2. Wat zijn faciliteiten?
3. Wat is de Guest Journey?
4. Wat is een klantprofiel?

De interne medewerker, ofwel de interne klant dit gezien vanuit de functie facility management, is onze doelgroep, onder deze doelgroep zijn alle faciliteiten inbegrepen. Hierdoor wordt er meer informatie verkregen.

Allereerst hebben de projectleden zich verdiept in het theoretisch kader, hierin komen de volgende deelvragen aanbod. Met als volgorde: ‘Wat zijn behoeften’, ‘Wat zijn faciliteiten’, ‘Wat is de Guest Journey’ en ‘Wat is een klantprofiel’. Daarop volgend kunt u de onderzoeksmethode vinden, hier kunt u lezen hoe er aan informatie is gekomen en in welke fases het onderzoek is verdeeld. U kunt de analyse met daarin de resultaten van de interviews terugvinden vanaf pagina 22. Op pagina 27 kunt u de conclusie lezen, met daarop volgend de aanbevelingen.

1. Organisatieomschrijving

Rabobank Het Haringvliet is één van de vele lokale Rabobanken die zich in Nederland bevinden. De Rabobank zelf heeft geen aandeelhouders maar leden, het is dus een coöperatie. Daarom is de Rabobank anders dan andere banken. De klanten denken mee over bijvoorbeeld, het beleid en over het besteden van de winst. De directie bestaat uit de directievoorzitter, directeur bedrijfsmanagement, directeur particulieren en directeur bedrijven en zij geven leiding aan Rabobank Het Haringvliet. De directie ontwikkelt de strategie en het beleid van de bank en zij zorgen ervoor dat het voor de klanten prettig is om bij de Rabobank te komen. De raad van commissarissen (RvC) van Rabobank Het Haringvliet controleert de directie en houdt ook toezicht op de belangen van de bank. Bij de bank is de economische en maatschappelijke rol van de bank belangrijk (Rabobank, 2016).

Geschiedenis

De Rabobank heeft sinds 2016 een bankvergunning van de Nederlandse bank. De Rabobank is onderdeel van de Rabobank groep en is één van de grootste financiële dienstverlener in Nederland. De Rabobank groep is ontstaan in 1972. Sinds januari 2015 zijn Rabobank Goeree-Overflakkee en Rabobank Hoeksche Waard gefuseerd. Sindsdien heet het Rabobank Het Haringvliet (Rabobank, 2016).

Over Rabobank

De Rabobank groep is een internationale financiële dienstverlener en zij houden zich bezig op het gebied van bankieren, vermogensbeheer, leasing, verzekeren en vastgoed. In Nederland wordt er meer gefocust op de financiële dienstverlening. En internationaal wordt er meer gefocust op de food business. Rabobank staat onder toezicht van de Europese centrale bank, de Nederlandse bank en de financiële markten. De Rabobank is een kantoorhoudende organisatie. Zij hebben meer contact met de interne klanten zoals het raad van bestuur, directeuren, beleggers en bankkantoormedewerkers en heel weinig contact met de externe klanten zoals de rekeninghouders. Virtuele werkomgeving van een facilitaire medewerker is thuiswerk, auto en klantlocatie. Rabobank doet weinig zelf maar werken meer met leveranciers. Vanaf 1 januari 2016 fuseren de 106 banken van Rabobank tot 1 financieel bedrijf met 1 bankvergunning en 1 balans. Dat houdt in dat de lokale banken hun financiële en juridische zelfstandigheid opgeven onder leiding van Wiebe Draijer (Rabobank, 2016) (NPA, 2015).

Wat is de missie en strategie

Het doel van de Rabobank is om de meeste klantgerichte bank van Nederland te zijn en om een leidende food- agribank van de wereld te zijn. Rabobank wil verschil maken met bankieren voor Nederland en banking voor food om als een vooraanstaand, coöperatieve, klantgerichte bank te zijn. De Rabobank kiest om een goede klantfocus vindt klantbeleving erg belangrijk. Via de lokale banken spreken zij naar de klanten toe: fysieke (klantgesprekken en netwerken), virtueel (met applicaties en websites) en mentaal (door betrokkenheid). De Rabobank voelt zich verbonden met de klanten, leden en de toekomst van Nederland. Omdat Rabobank een coöperatieve bank is kunnen zij zich afscheiden van de andere banken en een bijdrage leveren aan elke uitdagingen waar zij voor komen te staan in de komende jaren. De Rabobank focust zich niet alleen op de klanten maar ook op de prestatie zodat de bank als een sterke en betrouwbare bank de toekomst in kan gaan. De prestatie voor de hele bank gaan zij zo goed mogelijk maken door de kosten en inkomsten te verlagen (Rabobank, 2016).

2. Theoretisch kader

In het theoretisch kader zal er dieper worden ingegaan op onze onderzoeksvraag: ‘welke facilitaire behoeften heeft de interne klant over de klantbeleving binnen de Rabobank Het Haringvliet?’. Hieruit zijn deelvragen ontstaan. Er zal worden uitgelegd wat behoeften zijn, wat faciliteiten zijn, wat een Guest Journey is en wat het inhoudt en de vraag ‘Wat is een klantprofiel’ zal worden beantwoord.

2.1 Wat zijn behoeften?

Behoeften beginnen bij de piramide van Maslow. De piramide van Maslow staat voor de behoeften van de mens. Onderaan de primaire levensbehoeften, bovenaan zelfontplooiing; het werken aan jezelf. Hieronder wat nadere uitleg over de vijf verschillende behoeften.



(Wikipedia, 2011)

1. De primaire lichamelijke behoeften.

De primaire biologische behoeften staan voor wat is er nodig om te overleven. Kort samengevat wat is er nodig om niet dood te gaan oftewel om te blijven leven. Hieronder verstaan we dan ook ademen, eten, drinken, seks, slaap, ontspanning en beweging (Vliet, 2014).

2. Behoefte aan veiligheid en zekerheid.

Als de levensstandaard in een land of gebied hoog genoeg is dat de inwoners hun eerste basisbehoeften kunnen voorzien, zal er snel naar de volgende fase worden gekeken. In deze fase gaat het om veiligheid en zekerheid. Bij veiligheid wordt gedacht aan een dak boven het hoofd hebben. Niet in elk land is het vanzelfsprekend dat een dak boven het hoofd hebben als veiligheid wordt ervaren. Zo wordt er onder veiligheid ook een wapen dragen verstaan. Onder zekerheid wordt sparen ervaren, een vaste baan of een vaste vriendenkring. Hier kan ook gedacht worden aan de zekerheid van verzorging door eigen kinderen (Stevens, 2014).

3. Behoefte aan sociaal contact

Nadat er is voorzien in veiligheid en zekerheid wordt er gekeken naar de volgende fase namelijk; sociaal contact. Sociaal contact en de behoefte er aan zegt al vrij veel, als de twee vorige fases; lichamelijke behoefte, veiligheid en zekerheid zijn gegarandeerd wordt er gekeken naar sociaal contact. Onder sociaal contact wordt verstaan dat vriendschappen worden opgebouwd en of een relatie gaan zoeken. Deze fase wordt ook wel saamhorigheid genoemd, ergens bij horen vinden individuen in deze fase fijn en of belangrijk (Admin, 2013).

4. Behoeftte aan waardering en erkenning

Als de vorige drie fases zijn erkend wordt er gekeken naar de volgende fase namelijk; waardering en erkenning. Bij deze fase wordt er gedacht aan; als individu er bij horen. Het individu wil gezien en serieus genomen worden. Wanneer dit wordt ervaren ontwikkelen zich positieve gevoelens; het individu voelt zich veilig, ervaart vertrouwen en voelt meer zelfvertrouwen (Admin, 2013).

5. Behoeftte aan zelfontplooiing

Onder deze fase wordt verstaan dat alles is bereikt wat de individu wil bereiken; er is genoeg tijd en geld om te ontwikkelen als mens. Dit zou bijvoorbeeld behaald kunnen worden door iets te lezen of te studeren. Hierdoor wordt er al meer geleerd en meer van het leven ervaren. Het merendeel van de mensheid zal echter waardering en zelfrespect proberen af te dwingen door modieuze kleding te dragen of een bepaald type auto te rijden, omdat deze specifieke groep van individuen dan toch al alles kan maken (Vliet, 2014).

Voor ons onderzoek zijn de fasen drie; ‘Behoeftte aan sociaal contact’ en vier; ‘Behoeftte aan waardering en erkenning’ het meest van belang. Waarin er meer wordt geneigd naar fase vier. Elk individu wil gezien worden op de werkvloer. Elk individu wilt geld verdienen met hard werken en als het even kan wordt dit dan gezien door de leidinggevende.

2.2 Wat zijn faciliteiten?

Het woord faciliteiten is een ruim begrip met veel verschillende betekenissen. In het onderzoek wordt deze definitie gebruikt: voorziening waar je gebruik van kunt maken (Educatief, 2016).

Het woord voorziening komt terug bij de definitie van faciliteit. het woord ‘voorziening’ staat voor; iets nuttigs waar je gebruik van kunt maken (Kernerman Dictionaries, 2010).

De ‘voorziening waar je gebruik van kunt maken’ wordt over het algemeen onderverdeeld in de volgende categorieën:

- huisvesting
- Diensten en middelen
- ICT
- Externe voorzieningen
- Facility Management

2.2.1 Huisvesting

De letterlijke betekenis van huisvesting is; het verschaffen van onderkomen. Hieronder te verstaan dat huisvesting staat voor het gebouw en bijkomstigheden. Bij deze bijkomstigheden moet er gedacht worden aan; energie (gas, water, elektriciteit), parkeerplaats, groenzorg, kantoorindeling en renovaties (Drion & Van Sprang, Basisboek Facility Management, 2012).

2.2.2 Diensten en middelen

Bij diensten en middelen wordt er onderscheid gemaakt tussen

- Hard services
- Soft services

Hard services

Hard services kan het best omschreven worden als iets wat niet weggehaald kan worden uit een gebouw of het gebouw zou niet zonder deze materialistische zaken kunnen. Denk hier bijvoorbeeld aan een warmtepompboiler, klimaatbeheersysteem en een brandalarm. Bij sommige van deze onderdelen valt te betwijfelen of er zonder ‘gewerkt’ zou kunnen worden. Maar de behoefte van de medewerker of klant die in het gebouw verblijft is dan enorm (Drion & Van Sprang, Basisboek Facility Management, 2012).

Soft services

Soft services zijn het best te omschrijven als een dienst die de omgeving een meer comfortabel, aangenamer en veiliger gevoel geven. Zo zijn er vele variaties van soft services zoals; catering, schoonmaak, beveiliging, receptie en zo gaat de lijst nog even door. Zo valt te concluderen dat soft services een belangrijk aspect is in en rondom een gebouw (Drion & Van Sprang, Basisboek Facility Management, 2012).

2.2.5 ICT

ICT staat voor informatie en communicatietechnologie. De ICT afdeling is verantwoordelijk voor bereikbaarheid, communicatie, kennis- en informatiemanagement, voor zover dat geautomatiseerd toegepast wordt via eigen computers, servers of internet.

ICT valt niet altijd onder Facility management, maar wordt wel als een faciliteit gezien vandaag te dag, want zeg nou eerlijk het eerst wat er gedaan wordt is vragen om de Wi-Fi code.

Kantoorautomatisering valt daar in tegen wel onder Facility management, hieronder te verstaan printers, kopieermachines en desktop, in sommige gevallen valt telefonie ook onder Facility management. Maar ICT blijft een vrij onafhankelijke partij die niet beschouwd kan worden als een van de bovengenoemde categorieën (Drion & Van Sprang, Basisboek Facility Management, 2012).

2.2.6 Externe voorzieningen

Tot de externe voorzieningen behoort datgene wat zich afspeelt buiten de eigen huisvesting. Een van de dingen die zich afspeelt buiten de eigen huisvesting is de virtuele werkomgeving. Bij de virtuele werkomgeving moet gedacht worden aan; zijn de juiste spullen aangeleverd om te kunnen werken (laptop, mobiel) en is het intranet wel toegankelijk. Daarnaast moet er gedacht worden aan de overige externe voorzieningen. Hieronder te verstaan alles wat buiten de eigen huisvesting plaatsvindt maar waar de FM'er wel verantwoordelijk voor is. Daarbij kan gedacht worden aan vergaderingen op een externe locatie, gehuurde bussen en een bedrijfsauto. (Drion & Van Sprang, Basisboek Facility Management, 2012)

2.2.7 Facility Management

Facility management gaat over de functies en activiteiten die niet direct gerelateerd zijn aan de zaken van de facilitaire afdeling maar wel een toegevoegde waarde hebben aan de facilitaire processen.

Onder de functies en activiteiten die niet direct gerelateerd zijn aan de zaken van de facilitaire afdeling verstaan we;

- Beleid
- Marketing
- Innovatie
- Administratie
- Plannen en control
- Secretariaat
- Helpdesk
- Personeel en organisatie
- Milieu
- Arbo-wet
- Risico
- Inkoop
- Informatie
- kwaliteitsmanagement

De operationele medewerkers houden zich meer bezig met de klanten terwijl de tactische medewerkers zich meer bezighouden met de bovengenoemde zaken (Drion & Van Sprang, Basisboek Facility Management, 2012).

2.3 Wat is een Guest Journey?

De klantbeleving

De beleving van een klant is voor iedereen verschillend. Arnoud van Hal omschrijft beleving als volgt: *‘Met beleving bedoelen we alle ervaringen op het gebied van product, omgeving en gedrag. Een beleving is eigenlijk alles wat we voelen, horen, zien, ruiken en proeven. Het gaat dus om alle zintuiglijke aspecten.’* (Arnoud van Hal, *Facto Magazine*, nummer 5, mei 2012)

De Guest Journey

De Guest Journey is een veelgebruikte methode om de klantbeleving in kaart te brengen. Bij het gebruik van de Guest Journey wordt er naar de volgende vier stadia gekeken.

De eerste fase wordt vaak de ‘onderweg’ fase genoemd. In deze fase komen de eerste indrukken van de klant naar boven. De eerste indrukken ontstaan door criteria zoals bijvoorbeeld de bereikbaarheid, omgeving en routeborden. Wanneer deze criteria naar de verwachtingen van de klant zijn, zal zijn gemoedstoestand bij aankomst positief zijn (Drion & Sprang, Gedrag, 2012).

Hierna volgt de tweede fase, ook wel de ‘aankomst’ fase genoemd. Hierbij kun je als bedrijf de volgende vragen stellen. Bijvoorbeeld: is er genoeg parkeergelegenheid? Worden de gasten/klanten goed ontvangen? Is het aanzicht van het gebouw uitnodigend? De gast heeft nu alle eerste indrukken gehad (Drion & Sprang, Gedrag, 2012).

De volgende fase wordt het ‘verblijf’ genoemd. In deze fase verblijft de gast volledig bij de organisatie. Voor het bedrijf is het van belang dat de gast zich welkom en op zijn gemak voelt. Het bedrijf kan dit bereiken door zich gastvrij op te stellen. Manieren waarop een bedrijf dit kan faciliteren zijn bijvoorbeeld: verzorgde sanitaire voorzieningen, nette vergader/werkplekken en prettig klimaat (Drion & Sprang, Gedrag, 2012).

Wanneer het bezoek van de gast erop zit, treedt de ‘vertrek’ fase in. Bij deze fase is het belangrijk dat de gast vriendelijk wordt uitgelaten. Een ‘tot ziens’ of ‘bedankt’ kan bij de gast een prettig gevoel aan het bezoek achterlaten (Drion & Sprang, Gedrag, 2012).



(Knoop, 2016)

2.4 Wat is een klantprofiel?

Een klantprofiel beschrijft de interne of externe klant. Het maken van een klantprofiel kan nuttig zijn voor het schetsen van een duidelijk beeld. Zo is er snel te zien met wat voor mensen/types je te maken hebt. De drie types waar bijna iedereen onder te plaatsen valt, zijn: Andersson, Svensson en Hansson. Het meest voorkomende klanttype is Andersson. Dit type staat bekend als heel nieuwsgierig en wil graag alles te weten komen. Een goede voorbereiding is voor hem dan ook van belang. Svensson is een regelaar vooraf. Hij heeft ook een kleinere informatiebehoefte. De Svensson gaat ervan uit dat alles vooraf is geregeld. Als laatste komt Hansson. Dit type is impulsief en staat erom bekend dat hij alles op het laatste moment doet. Hij heeft geen behoefte aan informatie vooraf. De Svensson en Hansson komen allebei een kwart van de onderzochte populatie voor. Deze klant typeringen worden later in dit stuk toegepast op de situatie van de Rabobank (Drion & Sprang, Gedrag, 2012).

Bij de Rabobank Het Haringvliet zijn er externe en interne klanten. Er is gekozen voor de interne klant. Dat zijn voornamelijk de werknemers die binnen de organisatie werkzaam zijn en dagelijks te vinden zijn bij Haringvliet. Bij de Rabobank zijn er allerlei verschillende afdelingen. In die afdelingen zijn er ook verschillende functies. De hoeveelheid klantcontact is afhankelijk van de functie die de werknemer heeft. Ook de complexiteit van het werk is afhankelijk van de functie.

Mannen en vrouwen werken samen. De achtergronden en culturen van de medewerkers zijn verschillend. Ook verschillen zij in leeftijd. Zo zijn er starters (net afgestudeerden) en mensen die al heel lang in het bedrijfsleven zitten.

Veel van de medewerkers werken dagelijks in het kantoor. Er wordt gebruik gemaakt van het nieuwe werken. Niemand heeft een vaste werkplek en sommige mensen kiezen er soms voor om thuis te werken. Er zijn sommige werknemers die fulltime werken en anderen hebben een parttime contract.

De afdelingen

Bij Rabobank Het Haringvliet zijn er tien verschillende afdelingen. Die tien afdelingen hebben verschillende belangen. De directie van Rabobank Het Haringvliet zal ervan uitgaan dat alle operationele zaken geregeld zijn. De directie zal zich niet snel met de dagelijkse gang van zaken bemoeien. Het is waarschijnlijk dat je de directie kan karakteriseren als een Svensson. Hetzelfde geldt voor Private Banking. Deze afdeling heeft te maken met belangrijke klanten en zorgt dus dat alles in orde is voorafgaand aan het klantbezoek. De medewerkers van de afdeling Private Banking verwachten wel dat zij zich geen druk hoeven te maken op het moment dat ze klanten ontvangen. Vandaar dat ook dit een Svensson is. De volgende afdelingen: Facilitair, Secretariaat, HRM, Financieel Advies, Bedrijven/MKB, Groot Zakelijk en Particulieren behoren allemaal tot het Andersson klanttypen (Drion & Sprang, Gedrag, 2012). Al deze afdelingen hebben met elkaar gemeen dat ze zoveel mogelijk informatie op voorhand verzamelen. De medewerkers die op de bovengenoemde afdelingen werken, willen over het algemeen zo uitgebreid mogelijk voorgelicht worden. De enige afdeling die nog overblijft is Marketing en Communicatie. De Marketing en Communicatie afdeling zou te kwalificeren zijn als een Hansson type. Dit heeft te maken met het creatieve karakter van het werk dat op die afdeling wordt uitgevoerd (Drion & Van Sprang, Basisboek Facility Management, 2012).

3. Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode en de bijbehorende onderzoeksinstrumenten per onderzoeksfase uitgelegd. Ook is het belangrijk om een goede definitie te hanteren voor het kenmerk dat je meet. Om dit meetbaar te maken wordt er gebruik gemaakt van operationaliseren. Waarbij een definitie wordt onderverdeeld in dimensies, eventuele sub dimensies, en uiteindelijk in indicatoren (Baarda, Dit is onderzoek!, 2014).

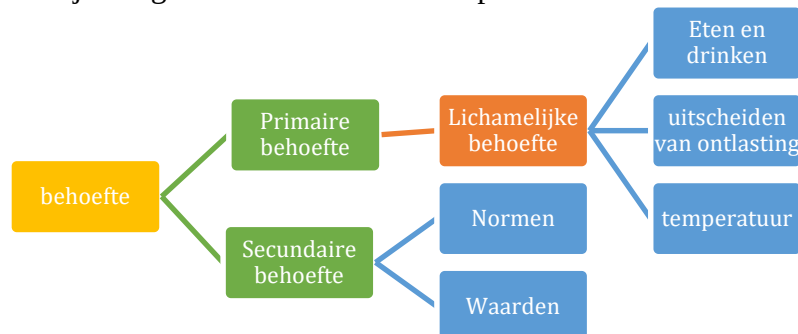
3.1 Operationaliseren

Probleemstelling: een facilitair bedrijf kan geen toegevoegde waarde hebben voor het primaire proces zonder inzicht in de specifieke gebruikers en hun specifieke behoeften ten aanzien van de faciliteiten.

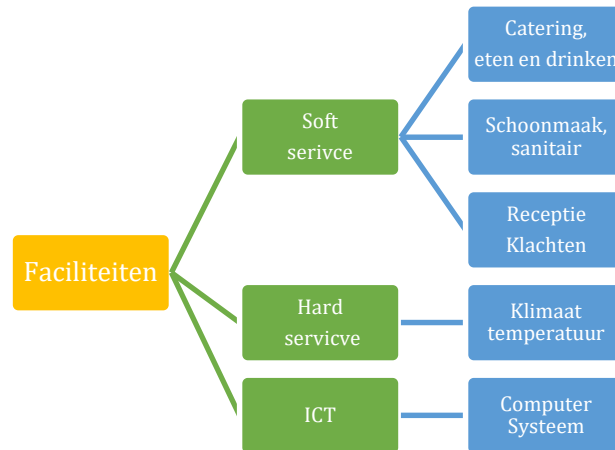
Doelstelling: het doel van dit project is om een gebruikersprofiel op te stellen, op basis van zijn Guest Journey waarin beschreven staat wat de gebruiker aan faciliteiten nodig heeft.

Onderzoeksvraag: welke facilitaire behoeftes heeft de interne klant over de klantbeleving binnen Rabobank Het Haringvliet?

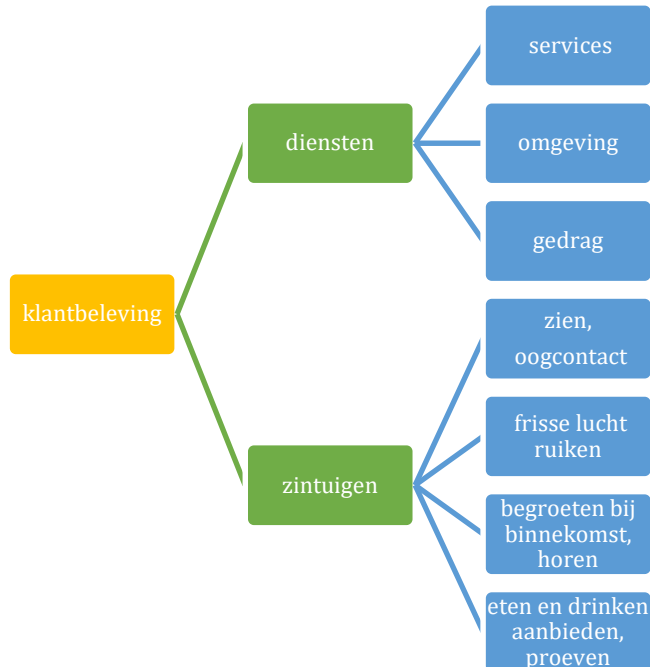
Behoefte: iets wat je nodig hebt of graag wilt hebben (Vmbo, 2000). Deze definitie wordt onderscheiden in twee dimensies: primaire behoefte en secundaire behoefte. Primaire behoefte is wat een persoon nodig heeft om te leven, de lichamelijke behoefte wordt hier dus gezien als sub dimensie. De indicatoren hierbij zijn eten en drinken dit kan gekoppeld worden aan de catering, uitscheiden van ontlasting dit kan gekoppeld worden aan schoonmaak en temperatuur kan gekoppeld worden aan klimaat. De secundaire behoefte zijn normen en waarden die zijn aangebracht die men wilt ontplooiën.



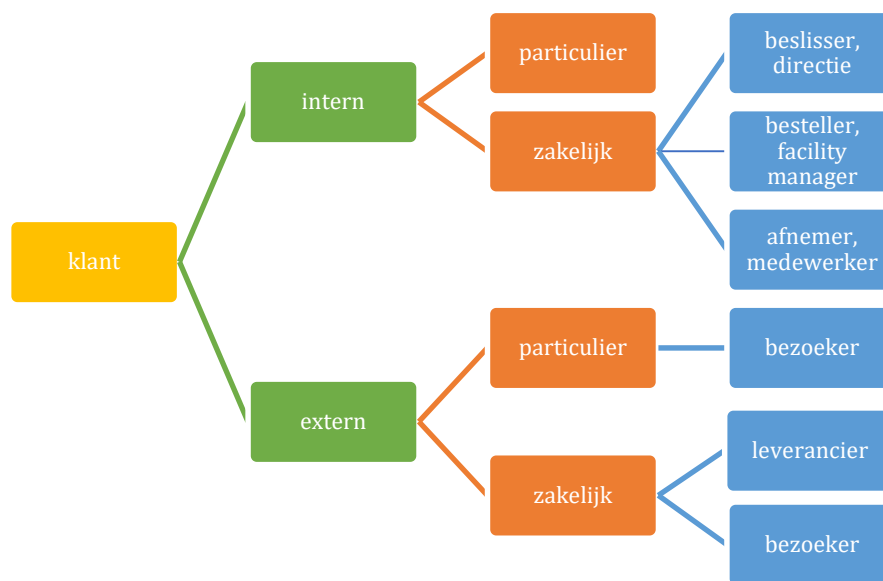
Faciliteiten: voorziening waar je gebruik van kunt maken (Educatief, 2016). Deze definitie wordt onderscheiden in drie dimensies: soft services, hard services en ICT. Soft services is alles wat met gebruikers gebonden dienstverlening te maken heeft zoals catering, schoonmaak en receptie. Dit zijn dan ook de indicatoren. Bij catering moet je denken aan het eten en drinken, bij schoonmaak aan de hygiëne en bij de receptie hoe snel de reactie is wat betreft omgang met klachten. Dit zijn indicatoren voor de interviewvragen. Hard services zijn alle diensten die gebouw, inrichting en installaties betreft. De indicator is het klimaat waarbij wordt gelet op de variabele temperatuur. Als laatste wordt de dimensie ICT genoemd. De variabele voor deze indicator is het computersysteem, hoe worden inloggegevens aangemaakt, en hoe komen deze terecht bij de desbetreffende persoon. Maar ook hoe is het Rabobank net, werkt dit wel naar behoren en hoe werkt dit thuis.



Klantbeleving: strategisch werken aan de totale beleving van de klant: van de verwachting van de klant voordat deze contact had, en met de afronding van de activiteiten (Klantenbedrijf, 2011). Deze definitie wordt onderscheiden in twee dimensies: zintuigen en diensten. De facilitaire organisatie heeft de volgende middelen tot haar beschikking: services, omgeving, gedrag om de beleving te beïnvloeden. Dit zijn de indicatoren. De variabele van gedrag is dat de klant gastvrij wordt ontvangen, met een begroeting en wellicht het aanbieden van een kopje koffie. De dimensie zintuigen wordt onderverdeeld in zien, horen, ruiken, proeven, en tasten. Een variabele van zien is bijvoorbeeld binnen vijf seconden oogcontact.



Klant: De afnemer van een product of dienst van een leverancier. Deze definitie wordt onderscheiden in twee dimensies: interne klant en de externe klant (Wikiwoordenboek, 2016). De interne klant is gelaagd en bestaat uit: beslisser, besteller en een afnemer. De beslisser is op strategisch niveau bijvoorbeeld de directie. De besteller is op tactisch niveau bijvoorbeeld facilitaire manager. De klant is op operationeel niveau bijvoorbeeld de medewerker. De dimensie externe klant is de klant of bezoeker in een organisatie. Ook de leverancier is een externe klant omdat de Rabobank diensten uitbesteed. Ook kan er nog een sub dimensie worden gemaakt in particulier en zakelijke interne klant. In dit onderzoek is er gekozen voor de interne klant die zowel zakelijke als particuliere klanten aanspreekt. Dit zal weinig tot geen invloed hebben op ons onderzoek maar hierdoor wordt er wel meer informatie verkregen.



3.2 Methode

In dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe het onderzoek wordt uitgevoerd.

3.2.1 Oriëntatiefase

In de oriëntatiefase staat het opstellen van de probleemstelling, doelstelling en de onderzoeksvraag centraal. Deze luiden als volgt:

Probleemstelling: een facilitair bedrijf kan geen toegevoegde waarde hebben voor het primaire proces zonder inzicht in de specifieke gebruikers en hun specifieke behoeften ten aanzien van de faciliteiten.

Doelstelling: het doel van dit project is om een gebruikersprofiel op te stellen, op basis van zijn Guest Journey waarin beschreven staat wat de gebruiker aan faciliteiten nodig heeft.

Onderzoeksvraag: welke facilitaire behoeftes heeft de interne klant over de klantbeleving binnen Rabobank Het Haringvliet?

De deelvragen zijn voortgekomen uit de probleemstelling, doelstelling en onderzoeksvraag. Deze zijn bij het theoretisch kader behandeld.

Op basis van de verzamelde literatuur, oftewel deskresearch is vastgesteld dat dit een kwalitatief onderzoek is. Hierbij is er een open onderzoeksvraag opgesteld. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om het verkrijgen van inzichten. De onderzoekseenheid waar een uitspraak over wordt gedaan is de Rabobank Het Haringvliet. De kenmerken die worden gemeten zijn de behoeften van de interne klant aan Rabobank Het Haringvliet. Verder is er tien weken de tijd voor dit onderzoek. De kosten die in rekening worden gebracht zijn de printkosten. De bereikbaarheid heeft projectbegeleider Henrike Meijboom geregeld met opdrachtgever Tom Graumans. Dit zijn de factoren voor de uitvoerbaarheid van het onderzoek (Baarda, Dit is onderzoek!, 2014).

Het karakter van dit onderzoek is verkennend. De reden hiervan is omdat er aan het begin van het onderzoek nog geen idee is wat de uitkomst kan zijn. Ook wordt er gezocht naar mogelijke verklaringen en oplossingen. Daarvoor worden er gesprekken gevoerd met deskundigen (Baarda, Dit is onderzoek!, 2014).

3.2.2 Ontwerpfase

Voor de ontwerpfase zijn veel methodes aangereikt in de lessen van onderzoek om een antwoord te krijgen op deze onderzoeksvraag. Er is gekozen voor de methodes: observatie en interviews. Dit zijn kwalitatieve manieren om data te verzamelen. Ook is er gebruik gemaakt van bestaand materiaal. Door middel van een rondleiding en het maken van foto's wordt de interne klant geobserveerd. Hierdoor wordt er een beter beeld in kaart gebracht voordat de interviews worden afgenomen. Er is gekozen voor de onderzoeksmethode een interview afnemen in plaats van een enquête. De reden hiervoor is dat er bij een interview sprake is van interactie, waardoor er kan worden doorgevraagd naar de behoeftes. Bij een enquête is geen sprake van interactie maar van vooraf vastgestelde vragen.

Ook wordt de theorie van inleiding Facility Management toegepast. De onderzoeksmethode zijn gebaseerd op de Guest Journey. Dit is de beleving van de gast vanaf het eerste moment die in kaart wordt gebracht. Deze beleving wordt in verschillende fases genoemd. Deze fases zijn onderweg, aankomst, verblijf, vertrek. Verdere toelichting wordt in het theoretisch kader vermeldt. Ook geeft het klantprofiel een beter beeld van de interne klant waardoor er goed

ingespeeld kan worden op de behoefte van de facilitaire diensten (Drion & Van Sprang, Basisboek Facility Management, 2012).

Bij het opstellen van de onderzoeksvraag is de keuze gemaakt het onderzoek te beperken tot de doelgroep interne klant. Dit betekent voor het afnemen van de interviews dat er gebruik wordt gemaakt van een steekproef. De opdrachtgever Tom Graumans vertelt dat er circa 120 interne klanten per dag bij de Rabobank Het Haringvliet aanwezig zijn. Voor het afnemen van de interviews kan de opdrachtgever circa 20 interne klanten regelen. Hierbij wordt er een selectie getrokken van de interne klant. De opdrachtgever geeft hierbij aan dat er een specifiek soort klant is geselecteerd namelijk; op de eigenschappen kritisch en enthousiast. Door de bewuste selectie van respondenten komt de representativiteit in gevaar, dit kan namelijk herleidt worden aan de gemoedstoestand van de respondent en in hoeverre de respondent te maken heeft met de opdrachtgever (Baarda, Wordt het een populatie of een steekproef, en bij steekproef: hoe?, 2014). De projectleden hebben hieruit kunnen herleiden dat het onderzoek een selecte kwantitatieve steekproef is, waarbij de projectleden geen invloed hebben op de externe validiteit (Baarda, Dit is onderzoek!, 2014).

3.2.3 Dataverzameling

In week vier en vijf staat er een bezoek ingepland met onze opdrachtgever Rabobank Het Haringvliet. In deze weken wordt er informatie verzameld in de praktijk oftewel fieldresearch. Er wordt gekozen om de project groep in twee groepen te verdelen zodat elk project lid aanwezig is geweest bij het afnemen van de interviews en de locatie heeft geobserveerd. De vragenlijst voor de interviews wordt opgesteld aan de hand van de Guest Journey. Bij elke fase worden open vragen gesteld om erachter te komen wat de facilitaire behoeften zijn.

Er zijn verschillende soorten communicatiemiddelen voor het interview is als communicatiemiddel Face to Face gebruikt om meer informatie te krijgen over de behoeftes van Rabobank Het Haringvliet. Dit staat wat persoonlijker en biedt de mogelijkheid om door te kunnen vragen. Waardoor de geïnterviewde zich op zijn/haar gemak voelt. De mail is gebruikt om contact te houden met de projectleden en Rabobank Het Haringvliet voor verdere vragen.

(Baarda, Dit is onderzoek!, 2014).

Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting onafhankelijk is van toeval (Baarda, Dit is onderzoek!, 2014). Om de betrouwbaarheid te waarborgen zijn de interviews van te voren getest. Hierbij is gecheckt of er de juiste vraagstelling is omschreven. Omdat er gebruik is gemaakt van een ongestructureerd interview is er ter ondersteuning een topiclijst gemaakt. Door middel van de Guest Journey zijn de interview vragen gecategoriseerd in de verschillende fases. Ook wordt er met verschillende interne klanten gesproken van variërende afdelingen. Elke afdeling heeft een andere behoefte aan faciliteiten.

Validiteit is de mate waarin je meet wat je beoogt te meten (Baarda, Dit is onderzoek!, 2014). Bij kwalitatief onderzoek wordt er niet over validiteit gesproken maar wordt de voorkeur aan het begrip geldigheid gegeven. De geldigheid is beïnvloed doordat er bewust selectie is voor de respondenten waarbij de eigenschappen kritisch en enthousiast een vereiste is. Bij het opstellen van de interviews is geen rekening gehouden met het uitlokken van sociale wenselijkheid. Dit beïnvloed ook de geldigheid.

3.2.4 Analyse

Na de dataverzameling worden de resultaten op een kwalitatieve methoden geanalyseerd de zogeheten Gefundeerde theoriebenadering. Het doel hiervan is om te leren van het materiaal dat is verzameld. Hieronder is per stap uitgelegd hoe de interviews zijn geanalyseerd.

Fragmenteren:

Het ordenen van gegevens, dit wordt ook wel informatie-eenheden genoemd. Het zoeken van gelijkwaardige benamingen. Het indelen van fragmenten is een proces van voortdurend passen en meten, in vaktermen heet dat een iteratief proces (Baarda, Hoe analyseer je kwalitatieve gegevens?, 2014).

Relevantie:

Als alles is ingedeeld in fragmenten wordt de relevantie gecheckt, beantwoordt de vraagstelling en of het antwoord van de respondent de onderzoeksvraag of niet. Toch kan het zijn dat de niet relevante teksten die doorgestreept zijn ook later belangrijk zijn om te gebruiken, hier moet dus ook rekening mee gehouden worden (Baarda, Hoe analyseer je kwalitatieve gegevens?, 2014).

Het is belangrijk dat er een antwoordt op de onderzoeksvraag komt. Dit staat hier centraal. Niet relevante tekst moet meegenomen worden.

Open Coderen:

Als de relevante stukken uit het geheel zijn opgenomen wordt er open gecodeerd, onder het open coderen wordt het labelen en samenvoegen van synoniemen verstaan. Bij het kopje labelen wordt gekeken naar gelijksoortige woorden en data reductie toegepast (het verminderen van woorden die vaker dan een keer voorkomen). Onder het samenvoegen van synoniemen wordt verstaan dat de woorden die op elkaar lijken onder een woord worden 'weg' geschreven en daar achter II, de II staat voor het aantal keer benoemde woord (Baarda, Hoe analyseer je kwalitatieve gegevens?, 2014).

Het Axiaal coderen:

Bij het axiaal coderen worden de open gecodeerde woorden in categorieën gezet. De woorden die overeenkomen gaan samen onder een categorie. Deze categorie is moeilijk te bepalen, er moet een overkoepelende term gezocht worden voor de algemene benamingen (Baarda, Hoe analyseer je kwalitatieve gegevens?, 2014).

Het selectief coderen:

Bij het selectief coderen is het belangrijk om stil te staan bij de onderzoeksvraag en het onderzoeksdoel omdat je vanuit het axiaal coderen naar een hoger abstractieniveau gaat. Hier worden de categorieën die aangemaakt zijn bij axiaal coderen nog verder gespecificeerd naar minder categorieën waarin toch nog alles omschreven staat (Baarda, Hoe analyseer je kwalitatieve gegevens?, 2014).

3.3 Literatuuronderzoek

Deskresearch

Deskresearch is gebaseerd op de eerste twee fasen van de Guest Journey namelijk; onderweg en aankomst (Drion & Sprang, Gedrag, 2012). Om relevante informatie te vinden over het onderzoek is er bestaand materiaal geraadpleegd. Onder dit bestaand materiaal verstaan we tijdschriften, boeken en het internet. Bij het gebruik van internet is er veel informatie

gevonden op de website van de Rabobank over Rabobank Het Haringvliet en de daarbij horende faciliteiten. Daarnaast is er gebruik gemaakt van de bij het project horende cursusboeken namelijk; basisboek Facility Management, onderzoek doen en projectmatig werken. De reden dat er voor bestaand materiaal gekozen is komt voort uit dat de projectleden vrij weinig kennis hadden over het onderwerp en de Rabobank Het Haringvliet. Het voordeel van bestaand materiaal gebruiken is dat het kosten kan besparen en de projectleden zich meer kunnen focussen op het afnemen van de interviews (Baarda, Welk bestaand materiaal is er en hoe wordt dat gebruikt?, 2014).

De opdrachtgever Tom Graumans van Rabobank Het Haringvliet is naar het Academieplein gekomen om een korte toelichting te geven doormiddel van een presentatie. Hier geeft hij de huidige situatie aan bij de Rabobank Het Haringvliet en schetst hier een beeld van hoe de Rabobank te werk gaat. De opdrachtgever heeft hier ook de tijd genomen om verscheidene vragen te beantwoorden van de studenten. Door de presentatie en het bestaande materiaal samen te voegen bestond er de mogelijkheid om vanuit triangulatie een volledig beeld te schetsen.

Interview

Fieldresearch

Fieldresearch is gebaseerd op de verblijf fase van de Guest Journey (Drion & Sprang, Gedrag, 2012). Allereerst is er gekeken naar welke onderzoeksmethode relevant is voor de respondenten. In verscheidene handreikingen zijn de verschillende onderzoeksmethode uitgelegd. Hierbij is er gekozen voor de methode; interviewen. Voor de start van het interview wordt er eerst onderzocht wat voor vragen er gesteld zouden kunnen worden en welke vragen verdeeld worden in sub- en of deelvragen. De projectgroep is verdeeld in twee groepen zodat er meer respondenten geïnterviewd kunnen worden en er een of meerdere behoefte uit voort komt. Door het gebruik van twee groepjes zijn allereerst de interviewvragen getest op relevantie, daarna kon het andere groepje met de aangepaste vragenlijst de correcte antwoorden verkrijgen op de interviewvragen. Na het interview komt naar voren wat de behoeftes zijn van de interne klant van de Rabobank Het Haringvliet en kan dit gebruikt worden voor het onderzoek. Er is gekozen voor een open vraagstelling, voordat deze vraagstelling gaat plaatsvinden wordt er door het projectgroepje overlegd wie de notulist wordt en welke twee groepsleden de vragen stellen.

Respondenten

De respondenten zijn gebaseerd op de vier fasen van de Guest journey; vertrek, aankomst, verblijf en vertrek (Drion & Sprang, Gedrag, 2012). Allereerst is er een onderverdeling gemaakt tussen de verschillende klanten, hieronder te verstaan; de interne klant, externe zakelijke klant, externe particulieren klant en de hierbij horende leveranciers. De projectleden kiezen voor de interne klant. De respondenten die hier bij horen worden door de opdrachtgever gekozen. Hierbij heeft de opdrachtgever gelet op verschillende interne klanten en functies. De interne klanten zijn onder te verdelen in twee hoofdgroepen namelijk; De interne particuliere klanten en de interne zakelijke klanten. De projectleden hebben de vragen op zowel de particuliere als de zakelijke klant toegepast.

4. Analyse

In dit hoofdstuk wordt besproken welke behoeftes de interne klant heeft. Uit de interviews over de behoeftes is voornamelijk uitgekomen dat medewerkers ontevreden zijn over Axxerion (het FMIS-Systeem) en de WKO-Installatie (het klimaatsysteem). Hieruit konden wij verschillende behoeftes opmerken en daar hebben wij verder onderzoek naar gedaan. Daarnaast wordt de Guest Journey toegepast op een willekeurige interne klant van de Rabobank Het Haringvliet. Ook kunt u een klantprofiel vinden.

4.1 Data analyse

Er zijn uiteindelijk vijf interne klanten geïnterviewd, zij delen de mening van meerdere interne klanten, dit is alleen niet na te gaan dus niet betrouwbaar.

Ook is er geen saturatie, oftewel verzadigingspunt aan informatie gekomen. Hiermee wordt bedoeld dat je als onderzoeker net zolang doorgaat met dataverzameling, totdat er geen informatie meer aandient. Dit heeft niet kunnen optreden omdat er uiteindelijk veel minder respondenten beschikbaar waren dan wat er op de eerste bijeenkomst werd vermeld. Er is wel gesproken met de servicedesk medewerkster die aangaf dat zij veel vragen krijgt over Axxerion en veel klachten krijgt over het klimaatsysteem.

De resultaten die uit de interviews zijn gekomen, geven een klein beeld van wat de interne klant van de faciliteiten van Rabobank Het Haringvliet vindt. Het is belangrijk om het als een serieuze behoefte te zien om dit te verbeteren, omdat je als bedrijf klantgericht te werk wilt gaan en de werkomgeving positief wilt houden.

Om aan de resultaten te komen is er gebruik gemaakt van een kwalitatieve analyse ook wel de gefundeerde theorie benadering. Hoe de interviews gecodeerd zijn kunt u vinden in bijlage I.

4.2 Resultaten over Axxerion

Door middel van de afgenomen interviews bij de interne klant van Rabobank Het Haringvliet blijkt dat er veel informatie is vrijgekomen over het FMIS-systeem Axxerion. Als projectgroep is dit als serieus ondervonden. Door het besteden van veel aandacht aan dit onderwerp zijn de volgende resultaten geanalyseerd:

De interne medewerkers vinden het systeem onduidelijk, ofwel gebruiksonvriendelijk. Dit komt doordat er veel kopjes en opties in het systeem zijn, daardoor gebruiken veel interne klanten het systeem nog niet (Rabobank wil juist dat het systeem zo vaak mogelijk gebruikt wordt). Het systeem werkt ook erg traag, mogelijke reden hiervoor is de internetverbinding. Meldingen zijn wel makkelijk te maken volgens de interne klant, omdat er een speciale optie voor meldingen in het systeem te vinden zijn. Door een melding te plaatsen, wordt het nog niet snel opgelost. Volgens de interne klant zouden de urgente meldingen bovenaan de meldingenlijst geplaatst moeten worden, zodat deze eerder verholpen kunnen worden. Positief aan Axxerion is dat er een berichtgeving is voor verholpen problemen aan degene die de melding heeft geplaatst. Het is altijd fijn om een mail te krijgen als een probleem is verholpen.

De interne medewerkers weten niet hoe Axxerion gebruikt moet worden en ze weten niet hoe het systeem werkt. Volgens de interne klant is er geen introductie of voorlichting over gegeven.

4.2.1 Axxerion bij Rabobank Het Haringvliet

Axxerion wordt gebruikt bij Rabobank Het Haringvliet. Overigens wordt Axxerion gebruikt bij alle locatie van de Rabobank. Axxerion wordt gebruikt om alle facilitaire processen binnen de Rabobank te organiseren. Het is te zien als een online database of archiefsysteem. Er zijn interviews afgenomen bij Rabobank Het Haringvliet voor ons behoefte onderzoek. Het valt op dat er tijdens de interviews, het systeem Axxerion veel ter sprake is gekomen. De servicemanager heeft tijdens een gastcollege al uitgebreid verteld over Axxerion en heeft daar medegedeeld dat niet alle interne klanten Axxerion gebruiken. Dit wil de servicemanager bevorderen om de interne klant te belonen met Facebook-duimpjes en Smint-snoepjes. Zo stimuleert de servicemanager de samenwerking binnen de Rabobank Het Haringvliet

4.3 Resultaten klimaatsysteem

Tijdens het afnemen van de interviews bij de medewerkers van Rabobank Het Haringvliet zijn er veel negatieve reacties ontvangen over het klimaat in het gebouw. Doordat elke respondent niet geheel tevreden was over het klimaatsysteem, is besloten hier verder op in te gaan. Rabobank Het Haringvliet heeft een open WKO systeem installatie, dit is een warmte koude opslag systeem. Uit de afgenomen interviews kwam het volgende:

De interne klant vindt vaak dat de airco te koud staat, terwijl het buiten warm is. ‘s Winters hebben veel medewerkers eigen kacheltjes, omdat het WKO systeem het gebouw niet verwarmd krijgt. Hier merken ze uit op, dat het systeem niet goed werkt en het elke keer 2 à 3 dagen achterloopt.

Naast de temperatuurswisselingen is er ook een erg droge lucht in het gebouw, op warme dagen zorgt dit voor zuurstoftekort. Ook kan er geen raam open, omdat er is verteld door de facilitaire dienst dat het WKO systeem dan wordt verstoord (Geotherm, 2015). Hier is onderzoek naar gedaan door middel van logs te plaatsen om de luchtvochtigheid op te meten. Na verschillende keren een log te plaatsen is er niets uitgekomen.

4.4 De resterende behoeften

Naast het klimaat en het Axxerion systeem zijn er nog een aantal resterende behoefte die benoemd moeten worden. Deze naar aanleiding uit de interviews die afgenomen zijn.

Catering

De respondenten van de interviews bij Rabobank Het Haringvliet geven aan dat ze graag een overzicht online of uitgeprint op de afdeling zien staan waarin het menu voor de gehele week wordt aangegeven. De respondenten doen vaak geen aankopen bij de catering, omdat zij pas laat weten wat voor eten er wordt geserveerd en ze dan hun eigen eten al bij zich hebben. Wanneer er een overzicht van de verschillende maaltijden per dag van de week van te voren bekend worden gemaakt, zou het kunnen dat er meer omzet wordt gedraaid binnen de catering. Ook zien de respondenten de keuzes binnen de catering liever wat biologisch en gezonder.

Personeelsingang

De respondenten van de interviews bij Rabobank Het Haringvliet geven aan dat ze vaker door de hoofdingang ook wel klantengang naar binnen gaan dan de daarvoor bestemde personeelsingang. Dit is voornamelijk omdat het makkelijker is, omdat bijvoorbeeld de parkeerplekken het dichtst bij de hoofdingang zijn. Dit kan alleen onprofessioneel overkomen, zeker wanneer er klanten op hetzelfde moment binnen zijn en medewerkers het over privé onderwerpen hebben van een klant. Er moet eigenlijk een afspraak komen voor de medewerkers dat er tussen bepaalde tijden alleen gebruik gemaakt mag worden van de personeelsingang. Daarnaast is het belangrijk om de medewerkers er op te wijzen dat wanneer ze in openbare ruimtes zijn het niet over klanten mogen hebben.

Wegwerkzaamheden

De respondenten van de interviews bij Rabobank Het Haringvliet geven aan als extra behoefte om geïnformeerd te worden over de wegwerkzaamheden of eventuele files. Hiervan geven sommige respondenten al aan dat op het Rabobank net grote files worden aangegeven, maar zouden dit ook graag terug zien bij wat kleinere files en/of flitsers.

Gebouw indeling

De respondenten van de interviews bij Rabobank Het Haringvliet geven aan dat hoe het gebouw in elkaar zit op sommige werkplekken als irriterend kan worden omschreven, er is veel geluid in het gebouw, waardoor personeel zich niet kan concentreren en snel is afgeleid. Vooral als er grote evenementen zijn kan dit als storend worden ervaren. Omdat het gehele gebouw van glas is kan er zonlicht op het beeldscherm komen en de zonwering gaat niet altijd naar beneden omdat dit waarschijnlijk een tijdsklok heeft. Graag zien de medewerkers dat ze de zonwering zelf naar beneden kunnen doen, dus buiten de tijdsklok om.

Facilitaire behoeftes

Ook wordt er door de respondenten van de interviews bij Rabobank Het Haringvliet aangegeven dat er een aantal andere facilitaire behoeftes zijn. Zo ziet personeel vaak bij zakelijke externe klanten dat er deodorant en haarlak wordt aangeboden bij de toiletten dit mist bij de Rabobank. Er mist ook een staand urinoir, dit wordt aangegeven als handiger. In de grote omkleedruimte mist er een spiegel die de respondenten toch graag zouden willen terugzien.

4.5 De Guest Journey van de Rabobank Het Haringvliet

De Guest Journey bij de Rabobank voor de interne klant verschilt van de externe klanten. De interne klant zal meerdere keren naar Rabobank Het Haringvliet gaan per week. Sommige aspecten uit de Guest Journey zal de interne klant dan ook minder opvallen doordat zij meerdere malen per week bij Rabobank binnenstappen. In de onderstaande tabel ziet u de Guest Journey van de interne klant bij Rabobank Het Haringvliet.

Onderweg	Aankomst	Verblijf	Vertrek
Route verandering door werkzaamheden naar Rabobank Het Haringvliet	Auto parkeren	Kopje koffie of thee inschenken voor het werk begint bij de keuken op de afdeling	Werkplek opruimen
File naar Rabobank Het Haringvliet	Door de personeelsingang naar binnen	Vest weer aantrekken vanwege koude lucht	Met voldaan gevoel naar huis
	Gedag zeggen	Lunchpauze houden beneden bij de catering	Verkeersinformatie controleren
	Met de lift naar de werkplek lopen		Via de personeelsuitgang naar de auto

(Drion & Sprang, Gedrag, 2012)

4.6 Klantprofiel medewerker Rabobank

Klantprofiel voorbeeld Rabobank

Naam	Jan van Vliet
Geboortedatum	15-02-1977
Woonplaats	Rotterdam
Nationaliteit	Nederlands
Email	j.vanvliet@ziggo.nl
Documenten	Rijbewijs B



Opleiding

Jaar	
1997-2002	HBO Commerciële economie, Rotterdam
1989-1995	VWO, Lyceum Ypenburg, Den Haag

Werkervaring

Jaar	
2006-heden	Rabobank Het Haringvliet, Medewerker financieel advies
2002-2006	De Hypotheker, Rotterdam Grote beer

Persoonlijk

- Eigenschappen:
Klantgericht, resultaatgericht, commercieel en sociaalvaardig
- Vaardigheden:
Computervaardigheden en taalvaardigheden (Engels en Nederlands).

Doel van medewerker financieel advies

Klanten goed kunnen ontvangen en helpen met financiële vraagstukken bij Rabobank Het Haringvliet.

5. Conclusie en aanbevelingen

Hier leest u wat de conclusie is van dit onderzoek en wat de aanbevelingen zijn voor Rabobank Het Haringvliet.

5.1 Conclusie

‘Welke facilitaire behoeften heeft de interne klant over de klantbeleving binnen de Rabobank Het Haringvliet?’

Uit het behoefte onderzoek blijkt dat de medewerkers, ook wel interne klant, van Rabobank Het Haringvliet over het algemeen weinig behoeftes hebben. Er zijn tijdens het bezoek aan de Rabobank Het Haringvliet minder respondenten geïnterviewd dan verwacht. Hierdoor is er geen saturatie bereikt. De interne klant met de eigenschappen kritisch en enthousiast zijn door Tom Graumans uitgekozen om mee te doen aan het interview. Dit kan als gevolg hebben dat de interviews minder representatief zijn.

De meerderheid van de interne klanten die zijn geïnterviewd vindt dat er nog onduidelijkheden zijn omtrent het systeem Axxerion. De interne klanten hebben behoefte aan meer informatie of uitleg over Axxerion omdat veel medewerkers nog niet weten hoe het systeem werkt en alle mededelingen en/of klachten via dit systeem gaan. De interne klant geeft aan dat er niet altijd klachten of problemen door worden gegeven omdat zij Axxerion te ingewikkeld vinden.

Daarnaast zijn interne klanten niet te spreken over het klimaat binnen de Rabobank Het Haringvliet. Hierover zeggen de respondenten dat het klimaat binnen het gebouw niet aansluit op het weer van buiten. Het klimaatsysteem loopt vaak een dag achter en dit kan voor schommelingen in de temperatuur zorgen.

Ook kan er geconcludeerd worden dat er ook nog wat resterende behoeftes zijn. Onder deze overige behoeftes verstaan we de catering en de personeelsingang. De interne klanten van de Rabobank Het Haringvliet zouden graag een menu online zien aan het begin van de week, zodat de interne klanten zich hier op kunnen aanpassen.

Tot slot gaan de medewerkers van de Rabobank te vaak door de hoofdingang ook wel klantengang naar binnen. Er is een speciale personeelsingang gemaakt voor de medewerkers die alleen gebruikt wordt als er voor 8 uur naar binnen gegaan wordt of na 5 uur naar buiten. Als de medewerkers naar binnen gaan door de hoofdingang kunnen klanten horen wat de medewerkers te vertellen hebben over klanten of andere persoonlijke gegevens. Dit is niet professioneel.

Al met al is er vanuit de medewerkers van de Rabobank Het Haringvliet behoefte aan een beter FMIS-systeem oftewel Axxerion. Daarnaast wordt er voldoende aangeboden om de behoefte van het klimaat te weerhouden, maar toch zien de medewerkers dit liever aangepast. Ook wordt er liever gezien dat de catering een menu online of op de afdeling plaatsen en gaan er te veel mensen door de klantengang naar binnen.

Het doel van dit onderzoek is behaald, er is doormiddel van de Guest Journey en de interviewvragen een antwoord gegeven op de hoofdvraag.

5.2 Aanbevelingen

Uit de conclusie blijkt dat er verduidelijking moet komen over Axxerion. De Rabobank moet er voor kiezen om twee dagen te organiseren waarbij een medewerker van Axxerion langs komt om uitleg te geven. Dit kan georganiseerd worden door de facilitaire medewerkers. Daarnaast zou het goed zijn als de Rabobank Het Haringvliet het gebruik van Axxerion gaat verplichten. Het gebruik van Axxerion zal dan gewenning worden. Dat zal ook bevorderlijk zijn voor het begrijpen van het systeem.

De aanbeveling voor het klimaatsysteem is lastiger. Het systeem vernieuwen is geen optie. De oplossing voor het verbeteren van het klimaat is op korte termijn naar de weersverwachting kijken om vervolgens het systeem hier op aan te passen. Daarnaast is een goedkope optie om dekentjes te kopen die de kou tegen gaan.

Bij de resterende behoeftes zijn er ook punten van verbetering. Bij de catering zou het prettig zijn voor de interne klant als er een week menu online verschijnt. Dat zorgt ervoor dat er meer omzet wordt gedraaid. Als de interne klant het van te voren weet, kan de medewerker ook niet in twijfel worden gebracht om hun eigen eten mee te nemen. Ten tweede moet Rabobank Het Haringvliet de medewerkers verplichten om door de personeelsingang te gaan. Dit schept een professionele uitstraling en rustige sfeer tegenover de klanten.

Omdat er weinig interne klanten, ook wel medewerkers, zijn geïnterviewd wordt aanbevolen om de uitkomsten verder te toetsen via een enquête.

Literatuurlijst

- Admin. (2013, April 29). *Piramide van Maslow*. Opgehaald van Management Goeroes: <http://www.managementgoeroes.nl/management-modellen/piramide-van-maslow/>
- Axxerion. (2011). *Bedrijfsprofiel*. Opgehaald van Axxerion Advancing your business: <https://www.axxerion.com/nl/over-axxerion/bedrijfsprofiel>
- Axxerion. (2014). *Rabobank kiest voor FMIS Axxerion*. Opgehaald van Axxerion advancing your business: <https://www.axxerion.com/nl/nieuws/rabobank-kiest-voor-fmis-axxerion>
- Axxerion. (2015). *Alle modules*. Opgehaald van Axxerion advancing your business: <https://www.axxerion.com/nl/producten/alle-modules>
- Axxerion. (2015). *Visie en Missie*. Opgehaald van Axxerion advancing your business: <https://www.axxerion.com/nl/over-axxerion/visie-en-missie>
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek!* Groningen/Houten: Noordhoff uitgevers.
- Baarda, B. (2014). Hoe analyseer je kwalitatieve gegevens? In B. Baarda, *Dit is Onderzoek!* (pp. 156-163). Groningen/Houten: Noordhoff.
- Baarda, B. (2014). Hoe analyseer je kwalitatieve gegevens? In B. Baarda, *Dit is onderzoek!* (pp. 156-163). Groningen/Houten: Noordhoff.
- Baarda, B. (2014). Welk bestaand materiaal is er en hoe wordt dat gebruikt? In B. Baarda, *Dit is onderzoek!* (pp. 120-122). Groningen/Houten: Noordhoff.
- Baarda, B. (2014). Wordt het een populatie of een steekproef, en bij steekproef: hoe? In B. Baarda, *Dit is onderzoek!* (p. 65). Groningen/Houten: Noordhoff.
- Digischool. (2012, februari 15). *Begrippenlijst Milieu*. Opgehaald van Digischool: http://static.digischool.nl/ak/onderbouw-vmbo/materiaal/begrip/b_milieu.htm
- Drion, B., & Sprang, H. v. (2012). Gedrag. In B. Drion, & H. v. Sprang, *Basisboek Facility Management* (pp. 52-53). Groningen/Houten: Noordhoff.
- Drion, B., & Van Sprang, H. (2012). *Basisboek Facility Management*. Groningen: Noordhoff uitgevers.
- Educatief, M. (2016). *Muiswerk Educatief*. Opgehaald van Muiswerk: <http://www.muiswerk.nl/mowb/?word=faciliteit>
- Geotherm. (2015). *Warmte koude opslag (WKO)*. Opgehaald van Geotherm: <http://geotherm.nl/wko/>
- Kernerman Dictionaries. (2010). Opgehaald van Woorden: <http://www.woorden.org/woord/voorziening>
- Klantenbedrijf. (2011). *woordenlijst*. Opgehaald van Het klantenbedrijf: <http://www.hetklantenbedrijf.nl/woordenlijst/>
- Knoop, B. (2016, September 14). *Natschool Powerpoint presentatie*. Opgehaald van Inleiding Facility Management: <http://natschool.hro.nl/>
- Muiswerk. (2016). *Muiswerk online woordenboek*. Opgehaald van Muiswerk Educatief: <http://www.muiswerk.nl/mowb/?word=werknemer>
- NPA. (2015, December 2). *Lokale banken akkoord met fusie Rabobank*. Opgehaald van Nu.nl: <http://www.nu.nl/beurs/4176034/lokale-banken-akkoord-met-fusie-rabobank.html>
- Oostereiland. (2016). *Duurzame verwarming en koeling in gevangenis*. Opgehaald van Oostereiland: <http://www.oostereiland.nl/nw-24657-7->
- Rabobank. (2016, September 25). *Missie en strategie*. Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.com/nl/about-rabobank/profile/mission-strategy/index.html>
- Rabobank. (2016, September 11). *Rabobank het Haringvliet*. Opgehaald van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/lokale-bank/het-haringvliet/organisatie/>

- Rabobank. (2016, September 20). *Rabobank Home*. Opgehaald van Rabobank:
<https://www.rabobank.com/nl/home/index.html>
- Stevens, J. (2014, januari 19). *Behoeften en Belangen*. Opgehaald van De steven een op een coach: <http://www.desteven.nl/training-coaching-vraagbaak/behoeften>
- Van Hal, A. (2012, Mei). Guest Journey in 10 vragen. *Facto Magazine*, pp. 32-33.
- Verbouwkosten. (2015). WKO. Opgehaald van Verbouwkosten:
<https://www.verbouwkosten.com/wko/>
- Vmbo, D. (2000). *Begrippenlijst Milieu*. Opgehaald van Digischool:
http://www.digischool.nl/ak/onderbouw-vmbo/materiaal/begrip/b_milieu.htm
- Wikipedia. (2011, Februari 15). *Piramide van Maslow*. Opgehaald van Wikipedia:
https://nl.wikipedia.org/wiki/Piramide_van_Maslow
- Wikiwoordenboek. (2016, september 6). *klant*. Opgehaald van Wikiwoordenboek:
<http://nl.wiktionary.org/wiki/klant>

Bijlage

I Gefundeerde theorie benadering Interviews

Stap 1 en 2 – fragmenteren – relevantie

Stap 3 – Open coderen

Stap 4 Axiaal coderen

Wegwerkzaamheden

Het is wel fijn om te weten wanneer er wegwerkzaamheden zijn. Het zou fijn zijn als extra dienstverlening maar niet echt nodig.

Het is handig wanneer er plotselinge werkzaamheden of files zijn dat die dan worden gemeld met bijvoorbeeld een mailtje of een pop-upje op je beeldscherm

Conny vindt dat iedereen wel zelf kan kijken of er wegwerkzaamheden bezig zijn op de route naar de Rabobank

Ze worden al goed geïnformeerd over werkzaamheden, files en flitsers, maar dat is alleen als de medewerker naar huis gaat, maar niet voordat de medewerker op zijn werk aankomt.

Wegwerkzaamheden 3

Fijn

Extra dienstverlening

Gemeld

Zelf kijken

Goed geïnformeerd

Files en flitsers

Personeelsingang

Je kan via de klanteningang naar binnen. Als alle medewerkers via de klanteningang komen wordt dit erg onrustig

Personeelsingang wordt niet gebruikt, het is onveilig om die ingang te nemen omdat er geen voetpad is.

Zij neemt vaak de klanteningang, dit heeft verschillende redenen. De parkeerplekken zijn het dichtbij de klanteningang dus dit is makkelijker en daarnaast loopt zij vaak de klanteningang binnen en bekijkt hoe de gasten worden ontvangen. Zo ziet ze de verbeterpunten voor de facilitaire organisatie.

Meneer gaat altijd via de klanteningang naar binnen, en niet via de personeelsingang.

Conny gaat via de hoofdingang naar binnen, want zij parkeert dicht bij de hoofdingang.

Hij komt door beide ingangen binnen, ligt eraan hoe laat de hij begint.

Klatingang 5

Onrustig

Personeelsingang niet gebruikt

Onveilig

Parkeerplekken dichtbij 2 personeelsingang

Hoe gasten ontvangen verbeterpunten

Klimaat

Niet zo heel goed, de airco staat soms op -20 terwijl t buiten heel warm is. Vaak staan er 's winters kacheltjes onder de bureau's om het 's winters warm te krijgen. Oftewel geen goed klimaat.

Er worden veel klachten gemeld over het klimaat van het gebouw, dit systeem is nu 10 jaar oud. Het systeem staat ingesteld op zomer en winter, het weer schommelt te veel voor het systeem, waardoor het dus niet altijd goed werkt. Ze zijn bezig om het te verbeteren, dit is erg duur dus het moet echt begroot worden. Wanneer er een melding komt wordt dit doorgestuurd naar de gebouwbeheer, die zorgt dat er een medewerker voor langs komt. Dekentjes, of andere dingen die de kou tegenhouden kunnen een goedkope oplossing zijn en een behoefte van de interne klant om dit tegemoet te komen.

Het klimaat van het gebouw is redelijk. De omgeving is erg droog door de luchtvochtigheid. Vooral op de 2^e etage is het soms erg warm, er kan helaas geen raam open door de bouwconstructie. Een goede airco zou fijn zijn. Er is bij elke vlek een knop waar je de temperatuur kan regelen, jammer genoeg kan dit net 2 a 3 graden verschillen dus er is zeker wel behoefte aan beter klimaat.

Het heeft te maken met de circulatie van het aircosysteem. Daar kan de medewerker niet veel aan doen. Het lijkt alsof het systeem 1 dag achter loopt.

Slecht klimaat 4

Kacheltjes onder bureau

Klachten

Dekentjes

Behoeft interne klant

Droog/ luchtvochtigheid

Geen raam open

Temperatuurregelaar 2 a 3 graden

1 dag achter lopen

Werkomgeving

Ja, maar wanneer er mensen moeten overleggen dan doen ze dat soms in de ruimte waar iedereen al aan het werk is. Dat kan storend zijn. Wanneer ze het druk heeft dan lukt het niet altijd om te concentreren

Storend

Niet concentreren

Klachten

Wanneer er iets mis is (grote klacht) gaat ze naar de Servicemanager (Tom Graumans). Iets kleins kan ze naar de servicedesk gaan.

Klacht, servicemanager, servicedesk

Sanitaire behoefte

Deoderant/haarlak bij de wc als extra faciliteit

Er is een omkleedruimte aanwezig, daar mist alleen een grote spiegel maar wel urinoirs op het mannentoilet zou wel fijn zijn.

Deoderant

Haarlak

Extra faciliteit

Omkleedruimte grote spiegel

Extra?

Er lopen veel facilitaire medewerkers, 5 mensen facilitair.. Eigenlijk zijn het te veel, het lijkt net of de helft niks doet.

Er is misschien behoefte aan een opslagruimte voor grote evenementen, bijvoorbeeld waar we de tafels op kunnen slaan of spullen van de geluidsinstallaties.

Je moet wel alles handmatig invoeren als jij zelf thuis belt met je eigen mobiel, want dat wordt niet geregistreerd.

Als je thuis werkt wordt er niet een melding gemaakt, want je belt met je eigen mobiel. Stel je voor: een klant belt naar de Rabobank en de medewerker belt terug met zijn/haar eigen mobiel, dan wordt dat niet geregistreerd

Facilitair medewerkers

Niks doen

Opslagruimte grote evenementen

Telefoontjes handmatig invullen 2

Catering

Er moeten wel wat meer gezondere dingen komen.

met de trends zoals meer gezonder voedsel, meer biologische producten zoals speltbrood en voedsel met minder suiker. Hier is dus behoefte naar

Conny zou het fijn vinden om van te voren te weten wat er op het menu staat, want soms vindt ze het jammer dat als er iets lekkers op het menu staat, dat zij al zelf haar boterham heeft meegenomen. Op het web kan wel het menu komen te staan.

Op de locatie Middelharnis moet je zelf zoeken als je wilt eten en je moet er zelf voor betalen.

Hier wordt het goed geregeld je bestelt je eten en 16:45 staat je eten hier op tafel.

Meer behoefte aan gezonde avondmaaltijden.

Hij zou het wel fijn vinden om van te voren te weten wat er op het menu staat. Want nu weten ze pas op de dag zelf wat er op het menu staat.

Vaste dagen met een standaard menu waar je rekening mee kan houden. Van tevoren willen weten wat er op het menu staat, zodat de medewerker daarmee rekening te houden.

Gezonder 3

Biologischer

Minder suiker

Van te voren menu 3

Op het web
Middelharnis
Slecht geregeld
Standaard menu vaste dagen

Axxerion

Zij vindt dat de medewerkers meer zelf met Axxerion moeten gaan werken in plaats van elke keer langskomen bij de facilitaire dienst

Plannon was eerst het programma voor het servicedesk systeem. Nu er is overgegaan naar het systeem Axxerion is dat voor vele medewerkers wennen. Er zijn veel medewerkers die behoefte hebben naar informatie over het programma

De medewerkers willen eigenlijk dat het sneller en makkelijker wordt uitgelegd en dat ze niet elke keer erna hoeven te vragen. De FD gaat nu het systeem pas uitleggen wanneer er vraag naar is van een medewerker, oftewel de FD loopt achter de feiten aan.

Meneer Flikweert vindt het systeem wel te begrijpen, hij gebruikt het systeem voor zijn werk voor het opvragen van dossier en dit kost ongeveer 2 a 3 werkdagen voordat de dossiers binnen zijn.

Conny vindt het systeem onvriendelijk, het is onduidelijk. En je kan er niet naartoe bellen want dan sturen ze je door naar het systeem. Maar zij weet nu wel hoe het werkt maar ze vindt het systeem niet fijn werken. Ze vindt bellen veel fijner als er een probleem is.

Axxerion 4
Meer informatie
Sneller en makkelijker
Systeem uitleggen naar vraag
Achter feiten aan
Wel begrijpelijk
Onvriendelijk
Onduidelijk
Niet bellen > systeem
Bellen fijner dan axxerion

Schoonmaak

De hygiëne in het gebouw is goed, wel geeft meneer Flikweert aan dat er wel eens enkele incidenten zijn dat er lege bekertjes op de werkplek blijven staan en dat door het flexwerken niet echt goed kunnen achterhalen wie dat dan is geweest.

De beneden wc is schoner dan de wc's boven, want beneden gaan er vooral klanten naar de wc.

Lege bekertjes werkplek
Flexwerken niet goed achter gelaten
Schooner wc

Gebouw indeling

Conny zegt dat de trap oplopen een beleving is. Kantoren met meer stopcontacten zou wel fijn zijn. Het gebouw is waardeloos het is allemaal van glas er komt veel zon doorheen het is heel open. Op de 1^e verdieping is er zonwering. 'S-avonds staat de zon aan de andere kant en dan doe je zonwering weer omlaag en dan weer omhoog en daarna krijg je het niet meer omlaag. Conny weet niet of er een tijd op staat.

Het is een heel open gebouw je hoort alles. Het gebouw is heel gehorig met heel veel geluid. Als er klanten er zijn voor een bijeenkomst moet je heel geconcentreerd te werk gaan zodat je niet afgeleid wordt door de geluiden om je heen.

Zij vindt het te open en er komt te veel geluid door

Meer stopcontacten

Helemaal glas

Zon

Zonwering

Open gebouw 2

Veel geluid 2

Heel geconcentreerd werken

Afgeleid

Stap 5 - Selectief coderen

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Axserion<ul style="list-style-type: none">● Uitleg● Onduidelijk● Bellen fijner● Informatie
- Personeelsingang<ul style="list-style-type: none">● Klantingang● Parkeerplekken dichtbij● Onveilig● ..
- Werkomgeving<ul style="list-style-type: none">● Storend● Niet concentreren
- Facilitaire behoefte<ul style="list-style-type: none">● Deodorant evenementen● Haarlak● Urinoirs● Omkleedruimte grote spiegel● Schoner wc
- Catering<ul style="list-style-type: none">● Gezonder● Biologisch● Minder suiker● Van tevoren Menu● Middelharnis
- Gebouw indeling<ul style="list-style-type: none">● Open gebouw● Veel geluid● Afgeleid● Helemaal glas● Zon● Stopcontacten | <ul style="list-style-type: none">- wegwerkzaamheden<ul style="list-style-type: none">* extra dienstverlening* goed geïnformeerd* flitsers en files
- Klimaat<ul style="list-style-type: none">* slecht* droog/luchtvochtigheid* ramen* Behoeft interne klant
- klachten<ul style="list-style-type: none">* servicemanager* servicedesk
- Extra?<ul style="list-style-type: none">* Opslagruimte grote
* Telefoontjes handmatig invullen

- Schoonmaak<ul style="list-style-type: none">* lege bekertjes werkplek* toiletten schoner |
|--|--|

(Baarda, Hoe analyseer je kwalitatieve gegevens?, 2014)

II Interview vragen en afgenomen interviews

Onderzoeksvraag:

Welke facilitaire behoeften heeft de interne klant over de klantbeleving binnen de Rabobank Het Haringvliet?

Dit willen we onderzoeken op basis van de guest journey en het opstellen van een klantprofiel en interviews.

Wat is uw naam?

Wat is uw functie bij de Rabobank?

Onderweg

1. Vindt u het gebouw goed bereikbaar? Denk aan wegwerkzaamheden, files enz.
2. Wat zou u ervan vinden om van te voren geïnformeerd te worden over de wegwerkzaamheden en files in nabije omgeving?
3. Zijn er voldoende parkeerplekken beschikbaar? (en bijvoorbeeld ook elektrische oplaadpunten beschikbaar)

Aankomst

4. In welke ingang gaat u naar binnen via de personeelsingang of de hoofdingang voor de klanten?
5. Wordt u door uw collega's vriendelijk ontvangen? Nee? Heeft u hier behoefte aan?
6. Zijn er nog faciliteiten die u mist bij binnenkomst?
7. Wat is uw beleving vanaf het moment van aankomst bij Rabobank Het Haringvliet naar uw werkplek?
8. Worden er consumpties aangeboden bij aankomst? Zo nee, heeft u hier behoefte aan?

Verblijf

9. Hoe is het klimaat in het gebouw?
10. Wat vindt u van de indeling van het gebouw?
11. Vindt u dat u goed uw werk kan uitvoeren? Waar blijkt dit uit?

Catering

12. Maakt u gebruik van de catering? Nee, waarom niet?
13. Waar heeft u de meeste behoefte aan in de catering?
14. Wat mist u het meest bij de catering?

Servicedesk

15. Heeft u ervaringen met de servicedesk, zo ja wat is uw ervaring?
16. Wanneer u een klacht heeft voor de servicedesk, vindt u dat dit dan goed wordt opgelost of zou u het anders aanpakken?
17. Wordt er snel actie ondernomen als u een klacht heeft?
18. Hoe tevreden bent u over de werking van het Axxerion (incident registratiesysteem)?

ICT

19. Wanneer u thuis werkt op uw laptop, werkt het systeem naar wens? (Nee? Wat zijn uw behoeftes)

Schoonmaak

20. Hoe ervaart u de hygiëne in het gebouw?
21. Wat vindt u van de hygiëne op uw werkplek zelf?
22. Wat is uw ideale beeld bij sanitaire voorzieningen?

Vertrek

23. Wat vindt u fijn bij het vertrek van het gebouw?
24. Wanneer u het pand verlaat, is er dan goede verlichting en voelt u zich veilig?

25. Wat ziet u nog als een behoefte in het algemeen?

Interview over behoefte van de interne klant van Rabobank Het Haringvliet 22 september 2016

Margreth Vermaas
Business controller bedrijfsmanagement

1. Vindt u het gebouw goed bereikbaar? Denk aan wegwerkzaamheden, files etc.

Reist met de auto en vindt het erg makkelijk te bereiken. Het is wel fijn om te weten wanneer er wegwerkzaamheden zijn. Het zou fijn zijn als extra dienstverlening maar niet echt nodig.

2. Wat zou u ervan vinden om van te voren geïnformeerd te worden over de wegwerkzaamheden en files in nabije omgeving?

Het is wel fijn om te weten wanneer er wegwerkzaamheden zijn. Het zou fijn zijn als extra dienstverlening maar niet echt nodig.

3. Zijn er voldoende parkeerplekken beschikbaar? (en bijvoorbeeld ook elektrische oplaadpunten beschikbaar)

Er zijn genoeg parkeerplekken, er zijn sinds kort nieuwe parkeerplekken bij gekomen. Er zijn 2 oplaadpunten voor elektrische auto's.

4. Wordt u door uw collega's vriendelijk ontvangen? Nee? Heeft u hier behoefte aan?

Ja, Margreth wordt altijd vriendelijk ontvangen van personeel van servicedesk of receptie.

5. Zijn er nog faciliteiten die u mist bij binnenkomst?

Je kan via de klanteningang naar binnen. Als alle medewerkers via de klanteningang naar binnen komen is dit erg onrustig. Medewerkers hebben vaak dat wanneer ze door de uitgang lopen het nog over klanten hebben, dit kan gehoord worden door andere klanten. Wat dus eigenlijk privacyschending is. De personeelsingang wordt niet gebruikt, het is onveilig om die ingang te nemen omdat er geen voetpad is.

6. Wat is uw beleving vanaf het moment van aankomst bij Rabobank Het Haringvliet naar uw werkplek?

-

7. Worden er consumpties aangeboden bij aankomst? Zo nee, heeft u hier behoefte aan?

Geen behoefte om koffie te krijgen, bij elke werkplek staat er een koffieapparaat waar de medewerkers 's ochtends koffie kunnen pakken.

8. Hoe kom je binnen, zijn er daar nog verbeterpunten?

Je kan via de klanteningang naar binnen. Als alle medewerkers via de klanteningang komen wordt dit erg onrustig. Het is ook niet netjes om als medewerker met anderen medewerkers over hele verhalen luidruchtig te gaan praten wanneer er klanten zijn bij de ingang. Is vooral vervelend en niet netjes voor de klanten. Personeelsingang wordt niet gebruikt, het is onveilig om die ingang te nemen omdat er geen voetpad is.

9. Word je niet vertraagd om naar je werkplek te gaan?

Nee gelukkig niet, er zijn geen opstoppen bij de lift. En verder loopt ze daarna meteen naar haar werkplek.

10. Hoe is het klimaat in het gebouw?

Niet zo heel goed, de airco staat soms op -20 terwijl t buiten heel warm is. Vaak staan er 's winters kacheltjes onder de bureau's om het 's winters warm te krijgen. Oftewel geen goed klimaat.

11. Wat vindt u van de indeling van het gebouw?

Duidelijke indeling, je hebt 3 segmenten en we werken met kleuren en vlekken. Business is rood, je hebt ook de kleuren groen en blauw. Je hebt een kantoortuin waar het soms erg druk kan zijn

12. Vindt u dat u goed uw werk kan uitvoeren? Waar blijkt dit uit?

Ja, maar wanneer er mensen moeten overleggen dan doen ze dat soms in de ruimte waar iedereen al aan het werk is. Dat kan storend zijn. Wanneer ze het druk heeft dan lukt het niet altijd om te concentreren. Daar houden mensen geen rekening mee. Zelf zit ik op de 3e verdieping en daar zijn niet altijd ruimtes waar je met anderen kan overleggen.

13. Maakt u gebruik van de catering? Nee, waarom niet?

Ja, ze maakt gebruik van de catering.

14. Waar heeft u de meeste behoefte aan in de catering? Wat mist u het meest bij de catering?

Er komt per 1 oktober een professionele chef-kok. Ze betalen per pinpas. Koffie en melk/karnemelk is gratis. Dus alles is eigenlijk goed geregeld.

15. Heeft u ervaringen met de servicedesk, zo ja wat is uw ervaring?

Haar afdeling bevindt zich naast Facilitair, dus ze heeft korte lijnen en kan snel naar die afdeling. Daarom gaat ze niet vaak naar de Servicedesk.

Wanneer er iets mis is (grote klacht) gaat ze naar de Servicemanager (Tom Graumans). Iets kleins kan ze naar de servicedesk gaan.

16. Wanneer u een klacht heeft voor de servicedesk, vindt u dat dit dan goed wordt opgelost of zou u het anders aanpakken?

Wanneer er iets mis is (grote klacht) gaat ze naar de Servicemanager (Tom Graumans). Iets kleins kan ze naar de servicedesk gaan. En de klachten of opdrachten die ze de servicedesk geeft worden keurig op tijd uitgevoerd.

17. Hoe tevreden bent u over de werking van het Axxerion (incident registratiesysteem)?

Bloemetjes bestellen/ in binden dit kan allemaal met dit systeem. Wanneer iets afgehandeld is wordt je hierover bericht.

18. Zijn er voldoende printmogelijkheden?

Print mogelijkheden, zijn allemaal goed.

19. Wanneer u thuis werkt op uw laptop, werkt het systeem naar wens? (Nee? Wat zijn uw behoeftes)

Het systeem werkt thuis ook goed. Wanneer er veel mensen werken kan het overbelast zijn maar dit is niet storend.

**20. Maakt u gebruik van het nieuwe telefoniesysteem? (telefoneren via de computer)
(Waarom niet/Waarom wel?)**

Maakt geen gebruik van de telefoniesysteem.

21. Hoe ervaart u de hygiëne in het gebouw?

De hygiëne in het gebouw is netjes, de wc worden 2 x per dag gedaan. Ook op de 3^e verdieping waar het niet druk meer is.

22. Wat vindt u van de hygiëne op uw werkplek zelf?

Ze hebben clean desk dus geen spullen en bakjes op tafel. Ze hebben per afdeling een grote kast waar ze alles in kunnen doen. Dus de werkplekken zijn altijd goed schoon.

23. Wat is uw ideale beeld bij sanitaire voorzieningen?

Deoderant/haarlak bij de wc als extra faciliteit (bij de Vanellefabriek wordt het ook gedaan)

24. Wat vindt u fijn bij het vertrek van het gebouw?

Gedag zeggen bij vertrek, dit wordt al gedaan.

25. Wanneer u het pand verlaat, is er dan goede verlichting en voelt u zich veilig?

Wanneer er iemand tot 's avonds werkt dan parkeert ze liever dichtbij het pand omdat er achterin op parkeerplaats jongeren staan.

26. Waar heeft u in het algemeen behoefte aan?

Er lopen veel facilitaire medewerkers, 5 mensen facilitair.. Eigenlijk zijn het te veel, het lijkt net of de helft niks doet. Want soms is het zo druk dat het volgens medewerkers dingen binnen een uur af kunnen zijn.

Samenvattend:

Margreth Vermaas is tevreden met de de bereikbaarheid van het gebouw. Alleen als ze aankomt bij het gebouw ziet ze alle medewerkers door de klanteningang gaan in plaats van de personeelsingang. Dat vindt ze niet netjes ogen tegenover de klanten. De personeelsingang wordt ook niet gebruikt omdat het onveilig is. Verder heeft ze geen op of aanmerkingen over de aankomst. Margreth vindt dat het klimaat beter kan. Het is soms extreem koud of warm en daar zit nog te weinig verbetering in. Bij het uitvoeren van haar werk vindt ze het soms vervelend dat ze zo wordt gestoord door anderen collega's die in een gemeenschappelijke ruimte aan het overleggen zijn. Ook heeft ze een collega die zich toch een beetje onveilig voelt bij de parkeerplaats, daarom zet zij de auto vooraan het parkeerterrein. Over het algemeen zijn er weinig punten waar drastische verbetering nodig is. Ze gaf wel nog aan dat er veel mensen werken bij facilitair en dat ze soms het idee heeft dat er dingen dan ook sneller geregeld kunnen worden.

Manuela Driessen
Servicedesk medewerker Yask

1. Vindt u het gebouw goed bereikbaar? Denk aan wegwerkzaamheden, files enz.

Het is met OV en de auto allebei goed bereikbaar.

2. Wat zou u ervan vinden om van te voren geïnformeerd te worden over de wegwerkzaamheden en files in nabije omgeving?

Het is handig wanneer er plotselinge werkzaamheden of files zijn dat die dan worden gemeld met bijvoorbeeld een mailtje of een pop-upje op je beeldscherm.

3. Zijn er voldoende parkeerplekken beschikbaar? (en bijvoorbeeld ook elektrische oplaadpunten beschikbaar)

Sinds kort genoeg parkeerplekken.

4. Wordt u door uw collega's vriendelijk ontvangen? Nee? Heeft u hier behoefte aan? In welke ingang gaat u naar binnen via de personeelsingang of de hoofdingang voor de klanten?

Ja Manuela wordt altijd goed ontvangen. Zij neemt vaak de klanteningang, dit heeft verschillende redenen. De parkeerplekken zijn het dichtbij de klanteningang dus dit is makkelijker en daarnaast loopt zij vaak de klanteningang binnen en bekijkt hoe de gasten worden ontvangen. Zo ziet ze de verbeterpunten voor de facilitaire organisatie.

5. Zijn er nog faciliteiten die u mist bij binnenkomst?

Nee, Manuela weet zo gauw even niets te noemen.

6. Wat is uw beleving vanaf het moment van aankomst bij Rabobank Het Haringvliet tot aan uw werkplek?

Manuela is tevreden daarover.

7. Worden er consumpties aangeboden bij aankomst? Zo nee, heeft u hier behoefte aan?

Nee gebeurd niet, maar is ook niet perse nodig.

8. Welke consumpties zou u aangeboden willen krijgen bij binnenkomst?

--

9. Hoe is het klimaat in het gebouw?

Er worden veel klachten gemeld over het klimaat van het gebouw, dit systeem is nu 10 jaar oud. Het systeem staat ingesteld op zomer en winter, het weer schommelt te veel voor het systeem, waardoor het dus niet altijd goed werkt. Ze zijn bezig om het te verbeteren, dit is erg duur dus het moet echt begroot worden. Wanneer er een melding komt wordt dit doorgestuurd naar de gebouwbeheer, die zorgt dat er een medewerker voor langs komt. Dekentjes, of andere dingen die de kou tegenhouden kunnen een goedkope oplossing zijn en een behoefte van de interne klant om dit tegemoet te komen.

10. Wat vindt u van de indeling van het pand?

De indeling van het gebouw is erg open. Manuela vindt dat de werknemers best verspreid door het gebouw mogen zitten zodat ze ook met anderen in contact komen. Dus niet heel de tijd bij hun eigen vlek /afdeling hoeven te blijven.

11. Vindt u dat u het werk goed kan uitvoeren?

--

12. Maakt u gebruik van de catering?

Ja, Manuela maakt gebruik van de catering.

13. Waar heeft u de meeste behoefte aan binnen de catering?

Er komt een kok, waar Manuela naar uitkijkt. Er is een luxe catering, veel keuze. Er moeten wel wat meer gezondere dingen komen.

14. Wat mist u het meest bij de catering?

Zie vraag 13.

15 t/m 17.

Manuela is werkzaam in de facilitaire dienst, dus het is moeilijk te beoordelen wat ze van deze vragen vindt.

18. Hoe tevreden bent u over de werking van het Axserion systeem?

Manuela is werkzaam in de facilitaire dienst en krijgt dus alle klachten over het systeem binnen. Zij vindt dat de medewerkers meer zelf met Axserion moeten gaan werken in plaats van elke keer langskomen bij de facilitaire dienst. Het systeem werkt goed en wanneer er opdrachten zijn wordt dit redelijk snel afgehandeld. De medewerkers hebben alleen behoefte aan persoonlijk contact met de FD, maar dit zal minder gaan worden in de toekomst.

Plannon was eerst het programma voor het servicedesk systeem. Nu er is overgegaan naar het systeem Axserion is dat voor vele medewerkers wennen. Er zijn veel medewerkers die behoefte hebben naar informatie over het programma. Er zijn namelijk veel vragen over hoe het werkt. De medewerkers willen eigenlijk dat het sneller en makkelijker wordt uitgelegd en dat ze niet elke keer erna hoeven te vragen. De FD gaat nu het systeem pas uitleggen wanneer er vraag naar is van een medewerker, oftewel de FD loopt achter de feiten aan.

19. Zijn er voldoende printmogelijkheden?

Ja.

20. Wanneer u thuis werkt, werkt het systeem en de laptop dan naar wens?

Manuela heeft een eigen laptop en ze werkt nu nog veel op 1 van de locaties van de Rabobank, maar vanaf oktober 2016 zal de facilitaire dienst alleen uitvoerend zijn, dus ze zal dan minder vaak op 1 locatie aanwezig zijn en dus meer gebruik moeten maken van haar laptop.

21. Maakt u gebruik van het nieuwe telefoniesysteem?

Nee

22. Hoe ervaart u de hygiëne in het gebouw?

Goed

23. Wat vindt u van de hygiëne op de werkplek zelf?

Ja, ook goed.

24. Wat is uw ideale beeld bij de sanitaire voorzieningen?

Er is een omkleedruimte aanwezig, daar mist alleen een grote spiegel.

25. Wat vindt u fijn bij het vertrek van het gebouw?

Het vertrek is naar wens.

26. Wanneer u het pand verlaat, is er dan goede verlichting en is het veilig?

Ja

27. Heeft u nog een behoefte in het algemeen?

Er is misschien behoefte aan een opslagruimte voor grote evenementen, bijvoorbeeld waar we de tafels op kunnen slaan of spullen van de geluidsinstallaties.

Samenvattend

Manuele Driessen is werkzaam bij de facilitaire dienst en is via het bedrijf Yask ingehuurd voor Rabobank Het Haringvliet. De bereikbaarheid vindt ze erg goed. Het zou een luxe zijn om bij files of werkzaamheden een e-mail of pop-up te krijgen op de computer. Het klimaat in het gebouw kan beter, doordat het systeem al wat ouder is werkt het niet meer zo goed en is het vaak of te koud of te warm in het gebouw. Manuela krijgt vaak meldingen over het programma Axxerion. Daaruit kan ze opmerken dat het systeem nooit goed is uitgelegd en dat de medewerker daar wel behoefte aan hebben. Zo loopt de FD ook niet telkens achter de feiten aan. Daarnaast vindt ze wanneer er grote evenementen zijn, er een zaal nodig is om bijvoorbeeld tafels/stoelen en spullen van de geluidsinstallaties in op te slaan. Voor de rest is ze erg tevreden over de faciliteiten.

Michel Flikweert
Medewerker financieel advies (hypotheken en advies)

1. Vindt u het gebouw goed bereikbaar? Denk aan wegwerkzaamheden, files enz.

Prima met de auto, vlakbij de snelweg. Genoeg parkeerplaatsen er zijn recent geleden veel parkeerplekken erbij gekomen dus genoeg

2. Wat zou u ervan vinden om van te voren geïnformeerd te worden over de wegwerkzaamheden en files in nabije omgeving?

Het zou handig kunnen zijn om geïnformeerd te worden over werkzaamheden in de buurt. Het is leuk als je een pop- up krijgt over files, of bijvoorbeeld flitscontrole.

3. In welke ingang gaat u naar binnen via de personeelsingang of de hoofdingang voor de klanten?

Meneer gaat altijd via de klanteningang naar binnen, en niet via de personeelsingang.

4. Zijn er voldoende parkeerplekken beschikbaar? (en bijvoorbeeld ook elektrische oplaadpunten beschikbaar)

Genoeg parkeerplaatsen er zijn recent geleden veel parkeerplekken erbij gekomen dus genoeg parkeermogelijkheden.

5. Wordt u door uw collega's vriendelijk ontvangen? Nee? Heeft u hier behoefte aan?

Hij komt bij de hoofdingang binnen. Vriendelijk ontvangen door de receptie en de servicedesk.

6. Zijn er nog faciliteiten die u mist bij binnenkomst?

Meneer Flikweert mist geen faciliteiten in het gebouw.

7. Wat is uw beleving vanaf het moment van aankomst bij Rabobank Het Haringvliet naar uw werkplek?

Niet van toepassing.

8. Worden er consumpties aangeboden bij aankomst? Zo nee, heeft u hier behoefte aan?

Meestal is er een collega die voor iedereen op de afdeling koffie haalt. Dit wordt onderling als fijn ervaren.

9. Welke consumpties zou u aangeboden willen krijgen bij aankomst?

Meneer Flikweert is tevreden met koffie

10. Hoe is het klimaat in het gebouw?

Het klimaat van het gebouw is redelijk. De omgeving is erg droog door de luchtvochtigheid. Vooral op de 2^e etage is het soms erg warm, er kan helaas geen raam open door de bouwconstructie. Een goede airco zou fijn zijn. Er is bij elke vlek een knop waar je de temperatuur kan regelen, jammer genoeg kan dit net 2 a 3 graden verschillen dus er is zeker wel behoefte aan beter klimaat.

11. Wat vindt u van de indeling van het gebouw?

Indeling van het gebouw is prima, logische indeling. Je zoekt meestal je collega's van je afdeling op. Het zijn open ruimtes, maar als je erg goed moet concentreren dan kan je naar een stiltewerkplek, vierkanten glazen hok, hier wordt je niet gestoord door gesprekken of overleg en kan je ongestoord je werk doen.

12. Vindt u dat u goed uw werk kan uitvoeren? Waar blijkt dit uit?

Niet van toepassing.

13. Maakt u gebruik van de catering? Nee, waarom niet?

Ja, maakt gebruik van de catering.

14. Waar heeft u de meeste behoefte aan in de catering?

Meneer Flikweert vindt is over het algemeen tevreden over de catering maar vindt wel dat de Rabobank mee moet gaan met de trends zoals meer gezonder voedsel, meer biologische producten zoals speltbrood en voedsel met minder suiker. Hier is dus behoefte naar. Wel biedt de catering gratis water en karnemelk aan en wordt fruit geleverd door Streekfruit hier mogen de medewerkers gratis één stuk fruit per dag van pakken.

15. Wat mist u het meest bij de catering?

Dit is hetzelfde als bij vraag 13.

16. Heeft u ervaringen met de servicedesk, zo ja wat is uw ervaring?

Heb er niet veel mee te maken, Geen klachten of behoeften over de servicedesk.

17. Wanneer u een klacht heeft voor de servicedesk, vindt u dat dit dan goed wordt opgelost of zou u het anders aanpakken?

Niet van toepassing.

18. Wordt er snel actie ondernomen als u een klacht heeft?

Ja, wordt snel opgepikt.

19. Hoe tevreden bent u over de werking van het Axserion (incident registratiesysteem)?

Meneer Flikweert vindt het systeem wel te begrijpen, hij gebruikt het systeem voor zijn werk voor het opvragen van dossier en dit kost ongeveer 2 a 3 werkdagen voordat de dossiers binnen zijn.

20. Zijn er voldoende printmogelijkheden?

Ja, genoeg printmogelijkheden.

21. Wanneer u thuis werkt op uw laptop, werkt het systeem naar wens? (Nee? Wat zijn uw behoeftes)

Nee Meneer Flikweert werkt niet thuis.

22. Maakt u gebruik van het nieuwe telefoniesysteem? (telefoneren via de computer) (Waarom niet/Waarom wel?)

Nee, meneer belt via normale telefoon van werkplek en heeft een eigen mobiel van de zaak maar daar telefoneert hij niet zakelijk mee alles wat hij doet zakelijk is via zijn werkplek op kantoor.

23. Hoe ervaart u de hygiëne in het gebouw?

De hygiëne in het gebouw is goed, wel geeft meneer Flikweert aan dat er wel eens enkele incidenten zijn dat er lege bekertjes op de werkplek blijven staan en dat door het flexwerken niet echt goed kunnen achterhalen wie dat dan is geweest. Wel spreekt het personeel iemand daar op aan als dat wordt gezien.

24. Wat vindt u van de hygiëne op uw werkplek zelf?

Zie vraag 23.

25. Wat is uw ideale beeld bij sanitaire voorzieningen?

Meneer Flikweert heeft geen verdere behoeftes over de sanitaire voorzieningen.

26. Wat vindt u fijn bij het vertrek van het gebouw?

Dat er gedag wordt gezegd door de receptie en de servicedesk en dat wordt ook gedaan bij de Rabobank.

27. Wanneer u het pand verlaat, is er dan goede verlichting en voelt u zich veilig?

Als meneer Flikweert naar huis gaat is er goede verlichting en voelt zich veilig, een slagboom is niet nodig.

Samenvattend:

Bij fase *onderweg* van de guest journey heeft meneer Flikweert behoefte aan een pop-upje van de Rabobank over files en flitscontroles.

Bij fase *verblijf* is er meer behoefte aan een beter klimaat, er bevindt zich een knopje bij de werkplek waar je het klimaat 2 a 3 graden kan verhogen of verlagen, maar dit is nog niet genoeg dus een behoefte om dat te verbeteren. Ook vindt meneer Flikweert dat de Rabobank iets meer mee moet met de trends wat betreft gezond voedsel in de kantine, er zou meer variatie in kunnen komen bijvoorbeeld meer voedsel met minder suiker of speltbrood. Bij fase *vertrek* zijn er geen andere behoeftes.

Wat is uw naam?

Conny Wesdorp

Wat is uw functie bij de Rabobank?

Financieel assistent

1. Vindt u het gebouw goed bereikbaar? Denk aan wegwerkzaamheden, files enz.

Files zijn wel jammer. Zij kijkt niet van tevoren naar het internet, want ze moet toch naar haar werk. In de winter werken de medewerkers vaker thuis.

2. Wat zou u ervan vinden om van te voren geïnformeerd te worden over de wegwerkzaamheden en files in nabije omgeving?

Conny vindt dat iedereen wel zelf kan kijken of er wegwerkzaamheden bezig zijn op de route naar de Rabobank

3. Zijn er voldoende parkeerplekken beschikbaar? (en bijvoorbeeld ook elektrische oplaadpunten beschikbaar)

Meer dan genoeg parkeerplekken.

4. In welke ingang gaat u naar binnen via de personeelsingang of de hoofdingang voor de klanten?

Conny gaat via de hoofdingang naar binnen, want zij parkeert dicht bij de hoofdingang.

5. Wordt u door uw collega's vriendelijk ontvangen? Nee? Heeft u hier behoefte aan?

Ja, Ze groeten allemaal bij aankomst er zijn goede receptiemedewerkers die allemaal even vriendelijk hier.

6. Zijn er nog faciliteiten die u mist bij binnenkomst?

Nee

7. Wat is uw beleving vanaf het moment van aankomst bij Rabobank Het Haringvliet naar uw werkplek?

Conny zegt dat de trap oplopen een beleving is. Kantoren met meer stopcontacten zou wel fijn zijn. Het gebouw is waardeloos het is allemaal van glas er komt veel zon doorheen het is heel open. Op de 1^e verdieping is er zonwering. 's Avonds staat de zon aan de andere kant en dan doe je zonwering weer omlaag en dan weer omhoog en daarna krijg je het niet meer omlaag. Conny weet niet of er een tijd op staat.

Het is een heel open gebouw je hoort alles. Het gebouw is heel gehorig met heel veel geluid. Als er klanten er zijn voor een bijeenkomst moet je heel geconcentreerd te werk gaan zodat je niet afgeleid wordt door de geluiden om je heen.

8. Worden er consumpties aangeboden bij aankomst? Zo nee, heeft u hier behoefte aan?

///

9. Hoe is het klimaat in het gebouw?

Het kan altijd beter. De temperatuur is lastig aan te geven, maar het gaat om de vochtigheid die in de lucht zit. Met warme dagen is er zuurstoftekort. Er kunnen geen ramen open want dat verstoort het systeem (WiFi) en dat komt omdat het zo een open gebouw is. Frisse lucht zou wel fijn zijn.

10. Wat vindt u van de indeling van het gebouw?

Zij vindt het te open en er komt teveel geluid door.

11. Vindt u dat u goed uw werk kan uitvoeren? Waar blijkt dit uit?

-

12. Maakt u gebruik van de catering? Nee, waarom niet?

Ja, voor soep. Ze lust veel niet. Ze neemt wel haar eigen boterham mee maar neemt wel altijd een soepje.

13. Waar heeft u de meeste behoefte aan in de catering?

Conny zou het fijn vinden om van te voren te weten wat er op het menu staat, want soms vindt ze het jammer dat als er iets lekkers op het menu staat, dat zij al zelf haar boterham heeft meegenomen. Op het web kan wel het menu komen te staan.

14. Wat mist u het meest bij de catering?

Eigenlijk niks. Dat er gratis fruit is vindt ze fijn, de bediening is heel vriendelijk.

15. Heeft u ervaringen met de servicedesk, zo ja wat is uw ervaring?

ICT wordt gewoon gebeld als er iets mis is. Dat er genoeg pennen, schriften enz. in de kast staan vindt ze fijn en het wordt vaak genoeg bijgevuld. Ze is ook tevreden met de receptie.

16. Wanneer u een klacht heeft voor de servicedesk, vindt u dat dit dan goed wordt opgelost of zou u het anders aanpakken?

Eigenlijk niet, als er iets is dan helpt iedereen elkaar. Er hangt een goede werksfeer en iedereen is behulpzaam.

17. Wordt er snel actie ondernomen als u een klacht heeft?

-

18. Hoe tevreden bent u over de werking van het Axserion (incident registratiesysteem)?

Conny vindt het systeem onvriendelijk, het is onduidelijk. En je kan er niet naartoe bellen want dan sturen ze je door naar het systeem. Maar zij weet nu wel hoe het werkt maar ze vindt het systeem niet fijn werken. Ze vindt bellen veel fijner als er een probleem is.

19. Wanneer u thuis werkt op uw laptop, werkt het systeem naar wens? (Nee? Wat zijn uw behoeftes)

Ja, als ze thuis werkt, werkt het systeem gewoon goed niks te klagen. Het is prima. Je moet wel alles handmatig invoeren als jij zelf thuis belt met je eigen mobiel, want dat wordt niet geregistreerd.

20. Hoe ervaart u de hygiëne in het gebouw?

Kan beter, de bureaus zijn prima. Als de schoonmakers een tijd hebben voor hoelang zij een plek moeten schoonmaken dan kan je niet verwachten dat het heel schoon is. De beneden wc is schoner dan de wc's boven, want beneden gaan er vooral klanten naar de wc.

21. Wat vindt u van de hygiëne op uw werkplek zelf?

Goed, schoonmakers zijn vriendelijk en je kan wel makkelijk een praatje met ze maken.

22. Wat is uw ideale beeld bij sanitaire voorzieningen?

Schoon, er is altijd genoeg zeep, maar het papier is soms wel op. Maar dat kan wel eens gebeuren.

23. Wat vindt u fijn bij het vertrek van het gebouw?

Er wordt wel gedag gezegd door de receptioniste of beveiligers.

24. Wanneer u het pand verlaat, is er dan goede verlichting en voelt u zich veilig?

Conny voelt zich veilig wanneer zij het pand verlaat.

25. Wat ziet u nog als een behoefte in het algemeen?

Op de locatie Middelharnis moet je zelf zoeken als je wilt eten en je moet er zelf voor betalen. Hier wordt het goed geregeld je bestelt je eten en 16:45 staat je eten hier op tafel.

Samenvattend:

Conny Wesdorp is werkzaam bij de financiële afdeling. Zij vindt de algemene werksfeer fijn en het gebouw professionaliteit uitstralen. Genoeg parkeerplekken, maar parkeert bij de hoofdingang en komt daar ook naar binnen en gaat daar weg. Conny geeft aan op de werkplek dat ze meer oplaadpunten mist, en omdat het gebouw zo open is herrie en zonlicht op het scherm vrij irritant kunnen zijn. De zonwering kan je een keer omlaag doen doe je dit weer omhoog komt de zonwering een lange tijd niet meer naar beneden. Ook vindt ze dat het klimaat niet meewerkt 'het lijkt wel of het een dag achter loopt'. Conny zou het fijn vinden om te weten wat het menu van de catering die week daarop is. Conny maakt vaak haar eigen boterham thuis klaar en ziet bij de catering opeens iets lekkers maar denkt toch aan haar boterham hierdoor loopt de Rabobank omzet mis. Ook geeft Conny aan dat het systeem Axserion klant onvriendelijk is en zij er misschien drie keer per jaar iets inzet. Schoonmaak vind ze goed gebeuren alleen met een hoop lawaai, toilet tegels kunnen beter schoongemaakt worden. Conny geeft aan dat er meer verbeterd kan worden bij locatie Middelharnis dan bij locatie Heinenoord.

Wat is uw naam?

Maurits Pieper 25 jaar.

Maurits.pieper@rabobank.nl

Wat is uw functie bij de Rabobank?

Coördinator Bedrijvendesk

1. Vindt u het gebouw goed bereikbaar? Denk aan wegwerkzaamheden, files enz.

Het is goed bereikbaar. Het ligt aan de persoon, of een persoon van ver komt.

2. Wat zou u ervan vinden om van te voren geïnformeerd te worden over de wegwerkzaamheden en files in nabije omgeving?

Ze worden al goed geïnformeerd over werkzaamheden, files en flitsers, maar dat is alleen als de medewerker naar huis gaat, maar niet voordat de medewerker op zijn werk aankomt.

3. Zijn er voldoende parkeerplekken beschikbaar? (en bijvoorbeeld ook elektrische oplaadpunten beschikbaar)

Er zijn voldoende parkeerplekken aanwezig.

4. In welke ingang gaat u naar binnen via de personeelsingang of de hoofdingang voor de klanten?

Hij komt door beide ingangen binnen, ligt eraan hoe laat de hij begint.

5. Wordt u door uw collega's vriendelijk ontvangen? Nee? Heeft u hier behoefte aan?

De medewerker wordt vriendelijk ontvangen door de receptie. Iedereen groet elkaar.

6. Zijn er nog faciliteiten die u mist bij binnenkomst?

Er zijn geen andere faciliteiten die de medewerker mist.

7. Wat is uw beleving vanaf het moment van aankomst bij Rabobank Het Haringvliet naar uw werkplek?

Het is positief, werkplekken zijn altijd schoon en er hangt een lekkere sfeer. Hij mag geen klanten voor 8 uur naar binnen laten.

8. Worden er consumpties aangeboden bij aankomst? Zo nee, heeft u hier behoefte aan?

9. Hoe is het klimaat in het gebouw?

Het verschilt per dag. Het gaat allemaal automatisch. Het heeft te maken met de circulatie van het aircosysteem. Daar kan de medewerker niet veel aan doen. Het lijkt alsof het systeem 1 dag achter loopt.

10. Wat vindt u van de indeling van het gebouw?

Goed, klanten kunnen alles zien en het is overzichtelijk.

11. Vindt u dat u goed uw werk kan uitvoeren? Waar blijkt dit uit?

Ja, dat blijkt uit de faciliteiten die wij krijgen. We hebben een laptop en telefoon. Apparatuur werkt altijd goed en als het uitvalt wordt het gelijk opgelost. Hij vindt het nieuwe werken wel goed. Werkt zelf vaak thuis, maar probeert wel vaker op kantoor te zijn onder de mensen voor de belangrijke aspecten van het werk. Thuis mag er niet getelefoneerd worden met klanten.

12. Maakt u gebruik van de catering? Nee, waarom niet?

Ja, elke dag. Super positief. Er is voor ieder wel wat wils, prijzen zijn goed en er zijn verse producten aanwezig. Medewerkers van de catering zijn ook erg vriendelijk. Hij vindt het wel fijn om beneden te pauzeren, op de 2^e verdieping is er een rokersruimte.

13. Waar heeft u de meeste behoefte aan in de catering?

Meer behoefte aan gezonde avondmaaltijden. Want nu wordt er avondeten besteld en dat is niet heel erg gezond. Op de afdeling wordt er meestal wel doorverteld wat er in de catering is die dag. Hij zou het wel fijn vinden om van te voren te weten wat er op het menu staat. Want nu weten ze pas op de dag zelf wat er op het menu staat.

14. Wat mist u het meest bij de catering?

Vaste dagen met een standaard menu waar je rekening mee kan houden. Van tevoren willen weten wat er op het menu staat, zodat de medewerker daarmee rekening te houden. Want misschien als er iets is wat hij niet lekker vindt kan hij wel van thuis eten meenemen.

15. Heeft u ervaringen met de servicedesk, zo ja wat is uw ervaring?

Ja, heeft hij ervaring mee. Iedereen heeft een pasje om de lift te gebruiken of door de deuren te komen. Als er iets mis is met de kaart of je bent het kwijt, kan je naar de ICT afdeling voor een nieuwe en dat wordt binnen 5 min gedaan.

16. Wanneer u een klacht heeft voor de servicedesk, vindt u dat dit dan goed wordt opgelost of zou u het anders aanpakken?

-

17. Wordt er snel actie ondernomen als u een klacht heeft?

-

18. Hoe tevreden bent u over de werking van het Axxerion (incident registratiesysteem)?

Je kan makkelijk een melding maken en het wordt vanzelf opgepakt. Het gaat al snel naar het bureaucratisch. Het is niet dat je zij dan bellen en dat het meteen wordt opgelost. Hij weet hoe een melding kan maken.

19. Wanneer u thuis werkt op uw laptop, werkt het systeem naar wens? (Nee? Wat zijn uw behoeftes)

Jazeker, je kan perfect inloggen. Bij de Rabobank bel je met de telefoon van hier en er wordt dan een melding gemaakt in het systeem. Als je thuis werkt wordt er niet een melding gemaakt, want je belt met je eigen mobiel. Stel je voor: een klant belt naar de Rabobank en de medewerker belt terug met zijn/haar eigen mobiel, dan wordt dat niet geregistreerd

20. Hoe ervaart u de hygiëne in het gebouw?

Het valt op zich wel mee het wordt 's ochtends en in de middag schoongemaakt.

21. Wat vindt u van de hygiëne op uw werkplek zelf?

De werkplekken worden altijd schoongemaakt. Prullenbakken zijn er. Schoonmakers zijn altijd vriendelijk en lachen altijd met de medewerkers. Het geeft een prettig gevoel en het voelt vertrouwd.

22. Wat is uw ideale beeld bij sanitaire voorzieningen?

Hij zou het niet anders doen dan hoe het nu is, maar wel urinoirs op het mannentoilet zou wel fijn zijn.

23. Wat vindt u fijn bij het vertrek van het gebouw?

Hij laat zijn werkplek schoon achter.

Je kan je afval kwijt er staat beveiliging wanneer je weggaat. De parkeerplekken kan je makkelijk verlaten. Je kan je laptop hier achter laten in een van de kluisjes.

24. Wanneer u het pand verlaat, is er dan goede verlichting en voelt u zich veilig?

Ja, rondom het pand is goede verlichting en vanuit het gebouw heb je ook genoeg verlichting naar buiten.

25. Wat ziet u nog als een behoefte in het algemeen?

Het is hier enorm goed geregeld. Hij is erg tevreden over de bank. Een maand geleden zijn de werkbanken vernieuwd. In de kantoortjes staan geen vaste telefoon dat is wel vervelend. Want stel dat een medewerker een klant moet bellen moeten zij dat doen met hun eigen mobiele telefoon en dat wordt niet in het systeem geregistreerd.

Maurits heeft een manager op de werkvloer hij is altijd op de afdeling aanwezig hij zit tussen de mensen. Hij stuurt aan. Hij is bezig met mensen opleiden, aansturen leiding geven. Hij heeft tijd om zijn medewerkers aan te sturen. Toen hij een rondleiding kreeg wist hij niet dat er douchekamers waren en die zijn er wel in het gebouw.

Het is fijn om je eigen dag in te delen. Je kan zelf je tijd indelen.

Particuliere balie is tot 8 uur open.

Samenvattend:

Maurits Pieper is coördinator bedrijvendesk. Hij vindt de werksfeer uitermate fijn, iedereen zegt altijd goedemorgen of tot ziens. Hij zegt dat je goed geïnformeerd wordt over de wegwerkzaamheden via de Rabobank. Maurits komt ook wel eens door de hoofdingang naar binnen en ervaart dit niet als storend. Ook zegt Maurits dat het lijkt alsof het klimaat 1 dag achter loopt. Hij vindt het fijn om thuis te werken alleen moet hij zijn gesprekken apart invoeren in de pc, omdat mobiele telefoons niet verbonden staan met het systeem. Over de catering is Maurits te spreken alleen mist hij een online menu en een gezonde avondmaaltijd. Axxerion vindt hij op zich wel een goed systeem, hij vindt het alleen irritant dat hij 2 weken moet wachten voor iets dat hij zelf ook kan doen. Hygiëne is Maurits zeer over te spreken, schoonmakers maken altijd een praatje en leggen een krantje voor me klaar, erg vertrouwd. Alleen mist hij een 'pisbak' op de mannentoilet. De manager van Maurits is altijd op de werkvloer helpt mee en is daar om vragen te beantwoorden. In en rondom het pand voelt Maurits zich veilig, genoeg verlichting etc. Kortom een tevreden medewerke

Verklarende woordenlijst

- *Flexibilisering*: werkplekconcept waarbij plaatsgebonden wordt gewerkt en medewerkers geen vaste werkplek hebben.
- *Toegevoegde waarde*: de bijdrage van huisvesting, diensten en middelen aan het realiseren van de organisatiedoelen, in verhouding tot de kosten die zijn toegekend aan facility management.
- *Guest Journey*: een model waarin de beleving van de klant vanaf het eerste moment van contact tot aan het vertrek duidelijk wordt gemaakt.
- *Validiteit*: is de mate waarin je meet wat je beoogt te meten.
- *Betrouwbaar*: is de mate waarin een meting onafhankelijk is van toeval.
- *Doelgerichte steekproef*: dit is een steekproef, waarbij de onderzoeker de samenstelling bewust kiest, dus geen randomisatie toepast.
- *Implementaties*: invoering van een nieuw systeem binnen een organisatie
- *Saturatiepunt*: het punt waarbij er vaak hetzelfde wordt gezegd ook wel verzadigingspunt.
- *Triangulatie*: je bekijkt een punt vanaf verschillende perspectieven, of je gebruikt meerdere methoden om een punt te onderzoeken.