



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

# Rapportage Interviewerraadpleging

augustus - september 2021

---

## **Over Facit**

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn.

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

---

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Interviewraadpleging .....	5
1.1 Interviewraadpleging .....	5
1.2 Doelgroep .....	5
1.3 Dataverzameling .....	5
1.4 Respons.....	5
1.5 Leeswijzer .....	5
2 Uitkomsten .....	6

## **Inleiding**

Facit heeft in augustus en september 2021 een raadpleging onder haar interviewer uitgevoerd. Voor je ligt de rapportage van deze interviewerraadpleging.

In hoofdstuk 1 wordt een beknopte beschrijving gegeven van de werkwijze en het verloop van de raadpleging. In hoofdstuk 2 staan op vraagniveau de uitkomsten van de raadpleging weergegeven, evenals de antwoorden op de open vragen.

### **Facit, Velsen-Noord**

Eddy Stam, Dorine Duwel & Rachid Ouarani, oktober 2021

# 1 Interviewraadpleging 2021

## 1.1 Interviewraadpleging

Facit heeft in augustus en september 2021 een raadpleging gehouden onder haar interviewers.

## 1.2 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestond uit alle **aantal** interviewers van Facit. Alle interviewers hebben een uitnodiging ontvangen om aan het onderzoek deel te nemen; er heeft geen selectie plaatsgevonden.

## 1.3 Dataverzameling

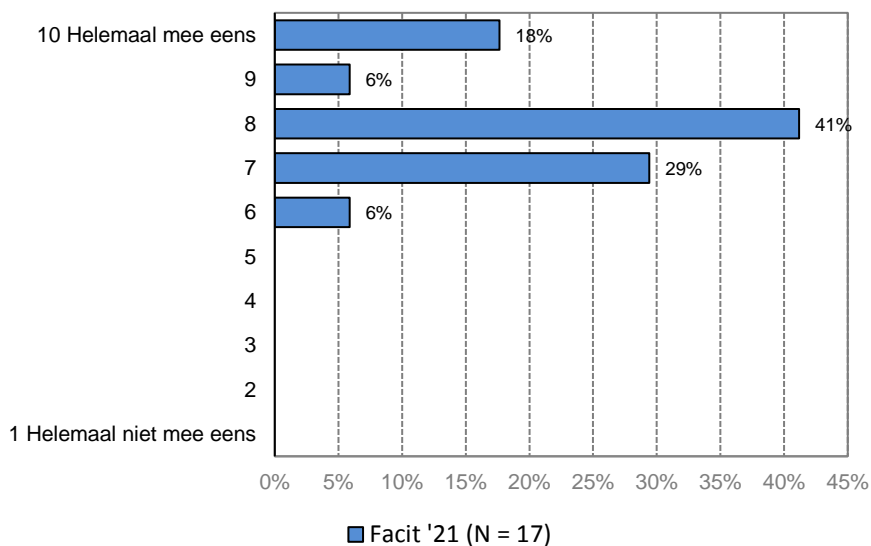
Alle interviewers hebben via e-mail een link ontvangen naar de online vragenlijst.

## 1.4 Respons

In totaal zijn er 19 vragenlijsten ingevuld. De respons voor deze raadpleging komt daarmee uit op **xxx%**

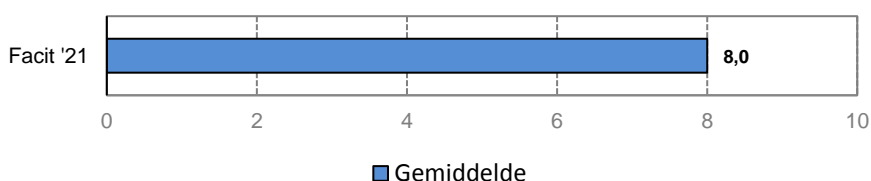
## 1.5 Leeswijzer

In deze rapportage worden de uitkomsten op alle vragen gepresenteerd. De resultaten zijn weergegeven in de vorm van staafdiagrammen. Deze wijze van presenteren heeft als voordeel dat bij iedere vraag in één oogopslag kan worden gezien wat de belangrijkste uitkomsten zijn.



Boven de grafiek staat de gestelde vraag. Rechts van de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen. Onder de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel respondenten in totaal de betreffende vraag beantwoord hebben.

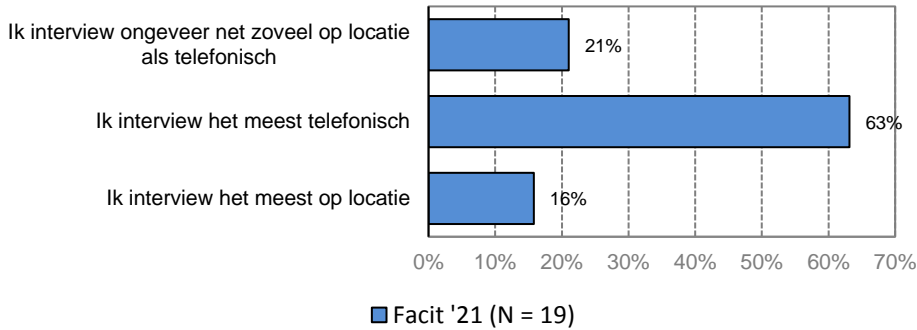
In de tweede grafiek wordt de gemiddelde uitkomst op de gestelde vraag weergegeven:



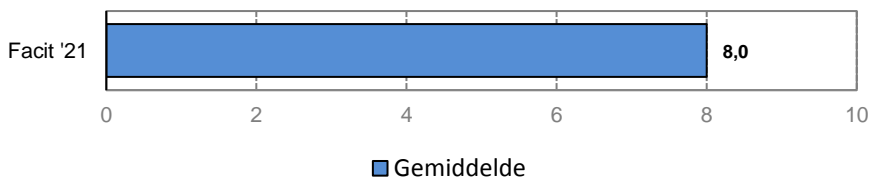
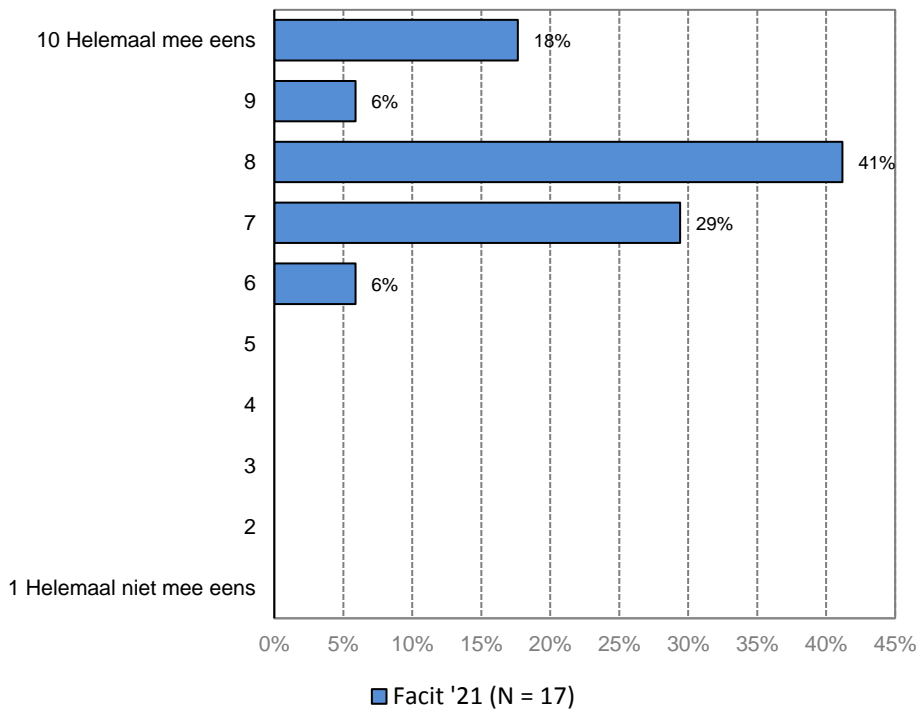
## 2 Uitkomsten

### Werkbeleving

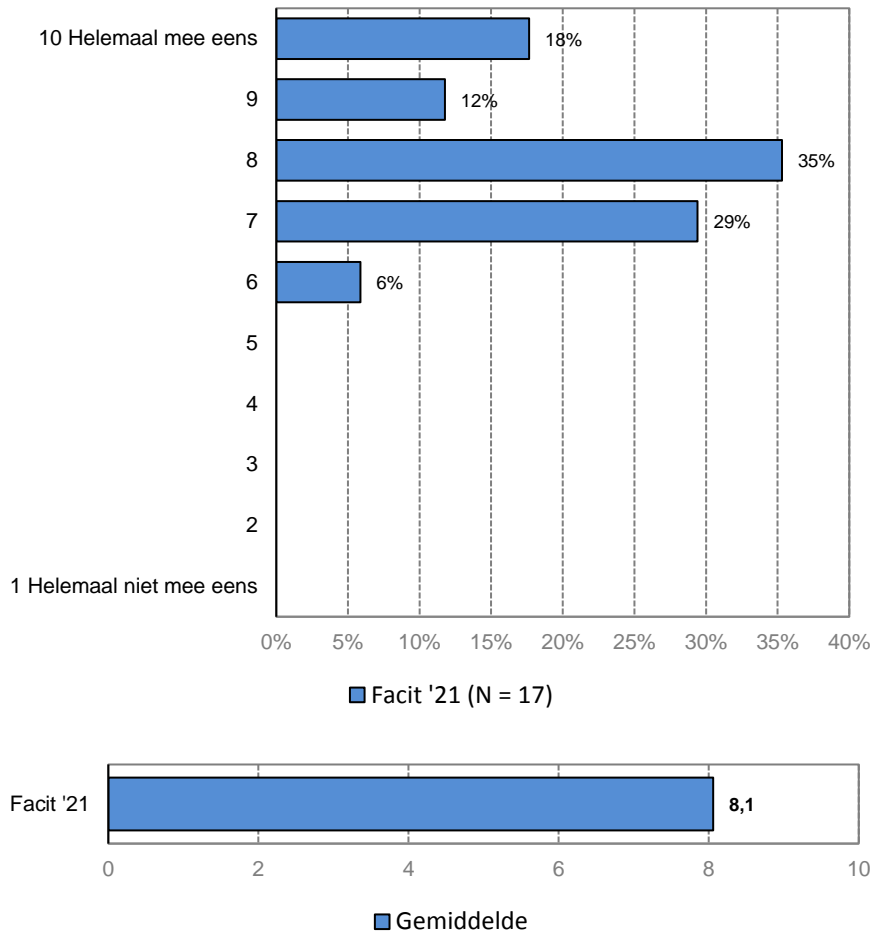
#### 1. Welke stelling is het meest op jou van toepassing?



#### 2. Over het algemeen haal ik voldoening uit het interviewen.



### 3. Over het algemeen heb ik het gevoel dat ik mijn werktijd nuttig kan besteden.



### 4. Wat zouden we aan de werkbeleving kunnen verbeteren? En heb je een suggestie hoe we dat zouden kunnen doen?

#### Het gaat goed

- Ik haal echt voldoening uit de gesprekken.
- Ik denk prima zo als het gaat.
- Interviews afnemen is leuk werk.
- Jullie doen al veel aan de werkbeleving en de aangekondigde werkelijke bijeenkomst is ook een prima evaluatiemoment.

#### Over de vragenlijsten

- De vragenlijsten zoals voor Topaz geven meer voldoening voor zowel klant als mijzelf. Er ontstaat een meer inhoudelijk gesprek en je krijgt een beter inzicht in de situatie waardoor deze ook makkelijker te verwoorden is.
- De vragenlijsten zoals voor Topaz geven meer voldoening voor zowel klant als mijzelf. Er ontstaat een meer inhoudelijk gesprek en je krijgt een beter inzicht in de situatie waardoor deze ook makkelijker te verwoorden is.
- Het bij iedere vraag plaatsen van een open vraag ervaart men als overbodig en kost veel tijd! Ik vind het wat ongepast om zoveel tijd te vragen van degene die wordt geïnterviewd.

#### Communicatie en informatie

- Heel fijn wanneer ook de vragen in de aankondigingsbrief staan. Er zijn vertegenwoordigers die zich goed voorbereiden. Dit geeft echt het beste resultaat,

ook al merk ik ook herhaaldelijk dat mensen de brief niet lezen of zich vaag iets herinneren.

- Als men van te voren op de hoogte is dat er geïnterviewd gaat worden is er volgens mij meer bereidheid om mee te doen.
- Het helpt echt wanneer de vertegenwoordigers van te voren een brief krijgen en het liefst per post.

#### *Werkomstandigheden/sfeer*

- De gesprekken met respondenten zijn soms lastig, omdat men vaak moet nadenken over welk cijfer en dan ook nog de toelichting. Ook de meest tevreden en minst tevreden rubriek levert niet altijd de gewenste diversiteit.
- Er is weinig aan te doen denk ik, het is meer het keurslijf van de enquête die ik lastiger vind dan ik dacht.
- Helaas is de tijd die het soms kost om iemand te spreken te krijgen wel frustrerend.
- Hoe krijg ik meer structuur in mijn werk?
- Ik mis duidelijkheid in de opdracht. Ten eerste: in welke periode moet de opdracht uitgevoerd worden, om hoeveel gesprekken gaat het en wanneer moet de opdracht zijn afgerond?
- In het najaar van 2020 heb ik de eerste telefonische interviews voor Facit uitgevoerd. Daarna heb ik geen opdrachten meer uitgevoerd. Ik mis de routine nog en een update van de methodiek is gewenst. Het interview kan gemakkelijk verzeilen in een gesprek. De tijd is echter beperkt.

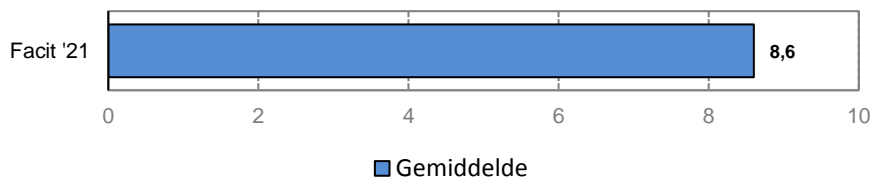
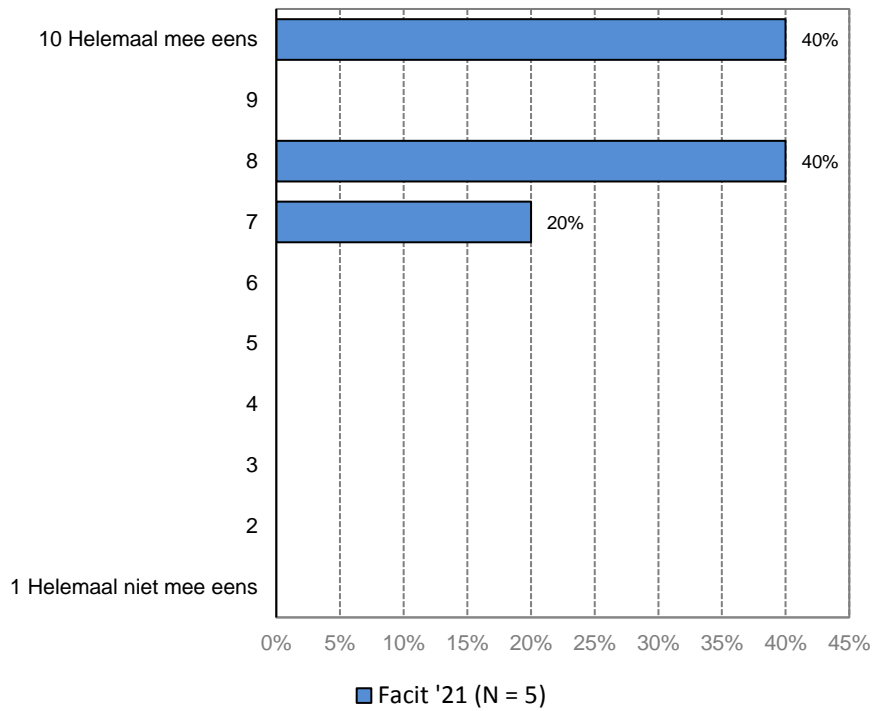
#### *Arbeidsvoorwaarden*

- Mijn score zou hoger zijn als er bijvoorbeeld een vergoeding was voor de bijeenkomsten.

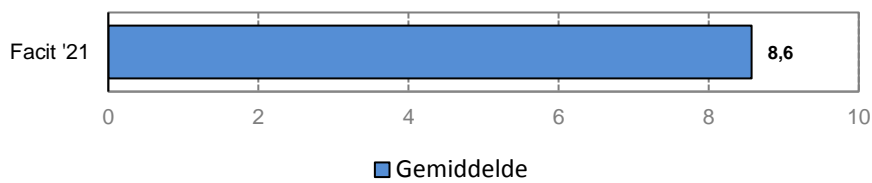
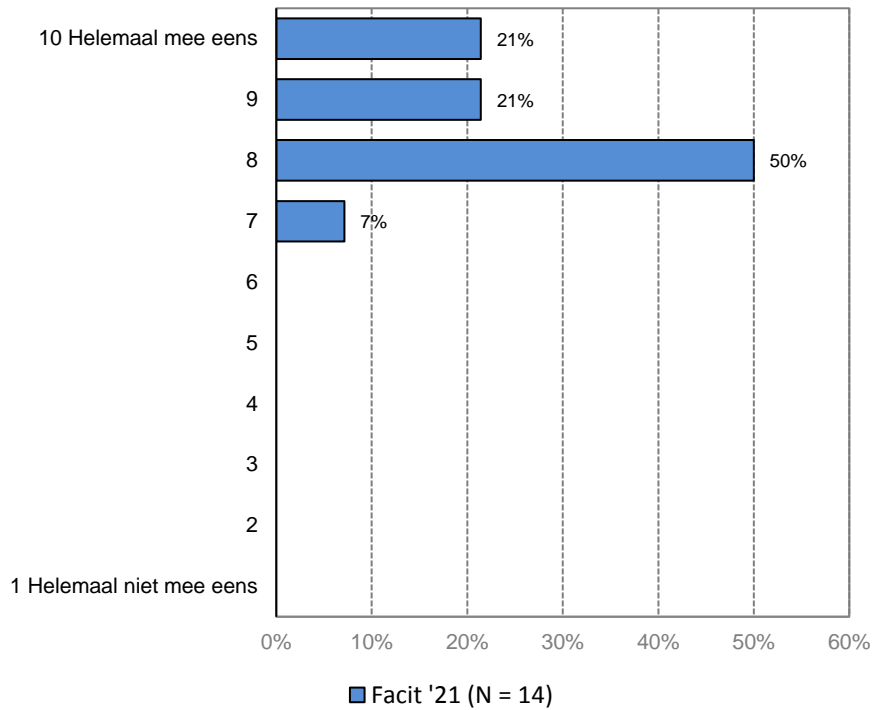


## Inspraak en planning

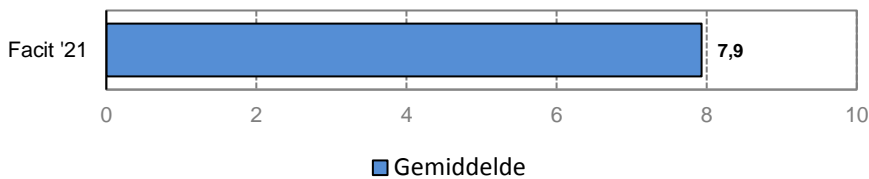
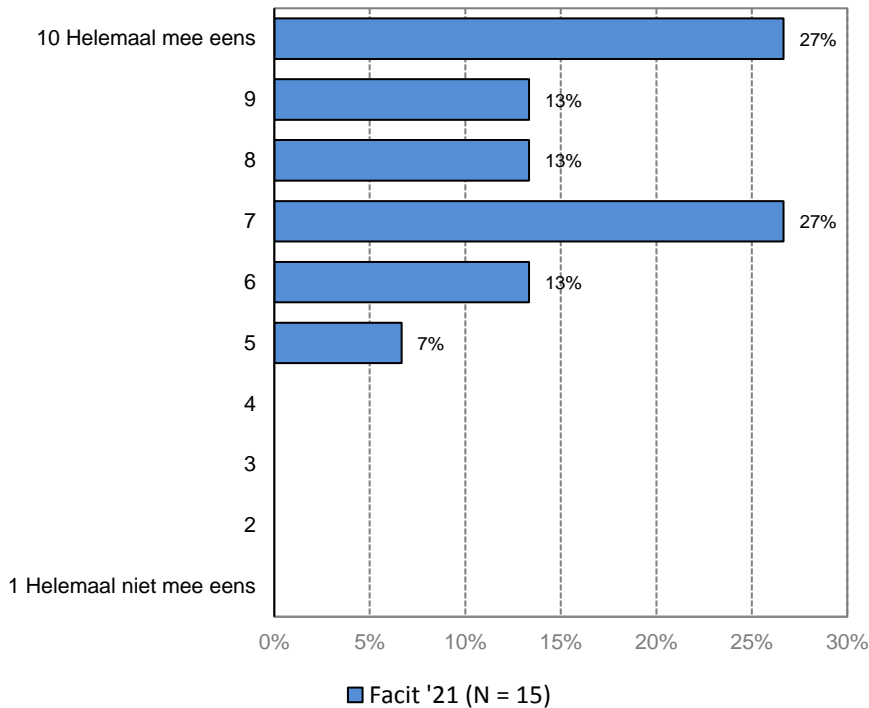
### 5. Ik heb invloed op de planning van interviews op locatie.



### 6. Telefonische interviews voer ik uit op de momenten dat het mij uitkomt.



**7. Ik ervaar dat Facit open staat voor mijn ideeën en suggesties.**



**8. Wat zou volgens jou beter kunnen wat betreft inspraak en planning? En heb je een suggestie hoe we dat zouden kunnen doen?**

*Het gaat goed*

- Ik heb wel het idee dat Facit luistert naar de ideeën en daar ook wat mee doet. Ik vind het fijn dat ik aan kan geven wanneer ik wel dan niet kan interviewen. Maar als ik een taak heb, hou ik hier zeker rekening mee wat betreft mijn planning. Het is handig om tussendoor thuis werkzaamheden te hebben, om af te wisselen.

*Communicatie en informatie*

- De coördinator veldwerk stuurt veel mailtjes over het interviewen en beschikbaarheid, dat kan in drukke tijden best onoverzichtelijk worden. Ik kan me voorstellen dat er niet echt een andere handige oplossing is voor het inventariseren van de beschikbaarheid van de interviewers, maar dat is wellicht nog iets om eens over na te denken. Het komt namelijk nu ook regelmatig voor dat ik een mailtje heb gemist en de coördinator veldwerk dus later nog een extra keer moet mailen met dezelfde vraag, dat is voor de coördinator veldwerk natuurlijk ook onhandig.
- Het is best lastig dat het infoblad vaak pas een dag van tevoren komt. Dit hangt natuurlijk heel erg af van hoe snel de organisaties en contactpersonen reageren, dat begrijp ik, maar ik zou het fijn vinden om bijvoorbeeld iets eerder te weten hoe laat we precies op locatie verwacht worden.
- Ik zou het prettig vinden om het infoblad en cliëntenlijst zeker voor interviews op locatie niet op het allerlaatst te krijgen. Ook gebeurt het dat de lijst pas op de locatie zelf werd gegeven. Ik wil me voor kunnen bereiden voordat ik ergens naar toe ga.

Ook gezien mijn eigen agenda. Soms zijn er toegevoegde vragen waarop ik namelijk even wil overleggen. Daar moet wel ruimte voor zijn

#### *Over de vragenlijsten*

- In het begin gaf ik na een interviewafroning wel eens een opmerking. Bijvoorbeeld dat één of meerdere vragen niet aansluit bij de doelgroep, of iets dat me opviel. Maar kreeg geen reactie; behalve dat de coördinator veldwerk het door zou geven. Dus ik ben ermee gestopt. Goed dat Facit er nu naar vraagt. Eens per jaar een onderzoek is een prima middel, maar het draait er toch om aandacht te geven voor vragen en opmerkingen tussendoor; zonder dat het in discussies ontaard natuurlijk.
- De enige suggestie die ik eerder heb gedaan is om het systeem van cijfers te veranderen, omdat ouderen hier heel veel moeite mee hebben. Of zoals ik eerder noemde, de vragenlijsten uitgebreider maken.
- Wat meer de ervaringen die ik opdoe tijdens het interviewen betrekken bij het verbeteren van de kwaliteit van de interviews in het algemeen.

#### *Arbeidsvoorwaarden*

- Suggestie: betaling per gesprek in plaats van declaratie indienen voor de gewerkte tijd.

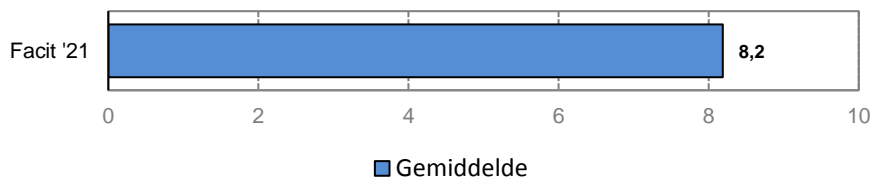
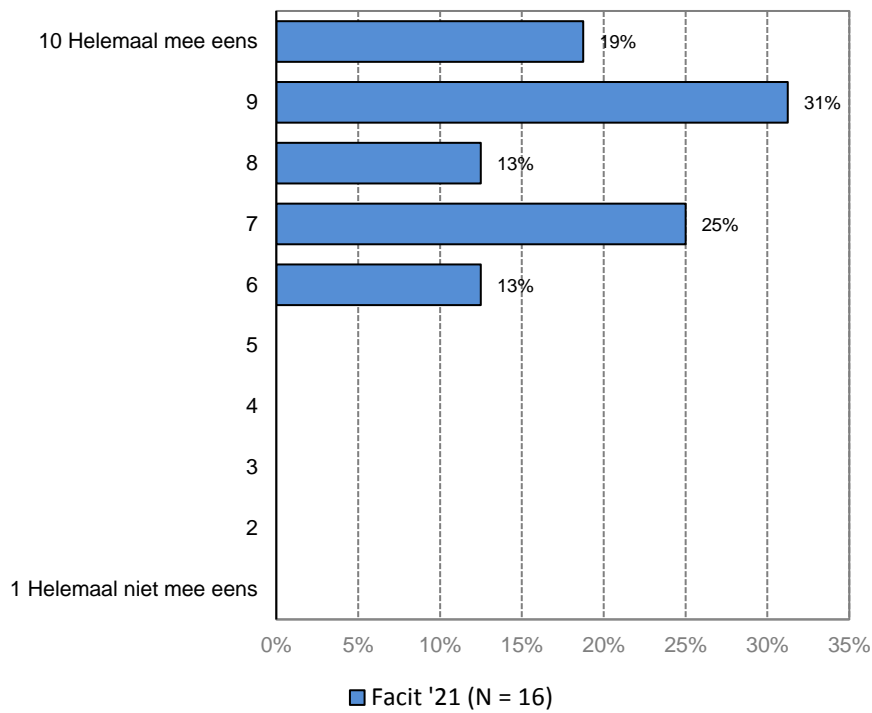
#### *Afspraken/planning*

- Duidelijke afspraken maken over start- en einddatum en hoeveel interviews van mij worden verwacht. Na de opdracht vernietig ik de namen van te bellen personen. Is dit correct?
- Soms gebeurt het dat er met een organisatie andere afspraken gemaakt worden dan de reguliere afspraken, bijvoorbeeld niet interviewen na 20:00 uur en niet op zaterdag. Ik zou het prettiger vinden als dat al duidelijk is wanneer aan mij gevraagd wordt of ik ruimte heb om te interviewen.
- Voor het begin van een maand vragen om de gehele beschikbaarheid voor die maand, zodat het vroeg kan worden ingepland. Bijvoorbeeld, 20 augustus vragen voor september en dan 24/25e de planning laten weten.

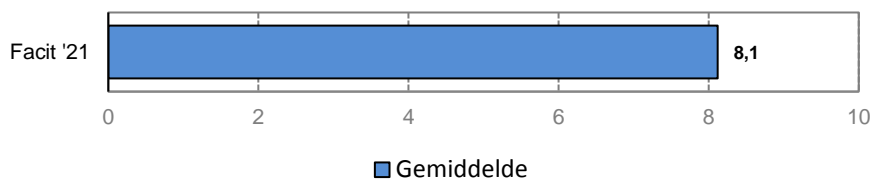
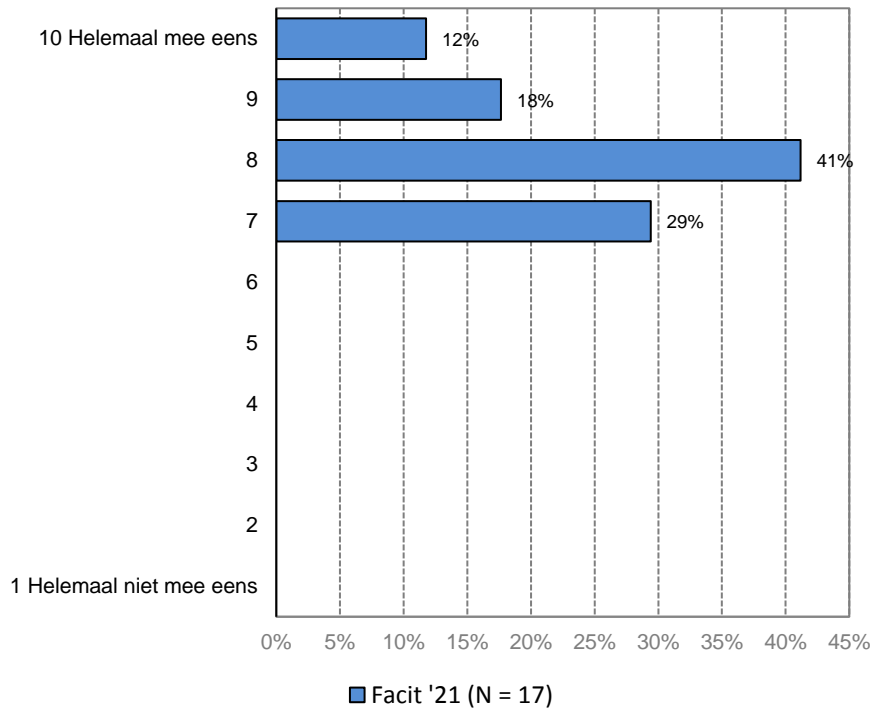


## Werksfeer en waardering

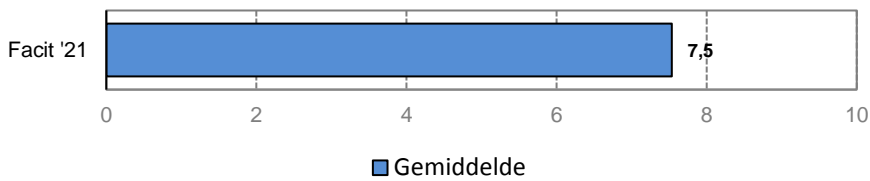
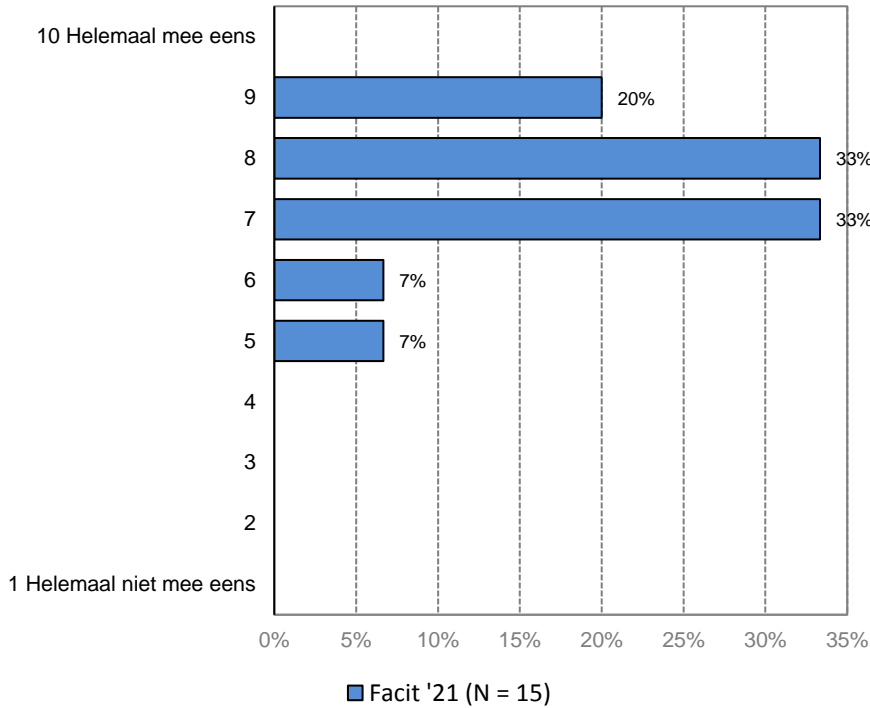
### 9. Ik ervaar de sfeer bij Facit als prettig.



### 10. Ik voel mij gewaardeerd door Facit.

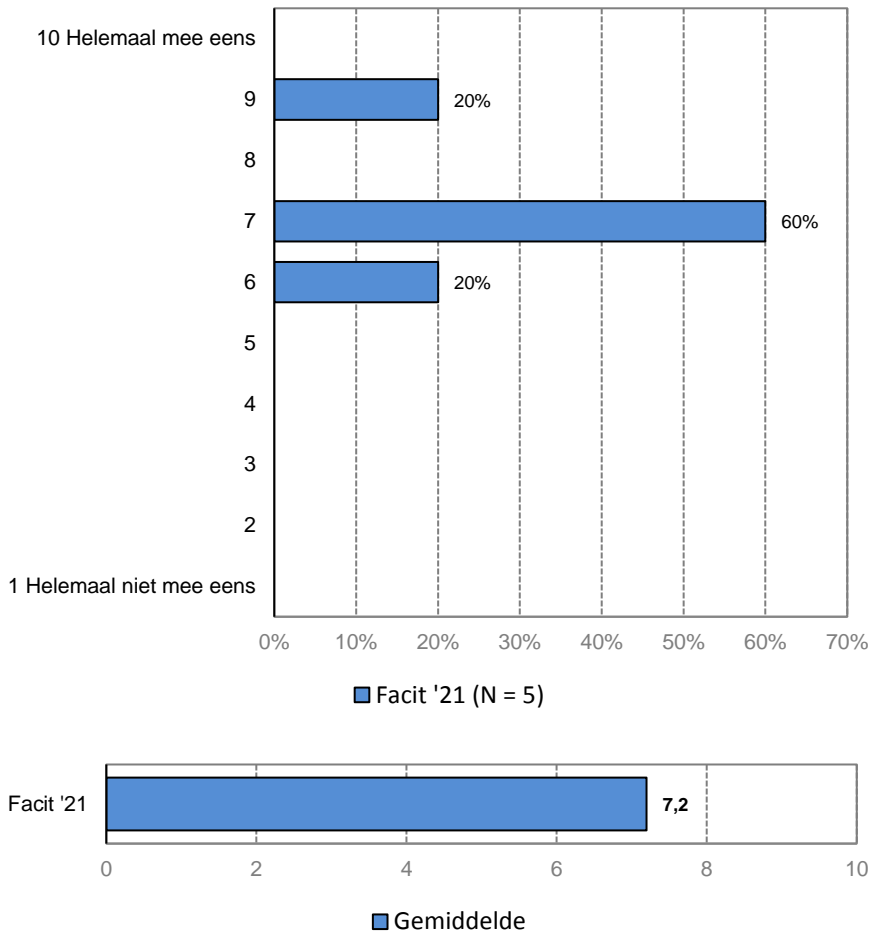


**11. De samenwerking met andere interviewers verloopt prettig.**





**12. Ik ervaar de sfeer op locaties waar ik interview als prettig.**



**13. Wat zou volgens jou anders kunnen wat betreft bovenstaande vragen? En heb je een suggestie hoe we dat zouden kunnen doen?**

*Onderling contact*

- De enige met wie ik regelmatig contact heb is de coördinator veldwerk en dat contact verloopt prettig. Wat de waardering betreft; daar merk ik niet zo veel van; behalve van de coördinator veldwerk.
- Door de coronamaatregelen is mijn betrokkenheid bij de medewerkers bij Facit en bij de medecollega's heel beperkt. Ik vind dat geen groot bezwaar; ik kan goed 'alleen' werken. Maar dat betekent wel dat ik weinig ervaring heb met bovenstaande en daarom ook een wat lager cijfer geef.
- Geen contact met andere interviewers, omdat ik tot nu toe alleen telefonisch werk gedaan heb.
- Ik interview nog niet zo lang. De contacten met collega's zijn in corona tijd beperkt en kort. Het lijkt mij prettig om mede interviewers live te ontmoeten. Ik ben benieuwd naar de bevindingen van iedereen. Maar deze staat gepland, dat is mooi.
- Mede door de coronamaatregelen heb ik meestentijds alleen met de coördinator veldwerk te maken. En dat is een prettig contact. De waardering verloopt enkel via de coördinator veldwerk. Samenwerking heb ik nauwelijks met de andere interviewers en andere medewerkers. Ik heb er vrede mee, omdat ik me niet teveel wil bezighouden met andere zaken buiten de interviews.

*Arbeidsvoorwaarden*

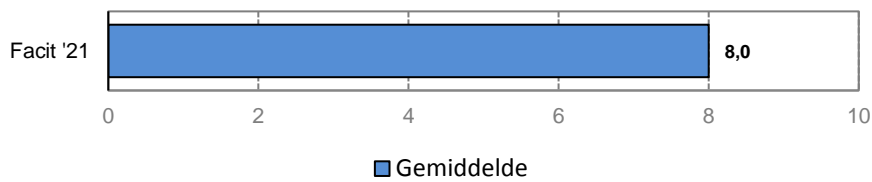
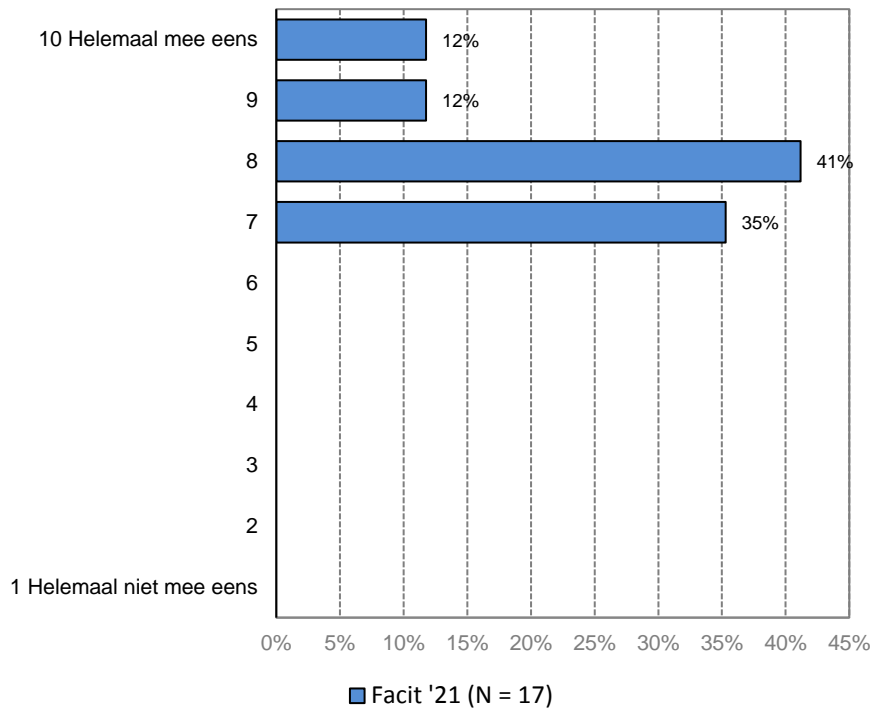
- Ik zou het als blijk van waardering goed vinden als we één of twee keer per jaar de uren die we investeren in bijscholing vergoed zouden krijgen; maar misschien is dit al zo?

*Werkomstandigheden/sfeer*

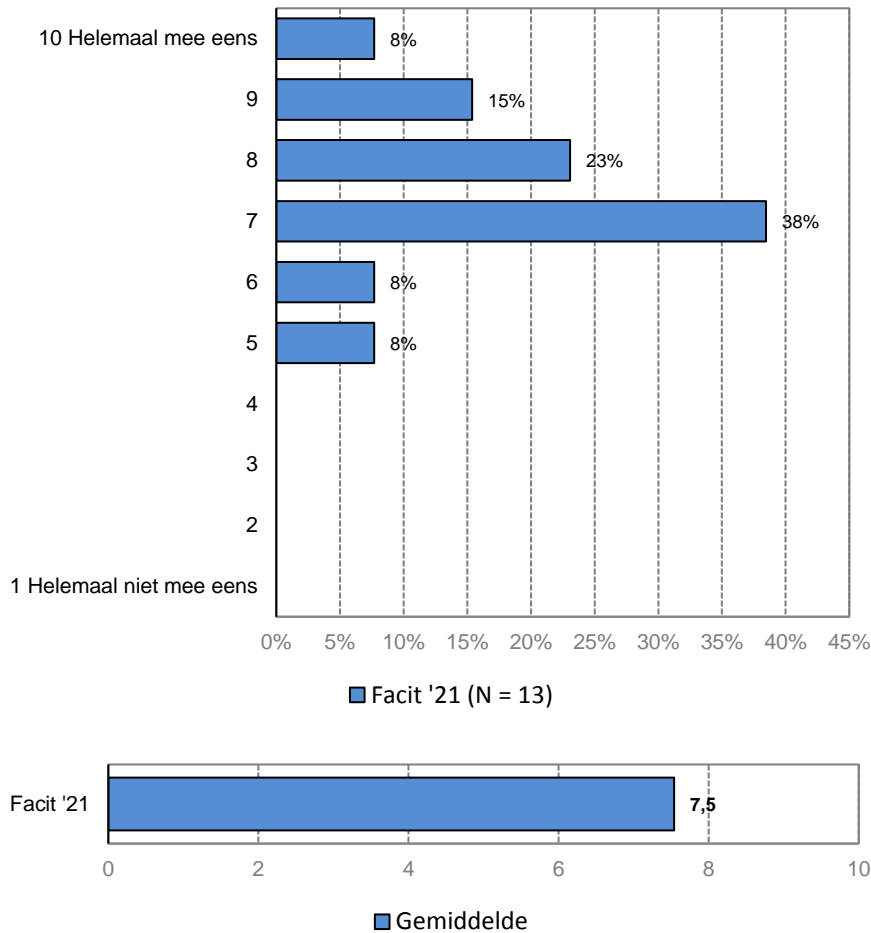
- Op sommige locaties heb ik het gevoel dat de organisatie hoge eisen stelt. Ik doe dan erg mijn best om vriendelijk, beleefd en professioneel over te komen, maar ik voel me dan niet zo op mijn gemak. Daar kan Facit niets aan doen en het is natuurlijk erg goed dat organisaties hoge eisen stellen aan Facit interviewers, maar soms is dat wel erg ongemakkelijk. Ik krijg ook vaak het gevoel dat de managers of kwaliteitsmedewerkers denken dat ik niet goed weet waar ik mee bezig ben, misschien vinden ze me te jong? Uiteindelijk komt het meestal gedurende het gesprek (bij ontvangst) wel goed, maar ik moet me bij veel organisaties eerst 'bewijzen'. Ze stellen dan een paar 'lastige' vragen over het onderzoek, wat ik in bepaalde situaties doe en hoe ik omga met bewoners met bepaalde klachten of ziektes.

## Deskundigheid en vaardigheden

### 14. Ik voel me vaardig genoeg om mijn werk als interviewer uit te voeren.



**15. Facit biedt trainingen en bijeenkomsten aan die voor mij relevant zijn.**



**16. Hoe kan Facit ervoor zorgen dat aan jouw behoefte wat betreft trainingen en bijeenkomsten wordt voldaan?**

*Het gaat goed*

- De bijeenkomsten online zijn prima.
- De online bijeenkomsten vond ik prettig. Steek je altijd weer wat van op.
- Ik heb veel gehad aan de feedback van de coördinator op mijn interviews bij Treant. Jammer dat het niet eerder kwam, omdat ik kennelijk al heel lang een manier van beschrijven had die niet aansloot bij de werkwijze van Facit. De feedback was wel zorgvuldig en duidelijk.

*Behoeftte aan trainingen en bijeenkomsten*

- Bijeenkomsten over voortgang Facit trekken mij wel omdat je je collega's dan ziet.
- De themabijeenkomst waar ik me voor heb aangemeld: "Hoe komt een vragenlijst tot stand? Hoe ziet een rapportage er uit?" lijkt me interessant en ook zinvol om daar wat meer over te weten. Een keer per jaar een uitwisseling met collega's al of niet online spreekt me ook aan.
- Een of twee keer per jaar een bijeenkomst al of niet digitaal is prima. De bijeenkomst op 14 oktober 2021 lijkt me interessant; een kijkje 'achter de schermen'. Uitwisseling van ervaringen spreekt me ook aan.
- Ik ben zeker benieuwd naar de live bijeenkomst die staat gepland. Dat is voor mij de eerste.
- Organiseren van samenkomsten om ervaringen te delen en trainingen om regelmatig de methodiek te oefenen.

*Geen behoefte aan trainingen en bijeenkomsten*

- Gezien mijn vooropleiding en het werk dat ik gedaan heb, heb ik niet veel behoefte aan training.

*Voldoet aan de behoefte van de respondent*

- Op dit moment voldoet het voor mij. Als ik vragen heb weet ik waar ik ze kan neerleggen en heb de ervaring dat er snel gereageerd wordt.
- Tot nu toe is het voor mij voldoende. Misschien als ik op locatie ben geweest, dat ik dan een ander idee krijg.

*Planning*

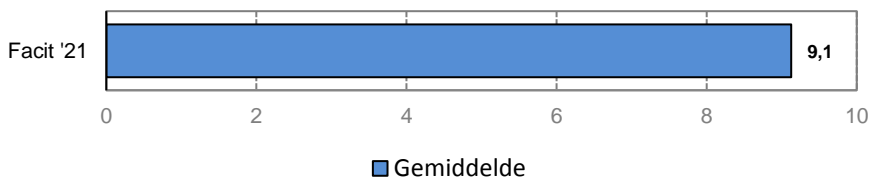
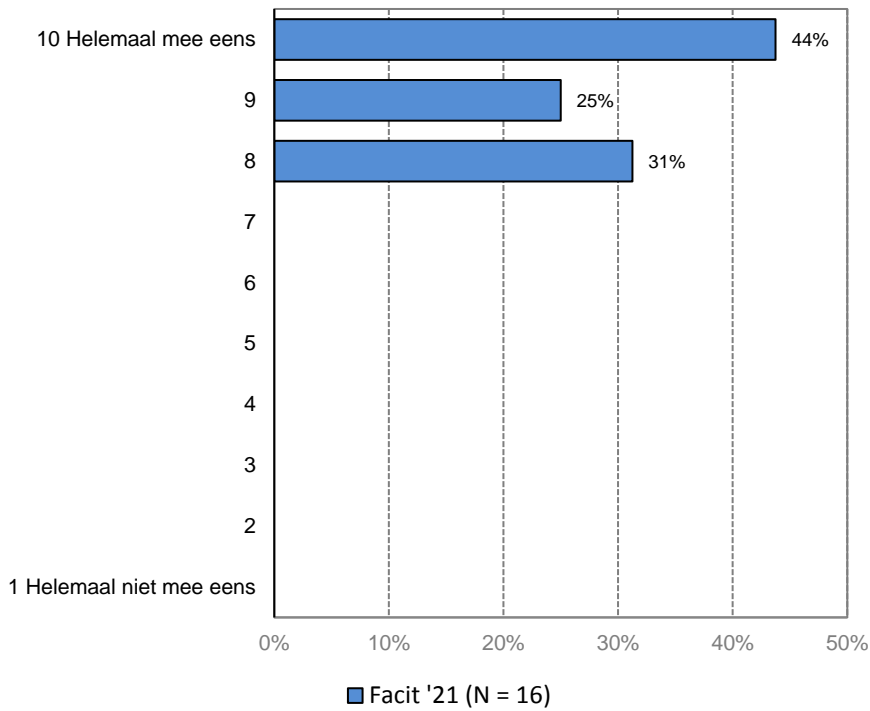
- Al in het vooruit aangeven wanneer in principe een volgende bijeenkomst wordt gehouden. Bij twee bijeenkomsten weten we dan dat het in augustus en februari zal zijn.

*Feedback*

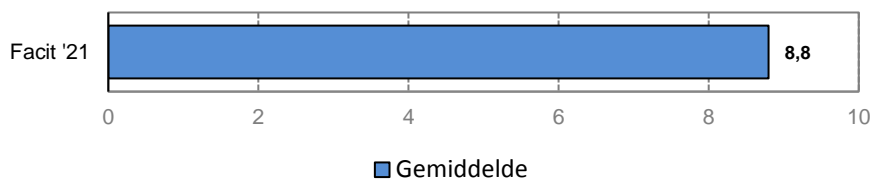
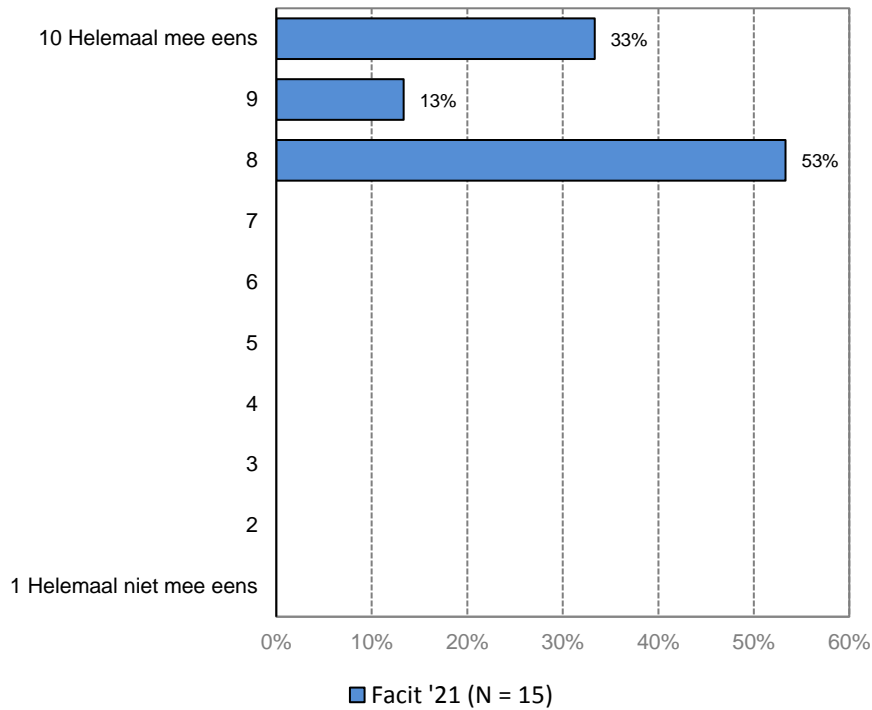
- Ik zou graag meer feedback ontvangen. Ik denk zelf dat het interviewen goed gaat, maar ik weet het eigenlijk nooit zeker. Ik krijg het gevoel dat Facit er inmiddels vanuit gaat dat ik weet wat ik moet doen, maar ik heb nog maar weinig feedback/tips/complimenten gekregen en ik doe het dus maar gewoon zoals ik zelf denk dat het goed is. De ene keer dat ik wel feedback kreeg en op basis daarvan mijn interviews aanpaste, kreeg ik later van iemand anders te horen dat ik het juist niet op die manier moest doen. Ik vind het nu dus wel spannend als er iemand van Facit mee komt naar een interview, omdat ik eigenlijk niet weet of ik het doe zoals Facit het wil hebben.

## Veiligheid

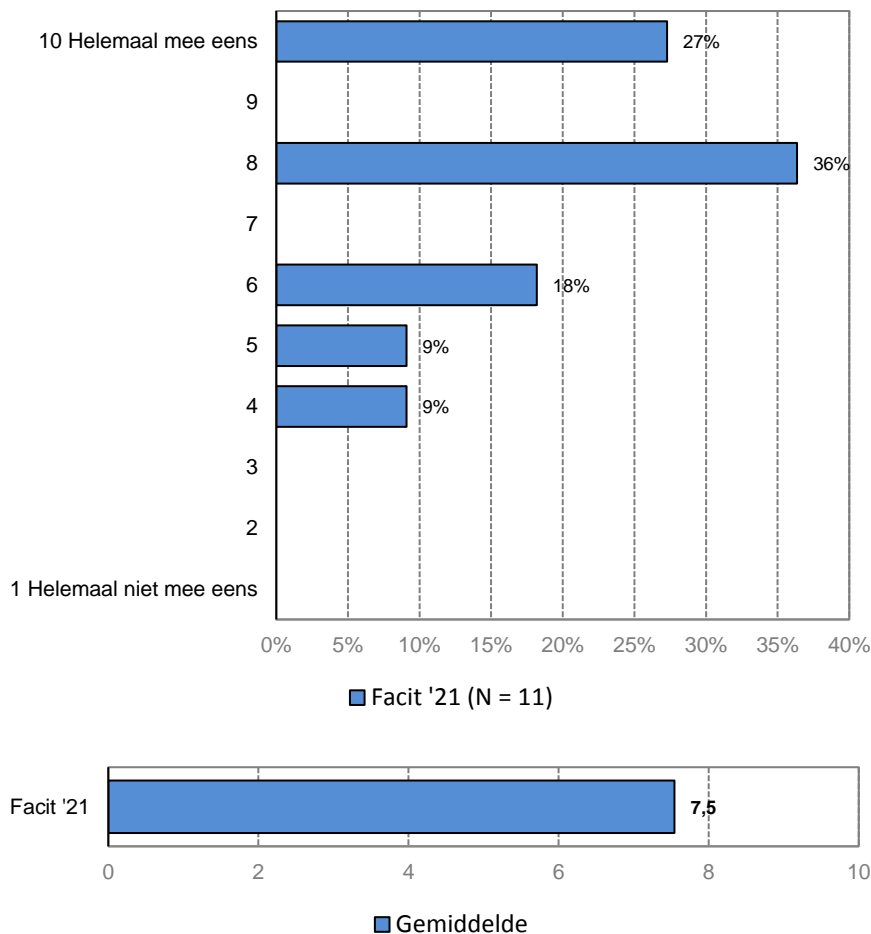
### 17. Ik voel mij veilig tijdens het uitvoeren van mijn interviewwerkzaamheden.



**18. Ik voel me vrij om met Facit te bespreken wat ik wil.**



### 19. Ik vind dat Facit goed beleid heeft omtrent het melden en opvolgen van incidenten.



### 20. Heeft zich wel eens een situatie tijdens het interviewen voorgedaan, waarbij jij je onveilig voelde of anderszins vraagtekens had? Zo ja, heb je dit voorgelegd aan iemand van Facit? Waarom wel/waarom niet?

Het gaat goed

- Ik scoor bij de meldingen een tien, mede omdat ik bekend ben met die procedures.

*Prettige werksituatie*

- Ik zit comfortabel thuis met een headset op.
- Ik heb geen ervaring wat dat betreft met Facit, maar vertrouwen op jullie deskundigheid.

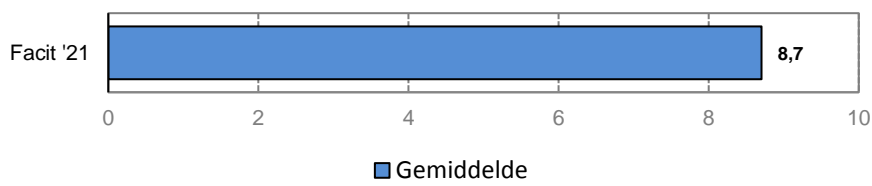
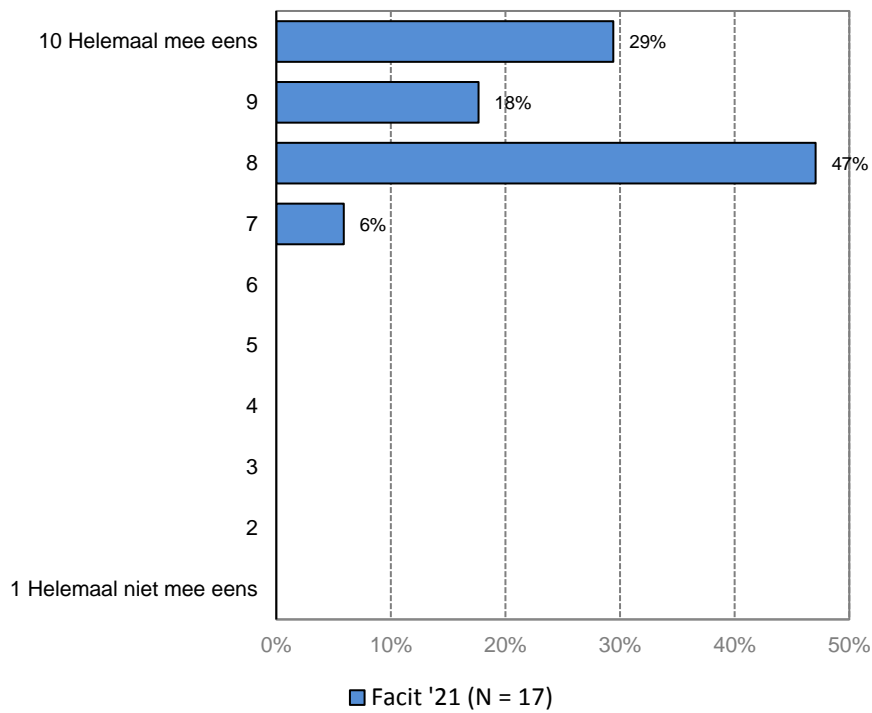
*Onprettige werksituatie*

- Ja, ik heb me wel een paar keer onprettig gevoeld. Dit heb ik wel aan iemand van Facit doorgegeven, maar dat was nog voordat het nieuwe incidentenbeleid bestond.
- Ik heb twee keer meegemaakt dat bij een interview de geïnterviewde erg van slag raakte; door een traumatisch verblijf op de locatie en door verwickeling in een heftig rouwproces. In beide situaties kwam het niet in me op om dit te melden. Ik had er ook geen behoefte aan, om het melden, maar misschien was dat wel zinvol geweest?
- Ik heb nooit begeleiding ervaren hierin van Facit; daarom een vier. Misschien heb ik iets gemist? Maar als ik werkelijk met iets zou zitten zou ik wel contact opnemen.
- Een conflict tussen een familie onderling en ook met de instelling. Dit doorkruiste het hele interview en voelde niet prettig. Ik vroeg mij ook af of ik dit juist had aangepakt. Hier is door Facit goed op gereageerd.

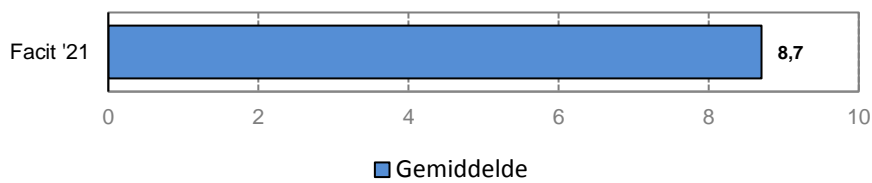
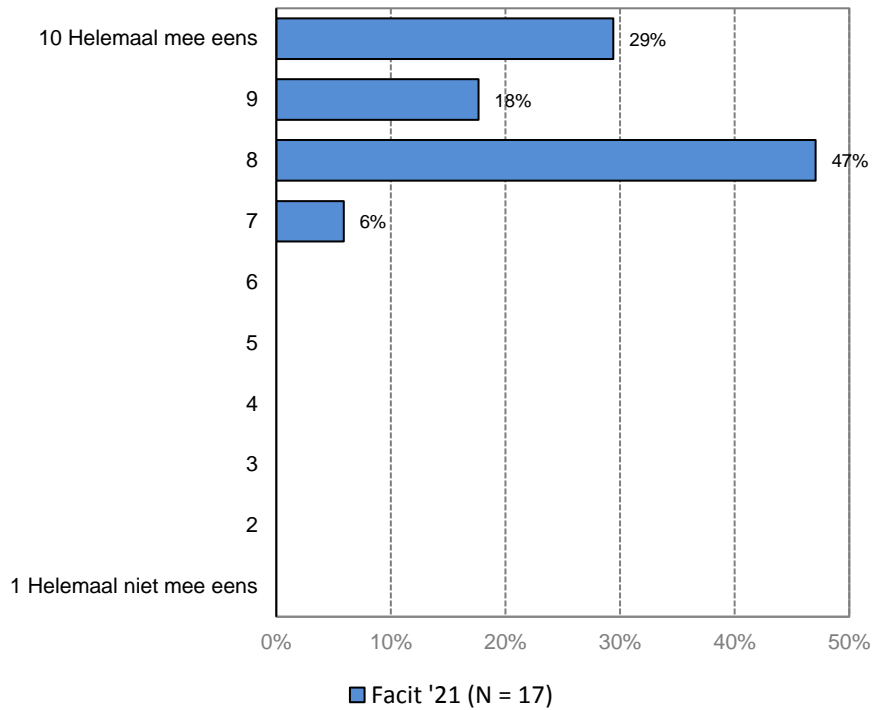


## Emotionele en fysieke belasting van het werk

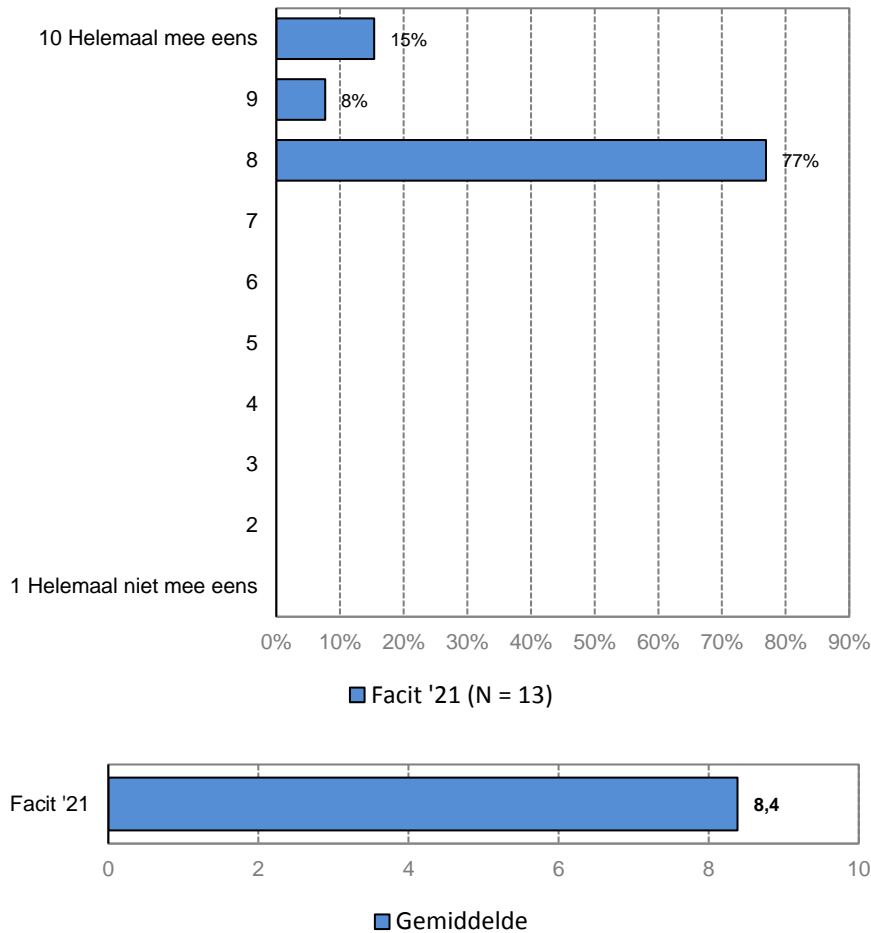
### 21. Ik vind de emotionele belasting van het interviewwerk acceptabel.



**22. Ik vind de lichamelijke belasting het interviewwerk acceptabel.**



**23. Tijdens een interviewdag heb ik voldoende tijd om pauze te houden.**



**24. Wat zou volgens jou beter kunnen wat betreft de werkbelasting? En heb je een suggestie hoe we dat zouden kunnen doen?**

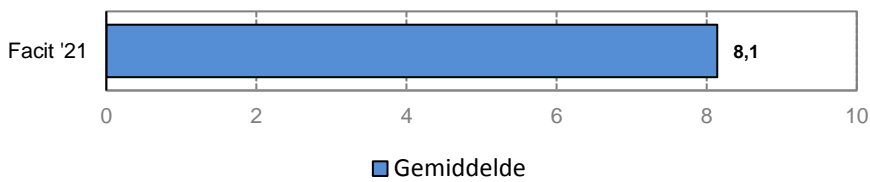
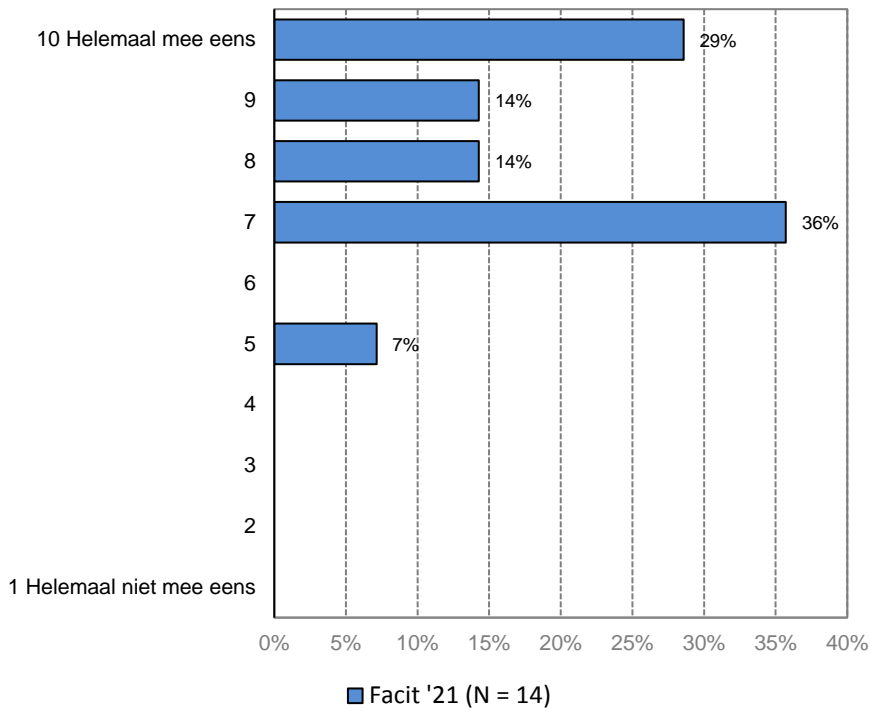
*Werkbelasting*

- De lunchpauzes zijn altijd erg lang, omdat de bewoners natuurlijk veel tijd nodig hebben om zelf te eten. Ik merk dat Facit (en de organisaties) dat zelf ook inzien, daarom worden we soms gevraagd voor een halve interviewdag. Dat vind ik zelf niet zo handig. Als je een halve dag moet werken, kun je eigenlijk de andere helft van de dag niet echt meer productief iets anders doen, dus je vrije ochtend/middag is niet zo veel waard. Bij het interviewen is het vaak zo dat je aan het begin van je werkdag moet inkomen, als je dus maar een halve dag werkt moet je eigenlijk alweer stoppen wanneer je er net lekker in zit. Ik vind het dus persoonlijk fijner om meer uren op een dag te maken en dus niet maar halve dagen te werken (natuurlijk ook fijn voor m'n portemonnee!).
- De opdracht is niet vrijblijvend, er wordt een prestatie verwacht. Je probeert andere activiteiten en interviews te combineren. Het werk voor Facit is vrijwillig, echter geen vrijwilligerswerk. De combinatie van activiteiten levert druk op, de interviews niet. Duidelijkheid reduceert deze druk.
- Het zijn soms interviews van circa 60 minuten. Daar moet ik echt rekening mee houden. Achter elkaar doorbellen, vind ik niet prettig. Alles bij elkaar is het echt plannen.
- Ik heb online ervaring met een hele dag interviewen door middel van beeldbellen. Er zat een flinke pauze; Dat was wel prettig.
- Ik interview laatste twee jaar alleen vanuit thuis.

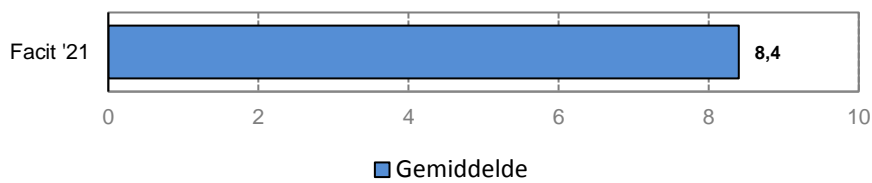
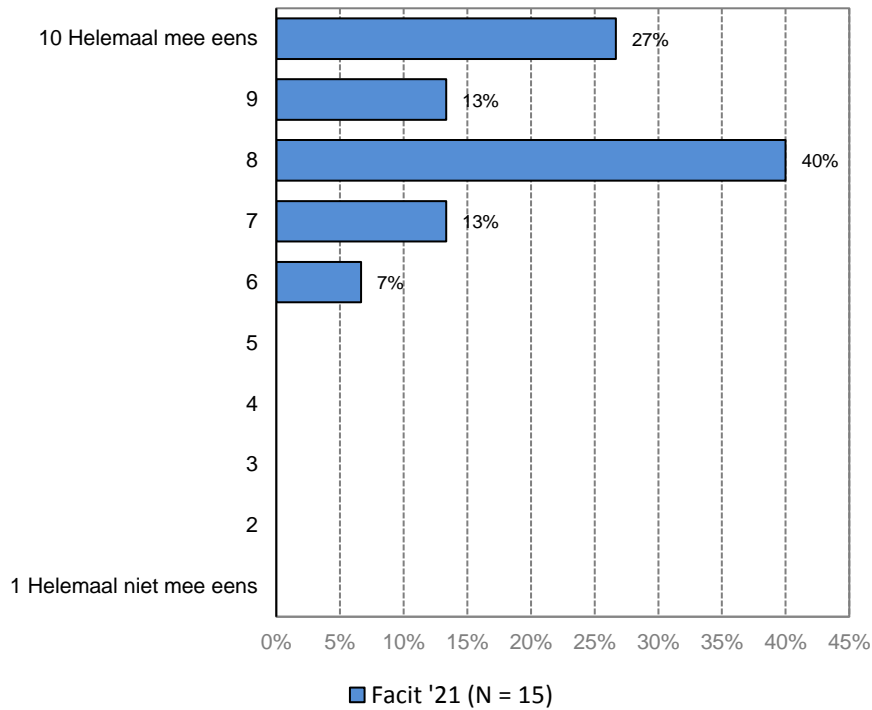
- Voor het telefoonwerk bepaal ik zelf hoeveel cliënten ik bel op een dag. Bij uitgebreide lijsten zijn er ook vaak emotionele verhalen. Die doen ook wel wat met mij in sommige gevallen. Dan neem ik pauze na zo'n lange en intense call. Op locatie kan ik nog niet beoordelen.

## Informatie en communicatie

### 25. Ik word voldoende op de hoogte gehouden van ontwikkelingen bij Facit.



**26. Ik kan bij Facit terecht met vragen, opmerkingen of problemen.**



**27. Wat zou volgens jou beter kunnen wat betreft de informatie en communicatie?  
En heb je een suggestie hoe we dat zouden kunnen doen?**

*Het gaat goed*

- De communicatie is goed, er wordt snel gereageerd.
- De coördinator veldwerk stuurt altijd leuke en duidelijke mailtjes (en ze vraagt altijd heel lief en geïnteresseerd hoe het met ons gaat). Dat vind ik heel leuk van de coördinator veldwerk.
- Ik vind het prima om contact te hebben met de coördinator veldwerk en af en toe updates te krijgen via de mail.

*Verbeterpunten*

- Ik ben erg van de structuur. Ik vind het prettig wanneer voor bellijsten op dezelfde manier worden aangeleverd zoals op standaard formulieren, zodat ik terug kan vinden wat ik nodig heb. Tijdens een interview kwam ik erachter dat ik voor ZorgkaartNederland niet alleen het telefoonnummer, maar ook de naam moest noteren. Dit voelde niet goed. Het lijkt mij juist om dit type veranderingen van te voren te melden.
- Ik ben alleen op de hoogte van het interview gedeelte en dan wat de coördinator veldwerk communiceert. Soms zou het wel prettig zijn om wat meer informatie te krijgen over hoeveel werk er is of een terugkoppeling hoe een organisatie waarvoor je belt het heeft ervaren. Jullie zullen een eindevaluatie hebben met de opdrachtgever. Daarvan een kort verslagje zou leuk zijn.
- Ik denk dat het systeem niet goed werkt op deze manier. Het is onoverzichtelijk om zoveel mails te krijgen, zeker in een drukke periode. Vaak moeten we de dagen doorgeven waarop we beschikbaar zijn en krijgen we daarna nog veel mails met vragen over toch nog een andere dag of een ander tijdstip of een extra interview dag erbij. Hierdoor raak ik regelmatig in de war. Ook is het zo dat ik vaak mailtjes over het hoofd zie, dan moet de coördinator veldwerk me nog een keer mailen met een reminder. Dat is voor haar natuurlijk veel werk.
- Ik mis soms de bevestigingsmails van de coördinator veldwerk (bijvoorbeeld: 'Ik heb je ingedeeld op maandag en woensdag), dan houd ik nog steeds de hele week vrij, terwijl dat dus niet meer nodig is. Ik doe zelf m'n best om meer orde te scheppen in mijn mailbox en beter op de Facit mailtjes te letten, maar het zou voor Facit misschien ook handig zijn om op zoek te gaan naar een alternatief.
- Ik heb een zeven gegeven omdat ik nog nooit informatie over wat voor ontwikkelingen dan ook heb gekregen. Ik hoef niet bij de ontwikkelingen van Facit op de hoogte gehouden worden; behalve datgene wat direct het interviewen aangaat.
- Ik kan bij Facit terecht met vragen of opmerkingen. Maar ik merk wel dat de ruimte beperkt is doordat mensen het erg druk hebben. Dus ik beperk me hierin.

## Tot slot

### 28. Heb je nog iets gemist in deze vragenlijst wat je graag kwijt wil?

#### *Het gaat goed*

- Ik heb eigenlijk geen verbeterpunten, omdat ik vind dat ik voor telefonische interviews juist vrij ben om veel zelf te bepalen. Dat werkt prima voor mij, als er iets is kan ik altijd met de coördinator veldwerk overleggen. Complimenten voor Facit.
- Nee, de vragenlijst was best uitgebreid en had voldoende onderwerpen.

#### *Werkomstandigheden/sfeer*

- De onduidelijkheid/chaos levert soms wat stress op voor interviewdagen, dus ik ga niet altijd met plezier naar een locatie toe, maar uiteindelijk vind ik het zodra ik bezig ben altijd onwijs leuk om te doen! Ik hoop dat ik nog even mag blijven. ;-)

#### *Inhoudelijke vragen*

- Ik ben er nog maar kort en heb de training via zoom gedaan, ik mis eigenlijk vragen met betrekking tot de manier waarop je als interviewer wordt ingewerkt.
- Wordt je geïnformeerd als de bestanden verwijderd kunnen worden? Wat vindt je van de bellijst? Ik maak die altijd op A4 formaat en voeg zelf kolommen bij.