

Stellingen behorende bij het proefschrift

De Service Care Chain

De invloed van service en HRM op de realisering van vraaggerichte dienstverlening door zorgorganisaties.

1. Het transactiemoment is een belangrijk theoretisch aangrijpingspunt om de “blackbox-issue” in human service organisaties te kunnen ontrafelen (dit proefschrift).
2. In tegenstelling tot wat Korczynski (2002) stelt bestaat er weldegelijk een relatie tussen de tevredenheid van medewerkers met de interne service kwaliteit en de waardering van cliënten voor de dienstverlening (dit proefschrift).
3. Verontachtzaming van “human resources” in zorgorganisaties maakt op den duur vraaggerichte dienstverlening onmogelijk (dit proefschrift).
4. Als zorgorganisatie en professionals hun dienstverlening onvoldoende afstemmen op de verwachtingen van cliënten (ook met chronische beperkingen) uit wel omschreven doelgroepen dan zal de vraag verminderen (dit proefschrift).
5. Willen zorgorganisaties zichzelf onderscheiden dan moeten zij veel meer excelleren in het afstemmen van hun zorgarrangementen op de vragen die in het leven van alledag door cliënten worden gesteld (dit proefschrift).
6. Het organiseren van de zorg in drie gereguleerde deelmarkten (AWBZ, WMO, ZvW) veroorzaakt voor zorgorganisaties een enorme bureaucratie met een sterk nadelig effect op vraaggerichte dienstverlening.
7. Vraagsturing van zorg en vraaggerichte dienstverlening zijn in hun intentie nastrevenswaardig, maar onder de huidige omstandigheden moeilijk te realiseren.
8. Het is laakbaar dat grote databestanden over arbeidsbeleving van medewerkers en cliëntensatisfactie welhaast ontoegankelijk blijken voor het uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek.
9. Het afrekenen op prestaties (zoals doelmatigheid en kwaliteit) is bij AWBZ-zorgorganisaties een drogreden omdat geen enkele betrokkene in het veld hetzelfde op het oog heeft (Hasenfeld, 1983).
10. Marktwerking stimuleert weliswaar innovatie in zorgorganisaties, maar wekt grote verontwaardiging bij vele professionals over de commercialisering van de zorg.
11. Het “nieuwe rekeningrijden” zal zonder twijfel overeen gaan komen met een vrolijke skivakantie in Oostenrijk: het wordt altijd duurder dan je had verwacht.