



17-2-2020

Onderzoek werkomgeving Aderzorg



C. Binnenmars & R. Dibbets
HOGESCHOOL SAXION ENSCHEDE

Inhoud

Aanleiding

De opdrachtgever

De doelstellingen

De vraagstellingen

Deelvraag 1 Wat is er voor nodig om een prettige werkomgeving te creëren voor werknemers en wat is de invloed van de werkomgeving op de prestaties?

Deelvraag 2 Wat vinden werknemers zelf belangrijk?

Deelvraag 3 Hoe creëer je een omgeving voor de klanten waardoor ze zich optimaal kunnen ontwikkelen?

Deelvraag 4 Wat is er voor nodig om een omgeving voor de klanten waarin ze zich optimaal kunnen ontwikkelen?

Hypothesen

Literatuurlijst

Aanleiding

Wij hebben de opdracht gekregen van Aderzorg om onderzoek te doen naar de werkomgeving. Wij gaan onderzoeken hoe je een prettige omgeving bij Aderzorg creëert, zowel voor de cliënten als voor de werknemers. We hebben gemerkt dat het kantoor bij Aderzorg toe is aan een nieuwe uitstraling. Het kantoor heeft nu weinig kleur en heeft een zakelijke uitstraling, dit kan een negatief effect hebben op de werknemers en cliënten. In het kantoor werken Janiek en Erhan, maar er komen ook regelmatig cliënten voor cliënt gesprekken. Onze doelgroepen zijn daarom de werknemers en de cliënten.

De opdrachtgever

Onze opdrachtgever is Aderzorg. Aderzorg biedt ondersteuning voor iedereen die een beperking heeft in het dagelijks leven. De problemen kunnen te maken hebben met gezondheid, administratie, financiën, sociaal isolement, zelfstandig wonen en huishouden. De jongste cliënte is 21 jaar, maar ze bieden eigenlijk ondersteuning aan alle leeftijden. Op dit moment zijn er tussen de 10 en 20 cliënten onder begeleiding van Aderzorg waarvan veel cliënten met drugsproblematiek en psychische stoornissen. Van deze cliënten komen er veel van een andere afkomst en hebben ze andere culturen.

De doelstelling

Ons doel is om een zo prettig mogelijke omgeving te creëren bij Aderzorg voor de cliënten en de werknemers. We vinden het belangrijk dat de cliënten zich op hun gemak voelen, zodat ze zich zo optimaal mogelijk kunnen ontwikkelen. Voor de werknemers is het belangrijk dat ze een plek hebben waar ze zo productief mogelijk te werk kunnen gaan.

De vraagstellingen

Hoofdvraag: Hoe creëer je een prettige omgeving bij Aderzorg voor werknemers en cliënten?

Deelvraag 1: Wat is er voor nodig om een prettige werkomgeving te creëren en wat is de invloed van de werkomgeving op de prestaties?

(Kleuren en inrichting, kantoor)

Deelvraag 2: Wat vinden de werknemers zelf belangrijk?

(Enquete)

Deelvraag 3: Hoe creëer je een omgeving voor de cliënten waardoor ze zich optimaal kunnen ontwikkelen?

Deelvraag 4: Wat is er voor nodig om een omgeving te creëren waarin cliënten zich optimaal kunnen ontwikkelen? (Kleuren, inrichting, invloed, kantine)

Deelvraag 5: Wat vinden de cliënten zelf belangrijk?(Enquête)

Deelvraag 6: Heeft een prettige werkomgeving invloed op de onderlinge werkrelaties?

(Beroepscode, wat werkt bij Aderzorg)

Deelvraag 1: Wat is er voor nodig om een prettige werkomgeving te creëren voor werknemers en wat is de invloed van de werkomgeving op de prestaties?

Uit onderzoek van Universiteit Twente en CBRE blijkt dat werknemers 10% beter presteren in een gezond kantoor. “Gezond kunnen leven op kantoor geeft hen een goed gevoel en dit blijkt van positieve invloed te zijn op hun effectiviteit. De werkomgeving aanpassen is ook nog eens een slimme zakelijke investering. De introductie van een gezond kantoor kan zorgen voor een drastische daling in de hoge kosten van ziekteverzuim, burn-outs en hoog personeelsverloop”, stelt CBRE. Nu ben ik onderzoek gaan doen naar wat nou belangrijk is voor een “gezond” kantoor en wat deze aanpassingen voor een invloed hebben op de prestaties van de werknemers (CBRE, 2017).

Als je een kantoor wilt veranderen, is het belangrijk om te weten wat een werkomgeving eigenlijk kan doen met een werknemer. Er is een verband tussen het presteren van de werknemer en de omgeving. Zo is het erg belangrijk om planten in een kantoor te hebben. Uit onderzoek van leerlingen van de Rijksuniversiteit Groningen blijkt dat werknemers zich meer tevreden voelen in een kantoor met planten. Er zijn verschillende positieve effecten uit het onderzoek gekomen. Werknemers die zelf hun planten kunnen uitkiezen in hun kantoor krijgen een gevoel van zelfcontrole. Zij krijgen dan het gevoel dat de werkplaats hun eigen werkomgeving is doordat zij eigen planten kunnen kiezen. De planten zorgen ervoor dat een kantoor meer lucht krijgt. Hierdoor krijg je een minder muff kantoor met meer frisse lucht. Uit het onderzoek blijkt dat de planten ervoor zorgen dat de werknemers zich beter kunnen concentreren, omdat zij in een betere luchtconditie werken. Als de concentratie toeneemt, betekent dit dat werknemers ook meer kunnen doen. De productiviteit van de werknemers neemt daarom toe. Het plaatsen van planten in het kantoor heeft dus een positief effect op de productiviteit van de werknemers. (Rijksuniversiteit Groningen, 2011)

Uit onderzoek van Savills is gebleken dat er toch wel veel factoren belangrijk zijn voor een prettige werkomgeving. Zij hebben een onderzoek gedaan over de werkomgeving van medewerkers met een enquête. Zij hebben deze enquête bij 11.000 kantoor medewerkers in Nederland afgenomen. Uit het onderzoek bleken deze factoren het belangrijkste:

- Een schone werkomgeving

Het is erg belangrijk om een schone werkomgeving te hebben, waardoor medewerkers zich op hun gemak voelen. Bij Aderzorg kan dit haast niet mis gaan aangezien Erhan regelmatig schoonmaakt.

- Comfort

Denk bij comfort vooral aan fijne stoelen om op te zitten, thee/koffie en genoeg eten voor tijdens de pauzes. Ook de bureau stoel is belangrijk. Het moet een prettige stoel zijn waar medewerkers lang op kunnen zitten, zonder dat zij rug klachten krijgen.

- Verlichting

Verlichting is ook belangrijk. Denk hierbij aan lampen die ervoor zorgen dat er sfeer in het kantoor is, maar ook lampen die goed licht geven. Niet te fel, dat kan weer een negatief effect hebben op het concentratie vermogen.

- Luchtkwaliteit

Het is in een kantoor ook belangrijk dat er voldoende frisse lucht naar binnen komt. Het beste is dus eigenlijk een raam in het kantoor. Als dit niet aanwezig is, is het belangrijk om de deur vaak open te zetten, zodat het kan doorwaaien. Ook planten kunnen goed zijn voor de zuurstof in het kantoor, zoals ik eerder heb benoemd.

Kleuren en het effect op de werknemers

Werknemers voelen zich productiever als zij zelf ook mogen kiezen hoe hun eigen kantoor eruit ziet. Wat ook erg belangrijk is zijn de kleuren die worden gebruikt in het kantoor. Ik ga nu van verschillende kleuren uitleggen welke invloed deze kleur heeft op hoe je je voelt. We beginnen bij de kleur rood.

Rood is een aanwezige kleur en trekt veel aandacht. Hierdoor kan het je bloeddruk en hartslag verhogen. Rood brengt gevoelens als boosheid op, maar ook gevoelens van passie. In een kantoor zou ik zelf niet snel voor deze kleur gaan, omdat deze kleur te veel aandacht trekt. De kleur groen daarentegen wekt vooral een ontspannen sfeer. De kleur groen is stress verminderend, omdat we het vaak denken aan de natuur. Groen zou dus een goede kleur kunnen zijn voor in het kantoor van Aderzorg. Ook blauw zorgt voor ontspanning. Blauw associëren we vaak met de zee. De zee zorgt voor minder stress, omdat het ons doet denken aan vakantie. Toch is blauw ook een hele krachtige kleur, dit heeft ook weer een positief effect op het kantoor. Bij een vrouwelijk kantoor zijn roze accenten ook belangrijk. Roze wekt bij de vrouw energie op en zelfverzekerdheid. Hierdoor zullen vrouwen zich dan ook positiever voelen en beter kunnen werken. Geel is weer een sterkere kleur dan groen. Geel wekt zowel bij de man en vrouw een goed humeur op. Geel is een kleur die je vooral leuk kan gebruiken voor accessoires in een kantoor, zodat het niet te heftig is of te veel. De gele accessoires kan je combineren met de kleur oranje. Deze kleur staat namelijk voor actie, onderneming, enthousiasme en opwinding en dat kan je zeker goed gebruiken tijdens het werken. Ook moet je een kantoor niet de druk maken. Het is dus ook belangrijk om veel wit in het kantoor te hebben. Het zorgt voor rust en duidelijkheid. Veel zwart is een no go in een kantoor. Het geeft het gevoel van een gesloten ruimte en wekt depressieve gevoelens op.

Positief effect op de onderlinge relaties

Er zijn volgens de beroepscode een aantal belangrijke “wetten” voor hulpverleners. Een belangrijke daarvan is het Respecteren, erkennen en bevorderen van de menselijke waarde en waardigheid impliceert herkenning van het unieke in, en de waardigheid van de burger/cliënt. Het betekent iemand in zijn waarde laten en serieus nemen zoals hij is. De sociaal werker stemt zijn handelen af op de unieke persoon waarmee hij het contact aangaat binnen diens specifieke context.

Verder kan je tegen problemen aanlopen zoals het maken van keuzes in het belang van de cliënt wat kan botsen met het welzijn van de cliënt. Belangen van de cliënten kunnen soms botsen met belangen van de samenleving. Het is erg belangrijk dat de onderlinge relatie goed is tussen de hulpverlener en cliënt. Als de inrichting van het kantoor invloed heeft op de werknemer en de cliënt kan dit ervoor zorgen dat zij beter kunnen communiceren. Hierdoor verbeterd de band tussen hen. Kleuren die meer rust geven zullen ook rust creëren in het gesprek. Een fijne sfeer in het kantoor is van belang voor de cliënt, zodat hij/zij zich prettig voelt en zichzelf ook durft te zijn tegenover de hulpverlener.

Deelvraag 2: Wat vinden werknemers zelf belangrijk?

Vragen voor de enquête:

1. Welke kleuren vind je belangrijk in een kantoor?
2. Kies een stijl die het beste bij u kantoor past (voorbeelden laten zien)
3. Kies een inrichting die het beste bij u kantoor past (voorbeelden laten zien)
4. Wilt u liever één bureau per ruimte of is meerdere mogelijk?
5. Wat vind u belangrijk dat aanwezig is in u kantoor (open vraag).
6. Wat willen jullie als bedrijf uitstralen in het pand van Aderzorg? (open vraag)
7. Staan jullie open voor innovatie ideeën zoals eten verkopen aan cliënten voor een klein bedrag?
8. Vind u het belangrijk dat er veel groen is in het kantoor? (zoals planten en bloemen)

Deelvraag 3: Hoe creëer je een omgeving voor de cliënten waardoor ze zich optimaal kunnen ontwikkelen?

In ons dagelijks leven worden wij bewust en onbewust beïnvloed door de omgeving waarin we ons bevinden, of we ons nu bevinden in een winkel, bij de huisarts of thuis. Omgevingskenmerken zoals kleuren, geuren, muziek, materialen en de indeling van de ruimte hebben een bepalende invloed op ons welbevinden en functioneren. Dit betekent dat onze omgeving bijdraagt aan hoe we ons op dat moment voelen en welke keuzes we maken. De invloed van de omgeving op mensen is een veelbesproken onderwerp in de psychologie. Uit onderzoeken op het terrein van de omgevingspsychologie is gebleken dat omgevingsfactoren van invloed zijn op hoe een ruimte wordt ervaren (Spangenberg, Crowley & Henderson, 1996) en dat de omgeving zowel invloed heeft op het gedrag als het gevoel van personen (Reerink 2010).

De verwerking van de omgeving wordt gevormd door middel van het SOR-paradigma.

S (Stimulus) = Omgevingsfactoren

O (Geevalueerd) = De client verwerkt deze factoren

R (Respons) = Hieruit vervolgt een gedragsrespons.

Vroeger was de omgeving in zorginstellingen vooral praktisch en functioneel ingericht.

Tegenwoordig hebben ruimtes en de omgevingsfactoren in zorginstellingen ook een belangrijke rol in de psychologische effecten die zij kunnen hebben op cliënten. Dit wordt ook wel - Een helende omgeving- genoemd. Bepaalde omgevingsfactoren kunnen het genezingsproces bevorderen.

Deelvraag 4: Wat is er voor nodig om een omgeving te creëren waarin cliënten zich optimaal kunnen ontwikkelen?

Onder het optimaal kunnen ontwikkeling bedoelen we de: zelfonthulling. Zelfonthulling wordt verstaan als het vermogen om intieme persoonlijke informatie te communiceren en te delen met iemand anders. Cozby (1973) beschrijft het als elke boodschap die een persoon over zichzelf communiceert naar een ander persoon. Zelfonthulling kan plaats vinden in de breedte (kwantiteit) en

de diepte (kwaliteit). De diepte verwijst naar het intimiteitsniveau van de zelfonthulling en de breedte verwijst naar de hoeveelheid uitgewisselde informatie. In dit onderzoek zullen beide dimensies worden onderzocht (Reerink, 2010).

Verschillende onderzoeken hebben uitgewezen dat de sfeer en de fysieke aspecten in een ruimte van invloed kunnen zijn op het gedrag en gevoel van patiënten (Reerink, 2010).

Om het genezende effect te bevorderen zijn bepaalde omgevingsfactoren nodig. Voorbeelden hiervan zijn licht, geluid, kleur, assesoires en geur. Hebben de omgevingsfactoren in drie dimensies onderverdeeld. Vooral met behulp van de laatste is het relatief gemakkelijk en goedkoop om de sfeer in een ruimte te veranderen.

1. (Gezondheids) Omgeving -> Grootte van de ruimte en de indeling van de ruimte
2. Sfeer/stijl kenmerken -> Licht en geur
3. Interieur design kenmerken -> Kleuren, planten en accessoires

Uit een onderzoek van Campbell (1979), waarin hij de effecten van omgevingsvariabelen heeft onderzocht in het kantoor van een professor blijkt dat jongere mensen en vooral studenten positievere gevoelens overhouden en zich meer welkom voelen in een kantoor met verschillende soorten decoraties. Uit zijn onderzoek blijkt dat jonge mensen de professor en de ruimte positiever waarderen wanneer er zich planten of kunstobjecten in de ruimte bevinden en wanneer de ruimte net en opgeruimd is. Ook werden deze positieve effecten gevonden wanneer het bureau niet direct voor de deur staat. Dit onderzoek suggereert dus dat accessoires en de plek van meubels in een ruimte kunnen bijdragen aan de gemoedstoestand van personen in die ruimte. In de systematische review van Dijkstra, Pieterse en Pruyun (2006) zijn 30 studies bekeken met betrekking tot een fysieke zorgomgeving. Uit deze review blijkt dat voor verschillende elementen positieve effecten zijn gevonden zoals geur en zonlicht. Voor de effecten van interieurdesign werden niet altijd consistente resultaten gevonden.

In de studies waarbij er meerdere omgevingsstimuli zijn toegepast zijn de effecten duidelijker dan in de studies waarbij er maar één omgevingsstimulus of kenmerk is toegepast. Om deze reden zal er in dit huidige onderzoek de effecten van de omgeving onderzocht worden met gebruik van zowel geen, enkele als meerdere accessoires in de spreekkamer. Deze accessoires zullen gecombineerd worden met verschillende meubels. (Dat maakt dit onderzoek legitiem) Op deze manier wordt er namelijk onderzocht wanneer de positieve effecten zullen optreden en welke combinatie van stimuli er voor nodig zijn.

Het blijkt vooral dat er in de ruimtes met meer sfeerelementen of de ruimtes die "mooier" waren ingericht meer positieve gevoelens werden ervaren en minder passief gedrag werd vertoond. Gifford (1988) suggereerde dat dit komt omdat deze ruimtes door patiënten geassocieerd worden met comfort en "thuis" waardoor de waardering en de communicatie beter zijn. Chaikin, Derlega en Miller (1976) definieerden sfeer als hard en zacht.

Zacht: Combinatie van in direct zacht licht (geen led licht bijv), stoelen met kussens, vloerkleden, muurdecoratie en kunstobjecten.

Hard: fel licht, harde stoelen, lege muren en vloeren en geen kunstobjecten.

In hun onderzoek kwam naar voren dat er meer zelfonthulling plaatsvond in een “zachte” ruimte dan in een “harde” ruimte. Door de comfortabele plezierige omgeving werd sociale interactie aangemoedigd

- Uit een onderzoek van Miwa en Hanyu (2006), waarin zij onderzochten wat de invloed van omgevingseffecten zijn op de zelfonthulling en waardering voor de zorgverlener, blijkt dat de personen blootgesteld aan een ruimte met dimlicht meer zelfonthulling vertoonden dan bij helder licht.
- Die eerste indruk wordt vaak bepaald door de fysieke omgeving. In deze studie gaat het in alle gevallen om een intakegesprek, waarbij er dus een eerste indruk van de omgeving wordt gevormd.
- Uit onderzoek van Dijkstra (2009) wordt gekeken naar de verschillen tussen een witte en een groene muur in de behandelkamer van een psycholoog. De kleur groen wordt vaak geassocieerd met het verminderen van stress. Uit het onderzoek bleek: De kamer met de witte muur had een beter effect op de zelfonthulling. De witte muur werd niet alleen beter gewaardeerd maar werd ook professioneler ingeschat ten opzichte van de groene kamer.
- Dit zo kunnen worden verklaard door het feit dat een witte muur vaak geassocieerd wordt met gezondheidsinstellingen en daardoor als professioneler gewaardeerd wordt. De resultaten suggereren dus dat het belangrijk is dat de ruimte professioneel blijft worden gevonden (Reerink, 2010).

Hypothesen

Hypothese 1: In de meest huiselijke spreekkamer vindt een grotere intentie tot zelfonthulling plaats dan in de meest klinische spreekkamer.

- **Hypothese 2:** De meest huiselijke spreekkamer wordt positiever gewaardeerd dan de meest klinische spreekkamer.
- **Hypothese 3:** De meest klinische spreekkamer (wit) wordt professioneler gewaardeerd dan de meest huiselijke spreekkamer (groen)
- **Hypothese 4:** De inrichting van de spreekkamer heeft invloed op de prototypicality.
- **Hypothese 5:** In de meest huiselijke spreekkamer wordt de psycholoog professioneler, betrouwbaarder en aantrekkelijker gewaardeerd dan in de meest klinische spreekkamer

De ruimte moet voldoen aan de verwachtingen die mensen hebben. Dit zou kunnen betekenen dat wanneer iets niet meer als prototype wordt gezien, een ziekenhuiskamer is bijvoorbeeld wit en niet oranje, dit ook als minder professioneel wordt beoordeeld.

In deze huidige studie zouden allerlei accessoires en informele meubels, zoals gemakkelijke stoelen, ervoor kunnen zorgen dat de ruimte de verwachting van de proefpersonen overtreft met als gevolg een positieve waardering. Maar het moet wel aan het prototype voldoen anders kan het zijn dat de ruimte daardoor als minder positief wordt beoordeeld.

Deelvraag 5: Wat vinden de cliënten zelf belangrijk?(Enquête)

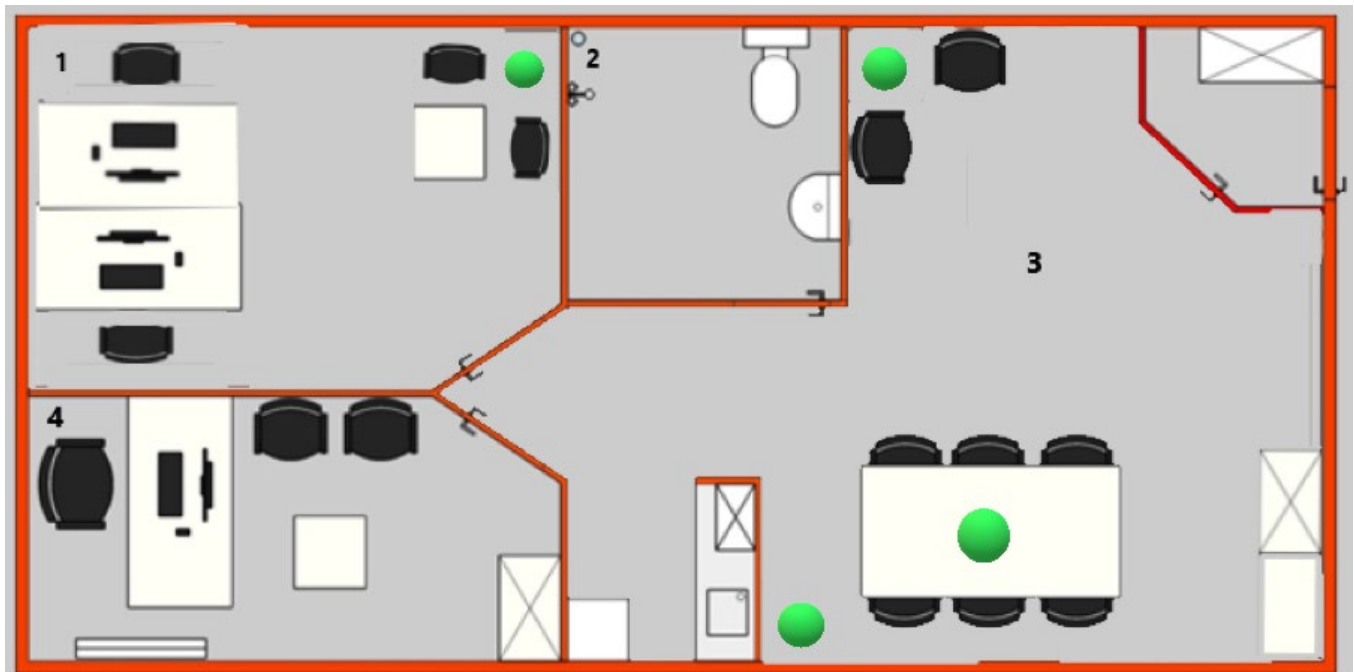
In het volgende onderzoek wordt een psychologische test afgenomen bij de cliënten waarbij verschillende foto's van omgevingen worden laten zien (Reerink, 2010).

- Op blz 12 in het onderzoek zie je foto's van allerlei spreekkamers.
- Op blz 38 zie je de vragen die bij deze foto's horen

Deze test zou dus bij de afgenomen kunnen worden. Een ander alternatief die de cliënten minder stuurt, is een kleine enquête. Daarin zouden de volgende vragen gesteld kunnen worden:

- 1: Wat geeft jou een thuisgevoel?
- 2: Wanneer voel jij je prettig in een omgeving als je kijkt naar het interieur?
- 3: Hoe moet een spreekkamer van een psycholoog/begeleider er volgens jou uitzien?

De nieuwe inrichting



Toelichting vernieuwde plattegrond

Hierboven zien jullie de vernieuwde plattegrond die wij hebben gemaakt. Ik ga nu per kamer vertellen wat onze gedachte hiervan is. We beginnen bij kamer 1. Voorheen was dit gewoon een kantine/spreekkamer. Wij hebben bedacht dat dit beter een kantoor kan worden voor Janiek en Merle. Hier kunnen zij dan altijd in de rust werken zonder gestoord te worden door mensen die binnenkomen. Het is ook handig dat ze ieder een eigen bureau hebben, zodat ze niet om en om aan het werk kunnen maar altijd onafhankelijk wanneer zij zelf willen daar kunnen werken. Naast de bureaus hebben we een tafel en stoelen in gedachten, deze kunnen gebruikt worden voor eventuele gespreksvoeringen of als er behoefte is aan een gesprek met privacy.

Ook willen we een grote plant in het kantoor plaatsen voor wat meer gezelligheid. Planten zijn ook goed voor de concentratie en het humeur. We willen een muur in het kantoor verven naar een iets warmere tint, dit zorgt ervoor dat de kamer niet ongezellig is en je er wel graag wil werken. Kamer 2 en 4 hebben geen verandering nodig. We hadden de gedachte om het kantoor van Erhan gewoon zo te laten hoe hij dat het prettigst vind. Kamer 3 hebben we wel veranderd. We hebben de lange tafel van kamer 1 hiernaartoe verplaatst. We willen op de tafel een bloemstuk neerzetten. Ook hebben we wat planten in de kamer geplaatst. Alle groene rondjes zijn planten of bloemen. We willen de stoelen die rechts van de ingang staan, veranderen in grotere mooiere stoelen. Ook willen we bij de stoelen plek maken voor tijdschriften/boeken etc. We willen deze stoelen veranderen zodat er meer sfeer komt, en dat cliënten zich ook meer op hun gemak voelen. We willen de muur van kamer 3 verven in een leuke kleur, dit kan een warme taupe kleur zijn maar het kan ook een pastel groene kleur zijn. Eigenlijk maakt de kleur niet veel uit, als er maar gekozen wordt voor een vrolijke sfeer makende kleur. We hadden de gedachte om letters aan de muur te maken (zie hieronder foto van inspiratie). We kunnen dan een tekst kiezen waar Aderzorg voor staat, zoals "waarom moeilijke doen als het samen kan". Zulke letters zorgen voor een krachtige uitstraling, maar ook voor sfeer in de kamer. De kinderspeelhoek hebben we eruit gehaald. Wij waren van mening dat dit niet nodig is en

dat het veel leuker is om een kleurplaten map te hebben met stiften. Als er dan kinderen komen, zijn zij ook even zoet met de kleurplaat.



Literatuurlijst

https://essay.utwente.nl/60488/1/MA_thesis_K_Reerink.pdf

CBRE (2017, 15 mei) *Mensen presteren gemiddeld 10 procent beter in een gezond kantoor.*

Geraadpleegd op: 18-02-2020, van:

<https://nieuws.cbre.nl/mensen-presteren-gemiddeld-10-procent-beter-in-een-gezond-kantoor/>

Rijksuniversiteit Groningen (2011) *Planten op de werkvloer.* Geraadpleegd op: 18-02-2020, van:

<https://edepot.wur.nl/286920>

Shiraz (2015, 24 november) *De invloed van de werkomgeving op de productiviteit.* Geraadpleegd op: 18-02-2020, van:

<https://www.shiraz.nl/blog/blogposts/de-invloed-van-de-werkomgeving-op-de-productiviteit/>

Facto (2019, 24 oktober) *Hoe tevreden zijn werknemers met hun werkomgeving?* Geraadpleegd op 02-05-2020, van:

https://facto.nl/hoe-tevreden-zijn-werknemers-met-hun-werkomgeving/?vakmedianet-approve-cookies=1&_ga=2.216806038.1877181541.1589185860-1286614266.1589185860

<https://schaepmeester.nl/blog/het-effect-van-kleur-op-je-stemming/>

Schaepmeester (2020) *Het effect van kleur op je stemming.* Geraadpleegd op 02-05-2020, van:

<https://schaepmeester.nl/blog/het-effect-van-kleur-op-je-stemming/>

Van der Meij, Marije (2018, februari) *Beroepscode voor de sociaal werker.* Geraadpleegd op: 02-05-2020, van:

Reerink (2010). *De invloed van de inrichting van de spreekkamer van een psycholoog op de cliënt*
https://essay.utwente.nl/60488/1/MA_thesis_K_Reerink.pdf