

Onderzoek communicatiebehoeften

Inleiding

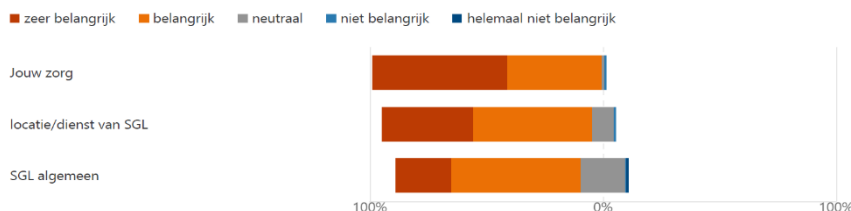
In de periode eind januari t/m eind februari is een onderzoek uitgezet onder cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers met betrekking tot de wijze waarop zij door SGL geïnformeerd willen worden en de wijze waar waarop zij zelf informatie in de organisatie willen delen. Het onderzoek is uitgezet onder ongeveer 1500 cliënten, 1500 naasten, 550 medewerkers en 350 vrijwilligers. Hiervan hebben 112 cliënten, 90 naasten, 116 medewerkers en 85 vrijwilligers gereageerd. De respons is aan de lage kant waardoor uitkomsten wellicht niet honderd procent representatief zijn, maar het geeft wel een beeld van behoeften.

1 Uitkomsten vragenlijst cliënten

Vraag 1 Hoe belangrijk vindt je het om informatie te ontvangen over

De vraag is ingevuld door 112 cliënten. Informatie te ontvangen over de eigen zorgverlening scoort het hoogst, gevolgd door informatie over de locatie. Algemene informatie wordt het minst belangrijk gevonden, maar het merendeel van de cliënten vindt ook deze informatie belangrijk. Resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel.

1. Hoe belangrijk vind je het om informatie te ontvangen over:



Vraag 2 Welke specifieke informatie (onderwerpen) vind je belangrijk om te ontvangen?

De vraag is ingevuld door 89 cliënten. Het ging om open antwoorden, deze zijn geordend in onderstaande tabel. Meest genoemde thema's zijn informatie over verandering in de persoonlijke situatie of zorgverlening, veranderingen in het AC of in het activiteiten aanbod en veranderingen binnen SGL.

Jouw Zorg	Locatie/dienst van SGL	SGL algemeen
Informatie over verandering in mijn persoonlijke situatie en zorg (10x genoemd)	Wanneer er iets verandert in het AC, ontwikkelingen op locatie (14x genoemd)	Veranderingen binnen SGL (11x genoemd)
Updates met betrekking tot Corona maatregelen (7x genoemd)	Informatie over diensten van SGL, o.a. het aanbod binnen dagbesteding en thuisbegeleiding (4x genoemd)	Nieuwe informatie/ ontwikkelingen bij SGL (6x genoemd)
Mijn functioneren binnen SGL, de voortgang (4x genoemd) en wat we aan het doen zijn (2x)	Informatie over activiteiten in het AC (8x genoemd) en over het reilen en zeilen op locatie (3x genoemd)	Wijzigingen in beleid waar ik als deelnemer mee te maken krijg

Mijn zorgplan	Veranderingen in het programma van het AC (5x genoemd)	Wet- en regelgeving
Informatie die cliënten, hun naasten en vrijwilligers aangaan	Sluitingsdagen en dagen met een aangepast programma of feest (4x genoemd)	
Wanneer en hoe laat de Technische dienst komt	Als er iemand overleden is en vooral uit de groep waar we inzitten (3x genoemd)	
Informatie over afasie	Vertrek of komen van (nieuwe) medewerkers (3x genoemd)	
Informatie over de contactpersoon op het AC waar je geen dagbesteding van hebt.	Geïnformeerd worden wanneer medewerkers ziek zijn (2x genoemd)	
Indicaties.	Organisatie en verantwoordelijkheden van het personeel	
Invulling van mijn dag besteding	Wanneer de locatie door onvoorziene omstandigheden niet open kan, dan graag een SMS of Whatsapp bericht	
Informatie over waar we terecht kunnen ingeval van klachten	Informatie over hygiëne en veiligheid	
	Iedere verandering in de normale dagelijkse gang van zaken.	
Over de eigen bijdrage	Informatie over hoe een dagbestedingslocatie bij SGL eruit ziet	
Mogelijkheden om ondersteuning te krijgen	Wanneer de locatie door onvoorziene omstandigheden niet open kan, dan graag een sms of Whatsapp bericht	
Alle informatie die betrekking heeft op de cliënt	Informatie over hygiëne en veiligheid	
Informatie over vervoer	Werkzaamheden in de straat	
Kosten, financiering, subsidie	Bezuinigen wel of niet. Bijv. de lunch mag niet of wél?	
	Informatie over de nieuwbouw	
Dat mijn 1 ^e contactpersoon wordt geïnformeerd als het niet goed met mij gaat.		
Persoonlijke dingen die mij aangaan en niemand anders		

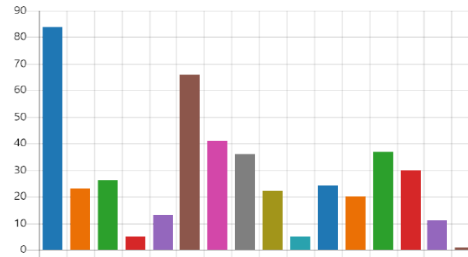
Vraag 3 Welke middelen gebruik je om informatie op te halen

De meeste cliënten geven de voorkeur aan een persoonlijk gesprek. Ook informatie krijgen per mail scoort hoog. Verder scoren brief, nieuwsbrief (SGL breed- en locatie) en website nog iets hoger dan de overige middelen.

3. Welke middelen gebruik je nu om informatie op te halen?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

Persoonlijk gesprek	84
Bewonersoverleg / cliëntenraa...	23
Telefonisch	26
SMS	5
Whatsapp	13
Mail	66
Brief	41
Nieuwsbrief locatie	36
Tafelstandaards locatie	22
Folders/flyers	5
Mededeling op bord locatie	24
Clientportaal (berichten)	20
Nieuwsbrief (vb. corona) digit...	37
Website SGL	30
Facebook	11
Instagram	1

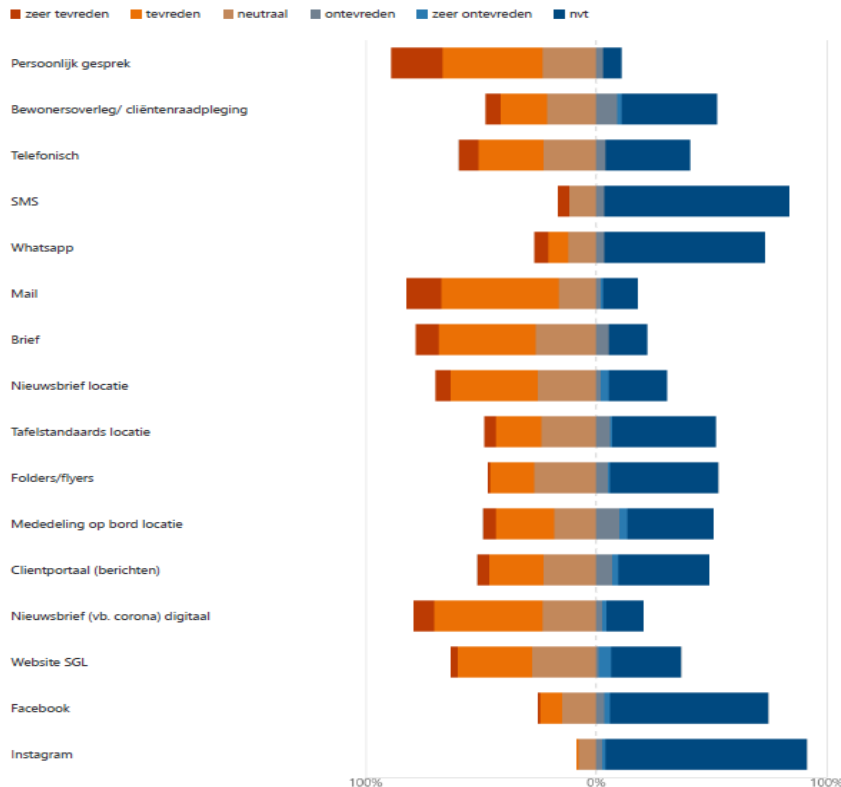


Vraag 4 Hoe tevreden ben je over deze middelen?

Uitkomsten op deze vraag zijn vergelijkbaar met de uitkomsten van de vorige vraag. Cliënten scoren het meest hoog op tevredenheid over het persoonlijk gesprek en de mail. Opvallend is dat Whatsapp en SMS laag scoren.

4. Hoe tevreden ben je over onderstaande middelen?

De vraag gaat over de huidige middelen die SGL inzet om je te informeren. (Gebruik je een middel niet, kies dan niet van toepassing)



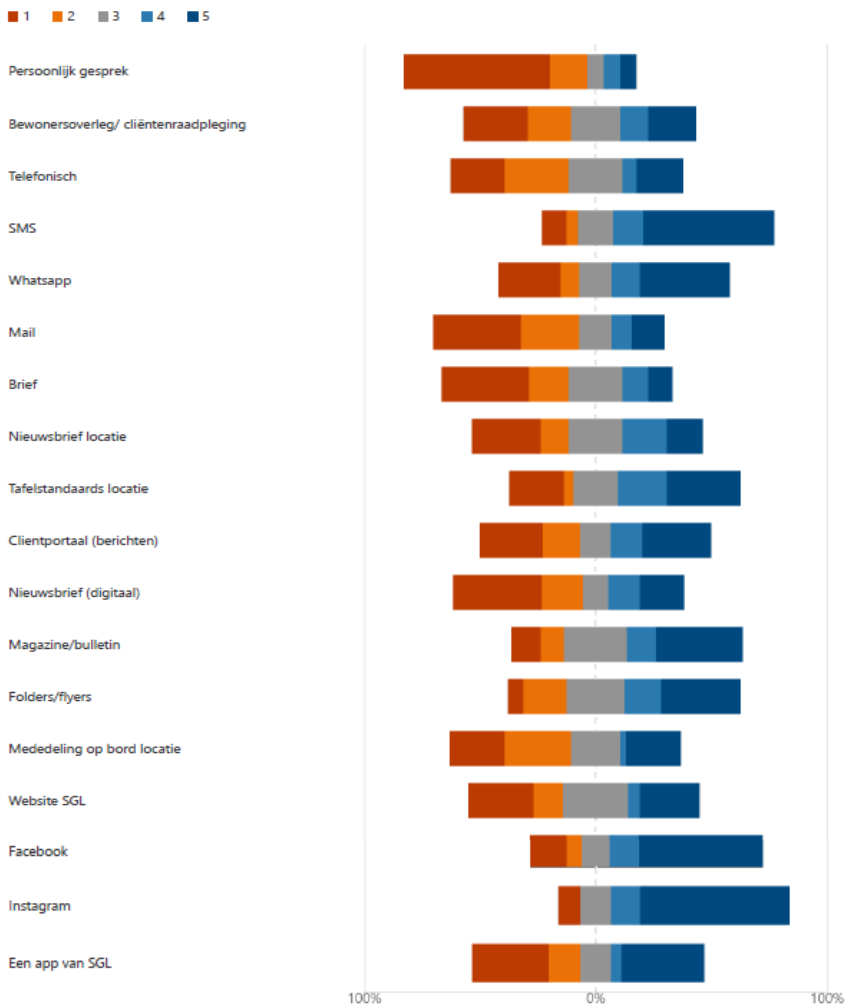
Vraag 5 Hoe wil je het liefst geïnformeerd worden

Ook hier sluiten uitkomsten aan bij de eerder gegeven antwoorden. Persoonlijk gesprek scoort het hoogste. Daarna worden mail, brief, nieuwsbrief en app van SGL genoemd. Deze middelen scoren nagenoeg gelijk.

5. Hoe wil je het liefste in de toekomst worden geïnformeerd?

We willen je in de toekomst graag zo goed mogelijk informeren. Daarvoor zijn een aantal van onze huidige middelen zeker geschikt, maar we kijken ook naar nieuwe middelen en mogelijkheden. In onderstaande vraag hebben we daarom zowel huidige, als mogelijke nieuwe middelen opgenomen. Bij de nieuwe middelen willen we benadrukken dat dit opties zijn en dat we naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek en de mogelijkheden die er zijn, kijken of deze in de toekomst kunnen worden ingezet.

(Geef s.v.p. **maximaal 5** opties die je het meest prettig of werkbaar vindt een cijfer van 1 t/m 5, waarbij 1 het meest positief is (aflopend naar 5).



Vraag 6 Mis je nog middelen die bij vraag 5 niet genoemd zijn, die voor jou zouden werken?

Deze vraag is ingevuld door 66 cliënten, waarvan er 47 aangeven dat zij geen middelen missen. Behalve het gebrek aan passende communicatiemiddelen voor blinden en slechtzienden, komt er geen meerderheid aan (nog niet eerder genoemde) middelen naar voren.

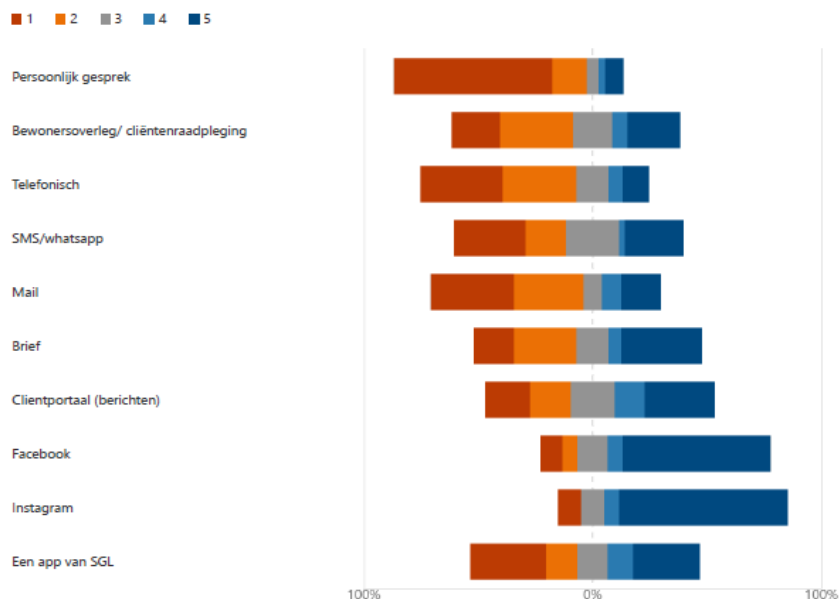
Mis je nog middelen		
Nee (34x geantwoord)	Meer informatie op het cliëntportaal, zoals de besloten website die jullie voor medewerkers hebben.	Vooral een luisterend oor creëren
Niet van toepassing (13x geantwoord)	Bord op locatie	Een inloopgesprek
Informatie mondeling via de begeleiding	Kabelkrant is helaas niet meer in gebruik op locatie	Een flyer voor iedereen persoonlijk
Dat blinden en slechthorenden ook goed geïnformeerd worden (3x geantwoord)	Brief naar mantelzorgers opsturen	Te allen tijde een persoonlijk gesprek omdat dit het meest duidelijk is (2x geantwoord)
Het middel is afhankelijk van hoe belangrijk het is	Beeldbellen	

Vraag 7 Hoe wil jij SGL informeren

De meeste cliënten hebben een voorkeur voor een persoonlijk gesprek, als middel om SGL te informeren. Telefonisch, per mail of via een app van SGL komen op een vrijwel gelijke tweede plaats.

7. Hoe wil jij SGL informeren?

Wij informeren je uiteraard, maar het is ook belangrijk dat je op een goede en prettige manier met SGL kunt communiceren. (Geef s.v.p. **maximaal 5** opties die je het meest prettig of werkbaar vindt een cijfer van 1 t/m 5, waarbij 1 het meest positief is (aflopend naar 5).



Vraag 8 Mis je nog middelen die niet genoemd zijn bij vraag 7 die je zou willen gebruiken om SGL te informeren?

Deze vraag is beantwoord door 66 cliënten. Daarvan hebben er 56 aangegeven dat zij geen middelen missen. De overige genoemde middelen zijn niet nieuw, maar worden misschien niet gebruikt zoals gewenst. Eén cliënt noemt Youtube en Twitter.

Mis je nog middelen om SGL te informeren		
Nee (45x geantwoord)	Meer persoonlijke begeleiding voor iedereen	Via het bewonersoverleg
Niet van toepassing (11x geantwoord)	Het mailadres van de medewerker die vast aanspreekpunt is	Een lokale cliëntenraad
Ik mis niets want een persoonlijk gesprek werkt het prettigst met weinig misstanden heen en weer.	Youtube, Twitter	Zaken doorgeven aan de CCR en via de teamleider

Bijv. 1x per maand een gesprekje over de gang van zaken.	Ik kan het cliëntportaal niet vinden	
--	--------------------------------------	--

Vraag 9 Wat vind je goed gaan in de informatievoorziening en wat vind je minder goed gaan en heb je nog tips?

Deze vraag is ingevuld door 76 cliënten, waarvan 17 cliënten hebben aangegeven niets te weten of alleen tevreden hebben ingevuld. De behoefte aan persoonlijke communicatie is het grootste. Verder zit er geen duidelijke lijn in de verbeterpunten, en lijkt vooral behoefte te zijn aan maatwerk.

Wat gaat goed	Wat gaat minder goed	Tips
De meeste informatie komt goed en duidelijk binnen (2x geantwoord)	Wees voorzichtig met wat er in een brief geplaatst wordt. De laatste brief over een uitnodiging waarin stond dat er veranderingen gingen komen bij de dagbesteding, kunnen mensen, zoals ik dus, in paniek raken. Ikzelf kan slecht tegen veranderingen en al zeker niet plotselinge veranderingen. Dat soort dingen moeten bij mij, door mijn beperkingen, op de voor mij juiste manier gebracht worden.	Met de cliënt zelf persoonlijk bespreken (3x geantwoord)
We worden goed telefonisch op de hoogte gehouden als er in het ACM iets veranderd.	Soms praten medewerkers door elkaar heen.	Het whitebord op een duidelijke plaats bij de ingang ophangen. Meer informatie via het whitebord geven.
Gebeld worden als er stichtingsbreed iets veranderd.	Vaak is info verouderd omdat het op locatie al even ligt tot je bv er weer komt. Maar vooral soms wordt heel vroeg iets aangekondigd. Bv nu met veranderingen voor dagbesteding zijn al 4 weken cliënten onrustig: wat zou er veranderen, wat heeft dat voor mij voor gevolgen. Ook ik heb hier last van, cliënten gaan speculeren en de gekste verhalen doen de ronde. Dit kan anders, licht cliënten in door meteen die bijeenkomst op locatie. Geef een brief met samenvatting mee en organiseer hierna een bijeenkomst waar familieleden zich kunnen opgeven als ze extra info willen of vragen hebben.	De tijd nemen om iemand te informeren, om te kijken of cliënten het ook snappen wat er wordt verteld.
De taal is nu makkelijk te begrijpen dan jaren gelden. Het lettertype is goed leesbaar.	Het gaat niet goed met de informatie die we krijgen, er wordt wat voorgesteld en er wordt verder niks meer van vernomen.	Folders, reminder meegeven
De brief naar de mantelzorger over aankomende veranderingen is fijn.	Ik vind de informatie voorziening vaak onvoldoende en hoor te veel verschillende verhalen en heb soms de indruk dat vast personeel en vrijwilligers op het gebied van informatie naar cliënten niet goed samenwerken.	Mail gaat wat minder goed.
Er zijn voldoende mogelijkheden waarmee men mij informeert	Begeleiding zit vaker niet op een lijn.	Graag alles per mail of via een informatiebrief (2x geantwoord)
Persoonlijke gesprekken (7x geantwoord)		Er zijn veel losse ICT systemen. Bundelen in een app?
Nieuwsmelding voor aanvang van de dagbesteding	Ik krijg weinig informatie	Persoonlijke begeleiding aanwijzen bij wie je voor alles terecht kunt, en geregelde gesprekken.

Vanwege corona gaan zaken anders dan Normaal! Ik heb de ervaring dat SGL er alles aan doet om de dagbesteding zo goed mogelijk te laten verlopen.! Ik heb geen verbeterpunten. Wij zijn in corona tijd bij jullie binnen gekomen.	Ontwikkelingen rondom corona zijn niet duidelijk	Vooral transparant zijn.
Onderwerpen over corona	Zorg voor een betere communicatie onder elkaar.	Op tijd beginnen met informatie verstrekken.
Van persoon tot persoon open en zonder bijbedoelingen communiceren werkt altijd goed.	De activiteiten-agenda gaat minder goed.	Meer informatie over de verhuizing. Ik mis de uitdaging hierin.
De digitale nieuwsbrief gaat goed	De website is vaak niet actueel, bijv. de notulen van de CCR	Meer persoonlijke gesprekken en beter communiceren.
Ik krijg genoeg informatie via mail, telefoon etc.	Mail, brief is vaak lastig te lezen, waardoor ik om hulp moet vragen.	Als er nieuwe dingen zijn eerder communiceren.
Dat ze ontzettend hun best doen als het erg druk is en ik vind dat dit gewaardeerd mag worden en niet altijd maar knotten op de leiding. Ja een beetje minder moeilijker woorden alsjeblieft de rest is prima in orde.	Met name voor NAH is duidelijke informatie belangrijk. Dit kan beter.	
	Informatie komt vaak te laat. Of door geheugenproblemen vergeet ik dit door te geven aan mijn partner.	
	Ik zou het fijn vinden als er in de informatievoorziening rekening mee wordt gehouden dat niet iedereen NAH heeft.	

Vraag 10 In welke plaats woon je?

In totaal hebben 106 cliënten deze vraag ingevuld. De input in de regio Noord-Midden is het grootst: 45 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld tegenover 35 cliënten in de regio Zuid-West en 26 in de regio Zuid-Oost.

Regio Noord-Midden	Regio Zuid-West	Regio Zuid-Oost
Baarlo 6	Beek 3	Brunssum 8
Belfeld	Bunde 5	Heerlen 7
Blerick	Cadier en Keer	Jabeek 1
Beringe	Doenrade	Kerkrade 2
Echt 2	Eijsden	Landgraaf 5
Geijsteren	Elsloo	Nuth
Heel	Geulle	Schinnen
Herten	Geleen 4	Wijnandsrade
Heythuysen 2	Maastricht 7	
Lottum	Meers	
Maarheeze	Oirsbeek	
Maasbracht 2	Puth	
Meijel	Sittard 4	
Roermond 4	Stein	
Roggel 2	Susteren 2	
Siebangewald	Urmond	
Steyl		
Stramproy 2		
Tegelen 2		
Venray 2		
Venlo 3		
Weert 7		

Vraag 11 Wat is je geboortjaar

De vraag is beantwoord door 106 cliënten. De meesten behoren tot de leeftijdscategorie 1950 – 1959. De overige categorieën zijn gelijk.

1940 - 1949	1950 - 1959	1960 - 1969
19 (+ 1 cl. uit 1937)	43	19
1970 - 1979	1980 - 1989	1990 - 1999
16	3	5

Vraag 12 Bent u man of vrouw en vraag 13 van welke diensten maakt u gebruik?

Het aantal mannen dat de vragenlijst heeft ingevuld is iets groter dan het aantal vrouwen: 59 versus 46. De vragenlijst is het meeste ingevuld door deelnemers van dagbesteding.

12. Ben je een man of vrouw?

Man	59
Vrouw	46
Geen antwoord	7



13. Van welke dienst(en) maak je gebruik?

(Meerdere antwoorden mogelijk.)

Behandeling (vb. Hersenz)	6
Begeleiding thuis	24
Dagbesteding	94
Logeren	0
Wonen	25



Vraag 14 Wilt u op een of andere manier betrokken zijn bij dit project

Contactgegevens van cliënten die hebben aangegeven dat zij betrokken willen zijn, zijn apart genoteerd.

14. Zou je het leuk vinden om deel te nemen aan een klankbordgroep (groepsgesprek) over informatievoorziening of zou je op een andere manier met ons hierover verder willen praten?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

We vinden het belangrijk om, aanvullend op de waardevolle informatie die we uit deze vragenlijst binnenkrijgen, verder te praten met mensen die ideeën hebben voor de informatievoorziening. Of met mensen die op een andere manier graag een inhoudelijke bijdrage willen leveren in het proces.

Ja, klankbordgroep	21
Ja, op een andere manier	13
Nee	84

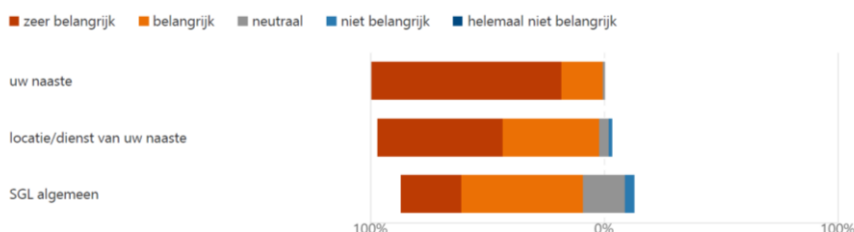


2 Uitkomsten vragenlijst naasten

Vraag 1 Hoe belangrijk vindt u het om informatie te ontvangen over

De vraag is ingevuld door 90 naasten. Vrijwel iedereen vindt het zeer belangrijk of belangrijk om informatie te ontvangen over de cliënt. Dat geldt in iets mindere mate voor de locatie. Ongeveer 2/3 vindt het ook belangrijk om informatie over SGL te ontvangen.

1. Hoe belangrijk vindt u het om informatie te ontvangen over:



Vraag 2 Welke specifieke informatie vindt u belangrijk om te ontvangen

Deze vraag is beantwoord door 76 naasten. Het welzijn van de cliënt en hoe deze de dag doorkomt scoort het allerhoogste. Het merendeel van de thema's m.b.t. informatie over de cliënt gaan daarover. Wanneer het gaat over de locatie scoort informatie over activiteiten, wijzigingen in het programma en veranderingen op locatie het hoogst, op organisatieniveau krijgt informatie over ontwikkelingen en de koers van de organisatie de hoogste score.

Informatie over de cliënt	Informatie over de locatie	Informatie over SGL
Hoe het gaat met de cliënt (gezondheid en welbevinden) (11x geantwoord)	Informatie over wijzigingen in het programma en over speciale activiteiten (met datum) (6x geantwoord)	Informatie over ontwikkelingen, over de koers van de organisatie (4x geantwoord)
Bijzonderheden over de geestelijke en lichamelijke toestand van de cliënt (7x geantwoord)	Welk soort activiteiten er zijn (5x geantwoord)	Informatie over bezuinigingen
Alles wat men overdag doet, inbreng in de groep, deelname (4x geantwoord)	Als er wijzigingen plaatsvinden (3x geantwoord)	Informatie over veranderingen
Hoe het gedrag in de groep is (3x geantwoord)	Informatie over corona (3x geantwoord)	Algemene informatie die belangrijk kan zijn voor mijn naaste (cliënt)
Alles eigenlijk, welke afspraken, medische zaken, of gewoon hoe zijn programma eruit ziet (2x geantwoord)	Veranderingen in personeel (2x geantwoord)	Veranderingen in het cliëntportaal
Hoe het gaat met de cliënt en wat er zoals speelt (3x geantwoord)	Wanneer is de locatie gesloten (2x geantwoord)	Veranderingen in begeleiding thuis
Alles wat belangrijk is en mijn partner aangaat	Informatie over de locatie	
Veranderingen betreffende mijn naaste (cliënt)	Huisvesting en verbetering ervan	Wijzigingen uniform toepassen
Zorg en verzorging van de cliënt	Toekomstplannen	Criteria voor het plaatsen van nieuwe bewoners op een locatie (waar wordt naar gekeken)
Tijdinvulling van cliënten	Algemene afspraken binnen de woonvoorziening	In zijn algemeen: waar wordt binnen SGL aan gewerkt, waar streeft men naar, wat zijn de veranderingen
Informatie over zaken die ik als naaste kan oppakken om mee te helpen	Openingstijden	Dit soort vragenlijsten
Ik wil vooral weten of mijn man plezier heeft in wat hij bij SGL	Vakanties	

doet. Het is voor hem heel intensief omdat hij afasie en apraxie heeft.		
Informatie over de besteding van de dag	Informatie over de Haamen	
Hoe het gaat met onze dochter	Bijeenkomsten	
Wijziging van persoonlijk begeleider bij mijn broer	Informatie over omstandigheden bij dagbesteding	
Informatie over gezondheid en dingen die de cliënt zelf niet kan doen	Over alle veranderingen zoals kan er weer gezwommen worden, zijn er veel zieken, zijn er mensen met corona etc.	
Wanneer er zaken zijn waar de cliënt niet uitkomt	Zaken betreffende wijzigingen die betrekking hebben op de WMO bv. Welke activiteiten zijn gepland?	
Over de voortgang en de progressie van de cliënt	Veranderingen in de regels in huis	
Welke handelingen worden er verricht	Informatie over veranderingen	
Contact als er iets mis is.	Op de hoogte blijven van een evt. sluiting van WBC Echt en een evt. verhuizing naar een andere locatie van SGL	
Gezondheidsproblemen: melding en aanpak	Wanneer zijn de bewonersoverleggen	
Door de afasie van mijn naaste (de cliënt) is alle informatie belangrijk	Tijdivulling van cliënten	
Omgang van zorgmedewerkers met de cliënt	Informatie over eten, verzorging en dagbesteding	
Of hij voldoende beweegt	Vervoer dagbesteding	
Alle informatie is welkom	Ontwikkelingen op locatie	
Informatie over achteruitgang en aanwezigheid. Het is niet handig (gevaarlijk) als moeder niet op dagbesteding komt terwijl wij in de veronderstelling zijn dat ze op die dag verzorgd is.	Verhuizing, verbouwing, verandering in de woonsituatie 2	
	Informatie over de situatie binnen de woonvorm en het AC	
	Informatie over de maaltijdvoorziening en de schoonmaak	

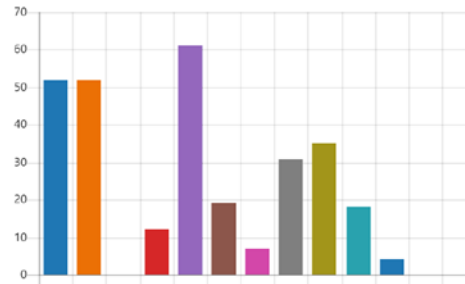
Vraag 3 Welke middelen gebruikt u om informatie op te halen

Om informatie op te halen, wordt het meest gebruik gemaakt van mail. Whatsapp en facebook staan op een gezamenlijke tweede plaats, gevolgd door een digitale nieuwsbrief. Zie overzicht op de volgende pagina.

3. Welke middelen gebruikt u nu om informatie op te halen?

De vraag gaat over de huidige middelen die SGL inzet om u te informeren. (Meerdere antwoorden mogelijk)

● Persoonlijk gesprek	52
● Telefonisch	52
● SMS	0
● Whatsapp	12
● Mail	61
● Brief	19
● Folders/flyers	7
● Clientportaal (berichten)	31
● Nieuwsbrief (vb. corona) digitaal	35
● Website SGL	18
● Facebook	4
● Instagram	0
● LinkedIn	0

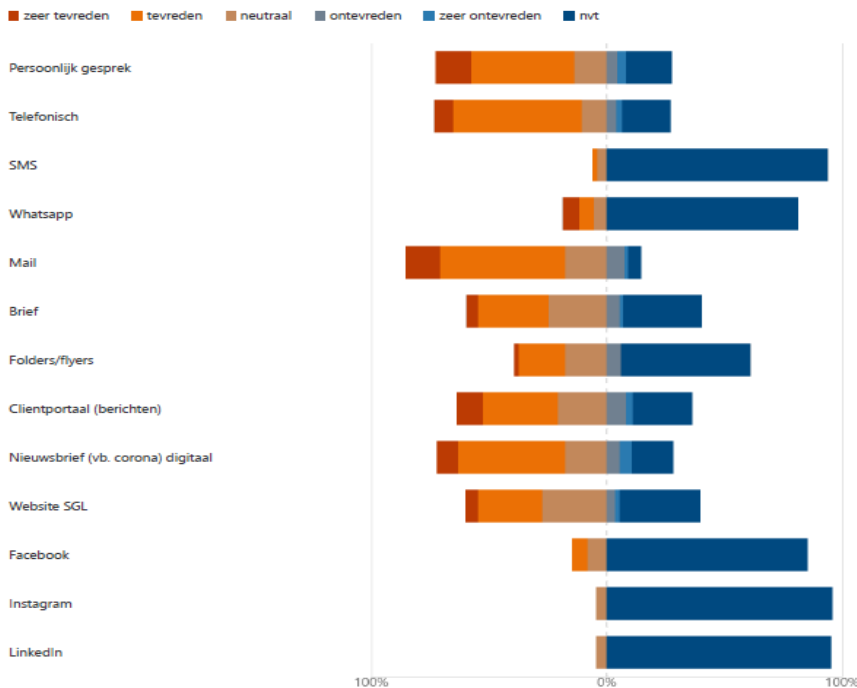


Vraag 4 Hoe tevreden bent u over onderstaande middelen

Naasten zijn het meest tevreden over het ontvangen van informatie per mail, daarna het krijgen van informatie door middel van een persoonlijk gesprek komt op de tweede plaats, gevolgd door informatie krijgen door middel van een telefonisch gesprek of nieuwsbrief. Facebook, Instagram of LinkedIn worden nauwelijks gebruikt (m.b.t. SGL)

4. Hoe tevreden bent u over onderstaande middelen?

De vraag gaat over de huidige middelen die SGL inzet om u te informeren. (Gebruikt u een middel niet, kies dan niet van toepassing)



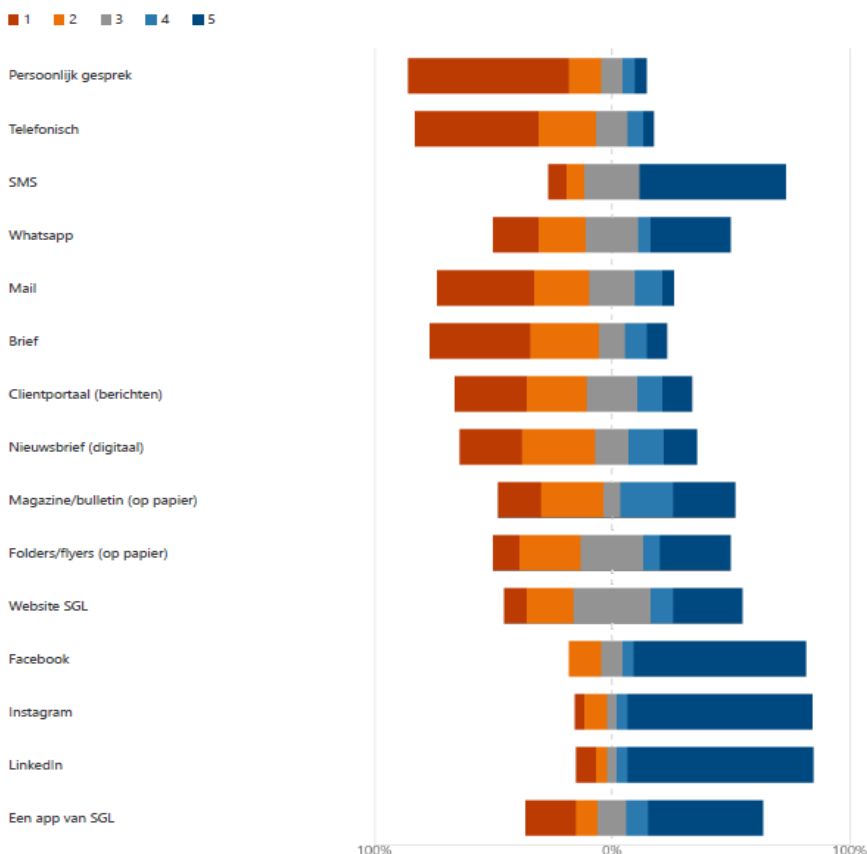
Vraag 5 Hoe wilt u in de toekomst het liefste geïnformeerd worden?

De meeste naasten scoren geïnformeerd worden door middel van een persoonlijk gesprek het hoogste, gevolgd door telefonisch en per brief. Ook per mail of digitale nieuwsbrief scoort hoog.

5. Hoe wilt u het liefste in de toekomst worden geïnformeerd?

We willen u in de toekomst graag zo goed mogelijk informeren. Daarvoor zijn een aantal van onze huidige middelen zeker geschikt, maar we kijken ook naar nieuwe middelen en mogelijkheden. In onderstaande vraag hebben we daarom zowel huidige, als mogelijke nieuwe middelen opgenomen. Bij de nieuwe middelen willen we benadrukken dat dit opties zijn en dat we naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek en de mogelijkheden die er zijn, kijken of deze in de toekomst kunnen worden ingezet.

(Geef s.v.p. **maximaal 5** opties die u het meest prettig of werkbaar vindt een cijfer van 1 t/m 5, waarbij 1 het meest positief is (aflopend naar 5).



Vraag 6 Mist u nog middelen die niet genoemd zijn bij vraag 5 die voor u zouden werken?

Deze vraag is door 53 naasten beantwoord. Daarvan hebben er 41 aangegeven dat zij geen middelen missen (nee/n.v.t). Sommige middelen zijn aanwezig, zoals online het zorgdossier in kunnen zien, of via Teams dingen bespreken. De oplossingen lopen uiteen, er zijn geen trends uit te distilleren.

Mist u nog middelen		
Nee (39x geantwoord)	Niet van toepassing (2x geantwoord)	Nee, het zijn er al teveel voor mij
Mogelijkheid om online het zorgdossier in te kunnen zien om evt. ontwikkelingen te volgen. Zoals CarenZorgt bij de thuiszorg (2x geantwoord)	Middels een speciaal ingerichte SGL app	Persoonlijk gesprek is nog altijd het beste
Afspraken nakomen en niet iedere keer zeggen we hebben geen tijd	Personeel dat luistert en moeite doet	Voor persoonlijke dingen is een schrift handig
Door ziekte is persoonlijk gesprek momenteel niet mogelijk	Wij gebruiken ook een schrift op de kamer van mijn vader	Als aangekruiste informatiebronnen consequent gebruikt worden is er niet meer nodig.

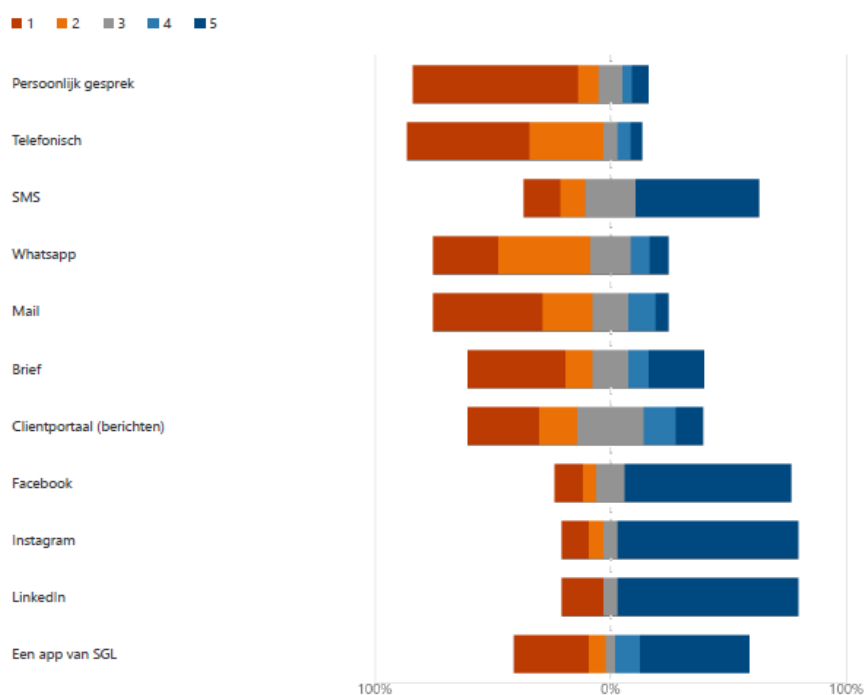
Videobellen/Zoom/Teams	Een digitale agenda die ook door mij kan worden ingevuld. Nu gaat alles via mail, met dubbel werk tot gevolg. Verder heb ik nu geen overzicht welke afspraken wel/niet bekend zijn bij SGL	Brief meegeven aan de cliënt
Ik haal informatie uit de klapper die de cliënt bij zich heeft, maar ik had ook graag informatie per mail.		

Vraag 7 Hoe wilt u SGL informeren

Het persoonlijk gesprek en telefonisch contact worden als belangrijkste middel gezien om SGL te informeren, gevolgd door mail en Whatsapp. Het cliëntportaal, een brief en een app van SGL scoren lager.

7. Hoe wilt u SGL informeren?

Wij informeren u uiteraard, maar het is ook belangrijk dat u op een goede en prettige manier met SGL kunt communiceren. (Geef s.v.p. **maximaal 5** opties die u het meest prettig of werkbaar vindt een cijfer van 1 t/m 5, waarbij 1 het meest positief is (aflopend naar 5).



Vraag 8 Mist u nog middelen die niet genoemd zijn bij vraag 7 die u zou willen gebruiken om SGL te informeren?

Deze vraag is door 51 naasten beantwoord. Hiervan hebben er 48 aangegeven dat zij geen middelen missen. Verder wordt Teams, Zoom en een digitale agenda genoemd.

Mist u middelen om SGL te informeren		
Nee (46x geantwoord)	Niet van toepassing (2x geantwoord)	Heel belangrijk: een digitale agenda die ook door mij kan worden ingevuld. Ik mis dit enorm en vindt het vreemd dat dit in deze digitale tijd niet bestaat
Teams/Zoom	Nogmaals het nakomen van afspraken	

Vraag 9 Wat vindt u goed aan de informatievoorziening en wat vindt u minder goed? Welke tips heeft u voor ons?

Veel van de genoemde verbeterpunten en tips hebben betrekking op handelen (of het ontbreken ervan) van medewerkers, men wil meer en vaker geïnformeerd worden. Het cliëntportaal wordt gezien als een goed instrument, maar men wil graag dat medewerkers er meer in communiceren en reageren op vragen van naasten.

Wat gaat goed	Wat gaat minder goed	Tips
Geen idee, weet niet (7x geantwoord)	Het heeft heel lang geduurd voordat ik eindelijk toegang had tot het cliëntenportaal. Het is nog maar net gelukt	De brief liever opsturen dan mee geven, dit gaat wel eens fout
Ik ben tevreden, prima informatievoorziening (4x geantwoord)	Ik moet zelf initiatief nemen	Persoonlijk gesprek mag wat minder, het zou ook telefonisch mogen
Geen mening, neutraal (2x geantwoord)	Bij het cliëntportaal wordt niet de naam gegeven van de schrijver, jammer, ik kan dan niet gericht reageren	Lastig om hier iets te benoemen
Mijn man is pas 3x geweest, ik heb nog weinig te beantwoorden	Ik mis de persoonlijke aandacht	Het cliëntenportaal uitbreiden met een attendering/alarm als er iets nieuws is toegevoegd. Nu moet je actie ondernemen en bewust inloggen
Informatie voorzieningen gaat goed. Nu geen tips voor verbetering	Telefonische is bereikbaarheid minder goed	Het cliëntenportaal vind ik een super manier! Helaas is het zeer wisselend wat wordt ingevuld. Zo is het merkbaar als de persoonlijk begeleider vakantie heeft dan wordt er haast niks in het cliëntenportaal geplaatst
Het bespreken van handlingsplan. Met name een regelmatige evaluatie van de afspraken. En het bespreken van nieuwe ontwikkelingsmogelijkheden	Algemene mail wordt meestal niet gelezen.	Geen afkortingen gebruiken
Via mail is goed en het is in duidelijke taal	CP-er is niet altijd op dienst	Beter en vaker de mantelzorg informeren als er wijzigingen plaatsvinden in de behandeling of het programma. Uw cliënt (mijn broer) geeft nl. zelf niet vaak informatie aan mij door omdat hij dat niet kan onthouden
Ik krijg al mijn informatie uit de klapper, omdat mijn man niet kan vertellen wat hij die dag gedaan heeft en hoe het is geweest	Betrokken zorg coördinator is soms slecht bereikbaar en antwoorden op mail of app duren soms weken	Bij gezondheidsproblemen van de cliënt vlug op de hoogte gesteld worden
Voor ons is de huidige informatie voldoende. Ik probeer de zaken voor mijn jongste broer te regelen	Om evaluatie gesprekken moet je zelf vragen. Soms krijg je drie keer een mail over hetzelfde onderwerp	Combineren van media. Bv via whats app wijzen op berichten op de website of patiënten portaal
Mail telefoon goed v.w.b. client, info algemeen zoals SGL dat al doet	Het cliënten portaal is goed maar je bent al verplicht wekelijks in te loggen want je weet nooit dat er een vraag instaat	Probeer een mentor meer te betrekken in de activiteiten binnens en buitenshuis. Evt. uitstapjes etc.
Het gaat best goed omdat ik nog persoonlijk met de cliënt kan overleggen	De informatievoorziening vind ik minimaal, mensen op locatie zijn moeilijk bereikbaar	Eventueel een huisbezoek
Informatie van de begeleiding gaat goed, zowel bij veranderingen als incidenten.	Er gaat niet zoveel goed	I.v.m. afasie is informatie via brief of telefoon voor ons het snelst en beste
	meer communicatiebeslissingen worden genomen zonder de cliënt te raadplegen	Nieuwsbrief op papier en ook per mail
	Soms verschillende inzichten tussen begeleiders	Graag informatie over gedrag van de cliënt tijdens dagbesteding
	Ik mis de criteria waarop een nieuwe cliënt geplaatst wordt in	Betere informatie omtrent gang van zaken, actuele zaken die

	<p>een woonvorm. Ik krijg de indruk dat de woonvorm regelmatig gebruikt wordt als 'crisisopvang'. Ik krijg de indruk dat er niet gekeken wordt of de nieuwe cliënt past in de reeds aanwezige groep. Op dit moment zijn er weinig activiteiten binnens- en buitenshuis. Als er weinig animo gaat een activiteit niet door, ook niet voor een kleine groep.</p>	<p>spelen en beter geïnformeerd over mijn naaste.</p>
	<p>Ik heb helemaal geen info over dit onderzoek ontvangen. Ja, van mijn partner.</p>	<p>Informatie geven over bezigheden van de cliënt, vooral omdat deze dit door dementie niet zelf kan vertellen</p>
	<p>Soms had ik contact met meerdere zorgmedewerkers tegelijk over verschillende onderwerpen, na een gesprek is afgesproken dat dit beter wordt afgestemd.</p>	
	<p>Naast het contact zoeken, wat ik doe, en de prettige reactie daarop is er verder geen communicatie vanuit SGL.</p>	
	<p>Doordat mijn vrouw op twee AC's komt is het vaak moeilijk om informatie te krijgen, ook wisselt de begeleider regelmatig zonder dat ik hiervan op de hoogte word gesteld. Zo zou er bijvoorbeeld tijdens de corona periode elke week de begeleider contact met ons op nemen helaas is dit over het hele jaar slechts 2 keer gebeurd en dan ook nog niet door haar persoonlijke begeleider.</p>	
	<p>Op zich is alles goed, soms storen we ons aan de foto's op facebook</p>	
	<p>Begeleiding in thuissituatie positief. Communicatie in de dagbesteding, minder goede ervaringen. Brieven worden (ook) naar moeder gestuurd terwijl de informatie erin vaak door haar niet goed worden begrepen en ze zich dus druk gaat maken over zaken die helemaal niet op haar van toepassing zijn. Ze verbloemt veel dus blijkbaar denkt men dat ze aankan, wij verwachten professionaliteit en inzicht in haar ziektebeeld, zelf heeft ze dit namelijk niet.</p>	
	<p>Het cliëntenportaal is redelijk. De rest laat veel te wensen over. Bijvoorbeeld brief WMO/WLZ op AC geeft veel onrust. Waarom niet apart en in eenvoudiger taal?</p>	
	<p>Het cliëntportaal is een goede toevoeging om feitelijk zaken door te geven. Ik heb wel eens een vraag erop gezet die niet gelezen en niet beantwoord werd.</p>	
	<p>Er gaat bitter weinig goed, men zegt wel ja maar het gebeurt niet</p>	

Vraag 10 In welke plaats woont u?

In totaal hebben 89 naasten deze vraag ingevuld. Hiervan hebben 2 naasten ingevuld dat de woonplaats niet belangrijk was. De input in de regio Noord-Midden is het grootst: 39 naasten hebben de vragenlijst ingevuld, tegenover 25 naasten in de regio Zuid-West, 18 in de regio Zuid-Oost en 7 buiten de regio.

Regio Noord-Midden	Regio Zuid-West	Regio Zuid-Oost	Buiten de regio
Beesel	Beek 2	Bocholtz	Bergeijk
Belfeld	Bingelrade	Brunssum 3	Kinrooi (B)
Bergen 2	Bunde 2	Heerlen 6	Lelystad
Beringe	Doenrade 2	Kerkrade 2	Peer (B)
Buggenum	Geleen	Landgraaf 3	Putten
Castenray	Geulle 2	Nuth 2	Utrecht
Echt 3	Gronsveld	Schinnen	's Gravenvoeren (B)
Grashoek	Holtem		
Helden	Limbricht		
Horst	Maastricht 4		
Hout-Blerick	Margraten		
Heel	Munstergeleen		
Heeze	Puth		
Herten	Schin op Geul		
Kessel	Sittard 3		
Koningsbosch	Urmond		
Roermond 2			
Reuver			
Steyl			
Swalmen 2			
Tegelen			
Thorn			
Velden			
Venlo 7			
Venray			
Veulen			
Vlodrop			
Weert			

Vraag 11 In welke plaats woont uw naaste (de cliënt)

Deze vraag is ingevuld door 87 naasten. Overzichten van woonplaatsen van cliënten en naasten zijn nagenoeg gelijk.

Regio Noord-Midden	Regio Zuid-West	Regio Zuid-Oost
Baarlo 2	Beek 2	Brunssum 5
Beesel	Bingelrade	Heerlen 4
Belfeld	Bunde 2	Kerkrade 3
Bergen	Doenrade 2	Schaesberg 3
Blerick 3	Geleen 3	
Beringe	Geulle	
Buggenum	Holtum	
Echt 2	Maastricht 7	
Grashoek	Margraten	
Haelen	Meerssen	
Heel	Munstergeleen	
Helden	Sittard 10	
Kessel	Urmond	
Koningsbosch		
Reuver		
Roermond 5		
Steyl		
Tegelen		
Thorn		
Velden		
Venlo 5		
Venray		

Vlodrop		
Weert 5		

Vraag 12 Wat is uw geboortjaar?

De piek van de leeftijden van naasten ligt tussen 1950 en 1969. Er zijn weinig jonge mensen betrokken. Dit betekent mogelijk ook iets voor de informatievoorziening, niet iedereen is waarschijnlijk even digivaardig.

1930 - 1939	1940 - 1949	1950 - 1959
5	10	32
1960 - 1969	1970 - 1979	1980 - 1989
28	4	2
1990 - 2000	Niet van toepassing	
3	2	

Vraag 13 Bent u man of vrouw en van welke diensten maakt uw naaste (de cliënt) gebruik?

Het aantal vrouwen dat de vragenlijst heeft ingevuld is groter dan het aantal mannen: 55 versus 31. De vragenlijst is het meeste ingevuld door deelnemers van dagbesteding.

13. Bent u een man of vrouw?

● Man	31
● Vrouw	55
● Geen antwoord	4



14. Van welke dienst(en) maakt uw naaste (cliënt SGL) gebruik?

(Meerdere antwoorden mogelijk.)

● Behandeling	8
● Begeleiding thuis	5
● Dagbesteding	65
● Logeren	5
● Wonen	37



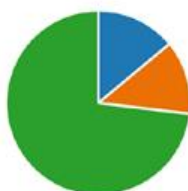
Vraag 15 Zou u het leuk vinden om deel te nemen aan een klankbordgroep of op een andere manier met ons verder willen praten?

5. Zou u het leuk vinden om deel te nemen aan een klankbordgroep (groepsgesprek) over informatievoorziening of zou u op een andere manier met ons hierover verder willen praten?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

We vinden het belangrijk om, aanvullend op de waardevolle informatie die we uit deze vragenlijst binnenkrijgen, verder te praten met mensen die ideeën hebben voor de informatievoorziening. Of met mensen die op een andere manier graag een inhoudelijke bijdrage willen leveren in het proces.

● Ja, klankbordgroep	13
● Ja, op een andere manier	12
● Nee	68

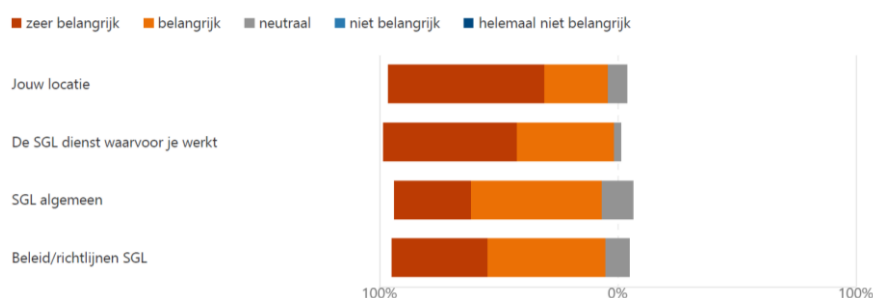


3 Uitkomsten vragenlijst medewerkers

Vraag 1 Hoe belangrijk vind je het om informatie te ontvangen over

Medewerkers vinden informatie over de locatie het meest belangrijk, gevolgd door informatie over de dienst waar men voor werkt. Informatie over algemene zaken binnen SGL of over beleid- en richtlijnen scoort laag.

1. Hoe belangrijk vind je het om informatie te ontvangen over:



Vraag 2 Welke specifieke informatie vind je belangrijk om te ontvangen

De vraag is door 90 medewerkers beantwoord. Er zijn een aantal duidelijke tops te onderscheiden: belangrijke veranderingen en ontwikkelingen in de organisatie, de stand van zaken m.b.t. de strategische koers, veranderingen in protocollen en richtlijnen (incl. HR documenten), succesverhalen van andere locaties, veranderingen binnen de eigen locatie en zaken die van invloed zijn op het dagelijks werk.

Informatie over eigen locatie	De dienst waarvoor je werkt	SGL algemeen	Beleid/richtlijnen
Gerelateerd aan/ van invloed op mijn dagelijks werk (6x geantwoord)	Succesverhalen van andere WBC's, AC's BT's (4x geantwoord)	Belangrijke veranderingen in de organisatie (16x geantwoord)	Veranderingen in protocollen, beleid en afspraken (11x geantwoord)
Veranderingen binnen de eigen locatie (6x geantwoord)	Aanpak en strategie m.b.t. behandeling binnen SGL	Ontwikkelingen binnen de organisatie (14x geantwoord)	Veranderingen in beleid m.b.t. corona (9x geantwoord)
(Voorstellen) nieuwe medewerkers (4x geantwoord)	Zorg gerelateerde thema's	Strategische keuzes, de te varen koers, stand van zaken strategische koers (en wat kan ik er als medewerker mee doen/ hoe gaat dit ons helpen) (8x geantwoord)	Nieuw beleid of richtlijnen (6x geantwoord)
Leuke berichten/ gebeurtenissen over medewerkers, cliënten of locaties (3x geantwoord)	Visie en veranderingen t.a.v. de toekomst van de locaties, korte en lange termijn	Wat er speelt binnen SGL (4x geantwoord)	CAO en informatie voor medewerkers, HR info, duurzame inzetbaarheid, reiskosten indienen (6x geantwoord)
Cliënt gerelateerde zaken, veranderingen die betrekking hebben op de cliënt (3x geantwoord)	Actuele ontwikkelingen die van invloed zijn op het werk	Leuke nieuwtjes (4x geantwoord)	Veranderende Wet- en regelgeving (2x geantwoord)
Wat er speelt binnen je eigen team (2x geantwoord)	Informatie over de nieuwe manier van werken.	Toekomstvisie SGL (3x geantwoord)	Duidelijk onderscheid tussen wat je moet weten/opvolgen en wat aardig is. Nu staat op Vind alles door elkaar (3x geantwoord)
Wijzigingen t.a.v. medewerker en cliënt	Verandering, bijzonderheden in de dagbesteding	Nieuws en ontwikkelingen landelijk (3x geantwoord)	Vakinhoudelijke informatie, tips en handreikingen die mij

			helpen om mijn expertise te vergroten (2x geantwoord)
Actuele dingen die van invloed zijn op het werk	Veranderingen binnen specifieke diensten	Nieuwbouw of bouwplannen (3x geantwoord)	Informatie die nodig is om goed voor cliënten te kunnen zorgen/mijn functie goed uit te kunnen oefenen (3x geantwoord)
Alles waar we als secretaresses van op de hoogte zouden moeten zijn als er vragen komen.	Veranderingen die in de praktijk toegepast moeten worden.	Nieuwe medewerkers (3x geantwoord)	Informatie over de doelgroep
	Nieuwe ontwikkelingen binnen BT	Projecten en verbetertrajecten (3x geantwoord)	Bij corona: rechtstreekse informatie ipv protocol moeten uitzoeken
Nieuws en ontwikkelingen in de regio	Tips	Inspirerende informatie, meer sociaal. Wat gebeurt er binnen SGL (2x geantwoord)	
Stand van zaken van de eigen locatie	Alle info die betrekking heeft op het werken binnen het woonbegeleidingscentrum	Het MT mag ook meer delen met de eigen organisatie, beslissingen vanuit het MT (2x geantwoord)	
Alles wat gevolgen heeft voor mijn werk of mij persoonlijk	Gemeenten gerelateerde informatie	De meeste onderwerpen komen al aan bod. Sneller info vanuit de OR zou fijn zijn inclusief een agenda (2x geantwoord)	
Werkafspraken	Alles omtrent begeleiding thuis	Informatie over waar alle afdelingen van BO zich mee bezig hebben gehouden en wat speerpunten zijn voor het komende jaar	
Bewoners afspraken		Veranderingen Wmo en Wlz	
Dagdagelijkse ontwikkelingen		Zaken die SGL en alle betrokkenen aangaat.	
		Ontwikkelingen NAH	
		Informatie over innovatie	
		Hoe we ervoor staan, financiële gedeelte, RvT etc.	
		Wat er speelt op de diverse locaties, veranderingen, bijzondere initiatieven/projecten groot en klein	

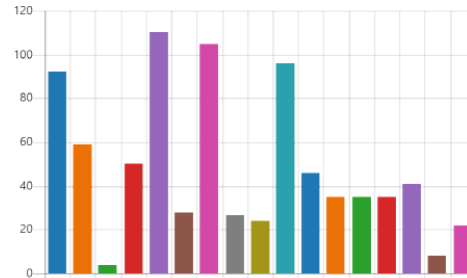
Vraag 3 Welke middelen gebruik je nu om informatie op te halen

Mail, teamoverleg en VinD vormen de top 3, gevolgd door Pluriform als 4^e. Verder springen er geen middelen meer uit. Opvallend is dat het mededelingenbord op locatie vrijwel niet wordt gebruikt.

3. Welke middelen gebruik je nu om informatie op te halen?

De vraag gaat over de huidige middelen die SGL inzet om je te informeren. (Meerdere antwoorden mogelijk)

● Persoonlijk gesprek	92
● Telefonisch	59
● SMS	4
● Whatsapp	50
● Mail	110
● Brief	28
● Teamoverleg	105
● Folders/flyers	27
● Clientportaal (berichten)	24
● Intranet VlnD	96
● Berichten Pluriform	46
● Zenya (procedures/richtlijnen)	35
● Mededeling op bord locatie	35
● Website SGL	35
● Facebook	41
● Instagram	8
● LinkedIn	22

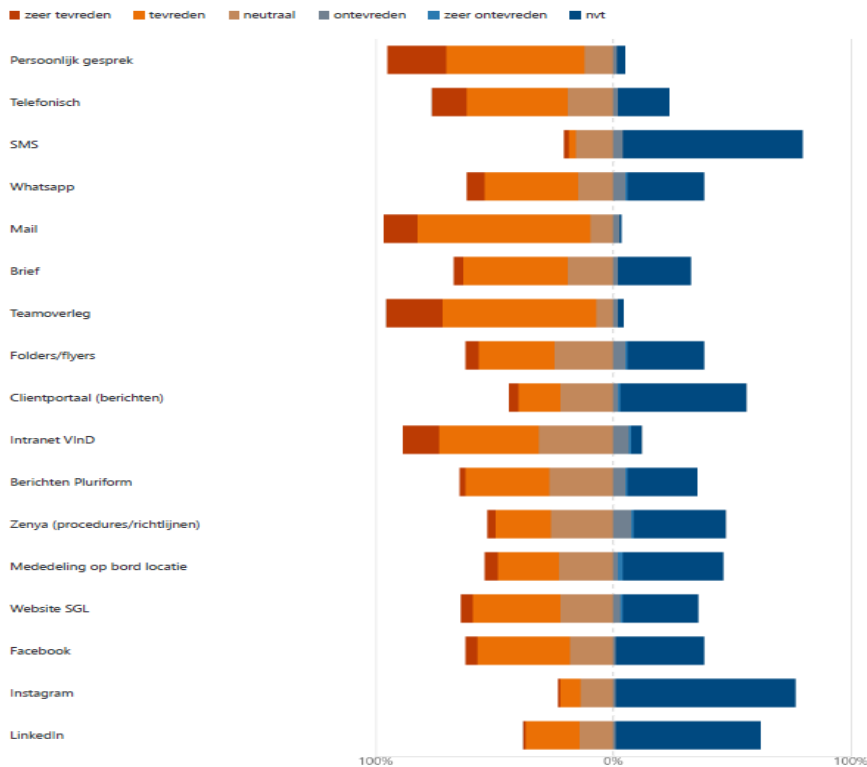


Vraag 4 Hoe tevreden ben je over onderstaande middelen

Persoonlijk gesprek, teamoverleg en mail scoren ook hier het hoogste. Opvallend: VinD scoort hoger dan Zenya.

4. Hoe tevreden ben je over onderstaande middelen?

De vraag gaat over de huidige middelen die SGL inzet om je te informeren. (Gebruik je een middel niet, kies dan niet van toepassing)



Vraag 5 Hoe wil je in de toekomst het liefst geïnformeerd worden

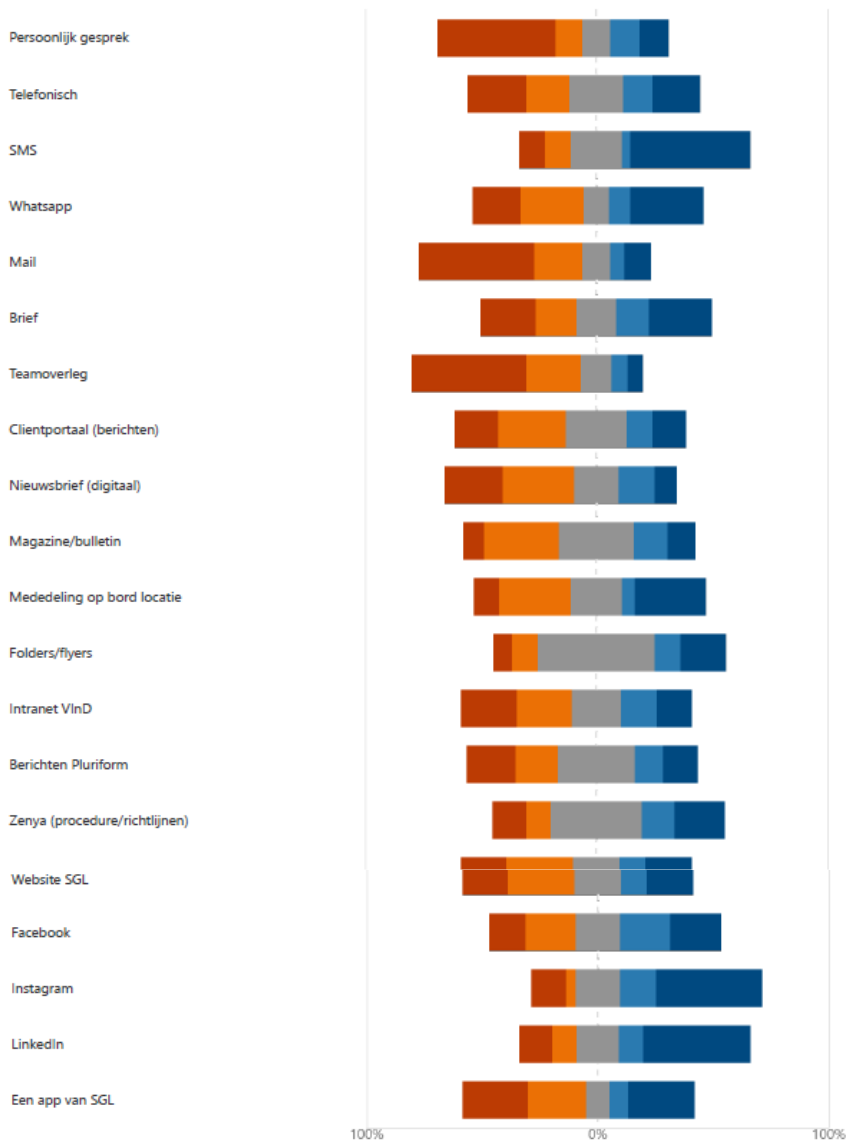
Medewerkers willen het liefst geïnformeerd worden door middel van persoonlijk gesprek, teamoverleg of mail. VinD, de website of een app van SGL scoren ongeveer gelijk.

5. Hoe wil je het liefste in de toekomst worden geïnformeerd?

We willen je in de toekomst graag zo goed mogelijk informeren. Daarvoor zijn een aantal van onze huidige middelen zeker geschikt, maar we kijken ook naar nieuwe middelen en mogelijkheden. In onderstaande vraag hebben we daarom zowel huidige, als mogelijke nieuwe middelen opgenomen. Bij de nieuwe middelen willen we benadrukken dat dit opties zijn en dat we naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek en de mogelijkheden die er zijn, kijken of deze in de toekomst kunnen worden ingezet.

(Geef s.v.p. **maximaal 5 opties** die je het meest prettig of werkbaar vindt een cijfer van 1 t/m 5, waarbij 1 het meest positief is (aflopend naar 5)).

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



Vraag 6 Mis je nog middelen die nog niet zijn genoemd en voor jou zouden werken

Deze vraag is door 64 mensen beantwoord. Er zit geen duidelijke lijn in de middelen die worden genoemd.

Welke middelen mis je nog		
Nee 36	N.v.t. 9	
MS Teams (3x)	We worden overstroomd met info, we hebben niet altijd tijd om alles te lezen of te verwerken	Dagstart
Algemene briefing	Er zijn meer dan genoeg kanalen om te communiceren en te checken	SGL app
Webinars voor medewerkers (2x)	Digitaal mededelingen bord voor op de locaties waar zowel cliënten, naasten en medewerkers de nieuwsberichten kunnen zien	Posters?
Nieuwsbrief naar privémail	Het moet vooral niet teveel worden. Ik krijg het nu al amper bijgehouden	Podcasts, zeker als het gaat om beeldvorming bijv. vanuit de strategische koers, om diepere betekenis te kunnen geven aan onderwerpen en te duiden waar mensen tegenaan lopen. Je kunt hiermee goed de dialoog weergeven.
Roadshows m.b.t. thema's interne communicatie: ECD, Hooi op je vork e.d.	Niet Whatsapp, maar ik krijg het er niet uit...	Efficiënte nieuwsbrief in plaats van zoveel teamoverleg en praattijd
Zo makkelijk en snel als je het nieuws of de mail op je gsm checkt, zo fijn zou het zijn als je ook VinD nieuws even tussendoor kan checken	Het Kompas werkt goed en is ook mooi om door te geven. De filmpjes die rond de koers zijn gemaakt waren informatief	

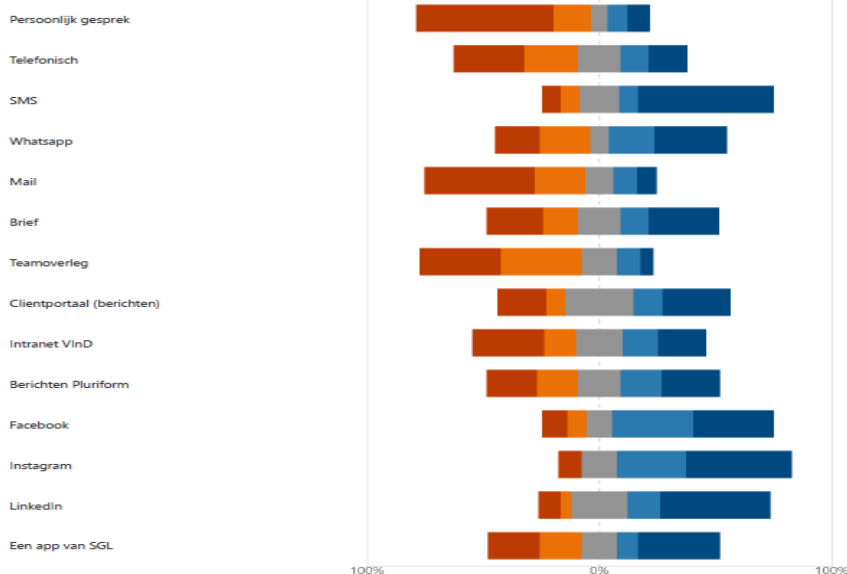
Vraag 7 Hoe wil jij SGL informeren

Persoonlijk gesprek, mail en teamoverleg scoren het hoogst. SMS, Instagram en LinkedIn scoren het laagst.

7. Hoe wil jij SGL informeren?

Wij informeren je uiteraard, maar het is ook belangrijk dat je op een goede en prettige manier met SGL kunt communiceren. (Geef s.v.p. **maximaal 5** opties die je het meest prettig of werkbaar vindt een cijfer van 1 t/m 5, waarbij 1 het meest positief is (aflopend naar 5).

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



8 Mis je nog middelen die niet genoemd zijn bij vraag 7 die je zou willen gebruiken?

De vraag is beantwoord door 83 medewerkers. De meeste verbeterpunten hebben betrekking op VinD. Men vindt informatievoorziening veel, lastig te vinden. Er is behoefte aan communicatie via 1 of 2 middelen (bijvoorbeeld leuke apps, waarin een duidelijke structuur is weggezet.

Mis je nog middelen		
Nee (43x)	N.v.t. (6x)	Via systeem, bijv. Youforce
MS Teams (3x)	Meer werken met pakkende beelden/tekst/foto's/filmpjes	Leuke app/ online platform met social media achtige kenmerken waarin je leuke info kunt ophalen maar ook alle serieuze/informatieve/nodige info. Ik zou die app op de privé telefoon willen hebben, om 's avonds of tijdens het wachten even door te bladeren. Waarin veel gebeurt, wat je eigenlijk niet wilt missen. Waarin je kan communiceren met collega's (en andere doelgroepen), maar ook foto's en berichtjes kan delen
Pocket, om ter plekke zaken te regelen.	App van SGL	Wellicht de beveiligde Silo app
Yammer	Dagstart	

9 Wat vind je goed aan de informatievoorziening en wat minder en heb je nog tips?

Wat vind je goed	Wat gaat minder goed	Tips
Ik word niet platgebombardeerd met informatie; dat is prettig; je moet het wel bij kunnen houden. De diverse vormen (filmpjes, folder, mail etc) vind ik fijn. Ik heb tijd en ruimte om nieuws te lezen op de VIND-pagina; maar ik vraag me af of deze ruimte er in het primaire proces er ook is.	Minder goed: eenduidige informatie voorziening. Men is niet op de hoogte van elkaars afspraken en/ of informatie. De een zegt dit en de ander dat..... Iedereen is op zijn eigen eilandje bezig we weten onvoldoende waar we mee bezig zijn	Ik mis in het begin van een jaar informatie over wat er veranderd in het nieuwe jaar, zorg, wetgeving, projecten ect. kortom waar is SGL dit jaar mee bezig
Ik vind de folders en alles wat samenhangt met onze profilering steeds beter gaan. Alleen is dat met name extern gericht en heeft ook een andere functie. Maar het zal ook meerwaarde hebben voor onze cliënten, potentiële cliënten. Ook doet SGL steeds meer via facebook etc. wat goed is voor de externe beeldvorming.	De VIND-pagina is nu niet voor iedereen toegankelijk en ik heb zelf echt even de weg moeten vinden. De opzet van de VIND-pagina en onderdelen daarvan vind ik niet altijd logisch	Beter luisteren en afstemmen op elkaar. Gedeelde verantwoordelijkheid, meer regelruimte voor de medewerker. button up communicatie. meer zelfsturing
Het is en blijft een keuze van jezelf om op de hoogte te blijven	Toevallig deze week een mail willen sturen naar diverse locaties; maar de afkortingen en namen die gebruikt worden in de mailadressen zijn voor mij (als nieuwe medewerker)nog veelal onduidelijk	Meer gaan werken met webinars, zowel voor medewerkers als ook voor cliënten of mogelijke cliënten
Het persoonlijke gesprek gaat prima binnen je eigen "werk omgeving".	Ik vind de VIND pagina niet prettig. Ook niet om deze bij te houden. Veel te omslachtig	Betere zoekfunctie en eenvoudigere indeling als nu op intranet.
Met Facebook gaat het goed	We worden vaak overladen met mails, ik zie vaak geen tijd om er goed de tijd voor te nemen om alles te lezen	Soms krijg mails veelal hetzelfde. Ook de informatie rondom corona zou denk ik meer gelezen worden als deze via de mail kwam.
ik vind de VIND pagina heel handig en duidelijk en ook via de	Ik vind dat informatie via veel verschillende kanalen binnenkomt, 1 kanaal zou handig zijn. En ik	Ik denk dat er intern nog meer en beter nagedacht moet worden over hoe en waar informatie te

mail informatie krijgen vind ik persoonlijk handig	vind dat de huidige systemen belemmerend werken. Er zou meer ruimte moeten zijn om te variëren met kleuren en beelden	vinden is die medewerkers en cliënten nodig hebben, Dat is voor een medewerker anders dan voor een cliënt. Bijvoorbeeld waar kan ik hulp vinden over HR-ondersteuning, of wat ik vinden bij de afdeling F&C?
Goed: Informatie via TEAM overleg	De ombuiging van de WMO veranderingen, nu wisten we pas heel laat dat de veranderingen van indicaties al in januari doorgevoerd werden	Informatie voorziening op VIND is wel overzichtelijk echter komt er vaak zoveel informatie binnen wellicht een tip om het te rangschikken? Als je VIND dagelijks leest dan blijf je wel op de hoogte van allerlei nieuwtjes
Goed: persoonlijk gesprek, mail, overleg. VinD vind ik ook fijn maar mag overzichtelijker. Berichten verdwijnen snel uit t scherm	Ik vind het niet prettig om zowel op mijn werkmail als op mijn privé mail dezelfde berichten te ontvangen. Ik vind het sowieso niet fijn om SGL berichten via mijn prive mail te ontvangen. Ik vind informatie op bijv. VinD vaak moeilijk terug te vinden. Informatie wordt niet altijd eenduidig gecommuniceerd en vaak te laat	SGL breed zou de informatie voorziening moeten verbeteren met een goed Intranet, magazine en App.
Mail vind ik prettig alsook de VIND pagina.	Via de VinD pagina wordt je goed op de hoogte gehouden van ontwikkelingen. Echter komt alles op één grote hoop. Er is geen onderscheid tussen urgente berichten en leuke berichten	SGL informatie kan een vaste agendapunt van Teamoverleg worden, bijvoorbeeld iemand moet info verzamelen en voor collega's een korte presentatie maken. Teamleider regelt het, bijvoorbeeld iemand van Team Corona update presenteert. Alle belangrijke info persoonlijk versturen - e-mail/App. Smartboard beter gebruiken voor de presentaties van: SGL YouTube kanalen, Facebook pagina's van de locaties/SGL, Nieuws berichten op Intranet of Website enz.. Audio berichten tijdens (lunch) pauzes met de belangrijke mededelingen, ideaal - SGL radio met de zakelijke, feestelijke, informatieve berichten. Radio kan tijdens het eten gedraaid worden - in kantine heb je een grote groep mensen bij elkaar.
In de mail wordt alles duidelijk uitgelegd	Het zijn veel verschillende sites waar je de info op moet vinden, diverse systemen	Ik zou graag één omgeving willen voor delen informatie, protocollen
Mijn teamleider informeert ons voorafgaand aan het teamoverleg via een mail a.d.h.v. mededelingen. Dat vind ik prettig en efficiënt werken. Op die manier wordt ik snel op de hoogte gebracht van alle onderwerpen die mij in mijn directe werk aangaan	Er is regelmatig informatieverstrekking over diverse thema's, maar dit komt niet altijd terecht bij de personen waar het voor is bedoeld. Niet iedereen leest de mails, kijkt op de intranetpagina of is aanwezig bij teamoverleg bijvoorbeeld. Er zijn dusdanig veel verschillende informatiekkanalen dat het lastig is om hier uniform mee om te gaan. Medewerkers nemen ook niet altijd de tijd om iets te lezen, maar zijn vaak (en liever) bezig met het ondersteunen van cliënten. Deze enquête kan helpen meer inzichtelijk te krijgen hoe men het liefste geïnformeerd zou willen worden.	Het persoonlijke gesprek met elkaar blijven aangaan blijft belangrijk, evenals het blijven zoeken naar de verbinding met elkaar. Ik ben van mening dat de informatievoorziening en communicatie in zijn algemeenheid veel effectiever en efficiënter kan. De afdeling communicatie kan hier een grote rol in spelen, maar dan SGL wel moeten investeren om de afdeling goed weg te zetten. Hoe zorgen we er met z'n allen voor dat er geen overkill aan informatie wordt verstrekt en hoe houden we het overzichtelijk en vinden we de informatie die we zoeken snel terug, relevant vanuit de functie

		gezien of vanuit persoonlijke interesse. Dat mag wat mij betreft gestroomlijnd worden. Ook mag het allemaal wat aansprekender/vlotter qua tekst en daar zou in geschoold kunnen worden of kan de afdeling communicatie een rol spelen. Informatie ophalen of kunnen gebruiken vergt soms nog onnodig veel tijd. Dit moet up-to-date worden gehouden/opgeschoond worden. Daarbij is er nog een afhankelijkheid in informeren: wat speelt een leidinggevende wel of niet door. En laten we blijven investeren om mensen te verbinden en bij elkaar te brengen met de driehoek als uitgangspunt (cliënt, naasten, team van medewerkers/vrijwilliger/leerlingen en stagiaires).
de Vind pagina	Er is vaker te veel informatie waardoor je het niet overziet	
Goed vind ik dat ik alles terug kan vinden en lezen, ga zo door	Ik vind de informatie voorziening heel erg afhankelijk van de persoon, die wel of niet duidelijk communiceert / info deelt. Dat zou beter kunnen/ anders moeten in het belang van de cliënt	Recent voorbeeld: cliënten krijgen een brief van de dagbesteding dat er vanalles gaat veranderen. Wij als begeleiders zijn hier niet van op de hoogte, wel worden ze doorgestuurd naar ons als ze vragen hebben. Ik heb me toen gemeld per mail bij desbetreffende manager. Dit is niet de eerste keer geweest. Ik zou het dan graag zien dat we via mail bijvoorbeeld op de hoogte worden gesteld dat betreffende brief de deur uitgaat en wat dit betekent. Ook viel me op dat iedere dagbesteding een eigen brief in elkaar heeft gezet. Kan dit niet stichtingsbreed ingezet worden? De meeste informatie krijg ik wel via de juiste weg.
Ik lees iedere dag de informatie die op de Vind pagina staat en de berichten die door locaties op Facebook geplaatst worden. Verder krijg ik uiteraard informatie via de mail. Ik merk wel dat in tijden van Corona waar veel mensen thuis werken de verspreiding van informatie minder goed gaat, ook omdat overleggen vaak komen te vervallen.	Niet goed ; via VIND ik mis info via TEAMS	Een nieuwe medewerker uitleg krijgt over de VIND pagina, waar alles staat en hoe het functioneert. Ook belangrijk dat de nieuwe medewerker een functionerende mail heeft waar hij ook de groepsmail binnen krijgt
Ik vind het zo goed	Er wordt weinig gelezen op VinD. Reacties zijn altijd erg beperkt	Ik zou het fijn vinden wanneer er een soort nieuwsbrief zou komen met daarin de belangrijkste punten wat betreft bijzonderheden. Kort en krachtig.
Ik heb op dit moment geen tips, ik vind dat meestal alles goed wordt gecommuniceerd	De informatievoorziening op de VIND pagina vind ik rommelig, een telefoonnummer is bijna niet te vinden	Over belangrijke, impactvolle zaken worden we bijeen geroepen. Dat vind ik goed. Maak altijd afweging of vrijwilligers geïnformeerd moeten worden
	Voorheen waren er op de meeste locatie communicatie aandacht functionarissen, door regelmatig bij elkaar te komen en het over communiceren te hebben. Hier	informatieverstrekking mag wel meer gebundeld worden tot enkele platforms

	heb ik niets meer van over vernomen.	
	Fijn dat er een intranet is, waarop makkelijk nieuws kan worden gedeeld. Nadeel van VinD is dat de informatie lastig vindbaar is.	Tijdige informatie
	Goede informatievoorziening via mail en VinD. Ik mis soms praktische informatie als er bijvoorbeeld wijzigingen plaatsvinden. Collega's die naar andere afdeling gaan, of die een andere baan buiten SGL hebben. Of collega's die langdurig ziek zijn, waar je dan na 1/2 jaar achter komt. Zal ook zeker komen door het thuiswerken, maar hier mis ik soms echt informatie.	Ik mis een selectievakje in pluriform waar je nachtdienst kunt aanklikken. Ze zou de overdracht makkelijker kunnen verlopen. Nu doen we elkaar de rapportages voorlezen tijdens een overdracht ik vind dit niet van deze tijd. Iedere medewerker kan zijn of haar eigen verantwoording dragen om rapportages te lezen. Wie beslist bijvoorbeeld de nieuwe werk jasjes? Ze zijn totaal niet handig.
	De vind pagina is erg onoverzichtelijk, omdat er te veel informatie op 1 pagina staat. Niet alles te vinden op deze pagina	Niet teveel verschillende kanalen gaan gebruiken. Dan moet je constant opletten dat je ook alle kanalen checkt. We hebben nu al mail, pluriform web, teams, ViND. Eigenlijk zou 1 of 2 informatiekanalen genoeg zijn
	Soms komen zaken te snel terecht bij de cliënt wat nog niet de bedoeling is, kan onrust veroorzaken	E.e.a. is qua tools prima voor elkaar. Intranet zou wat meer mogen hebben qua stijl e.d. Het is meer gedrag-> geen moeite nemen om bijv. nieuwsberichten te lezen en vervolgens collega's te informeren. Dit is ieder zijn/haar eigen verantwoordelijkheid om info te halen en te brengen
	Ik vind de nieuwspagina op ViND goed gaan en ook leuk om te lezen. Ik vind de zoekfunctie op intranet niet prettig en ook te verspreid, bv staat iets op intranet of op Zenya? Waar moet je het zoeken? Er zijn te veel 'laagjes' op intranet waardoor informatie niet opvalt en niet vindbaar is. Een gemakkelijke zoekfunctie is wenselijk.	Het is goed om nog meer te kijken naar welke manier van communiceren bij welke doelgroepen past en hoe dat zo rechtstreeks mogelijk kan. Daarbij lopen wij aan tegen de communicatie met cliënten, naasten en vrijwilligers. dat moet nogal versnipperd en je bereikt niet iedereen per mail bijvoorbeeld. Meer directere communicatiemiddelen voor deze doelgroepen zal helpen. Wat verder van belang is, is dat iedereen ermee kan werken en ook zelf informatie kan publiceren, zodat het niet iets is wat via communicatie moet. Ik denk daarnaast dat het goed is om nog beter de structuren aan te houden van bijvoorbeeld de strategische koers en daaraan informatie te koppelen, zodat mensen de samenhang nog beter kunnen zien. dat maakt het geheel duidelijker
	Er komen vaak veel mails met vragen/invullijsten en deze duren allemaal maar 10 min, dus niet. Het is vaak niet realistisch dat je binnen 10 min klaar bent met een vragenlijst. Dus meer werk en het te veel lijstjes die je iedere keer maar weer moet invullen. Ik vind het oprecht fijn dat er gevraagd wordt, maar het kan ook	Zou het een idee zijn om een rubriek actueel te maken op intranet waar soms iets vanuit MT wordt gezet, of van een medewerker / client in de vorm van een blog ofzo. waar op gereageerd kan worden. Interactief, het is meningsvormend of leuk om te delen. maar kan ook zijn dat we

	doorschieten naar er wordt gevraagd om te vragen. Hierdoor nemen werknemers niet de moeite om een lijst in te vullen. "alweer een vragenlijst" . En de vragenlijst svp laten invullen met naam, jullie beloven " Jouw anonimiteit blijft hierbij gewaarborgd ", en vragen mij om de locatie, geboortejaar en welke werktaak? en een mail terug als je in de werkgroep wil , hoe anoniem is dit?	bijv heel druk zijn met huisvesting, of gesprek over eigen regie etc etc.
	Soms voelen alle mails veeeeeel te veel en kom je hier amper doorheen.	Goed: strategische koers/één lijn/eenduidige middelen/website/social media/folders/dat we belang inzien van interne communicatie. Dit alles kan echter nog beter. Meer co-productie met locaties, mensen moeten zelf info kunnen plaatsen/delen/reageren, middelen moeten gebruiksvriendelijker, interactiever, 'leuker' en toegankelijker op smartphone worden. In ieder geval voor medewerkers.
	Er komt veel informatie door. Hierdoor is het wel vaak onduidelijk, vooral het vinden van de informatie is slecht.	Juist het niet informeren. Er over nadenken wie heeft er baat bij als hij informatie krijgt.
	Ik blijf het lastig vinden om via VinD of Zenya de juiste informatie op te halen. De zoekfuncties werken m.i. niet altijd efficiënt	Een 2 of 3 maandelijks (digitaal) Magazin/ bulletin met (vaste)onderwerpen/interviews etc uit de voorzieningen zou een leuke aanvulling zijn om ontwikkelingen te volgen en uiteraard ter inspiratie.
	Intranet is een goed middel om je te laten informeren en documenten te zoeken. Helaas gebruik ik het niet meer omdat ik telkens niet vind wat ik nodig heb	Volgens mij probeert iedereen elkaar zo goed mogelijk te informeren; wat zou helpen is als je gemakkelijker kunt zoeken op bepaalde onderwerpen en er verschillende manieren zijn om de informatie gemakkelijker beet te pakken (opzet en taalgebruik in stukken; beeld en geluid; meer vanuit de vragensteller redeneren en kleinere stapjes zetten).
	VIND is erg verwarrend, staat teveel op. Berichten als verjaardagen en het weer mogen er af. Aantal tegels minder. Onderscheid in berichten die je moet weten en leuk zijn te weten. Als ik iets zoek op VIND , vind ik het vaak niet. Werkt de zoekfunctie goed? Op de VIND pagina ruimte voor SGL nieuwtjes. Ik kijk nooit op de website omdat verwacht dat op vind te zien. Ik vraag me af wat de meerwaarde is om overlijden van klanten te melden onder nieuws.	Koet maar krachtig, lange lappen tekst zijn niet uitnodigend. Zeker als je druk bent en dan wordt het daarna vergeten. Informatie meer doelgericht brengen. Dus bijvoorbeeld kopje voor ac, wonen en BT. Zodat de informatie al is gefilterd. Opvallende melding dat er nieuwe info is.
	Beslissingen vanuit MT worden nauwelijks gedeeld via Intranet of teamoverleg	Op dit moment heb ik nog geen verbeterpunten, wellicht 1 centraal infopunt. Nu krijgen meldingen vaak dubbel wat het wat onoverzichtelijk maakt

	Voor mij is het niet altijd duidelijk waar ik de informatie kan vinden op de Vind pagina	Misschien 1x per maand een nieuwsbrief digitaal, intranet
	Informatie via de mail is vaak veel en dus overweldigend (er is al veel mailverkeer mbt de functie), daardoor worden er berichten gemist.	Op de Vind-pagina en Facebook komen foto's en verhalen terug van wat er speelt op de locaties, dat is leuk en bevordert de saamhorigheid. Er mag binnen het teamoverleg meer gedeeld worden over wat er speelt binnen SGL.
	Soms wordt het lezen overzien	Minder teamoverleggen, het kan efficiënter.
	Vaak wordt informatie laat verstrekt. Informatie is regelmatig vaag.	Info krijgen ligt aan wie dit geeft en wat je opslaat
	Wat ik m.n. door de lock down mis is de persoonlijke betrokkenheid naar elkaar toe (collega's). Mensen trouwen, zijn ziek, overlijden of verlaten de organisatie. Vaak hoor je dit achteraf via, via. Dat vind ik erg jammer voor een organisatie die zorg hoog in het vaandel heeft staan. Daarnaast mag de vrijwilligerszorg meer de aandacht krijgen.	Voor mij is het fijn om informatie via de mail, in een gesprek of via een teamoverleg te krijgen. Het is dan prettig om de informatie op werktijden te ontvangen en niet in je vrije tijd.
	Ik mis de laatste tijd de info van de OR of de herinnering daaraan als er nieuwe notulen zijn. Ook goed om medewerkers mee te laten denken/eerder mee te nemen in veranderingen	
	Wij als locatie zijn vaak niet bereikbaar voor buitenaf	Vooral niet op te veel plekken informatie verschaffen, want dan zie je door de bomen het bos niet meer.

Uitkomsten van de posters die op locatie hebben gehangen

Er zijn reacties ingestuurd door AC Maastricht, AC Swalmen, WBC Kerkrade, WBC Kuyperhof, AC Brunssum en Bureau Ondersteuning

Uitkomsten posters		
Informatie versturen via de post, mails worden vaak niet gelezen	Kunnen kiezen hoe je informatie krijgt. Ik wil alleen digitaal.	Communicatie naar cliënten en naasten: mail gebruiksvriendelijk maken (meerdere mailadressen tegelijk kunnen kiezen) en dan een maandkrantje maken met computertraining. Maandelijks mailen
Nieuwsbrief via de post	Voor medewerkers die in het buitenland wonen niet via de post. Dit komt altijd te laat aan	Een VinD app
Informatie voor cliënten via de post, via posters en mondeling, zodat iedereen het op zijn eigen manier meekrijgt	Voor communicatie naar cliënten SGL TV weer in gebruik nemen, maar dan op een gebruiksvriendelijke manier. Deze op een duidelijk zichtbare plaats hangen	Een SGL communicatie app
Een SGL nieuwskrant via de post (2x geantwoord)	Meer structuur in nieuws, zodat je belangrijke dingen niet mist. Bijvoorbeeld: 1. Prioriteit, 2 fun, 3 informatief, 4 overlijdensberichten	Kopje met belangrijke telefoonnummers, snel vindbaar
De teampagina duidelijker maken	Succesverhalen delen	Een SGL uren registratie app. Handig voor onderweg of thuis
Zet informatie op de VinD pagina	Zorg voor een teammailadres dat werkt, zodat alle medewerkers	Maak VinD overzichtelijker: alleen de meest recente informatie

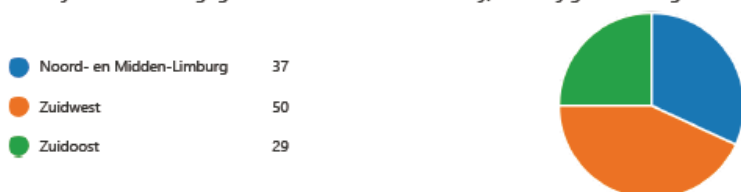
	tegelijk dezelfde informatie krijgen	
App: Slack	Kom langs op locatie om iets te delen	Iedere 2 of 3 maanden een WBC krantje met leuke nieuwtjes en informatie voor cliënten en naasten
Onderscheid in wat je moet weten en wat leuk is om te lezen	Mooie workshops, activiteiten en draaiboeken delen, dit is leuk en scheelt werk	Een leuke nieuwsbrief met weetjes en nieuwtjes in plaats van alles op VinD
Iets via Whatsapp doen, snelle berichten via een Team app	Nieuwsbrief per mail	Een app op de gsm, of voor de ouderen onder ons, per post versturen.

Vraag 10 In welke regio werk je?

De meeste medewerkers komen uit de regio Zuid-West. Dit wijkt af van het aantal vragenlijsten dat is ingevuld door cliënten en naasten. Daar werden de meeste lijsten ingevuld door cliënten en naasten uit de regio Noord-Midden.

10. In welke regio werk je?

De antwoorden uit vraag 10 t/m 14 hebben we nodig voor het goed kunnen verwerken en analyseren van de gegevens. Jouw anonimiteit blijft hierbij gewaarborgd.



Vraag 11 Wat is je geboortjaar

De meeste medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld bevinden zich in de leeftijd tussen de 42 en 62 jaar.

1950 - 1959	1960 - 1969	1970 - 1979
7	36	31
1980 - 1989	1990 - 1999	2000 - 2009
25	6	0

Vraag 12 Ben je een man of vrouw

De vragenlijst is het meest ingevuld door vrouwen. Dat kan waarschijnlijk verklaard worden doordat binnen de organisatie ook meer vrouwen werkzaam zijn.

12. Ben je een man of vrouw?

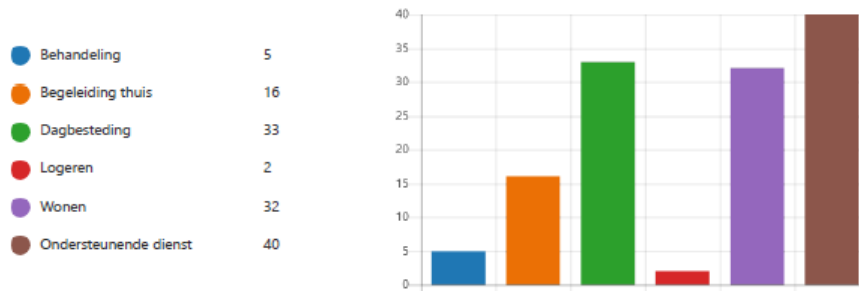


Vraag 13 Bij welke dienst van SGL werk je

Het aantal medewerkers vanuit de ondersteunende diensten is naar verhouding veel groter dan de aantallen onder medewerkers in de zorg. Waarschijnlijk hebben op BO vrijwel alle medewerkers de lijst ingevuld.

13. Bij welke dienst van SGL werk je?

(Meerdere antwoorden mogelijk.)



Vraag 14 Zou je het leuk vinden om deel te nemen aan een klankbordgroep of op een andere manier betrokken willen zijn?

Er hebben 18 medewerkers aangegeven deel te willen nemen aan een klankbordgroep en 12 medewerkers willen op een andere manier betrokken zijn.

14. Zou je het leuk vinden om deel te nemen aan een klankbordgroep (groeps gesprek) over informatievoorziening of zou je op een andere manier met ons hierover verder willen praten?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

We vinden het belangrijk om, aanvullend op de waardevolle informatie die we uit deze vragenlijst binnenkrijgen, verder te praten met mensen die ideeën hebben voor de informatievoorziening. Of met mensen die op een andere manier graag een inhoudelijke bijdrage willen leveren in het proces.

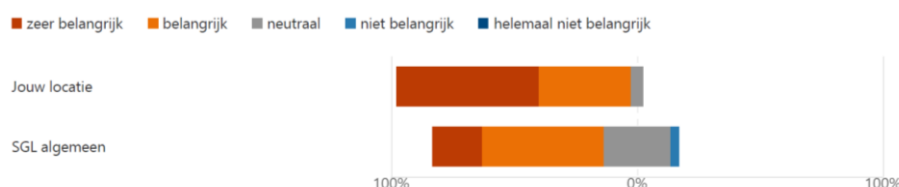


4 Uitkomsten vragenlijst vrijwilligers

Vraag 1 Hoe belangrijk vind je het om informatie te ontvangen over

Het ontvangen van informatie over de locatie wordt heel belangrijk gevonden, ongeveer twee-derde wil daarnaast ook graag algemene informatie over SGL ontvangen

1. Hoe belangrijk vind je het om informatie te ontvangen over:



Vraag 2 Welke specifieke informatie vind je belangrijk om te ontvangen

Deze vraag is beantwoord door 73 van de 85 deelnemers. Er is vooral behoefte aan informatie over dingen die op locatie spel. En aan informatie SGL breed, die gevolgen heeft op locatie. Veel genoemde vormen van informatiebehoefte zijn gerelateerde aan directe communicatie op locatie.

Informatie over de locatie	Informatie over SGL algemeen
Wat belangrijk is voor vrijwilligers (7x geantwoord)	Alles wat van belang is wanneer er nieuwe veranderingen komen (4x geantwoord)
Informatie over bijzonderheden van cliënten waar ik mee te maken heb, als dit van toepassing is, wanneer mijn cliënten ziek zijn of het moeilijk hebben, bijv. een sterfgeval in de familie (6x geantwoord)	Nieuws algemeen, alle nieuws van SGL (2x geantwoord)
Personeelwisselingen, of lange afwezigheid van medewerkers (6x geantwoord)	Wil Lidy of Fons(Maastricht) vrijwilligers iets mededelen dan een brief van hen met het juiste onderwerp gestuurd door Vivian van Lumich
Veranderingen, o.a. omtrent dagbesteding (6x)	Organogram.
Zaken rondom de organisatie van de locatie in het bijzonder, ins en outs (5x geantwoord)	Welke koers SGL gaat varen
Achtergrondinformatie cq. ziektebeeld van cliënten waarmee ik werk, omgang met cliënten, zodat ik weet wat ik moet doen (5x)	Hoe SGL haar positie handhaaft en verstevigd in de zorgsector
Beleid, protocollen, regels (van de locatie) en veranderingen daaromtrent (5x geantwoord)	De Nederlandse wetgeving blijft maar steeds veranderen, hetgeen ook een stevige wissel trekt op het functioneren binnen SGL. Een recent voorbeeld is het hele gedoe rondom de AVG wetgeving. Formeel mag er, specifiek in de visuele verslaglegging, haast niets meer, terwijl het grote gros van de cliënten geniet van de resultaten. Ik mis een beetje de sturing hierbij.
Alle informatie is welkom (5x geantwoord)	Als ik deelneem aan een onderzoek zoal over mantelzorg bij aan de pas (3 jaar geleden) en een onderzoek naar de beleving van familie van cliënten in Kerkrade (2 jaar geleden) dan verwacht ik op z'n minst hiervan een terugkoppeling te krijgen wat ook nadrukkelijk wordt beloofd, maar helaas tot nu toe nog steeds niet is gebeurd.
Specifieke regels over Covid19 die betrekking hebben op de locatie, wat wel of niet open is t.g.v. corona, of vrijwilligers wel/niet mogen komen (5x geantwoord)	Opleidingen, coronabeleid, bijeenkomsten
Wijzigingen in activiteiten op locatie (4x geantwoord)	Verandering in regelgeving, verandering in financiering
Overlijden van cliënten (2x geantwoord)	Zijn er landelijke aanpassingen die wij moeten weten, prima
Nieuws van het AC (2x geantwoord)	

Speciale activiteiten (2x geantwoord)	
Praktische informatie bij het uitvoeren van vrijwilligerswerk/ de activiteiten (2x geantwoord)	
Wanneer er een activiteit is waar nog mensen voor nodig zijn, wanneer iemand extra nodig is, of wanneer het niet nodig is (2x geantwoord)	
Informatie over het zwembad	
Namen van personeelsleden en bewoners	
Dat wanneer er vragen of meningen zijn deze beantwoord en behandeld worden.	
Overleggen	
Informatie over nieuwe cliënten	
Vergaderingen en nieuws wat betrekking heeft voor ons? Op het dagcentrum waar ik werk!	
De planning van het busvervoer	
Hoe we als vrijwilliger het beste kunnen handelen zodat communicatie tussen medewerkers en cliënten op een soepele en eenvoudige manier plaatsvindt	
Informatie die van belang is wanneer er belangrijke besluiten worden genomen op locatie	
Veranderingen binnen de organisatie waar cliënten het over kunnen hebben	
Eigenlijk alleen maar praktische informatie. Bv de geldende coronamaatregelen, wanneer gesloten, etc.	
Wijzigingen in werkzaamheden van vrijwilligers	
Wanneer cliënten niet meer komen	
Dezelfde informatie als medewerkers	
Informatie over een aanspreekpunt bij de activiteit	

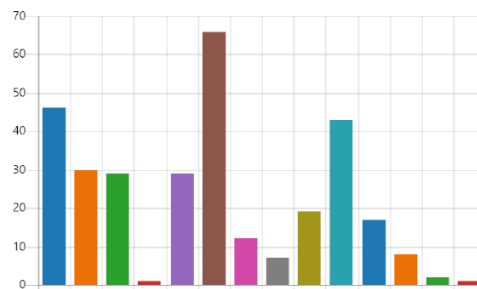
Vraag 3 Welke middelen gebruik je om informatie op te halen

Mail is het belangrijkste middel om informatie op te halen, daarna de website van SGL en de nieuwsbrief. Social media wordt weinig gebruikt

3. Welke middelen gebruik je nu om informatie op te halen?

De vraag gaat over de huidige middelen die SGL inzet om je te informeren. (Meerdere antwoorden mogelijk)

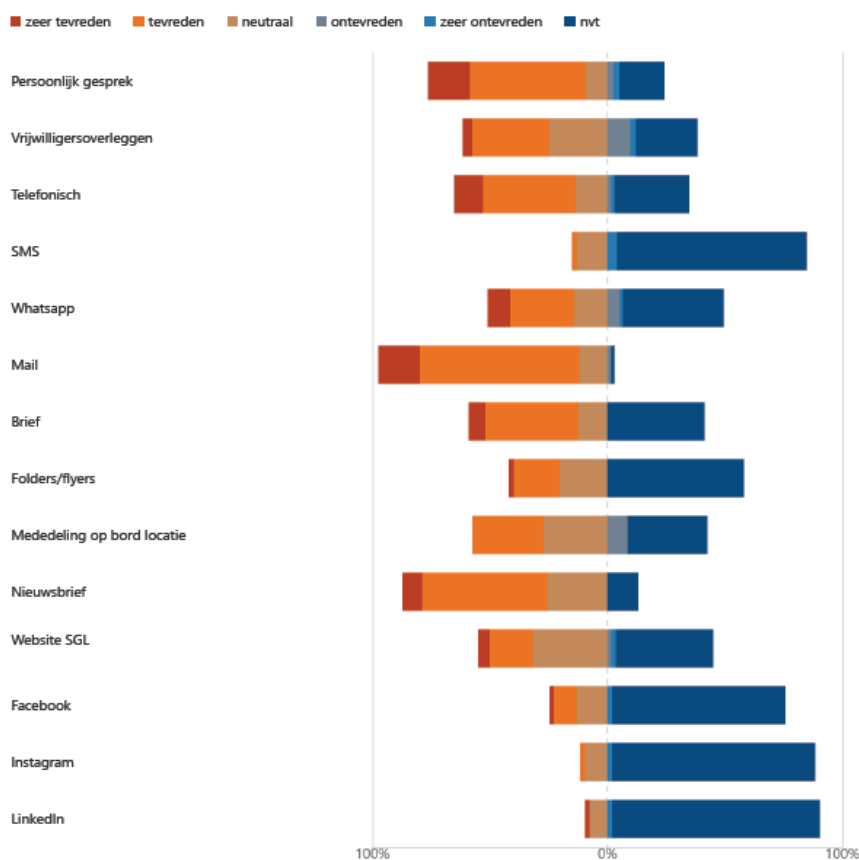
● Persoonlijk gesprek	46
● Vrijwilligersoverleggen	30
● Telefonisch	29
● SMS	1
● Whatsapp	29
● Mail	66
● Brief	12
● Folders/flyers	7
● Mededeling op bord locatie	19
● Nieuwsbrief	43
● Website SGL	17
● Facebook	8
● Instagram	2
● LinkedIn	1



Vraag 4 Hoe tevreden ben je over onderstaande middelen

Vrijwilligers zijn het meest tevreden over de mail, daarna de nieuwsbrief en een persoonlijk gesprek staat op de derde plaats.

4. Hoe tevreden ben je over onderstaande middelen?
(Gebruik je een middel niet, kies dan niet van toepassing)



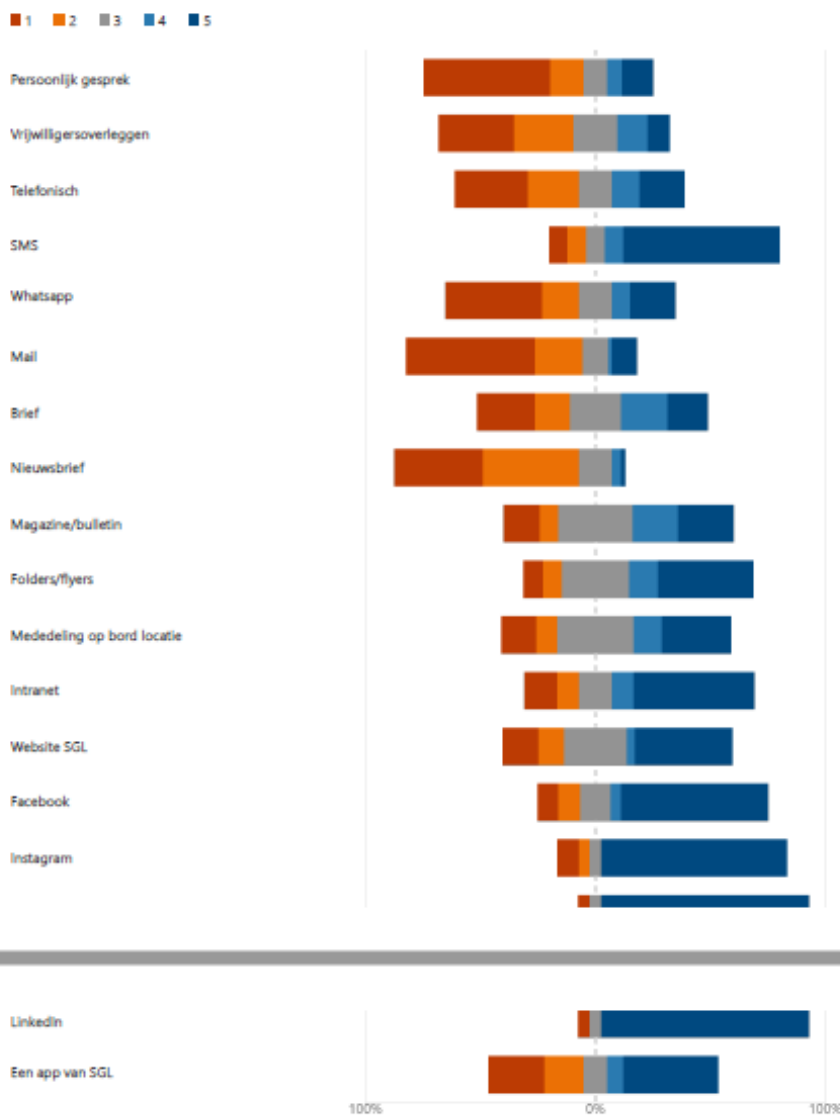
Vraag 5 Hoe wil je in de toekomst het liefst geïnformeerd worden

Vrijwilligers worden in de toekomst het liefst geïnformeerd door middel van een nieuwsbrief, per mail of door middel van een persoonlijk gesprek. Uitkomsten staan op de volgende pagina.

5. Hoe wil je het liefste in de toekomst worden geïnformeerd?

We willen je in de toekomst graag zo goed mogelijk informeren. Daarvoor zijn een aantal van onze huidige middelen zeker geschikt, maar we kijken ook naar nieuwe middelen en mogelijkheden. In onderstaande vraag hebben we daarom zowel huidige, als mogelijke nieuwe middelen opgenomen. Bij de nieuwe middelen willen we benadrukken dat dit opties zijn en dat we naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek en de mogelijkheden die er zijn, kijken of deze in de toekomst kunnen worden ingezet.

(Geef s.v.p. **maximaal 5** opties die je het meest prettig of werkbaar vindt een cijfer van 1 t/m 5, waarbij 1 het meest positief is (aflopend naar 5).



Vraag 6 Mis je nog middelen

Deze vraag is door 39 van de 85 vrijwilligers beantwoord. Het merendeel mist niets, de dingen die gemist worden zijn gerelateerd aan directe communicatie op locatie.

Mis je nog middelen		
Nee 34	Ik heb de overleggen door Corona gemist. Op het AC zitten we vast op 1 afdeling. Je verliest contacten en weet niet meer wat er leeft binnen het AC	Een soort journaal voorgelezen door iemand

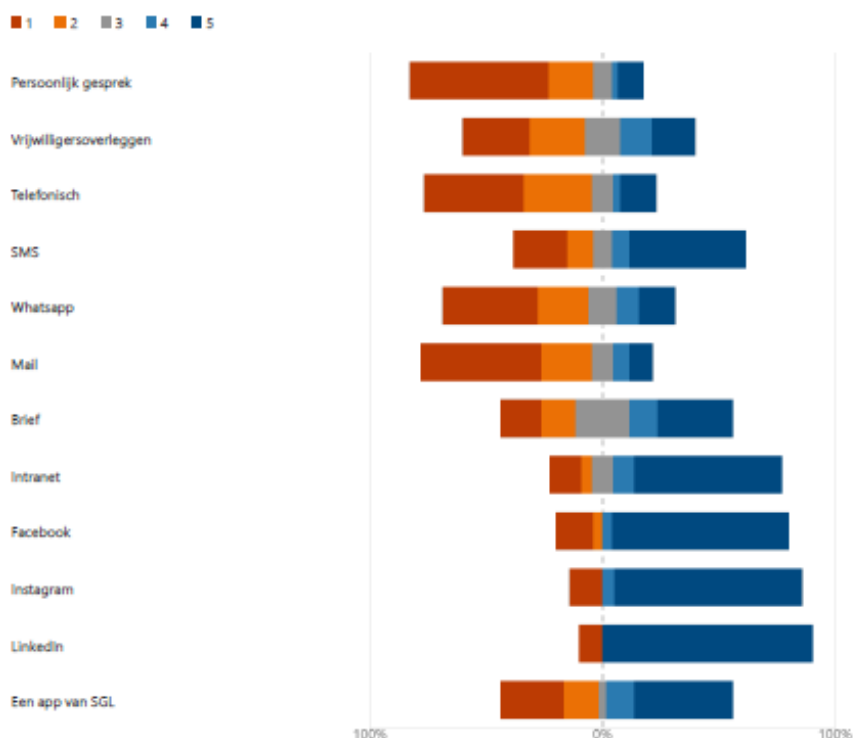
De leidinggevende. Want wat is een persoonlijk gesprek? En met wie?	Gewoon een persoonlijke benadering	
---	------------------------------------	--

Vraag 7 Hoe wil jij SGL informeren

Vrijwilligers willen SGL het liefste informeren door middel van een persoonlijk gesprek, per mail of telefonisch. Eventueel ook via vrijwilligersoverleggen, Whatsapp of een app van SGL

7. Hoe wil jij SGL informeren?

Wij informeren je uiteraard, maar het is ook belangrijk dat je op een goede en prettige manier met SGL kunt communiceren. (Geef s.v.p. **maximaal 5** opties die je het meest prettig of werkbaar vindt een cijfer van 1 t/m 5, waarbij 1 het meest positief is (aflopend naar 5).



Vraag 8 Mis je nog middelen die bij vraag 7 niet zijn genoemd en die je graag zou willen gebruiken om SGL te informeren

Deze vraag is beantwoord door 40 van de 85 vrijwilligers. Hiervan geven 37 vrijwilligers aan dat zij niets missen. Een ideeënbus of centrale post voor ideeën en een persoonlijk gesprek zijn middelen die genoemd worden.

Middelen die je nog mist en zou willen gebruiken		
Nee of n.v.t. 37	Houd het eenduidig	Het wordt als eerste genoemd, een persoonlijk gesprek
Een ideeënbus (daar zou het personeel ook gebruik van kunnen maken, met evt. een beloning als het een geld besparend idee is)	Een centrale post, waar ideeën, tussentijds, neergelegd kunnen worden, zonder daarmee de, toch al druk bezette, coördinator(en), te belasten. met een kleine structuur, bijv. via het secretariaat. Wat ik een aantal keren heb waargenomen is, dat er best waardevolle voorstellen	

	gedaan worden, maar dat deze uiteindelijk zoals vaak op groepsbijeenkomsten het geval is, onvoldoende aandacht krijgen vanwege tijdsdruk. Het oppakken van deze suggesties, laat dan vaak te wensen over	
--	--	--

Vraag 9 Wat vind je goed gaan in de informatievoorziening en wat minder, heb je tips

De vraag is beantwoord door 56 van de 85 vrijwilligers. 21 vrijwilligers is tevreden, of kan geen verbeterpunten benoemen. Verbeterpunten die genoemd zijn hebben vooral betrekking op communicatie over locatie-gebonden thema's. Er zit geen duidelijke lijn in de verbeterpunten.

Wat gaat goed	Wat gaat minder goed	Tips
Ik ben tevreden, over het algemeen is alles oké (15x geantwoord)	Vrijwilligers overleg gaat minder goed, vrijwilligersoverleg is knudde (2x geantwoord)	Hou het duidelijk, kort, teveel informatie komt vaak niet meer binnen. Dus gerichte informatie. Stel iedereen op de hoogte dat er een nieuwsbrief is. Die krijg je per mail of op de locatie. Geen interesse om te lezen? Jammer dan ben je niet van alles op de hoogte. Leg nieuwsgierigheid ook bij vrijwilliger
Ik zou het even niet weten (4x geantwoord)	Ik ben er van overtuigd dat zeker voor cliënten de persoonlijke mondelinge communicatie het beste is, je ziet telkens weer dat als je een gesprek hebt en even doorvraagt de cliënten bijna altijd nog iets willen vragen. Ze zijn daar niet altijd vrij genoeg in en ik ben van mening dat we daar de drempel zoveel mogelijk weg moeten nemen.	De gezamenlijke vrijwilligersapp voor afmelding enz. En de app van een medewerker voor persoonlijk contact waarvoor je niet de gezamenlijke app wil gebruiken
Ik heb geen klachten/opmerkingen. Wat ik wil weten kom ik te weten (2x geantwoord)	Ik hoor nauwelijks iets over ontwikkelingen op mijn locatie. Op de vrijwilligersapp worden veel te veel berichten aan iedereen gestuurd die er niet toe doen (bedankt, beterschap, tot volgende week etc.)	Betere uitleg over hoe het e.e.a. werkt op de locatie, ook m.b.t. cliënten; hoe hiermee om te gaan. Dit zou een locatiemanager moeten doen voor aanvang van het vrijwilligerswerk
Algemene informatie wordt door mij goed ontvangen. bij vragen evt. Whatsapp of persoonlijk gesprek gaat ook goed.	Ik kom soms voor niks bij mijn cliënt. Hij wil mij dan niet zien, maar dat zegt niemand even tegen mij. Ik sta er eigenlijk ook alleen voor. Geen gesprekje voordat ik begin of zo. Vind ik jammer	Het lijkt me wenselijk om periodiek een informeel 'functioneringsgesprek' in het leven te roepen.
De nieuwsbrieven zijn heel duidelijk	Informatie over veranderingen op gebied van werken op locatie	Werklijsten korter en overzichtelijker maken en op goede hoogte en materialen op goede hoogte laten hangen of zetten spullen terug op de juiste plaats
Via telefoon en mail gaat communicatie met de locatie goed	Te weinig informatie	Veranderingen die betrekking hebben op cliënten delen
Persoonlijk gesprek en mail gaat goed	Alleen de mail met nieuwsbrief gaat goed. De rest is beneden peil voor deze grote organisatie	Communicatie kan altijd beter en moet altijd in beweging zijn
Goed: officiële zaken komen per brief. Die mist men niet.	Planning vervoer is bij medewerkers niet altijd duidelijk en wordt niet gecommuniceerd met vrijwilliger	Je moet weten bij wie je moet zijn als je iets te vragen hebt

De contactpersoon vrijwilligers informeert en communiceert goed over mijn vrijwilligers activiteiten	Ik ontvang regelmatig mailtjes van en over SGL die gaan over zaken die niet voor mij van toepassing dan wel interessant zijn omdat ze niet relevant zijn.	Belangrijk is, dat zowel medewerkers als vrijwilligers op de hoogte zijn van wat er speelt op de verschillende locaties, als dit algemene zaken zijn die de hele organisatie raken
De mondelinge informatie gaat goed	Ik mis ook door Corona het gevoel met Total locatie. Betreft alleen mijn afdeling. Personeel en vrijwilligers die komen en gaan mis ik regelmatig.	Specifieke informatie over locatie activiteiten kan beter.
	Minder goed: het persoonlijk doorgeven van info wordt weleens vergeten, maar dat kun je ook halen	Naambordjes (voornaam) voor personeel en vrijwilligers
	De informatievoorziening vind ik overal goed gaan alleen niet als ik moet inloggen, dat systeem werkt niet bij mij	Meer aandacht richting vrijwilliger op locatie zelf. Ik ken personeel niet en zij mij ook niet. Dat is jammer. Het heeft voordelen als we elkaar beter kennen.
	Jammer dat thuisbegeleiding de veranderingen al aan cliënten hebben verteld, dat hierover ook al een brief (andere locatie) is uitgegaan aan cliënten, zodat cliënten elkaar al dan niet goed op de hoogte stellen wat onrust veroorzaakt	Tip: info die jullie geven checken bij de groep voor wie deze bedoelt is
	Wanneer ik soms een andere dag werk dan de vaste dag, wordt je niet ingepland omdat de ene medewerker(dinsdag aanwezig) het niet heeft doorgegeven aan de werknemer die de planning maakt voor de dag van de wijziging. Voor mij geen probleem alleen lijkt het net of je dan niet nodig bent, terwijl je je net wel je uren wil inzetten	De onderwerpen over bepaalde aandoeeningen die mensen met NAH kunnen hebben vind ik zeer leerzaam en ik zou het fijn vinden als die informatievoorziening in mijn eigen woonplaats gegeven kan worden in verband met openbaar vervoer 's avonds
	Ik vind de informatie vanuit de locatie naar vrijwilligers niet goed gaan	Een meer persoonlijke benadering heeft mijn voorkeur

Vraag 10 In welke regio doe je vrijwilligerswerk?

De meeste vrijwilligers komen uit de regio Noord-Midden, gevolgd door vrijwilligers uit de regio Zuid-West. Uit de regio Zuid-Oost hebben de minste vrijwilligers deelgenomen

10. In welke regio doe je vrijwilligerswerk?

De antwoorden uit vraag 10 t/m 14 hebben we nodig voor het goed kunnen verwerken en analyseren van de gegevens. Jouw anonimiteit blijft hierbij gewaarborgd.



Vraag 11 Wat is jouw geboortjaar

Deze vraag is beantwoord door 83 van de 85 vrijwilligers, waarvan 2 vrijwilligers niet van toepassing hebben ingevuld. In het overzicht is te zien dat de piek van leeftijden tussen de 82 en 53 jaar ligt (zie volgende pagina)

1930 - 1939	1940 - 1949	1950 - 1959
5	17	31
1960 - 1969	1970 - 1979	1980-1989
22	5	1

Vraag 12 Ben je een man of vrouw

Het aantal mannen dat de vragenlijst heeft ingevuld is groter dan het aantal vrouwen. Het is niet bekend of het aantal mannelijke vrijwilligers ook groter is dan het aantal vrouwelijke.

12. Ben je een man of vrouw?

Man	52
Vrouw	33
Geen antwoord	0



Vraag 13 Bij welke dienst van SGL doe je vrijwilligerswerk

De grootste groep vrijwilligers is werkzaam in het AC

13. Bij welke dienst van SGL doe je vrijwilligerswerk?

(Meerdere antwoorden mogelijk.)

Dagbesteding	56
Wonen	10
Algemene ondersteuning	4
Andere	15



Vraag 14 Zou je het leuk vinden om deel te nemen aan een klankbordgroep of op een andere manier betrokken willen zijn

14 vrijwilligers willen betrokken zijn in een klankbordgroep en 11 op een andere manier.

14. Zou je het leuk vinden om deel te nemen aan een klankbordgroep (groepsgepraek) over informatievoorziening of zou je op een andere manier met ons hierover verder willen praten?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

We vinden het belangrijk om, aanvullend op de waardevolle informatie die we uit deze vragenlijst binnenkrijgen, verder te praten met mensen die ideeën hebben voor de informatievoorziening. Of met mensen die op een andere manier graag een inhoudelijke bijdrage willen leveren in het proces.

● Ja, klankbordgroep	14
● Ja, op een andere manier	11
● Nee	63



5 Conclusies

In relatie met de hele organisatie hebben ongeveer 8% van de cliënten, 6% van de naasten, 21% van de medewerkers en 24% van de vrijwilligers de vragenlijst ingevuld. Uitkomsten zijn daardoor alleen indicatief

Iets minder dan de helft van alle deelnemers is tevreden over de huidige communicatiemiddelen en informatieverstrekking (cliënten 42%, naasten 46%, medewerkers 39% en vrijwilligers 40%). Nog een iets groter aantal geeft aan geen middelen te missen (cliënten 50%, naasten 53%, medewerkers 42%, vrijwilligers 43%). Het verschil in aantallen kan mogelijk verklaard worden doordat niet alle middelen momenteel naar tevredenheid worden ingezet.

Er worden veel verbeterpunten en tips aangedragen. Deze bieden goede input voor zowel het verbeteren van de middelen als de inhoudelijke informatievoorziening. Een aantal genoemde verbeteringen hebben te maken met (niet) handelen en zijn gedrag gerelateerd. Daarnaast kan geconcludeerd worden dat hét juiste middel niet bestaat. Communicatie is maatwerk. Wat de 1 als goed of positief noemt, werkt voor de ander juist niet.

Cliënten en naasten willen het liefst geïnformeerd worden over locatie gebonden thema's, maar ook informatie over de dienst of over de organisatie wil men graag ontvangen. Net als bij cliënten en naasten is ook bij medewerkers en vrijwilligers de behoefte aan informatie over de eigen locatie het grootst, gevolgd door de dienst en daarna de organisatie.

Voor cliënten staat informatie over verandering in de persoonlijke situatie voorop. Dat geldt ook voor naasten: zij willen meer geïnformeerd worden over hoe het met de cliënt gaat en soms eerder ingelicht worden bij bijzonderheden. Daarnaast willen zowel cliënten als naasten graag geïnformeerd worden over veranderingen op locatie. In de AC's gaat het vooral om wijzigingen in het programma, feestdagen en sluitingsdagen. Ook wil men graag informatie over de koers van de organisatie en informatie over ontwikkelingen en veranderingen.

Medewerkers hebben behoefte aan informatie die zij nodig hebben voor hun dagelijks werk, zoals nieuw beleid of veranderingen hierin. Daarnaast delen zij graag leuke weetjes en nieuwtjes van de locatie. Over dat laatste, willen vrijwilligers ook graag geïnformeerd worden. Zij hebben vooral behoefte aan informatie over de cliënten die zij begeleiden en eventuele bijzonderheden waar zij rekening mee moeten houden. In de AC's hebben vrijwilligers ook behoefte aan informatie over het programma, extra activiteiten en feestdagen.

Medewerkers willen binnen hun eigen dienst graag successen kunnen delen en informatie ontvangen over relevante ontwikkelingen. Dat laatste geldt ook voor vrijwilligers. Er wordt vaker aangegeven dat vrijwilligers niet altijd dezelfde informatie krijgen, of niet op hetzelfde moment. Dit wordt als niet handig ervaren.

Medewerkers en vrijwilligers willen beiden graag geïnformeerd worden over de strategische koers en ontwikkelingen binnen de organisatie.

De top 3 van middelen die cliënten en naasten het liefst gebruiken zijn gelijk: persoonlijk gesprek, mail en brief. Dit zijn ook de middelen waar men het meest tevreden over is en die men ook gebruikt om SGL te informeren. Cliënten gebruiken daarnaast het liefst het mededelingenbord en de nieuwsbrief op locatie en naasten het cliëntportaal en de digitale nieuwsbrief.

De top 3 die medewerkers en vrijwilligers het liefst gebruiken, zijn verschillend. Medewerkers geven aan dat zijn het meest tevreden over het teamoverleg, de mail en het persoonlijk gesprek. Vrijwilligers zijn het meest tevreden over de mail, de nieuwsbrief en het telefonisch contact. Als mogelijke middelen noemen medewerkers een veelvoud aan middelen die vooral digitaal van aard zijn, vrijwilligers missen vooral mondelinge informatie.

De huidige systemen worden door een deel van de medewerkers als oké ervaren, maar niet alle medewerkers weten waar bepaalde informatie te halen is (Zenya/VinD), of kunnen deze niet vinden omdat de zoekfuncties niet werken. Vrijwilligers geven aan dat zij juist missen, dat zij geen toegang hebben tot deze informatie.

6 Aanbevelingen

Cliënten zien het persoonlijk gesprek als het meest belangrijke communicatiemiddel. Ook bij naasten staat dit in de top 3 van middelen die men het liefst gebruikt. Dit vraagt dat verwachtingen in dit kader helder afgesproken worden. Daarnaast worden ook de mail en de nieuwsbrief (zowel digitaal als op papier) door beiden als positief ervaren. Dit blijft dus een goed communicatiemiddel.

Het is belangrijk dat informatie op het juiste moment wordt gecommuniceerd en dat alle betrokkenen eenduidig worden geïnformeerd. Het moment waarop gecommuniceerd wordt luistert nauw: te vroege communicatie zorgt voor onrust, te late communicatie zorgt voor onbegrip of irritatie. Niet eenduidig communiceren brengt hetzelfde teweeg.

Cliënten missen aangepaste communicatie voor doven en slechtzienden. Een nadere oriëntatie op middelen die voor hen passend zijn is nodig.

Naasten (en een aantal cliënten) ervaren het cliëntportaal als een goed communicatiemiddel, maar dan dient het gebruiksvriendelijker te zijn: men wil het portaal makkelijker kunnen benaderen, wil graag zelf afspraken in de cliëntagenda kunnen zetten, een melding krijgen bij berichten, etc. Daarnaast willen zij graag dat het intensiever wordt gebruikt door medewerkers en dat er vaker in wordt gerapporteerd over de cliënt en dat er eerder wordt gereageerd op vragen.

Cliënten en naasten noemen naast bestaande middelen die kunnen werken nog de volgende middelen: een speciaal ingerichte app, kabelkrant, beeldbellen en een persoonlijke flyer. Er zit geen duidelijke lijn in, dit bevestigt dat maatwerk nodig is.

Ook medewerkers noemen meerdere middelen die goed kunnen werken, zoals informeren via Teams, webinars/ podcasts, een SGL app met social media achtige kenmerken, of communicatie via Siilo of beveiligde Whatsapp.

Ook vrijwilligers noemen een gezamenlijke app als gewenst communicatiemiddel. Van de nieuwsbrief wordt aangegeven dat het prettig is dat deze kort en bondig wordt gehouden en dat het belangrijk is dat vrijwilligers meegenomen worden in relevante thema's.

Verder geven vrijwilligers aan dat zij meer behoefte hebben aan communicatie op locatie. Het meest urgent lijkt daarbij het krijgen van informatie over cliënten die zij begeleiden, maar ook informatie over de programma's, bijzondere activiteiten en nieuwtjes worden genoemd. In het kader van samenwerking tussen medewerkers en vrijwilligers, lijkt een intensievere afstemming nodig te zijn.

Tot slot komt uit het onderzoek eenduidig naar voren dat men graag wil dat het aantal communicatiemiddelen zoveel mogelijk wordt beperkt. Medewerkers ontvangen informatie liefst via één omgeving en vragen om informatie zoveel mogelijk te bundelen om overkill te voorkomen. Dit betekent dat onderzocht dient te worden of het mogelijk is om het haalbaar is om informatie vanuit 1 systeem te ontsluiten.