



SGL

wij gaan verder

Samen op de hoogte

Uitkomsten vragenlijsten



In februari is aan cliënten, naasten, medewerkers en vrijwilligers gevraagd om een vragenlijst met betrekking tot het verbeteren van de informatievoorziening in te vullen.

In deze presentatie is een beknopt overzicht van de resultaten gegeven.

Wij willen iedereen die heeft deelgenomen, hartelijk bedanken voor zijn of haar inbreng.



cliënten



Hoe informeren wij
elkaar? (vragenlijst voor

Scholte, Jaimy

113 antwoorden

naasten



Hoe informeren wij elkaar?
(vragenlijst voor naasten)

Scholte, Jaimy

90 antwoorden

medewerkers



Hoe informeren wij elkaar?
(vragenlijst voor

Scholte, Jaimy

118 antwoorden

vrijwilligers

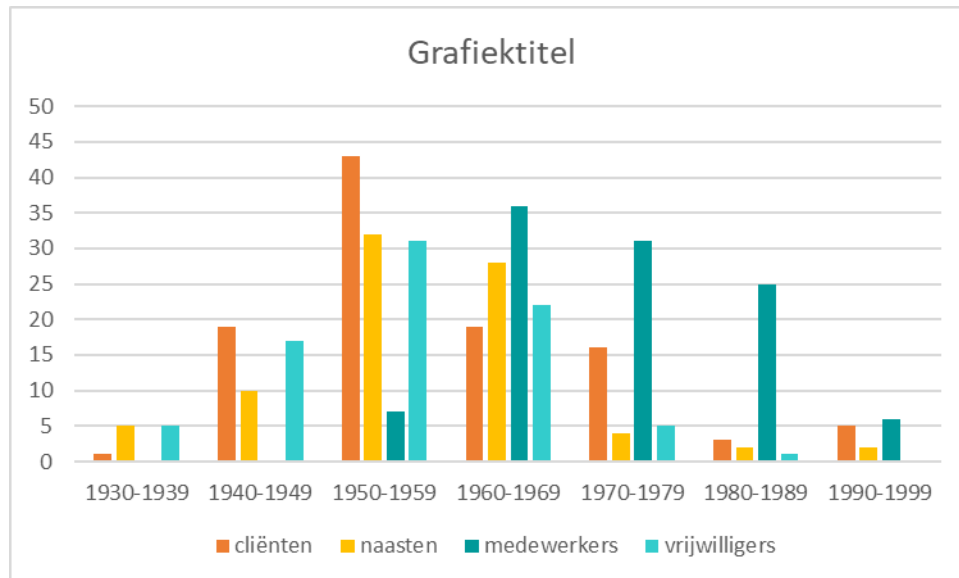


Hoe informeren wij
elkaar? (vragenlijst voor

Scholte, Jaimy

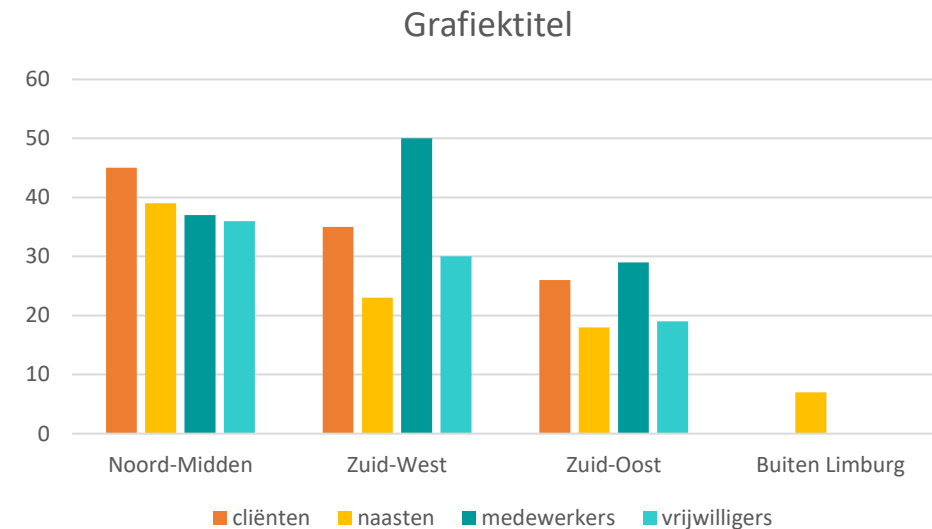
86 antwoorden

Gemiddelde leeftijd



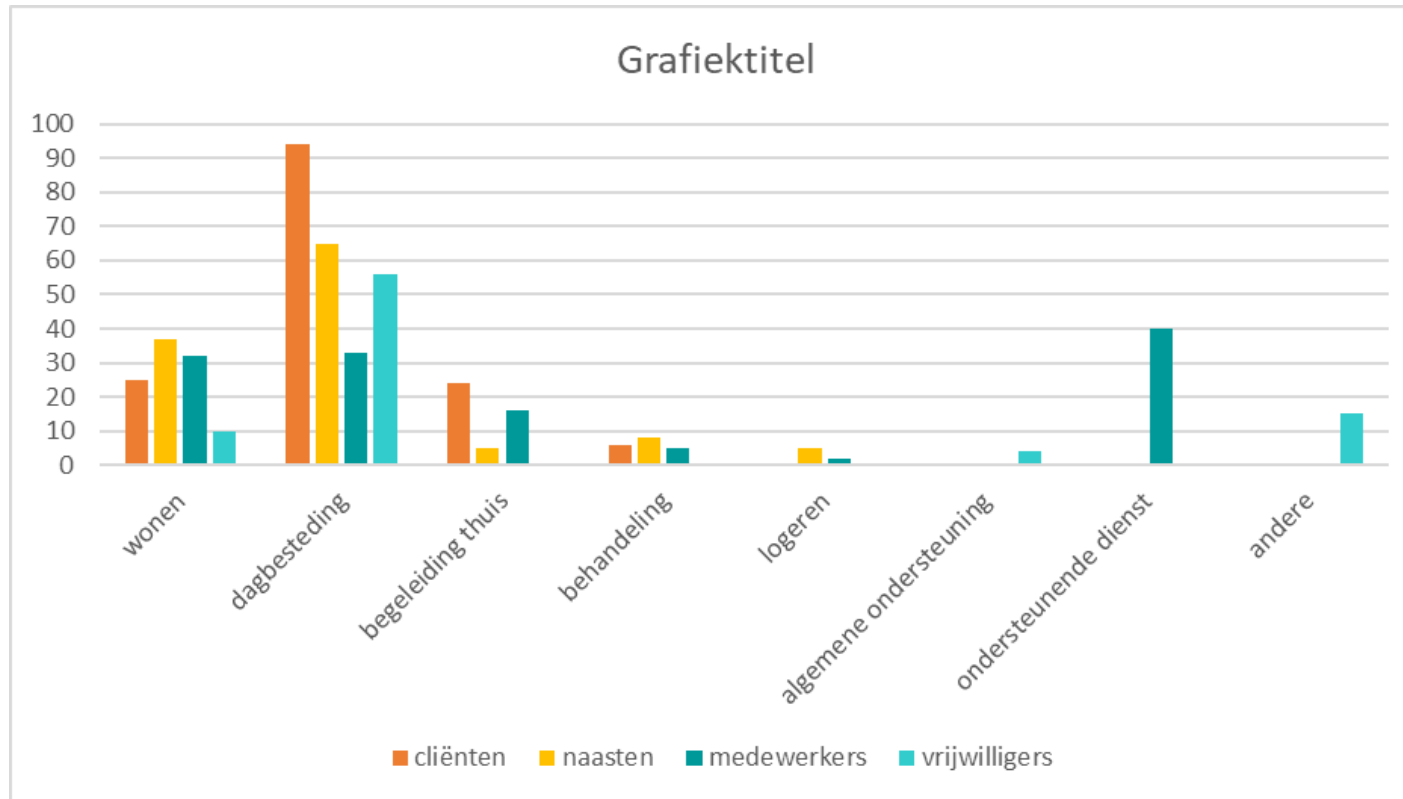
- Cliënten: piek tussen 72 en 63 jaar
- Naasten: piek tussen 72 en 63 jaar
- Medewerkers: piek tussen 62 en 53 jaar
- Vrijwilligers: piek tussen 72 en 63 jaar

Regio



De meeste vragenlijsten zijn ingevuld in de regio Noord-Midden. In de regio Zuid-West is het aantal medewerkers hoger, door het grote aantal medewerkers van Bureau Ondersteuning die hebben deelgenomen.

Verdeling over de diensten



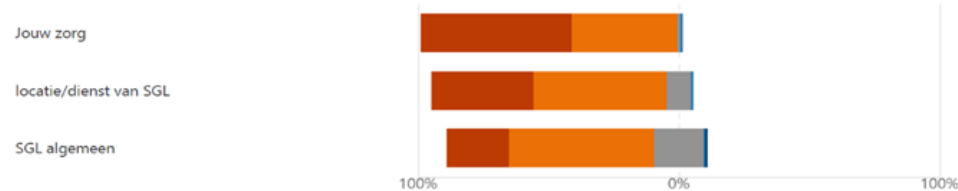
De inbreng vanuit dagbesteding was het grootst, gevolgd door wonen en daarna de andere diensten.

1. Hoe belangrijk vindt u het om informatie te krijgen over de zorg, over de locatie of dienst, of over SGL als organisatie?

Cliënten

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

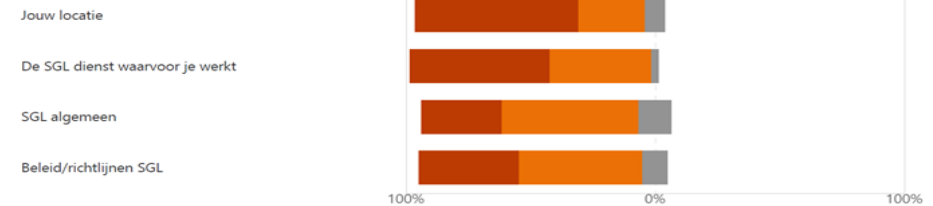
■ zeer belangrijk ■ belangrijk ■ neutraal ■ niet belangrijk ■ helemaal niet belangrijk



Medewerkers

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

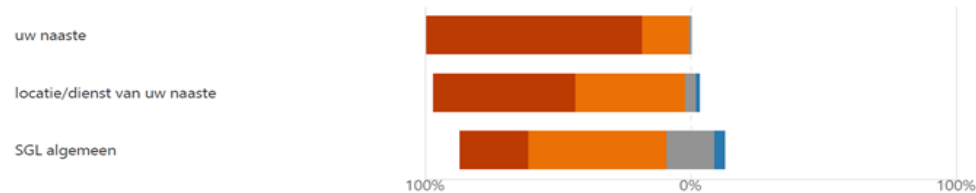
■ zeer belangrijk ■ belangrijk ■ neutraal ■ niet belangrijk ■ helemaal niet belangrijk



Naasten

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

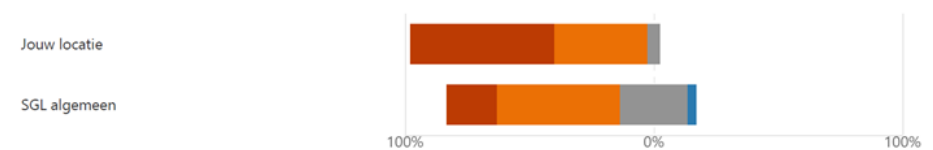
■ zeer belangrijk ■ belangrijk ■ neutraal ■ niet belangrijk ■ helemaal niet belangrijk



Vrijwilligers

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

■ zeer belangrijk ■ belangrijk ■ neutraal ■ niet belangrijk ■ helemaal niet belangrijk



2. Welke specifieke informatie vindt u belangrijk om te ontvangen (1)

Top 3 cliënten en naasten

Onderdeel	Cliënten	Naasten
Informatie over de zorg	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informatie over veranderingen in de persoonlijke situatie en zorg. 2. Updates over corona 3. Informatie over mijn voortgang en wat we aan het doen zijn 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informatie over hoe het gaat met de cliënt 2. Bijzonderheden over de geestelijke en/of lichamelijke toestand 3. Informatie over alles wat de cliënt overdag doet, inbreng in de groep, deelname etc.
Informatie over de locatie/dienst	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informatie over ontwikkelingen of veranderingen op locatie 2. Informatie over de activiteiten in het AC 3. Nieuws over medewerkers/ cliënten (nieuwe cliënten of medewerkers, ziekte, overlijden etc.) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informatie over veranderingen in het programma en speciale activiteiten 2. Informatie over het programma/de dagindeling 3. Informatie over wijzigingen in zijn algemeen
Informatie over SGL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veranderingen binnen SGL 2. Ontwikkelingen 3. Veranderingen in beleid waar cliënten mee te maken krijgen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informatie over ontwikkelingen, de koers van de organisatie 2. Informatie over bezuinigingen 3. Informatie over veranderingen

2. Welke specifieke informatie vindt u belangrijk om te ontvangen (2)

Top 3 medewerkers en vrijwilligers

	Medewerkers	Vrijwilligers
Informatie over de eigen locatie	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informatie gerelateerd aan mijn dagelijks werk 2. Veranderingen binnen de eigen locatie 3. Leuke berichten en gebeurtenissen m.b.t. medewerkers of cliënten 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alles wat belangrijk is voor vrijwilligers 2. Informatie over cliënten waar men mee te maken heeft (ziektebeeld, bijzonderheden, ziek zijn of iets gebeurd) 3. Veranderingen op locatie/ wisseling in personeel
Informatie over de eigen dienst	<ol style="list-style-type: none"> 1. Succesverhalen van andere locaties 2. Veranderingen, korte en lange termijn 3. Zorg/ behandeling gerelateerde thema's 	Niet uitgevraagd
Informatie over SGL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belangrijke veranderingen in de organisatie 2. Ontwikkelingen in de organisatie 3. De stand van zaken over de strategische koers 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informatie over veranderingen die van belang zijn 2. Nieuws van SGL 3. Welke koers SGL gaat varen
Informatie over beleid en richtlijnen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veranderingen in beleid of protocollen, o.a. corona 2. Nieuw beleid of richtlijnen 3. CAO en HR informatie voor medewerkers 	Niet uitgevraagd

3. Welke middelen gebruikt u om informatie op te halen

4. Over welke bent u het meest tevreden

Top 5 gebruikt		Top 5 meest tevreden	
Cliënten	Naasten	Cliënten	Naasten
<ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonlijk gesprek 2. Mail 3. Brief 4. Telefonisch 5. Nieuwsbrief locatie 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mail 2. Persoonlijk gesprek/telefonisch 3. Nieuwsbrief digitaal 4. Cliëntportaal 5. Brief 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonlijk gesprek 2. Mail 3. Nieuwsbrief digitaal 4. Brief 5. Nieuwsbrief locatie 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mail 2. Nieuwsbrief digitaal 3. Telefonisch 4. Persoonlijk gesprek 5. Cliëntportaal
Medewerkers	Vrijwilligers	Medewerkers	Vrijwilligers
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mail 2. Teamoverleg 3. Intranet VinD 4. Persoonlijk gesprek 5. Telefonisch 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mail 2. Persoonlijk gesprek 3. Nieuwsbrief 4. Vrijwilligersoverleggen 5. Telefonisch/via Whatsapp 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mail 2. Teamoverleg 3. Persoonlijk gesprek 4. Intranet VinD 5. Telefonisch 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mail 2. Nieuwsbrief 3. Telefonisch 4. Vrijwilligersoverleggen 5. Brief

5. Hoe wilt u in de toekomst het liefst geïnformeerd worden

Top 5 van middelen waarmee men het liefst geïnformeerd wil worden

Cliënten

1. Persoonlijk gesprek
2. Mail
3. Brief
4. Nieuwsbrief digitaal
5. Mededelingenbord op locatie

Naasten

1. Persoonlijk gesprek
2. Telefonisch
3. Brief
4. Mail
5. Cliëntportaal

Medewerkers

1. Teamoverleg
2. Mail
3. Cliëntportaal (berichten)
4. Nieuwsbrief digitaal
5. Website/ App van SGL

Vrijwilligers

1. Nieuwsbrief
2. Mail
3. Persoonlijk gesprek
4. Vrijwilligersoverleggen
5. Whatsapp

6. Mist u nog middelen die niet genoemd zijn en zouden kunnen werken (1)

Top 3 cliënten en naasten

Cliënten	Naasten
Geen / n.v.t. (47x)	Geen / n.v.t. (41x)
1. Aangepaste communicatie voor doven en slechtzienden (3x)	1. Online cliëntplan in kunnen zien, zoals CarenZorgt (2x)
2. Altijd via een persoonlijk gesprek (3x)	2. Speciaal ingerichte app, digitale cliëntagenda, videobellen/ Zoom / Teams, communicatieschrift, brief meegeven aan de cliënt (allemaal 1x)
3. Beeldbellen, kabelkrant, meer info op het cliëntportaal, brief naar mantelzorger, het middel is afhankelijk van hoe belangrijk het is, een persoonlijke flyer, bord op locatie, inloopgesprek (allemaal 1x)	3. N.v.t.

Punten die daarnaast genoemd zijn door cliënten:

- Vooral een luisterend oor creëren

Punten die daarnaast genoemd zijn door naasten:

- Afspraken nakomen en niet iedere keer zeggen "we hebben geen tijd"
- Personeel dat luistert en moeite doet
- Wanneer aanwezige middelen gebruikt worden is er niet meer nodig.

6. Mist u nog middelen die niet genoemd zijn en zouden kunnen werken (2)

Top 3 medewerkers en vrijwilligers

Medewerkers	Vrijwilligers
Geen/ n.v.t. (45x)	Geen / n.v.t. (34x)
1. Teams (3x)	1. Een soort journaal, voorgelezen door iemand, overleggen (allemaal 1x)
2. Webinars (2x)	2. N.v.t.
3. Nieuwsbrief naar privémail, roadshows (ECD, Hooi etc.), VinD via je telefoon, digitaal mededelingenbord, SGL app, dagstart, beveiligde Whatsapp, podcasts, efficiënte nieuwsbrief, algemene briefing (allemaal 1x)	3. N.v.t.

Punten die daarnaast genoemd zijn door medewerkers

- Er zijn meer dan genoeg kanalen om te lezen en te checken
- We worden overstroomd met info
- Het moet vooral niet teveel worden

Punten die daarnaast genoemd zijn door vrijwilligers

- Wat is een persoonlijk gesprek? En met wie?
- Gewoon een persoonlijke benadering

7. Hoe wilt u SGL informeren

Top 5 van middelen waarmee u SGL wilt informeren

Cliënten	Naasten
<ol style="list-style-type: none">1. Persoonlijk gesprek2. Telefonisch3. Mail4. Bewonersoverleg/cliëntenraadpleging5. Sms/ Whatsapp	<ol style="list-style-type: none">1. Telefonisch2. Persoonlijk gesprek3. Whatsapp / mail (gedeelde 3^e plaats)4. Brief/ cliëntportaal (gedeelde 4^e plaats)5. App van SGL
Medewerkers	Vrijwilligers
<ol style="list-style-type: none">1. Teamoverleg/ persoonlijk gesprek2. Mail3. Telefonisch4. Intranet / VinD5. App van SGL/ berichten Pluriform / brief	<ol style="list-style-type: none">1. Persoonlijk gesprek2. Mail3. Telefonisch4. Whatsapp5. Vrijwilligersoverleggen

8. Mist u nog middelen die bij vraag 7 niet zijn genoemd die u graag zou willen gebruiken (1)

Top 3 cliënten en naasten

Cliënten	Naasten
Nee / n.v.t. (56x)	Nee / n.v.t. (48x)
1. Het mailadres van de begeleider die aanspreekpunt is, YouTube, Twitter, een lokale cliëntenraad, via het bewonersoverleg, zaken doorgeven via de CCR en teamleider (allemaal 1x)	1. Teams / Zoom, een digitale agenda die ingevuld kan worden (allemaal 1x)
2. n.v.t.	2. n.v.t.
3. n.v.t.	3. n.v.t.

Punten die cliënten daarnaast nog genoemd hebben:

- Meer persoonlijke begeleiding voor iedereen

Punten die naasten daarnaast nog genoemd hebben:

- Nogmaals: het nakomen van afspraken

8. Mist u nog middelen die bij vraag 7 niet zijn genoemd die u graag zou willen gebruiken (2)

Top 3 medewerkers en vrijwilligers

Medewerkers	Vrijwilligers
Nee / n.v.t. (49x)	Nee / n.v.t. (37x)
1. Teams (3x)	1. Een ideeënbus, een centrale post waar ideeën neergelegd kunnen worden.
2. Leuke app/ platform met social media achtige kenmerken (leuk en serieus/informatief) (2x)	2. Een persoonlijk gesprek
3. Siilo, Yammer, Pocket, dagstart, meer werken met pakkende foto's en filmpjes (allemaal 1x)	

9. Wat vindt u goed gaan in de informatievoorziening (1)

Top 3 cliënten en naasten

	Wat gaat goed	Wat gaat minder goed	Tips
Cliënten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonlijke gesprekken 2. De meeste informatie komt duidelijk binnen 3. Gebeld worden als er in de organisatie of op locatie iets veranderd 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Communicatie is niet eenduidig/ men zit niet op 1 lijn (2x) 2. Weinig/onvoldoende informatie(2x) 3. Veranderingen per brief zorgen soms voor paniek, informatie is soms verouderd, soms worden dingen te vroeg gecommuniceerd en dat geeft onrust (allemaal 1x) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonlijk bespreken (3x) 2. Per mail of informatiebrief (2x) 3. De tijd nemen om na te gaan of iemand het ook heeft begrepen, folder meegeven, persoonlijke begeleiding aanwijzen, whitebord duidelijk zichtbaar ophangen, alles bundelen in 1 app (allemaal 1x)
Naasten	<ol style="list-style-type: none"> 1. Via mail of telefoon 2. Informatie van de begeleiding 3. Bespreken van het handelingsplan 	<p>Geen duidelijke top 3.</p> <p>Genoemd o.a. slecht bereikbaar, inloggen cliëntportaal moeizaam, geen/ laat reactie op mail of 3x dezelfde mail, zelf om evaluaties vragen, geen eenduidige communicatie, minimale informatievoorziening</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beter en vaker informeren over veranderingen in programma AC of behandeling 2. Informatie over gedrag/bezigheden tijdens dagbesteding, sneller informeren bij bijzonderheden 3. Cliëntenportaal super, maar het wordt bijna niet ingevuld

9. Wat vindt u goed gaan in de informatievoorziening (2)

Top 3 medewerkers en vrijwilligers

	Wat gaat goed	Wat gaat minder goed	Tips
Medewerkers	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mail 2. VinD 3. Informatie via teamleider / teamoverleg 	<ol style="list-style-type: none"> 1. De VinD pagina wordt als niet prettig ervaren en is niet voor iedereen toegankelijk 2. Informatie komt via verschillende kanalen binnen en is niet eenduidig 3. We worden overladen met mails en er is geen tijd om ze te lezen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zoekfunctie verbeteren 2. Eén omgeving/ informatie ordenen/ bundelen 3. Eenduidige informatie (info aan cliënten vooraf delen)
Vrijwilligers	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonlijk gesprek, mail of Whatsapp gaat goed 2. Nieuwsbrieven zijn heel duidelijk 3. Officiële zaken komen per brief, waardoor men ze niet kan missen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het vrijwilligersoverleg gaat minder goed 2. Nauwelijks informatie over ontwikkelingen of veranderingen op locatie 3. Te weinig informatie, o.a. cliënten, vervoer 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Betere uitleg over hoe het werkt op locatie, veranderingen m.b.t. cliënten delen. 2. Een gezamenlijke app 3. Nieuwsbrieven kort en bondig houden en ook vrijwilligers meenemen in ontwikkelingen

Algemeen

- 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 ingezette communicatiemiddelen (cliënten 42%, naasten 46%, medewerkers is 39% en vrijwilligers 40%).
- Een iets groter aantal deelnemers mist geen middelen (cliënten 50%, naasten 53%, medewerkers 42% en vrijwilligers 43%). Een mogelijke verklaring is dat sommige middelen wel zouden kunnen werken, mits zij beter worden gebruikt.
- Communicatie is maatwerk. Wat de 1 als goed of positief noemt, werkt voor de ander juist niet.
- Naast verbetering van communicatiemiddelen, worden ook verbeterpunten aangegeven die te maken hebben met gedragsaspecten.
- De toelichtingen die bij de open vragen zijn gegeven, komen in deze samenvatting niet terug. Ze bieden echter wel goede input voor dit project.

Cliënten en naasten

- 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.
- 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.
- 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 en vrijwilligers

- 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.
- 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.

Conclusie (3)

- Medewerkers en vrijwilligers willen beiden graag geïnformeerd worden over de strategische koers en ontwikkelingen binnen de organisatie.
- Medewerkers geven aan dat zijn het meest tevreden over het teamoverleg, de mail en het persoonlijk gesprek, vrijwilligers over de mail, de nieuwsbrief en telefonische informatie. 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.

Clënten en naasten

- Het persoonlijk gesprek wordt als meest belangrijke middel gezien. Dit vraagt dat verwachtingen in dit kader helder afgesproken worden.
- Mail en nieuwsbrief (zowel digitaal als op papier) worden als positief ervaren. Dit blijft dus een goed communicatiemiddel.
- Het moment waarop gecommuniceerd wordt luistert nauw. Te vroeg zorgt voor onrust, te laat voor irritatie. Verschillen in het moment van communiceren zorgen ervoor dat dingen gaan rondzingen. Ook eenduidige communicatie is belangrijk.
- Er wordt aangepaste communicatie gemist voor doven en slechtzienden.
- Naasten ervaren het cliëntportaal als een goed middel, maar dan dient het gebruiksvriendelijker te zijn: makkelijker inloggen, agendafunctie, melding bij berichten etc. Dat vraagt ook dat medewerkers het intensiever gebruiken.
- Er worden meer middelen genoemd die zouden kunnen werken: een speciaal ingerichte app, kabelkrant, beeldbellen, een persoonlijke flyer. Er zit geen duidelijke lijn in, dit bevestigt dat maatwerk nodig is.

Medewerkers en vrijwilligers

- Medewerkers ontvangen informatie liefst via één omgeving en vragen om informatie zoveel mogelijk te bundelen om overkill te voorkomen.
- Zij noemen meerdere middelen die goed werken, zoals informeren via Teams, webinars/ podcasts, een SGL app met social media achtige kenmerken, of communicatie via Siilo of beveiligde Whatsapp. Dit vraagt dat zorgvuldig gekeken wordt welke bruikbaar zijn.
- Vrijwilligers noemen ook een gezamenlijke app als 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.