

“een naam heeft ook zorg nodig”

bijlagenrapport

Loes Berghs 2108222

Bijlagenrapport – een naam heeft ook zorg nodig
Proteion Welzijn
februari 2011 – juni 2011
Fontys Hogeschool Communicatie

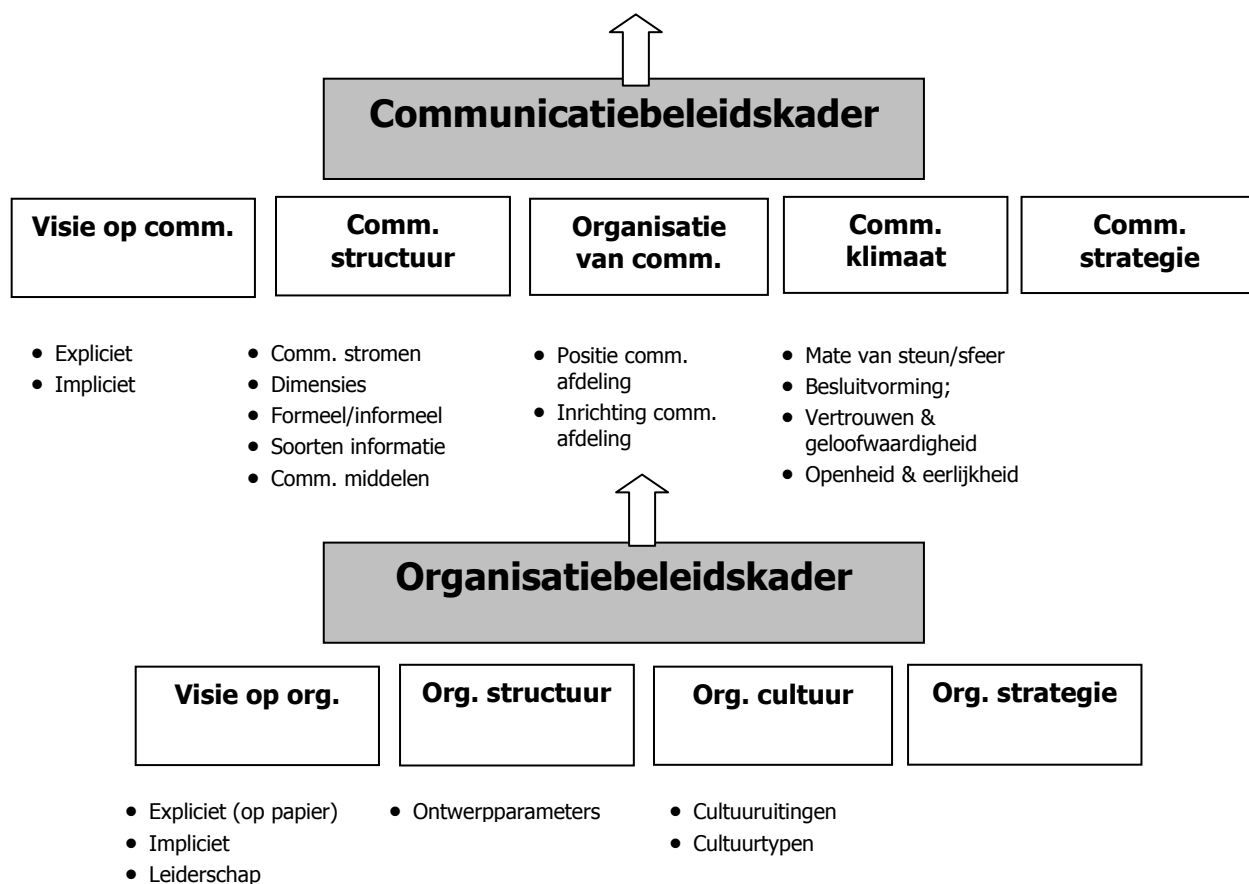
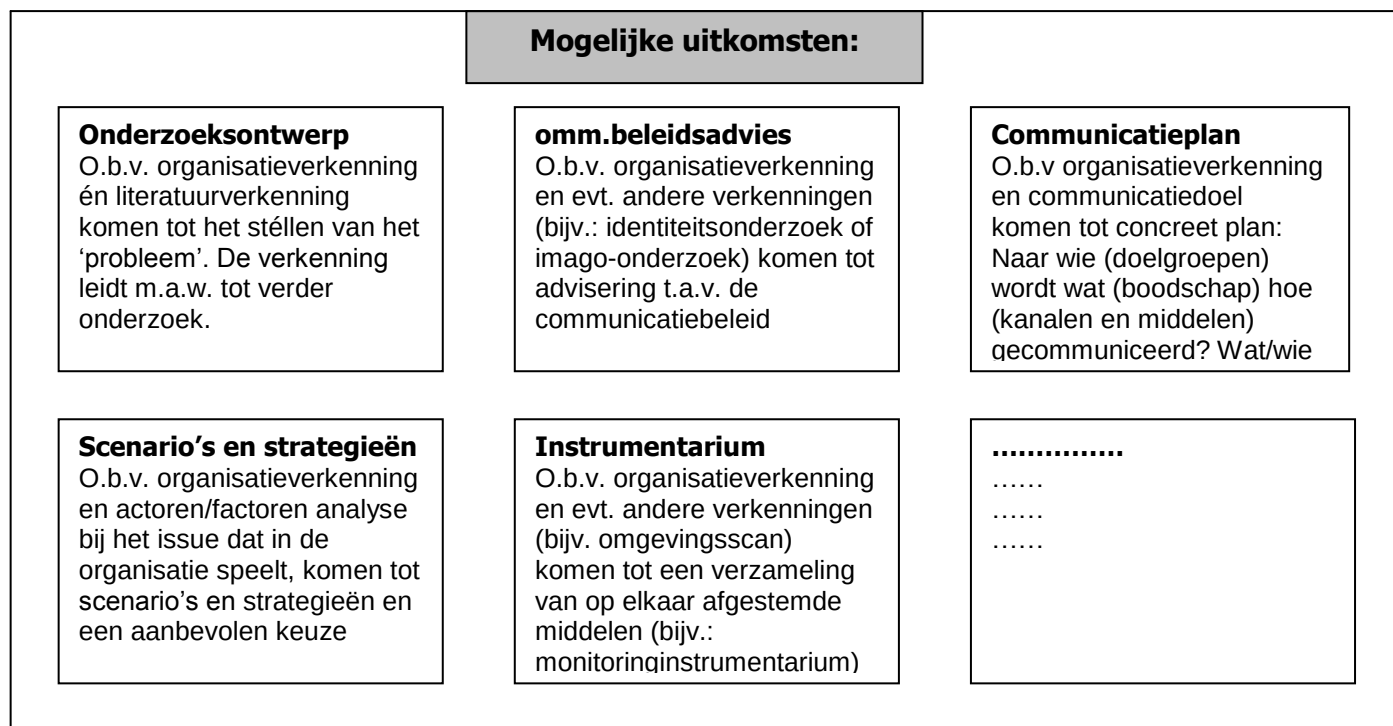


INHOUDSOPGAVE BIJLAGEN

A. FUNDERINGSCHEMA.....	3
B. ORGANISATIE- EN COMMUNICATIEBELEIDSKADER.....	4
C. ORGANOGRAM PROTEION THUIS.....	5
D. DIENSTEN PROTEION WELZIJN.....	6
E. COMMUNICATIEKRUISPUNT.....	9
F. BELEIDSPLAN.....	10
F1 implementatieplan.....	17
G. VRAGENLIJST INTERVIEW GEWENSTE IDENTITEIT.....	19
H. UITWERKING INTERVIEW GEWENSTE IDENTITEIT.....	20
I. VRAGENLIJST WERKELIJKE IDENTITEIT.....	25
J. UITWERKING INTERVIEW WERKELIJKE IDENTITEIT.....	32
K. FYSIEKE IDENTITEIT.....	47
K1. advertentie weekblad.....	47
K2. folders.....	50
K3. website.....	53
K4. vrijwilligersnieuwsbrief.....	54
K5. kabelkrant TV presentatie.....	55
L. VRAGENLIJST CLIËNTEN PROTEION WELZIJN.....	57
M. VRAGENLIJST EN UITWERKING IMAGO-ONDERZOEK GEMEENTELIJKE ORGANISATIES.....	61
N. VRAGENLIJST EN RESULTATEN IMAGO-ONDERZOEK THUISZORGMEDEWERKERS.....	66
O. GEOGRAFISCHE INDELING THUISZORG PROTEION THUIS.....	83



A. funderingschema



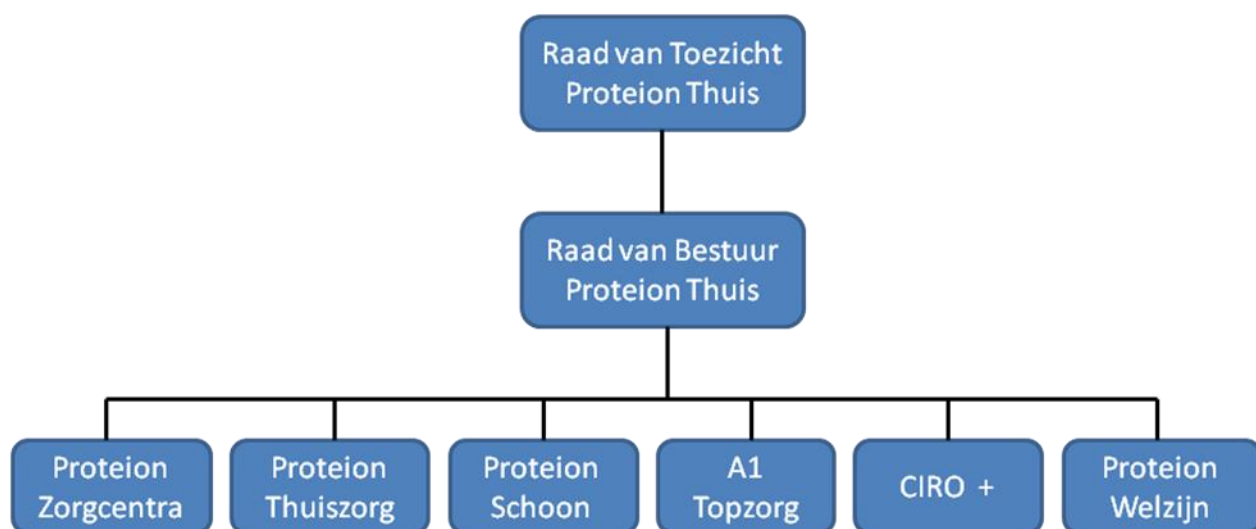


B. organisatie- en communicatiebeleidskader

communicatie-structuur	communicatie-klimaat	communicatie positie/inrichting	communicatie strategie	visie op communicatie	
informele communicatie Beheer informatie Horizontale communicatie binnen één afdeling, minder tussen verschillende afdelingen (geen optimale afstemming) Persoonlijke/schriftelijke/ audiovisuele/ digitale middelen	v-type mensbeeld open en eerlijk rustige steer medewerkers betrokken bij beleidsvoering door overleg	Geen eigen communicatie afdeling. De communicatie wordt gecoördineerd door de communicatieafdeling van Protejon thuis	budget vrijmaken voor PR Structurele publicaties Per editie van personeelsblad Thuis minimaal 1x melding van RW PW is aanwezig bij alle activiteiten van Protejon thuis en doet hier aan netwerkontwikkeling	Extern 'interniseren' Intern 'dialogiseren' 'van binnen naar buiten denken'	
Organisatiestructuur	Organisatiecultuur	Stevigheidskwaliteiten	Organisatiestrategie	Visie op organisatie	leiderschapsstijl
Platte organisatiestructuur Kenmerken van een ondernemersorganisatie. Weinig regels of procedures	Personeelscultuur: de organisatie staat ten dienste van de mens. De manager is een gelijke van de medewerker.	Professioneel, laagdrempelig, open, groei, samenwerken, klantvriendelijk, servicegericht, laagdrempelig, ondersteunend, transparant, persoonlijk en afhankelijk.	Naamsbekendheid vergroten in het werkgebied van PW Starten van tevredenheidsonderzoek Vrijwilligers inzetten Organisatieonderdelen van Protejon Thuis weten welke diensten PW aanbiedt en doen hier, waar nodig een beroep op. Interne werkprocessen en de externe dienstverlening is transparant en meetbaar.	Organistisch organisatiestelsel Alle diensten zijn gericht op verbetering van het woon- en leefklimaat in het netwerk van vraagstukken van welzijnsdiensten.	Overleggen Zelfstandig leidingontvangende democratische leiderschapsstijl



C. organogram Proteion Thuis





Maaltijdvoorzieningen

Warme maaltijdvoorziening

Wanneer men door een handicap en/ of leeftijd niet meer in staat is om voor zichzelf te koken bestaat de mogelijkheid om een verse warme maaltijd 7 dagen per week thuis bezorgd te krijgen. Cliënten kunnen gebruik maken van een keuzemenu maar kunnen ook zelf een maaltijd samenstellen.

Vriesversmaaltijden

Als mensen door omstandigheden niet meer kunnen koken en ook geen gebruik willen maken van de warme maaltijdvoorziening is de vriesversmaaltijd een uitkomst. De maaltijden worden diepgevroren 1x per week op woensdag bezorgd. Deze maaltijden kan men opwarmen in een magnetron of in een serytherm.

Eetpunten

Bij een eetpunt gebruiken ouderen en gehandicapten gezamenlijk de warme maaltijd in een gezellige omgeving. Door samen de maaltijd te gebruiken worden de sociale contacten onderhouden en wordt de eetlust bevorderd. De maaltijden worden vers bereid door een verzorgings- of verpleeghuis. Proteion Welzijn heeft verschillende locaties waar ouderen en gehandicapten de maaltijd kunnen nuttigen.

Sociale persoonsalarmering

Het kan voorkomen dat men niet meer in staat is om, in geval van nood, door middel van de telefoon hulp in te roepen. Via een alarmeringstoestel in huis dat gekoppeld is aan de telefoon kan de oplossing geboden worden. Er is een 24-uurs verbinding met een centrale meldkamer met deskundig personeel. Deze meldkamer waarschuwt de familie of burens wanneer de alarmdrager op het zendertje drukt. Er kan ook voor worden gekozen dat de meldkamer als eerste een thuiszorgorganisatie waarschuwt.

Huiskamerprojecten

Een huiskamerproject is een activiteit voor mensen die minder goed zelfstandig aan het maatschappelijk leven kunnen deelnemen. Er is behoefte aan het samenzijn met anderen. Binnen een huiskamerproject kunnen activiteiten plaatsvinden als: een gezellig praatje, kaarten en kienen, scrabble, rummicub of andere spelen, handwerken en andere creativiteiten, Paas-, St. Nicolaas- en Kerstvieringen, jaarlijks uitstapje, etc.

Sociale activering

Sociale activering is bedoeld voor mensen met een uitkering en die een steuntje in de rug nodig hebben bij het vinden van hun weg in de samenleving. Bij sociale activering worden de deelnemers activiteiten aangeboden en begeleid bij het uitvoeren daarvan. Deze activiteiten voorkomen vereenzaming.

Ouderenadvieswerk

Veel ouderen hebben behoefte aan goede informatie zodat zij, als het nodig is, de juiste keuze kunnen maken voor de hulp- en dienstverlening die past bij de vraag die zij hebben. Maar ook familie en mantelzorgers weten vaak niet welke weg bewandeld moet worden om een bepaalde voorziening of zorg te verkrijgen. De ouderenadviseurs kunnen bij dit traject helpen.

Algemene Hulpdiensten

De Algemene Hulpdiensten omvatten een grote groep vrijwilligers die zich inzetten voor het welzijn van de inwoners in Leudal en Maasgouw. Het gaat hierbij om hulp waarin beroepsmatig niet (meer) kan worden voorzien en die toch belangrijk is.

De Algemene Hulpdiensten kunnen hulp bieden bij:

- Boodschappen doen, medicijnen halen.
- Begeleiding naar o.a. ziekenhuis, huisarts en kerk.
- Stervensbegeleiding en rouwverwerking.
- Oppashulp, wandelen met o.a. gehandicapten.
- Ontlasting van de mantelzorg.
- Voorkomen dat mensen vereenzamen door regelmatig contact.

Computercursus

Als 55-plussers interesse hebben in nieuwe vormen van vrijetijdsbesteding kunnen zij bij Proteion Welzijn terecht voor computercursussen. Deze cursussen sluiten aan bij de behoeften en wensen van de huidige senioren. Ook het tempo is aangepast aan de deelnemers.

Het aanbod bestaat uit:

Windows XP voor beginners, Excel voor beginners, internet en e-mail voor beginners, Word voor beginners, digitale fotobewerking.

Steunpunt Vrijwilligers

Bemiddeling

Het begeleiden van vrijwilligers bij het vinden van passend vrijwilligerswerk en het ondersteunen van maatschappelijke organisaties bij het vinden van vrijwilligers.

Ondersteuning:

het vergroten van de zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van maatschappelijke organisaties door het bevorderen van de kwaliteit en kwantiteit van het kader. Bijvoorbeeld door het aanbieden van scholing, workshops, themabijeenkomsten.

Informatie:

het ontsluiten en aanbieden van beschikbare kennis en informatie en het geven van advies op het gebied van vrijwilligerswerk. Bijvoorbeeld door het verzorgen van publicaties en het geven van voorlichtingen en lezingen over vrijwilligerswerk.

Promotie:

het bevorderen van een juiste beeldvorming rondom het vrijwilligerswerk en het verbeteren van het imago van het vrijwilligerswerk.

Verkeersregelaars

Er worden regelmatig activiteiten en evenementen georganiseerd. Hierbij wordt vaak gebruik gemaakt van de openbare weg waarbij de inzet van verkeersregelaars nodig kan zijn.

Buurtbemiddeling

Wanneer buren zich aan elkaar irriteren of ruzies hebben kan dit soms behoorlijk uit de hand lopen. Buurtbemiddeling biedt de uitkomst. Bij buurtbemiddeling worden in de meeste situaties twee vrijwillige buurtbemiddelaars ingezet. Deze zijn getraind in conflictbemiddeling, ze hebben een onpartijdige houding en respecteren mensen van verschillende leefwijzen en/of culturen. Een buurtbemiddelaar zorgt ervoor dat de twee partijen met elkaar gaan praten en zelf een oplossing bedenken. Na verloop van tijd neemt een van de bemiddelaars contact op met beide partijen om te vragen of gemaakte afspraken nagekomen zijn. Afhankelijk daarvan wordt het contact afgesloten of wordt er opnieuw een afspraak gemaakt.

Meer bewegen voor ouderen (MBvO)

Meer Bewegen voor Ouderen betekent bewegingsactiviteiten voor ouderen. De activiteiten zijn aangepast aan hun wensen en mogelijkheden. Het gaat om gymnastiek, volksdansen en country-line dance, stijldansen, yoga en zwemmen. MBvO maakt gebruik van speciaal opgeleide leerkrachten. Diverse leidsters zijn aangesloten bij de VML (Nederlandse Vereniging van MBvO-leidsters). De leidsters worden ondersteund vanuit Stichting Proteion Welzijn en deze stichting organiseert ook regionale activiteiten, zoals de jaarlijkse Sportweek.

Thuisadministratie

Door allerlei oorzaken raken mensen soms het overzicht op hun financiën kwijt. Dat kan door ouderdom komen of te maken hebben met verlies van de partner. Maar ook het kwijtraken van een baan of door ziekte kunnen mensen moeite krijgen om administratie op orde te houden. Als er dan in hun directe omgeving niemand is die hen kan helpen, is het tijd voor een steuntje in de rug.

Maatschappelijke stage

Maatschappelijke stage laat jongeren tijdens hun middelbare schoolperiode actief kennismaken met vrijwilligerswerk en het belang ervan voor de samenleving. Tijdens het uitvoeren van taken ervaren ze hoe leuk het is en dat het voldoening geeft iets voor een ander te doen zonder er iets voor terug te vragen.

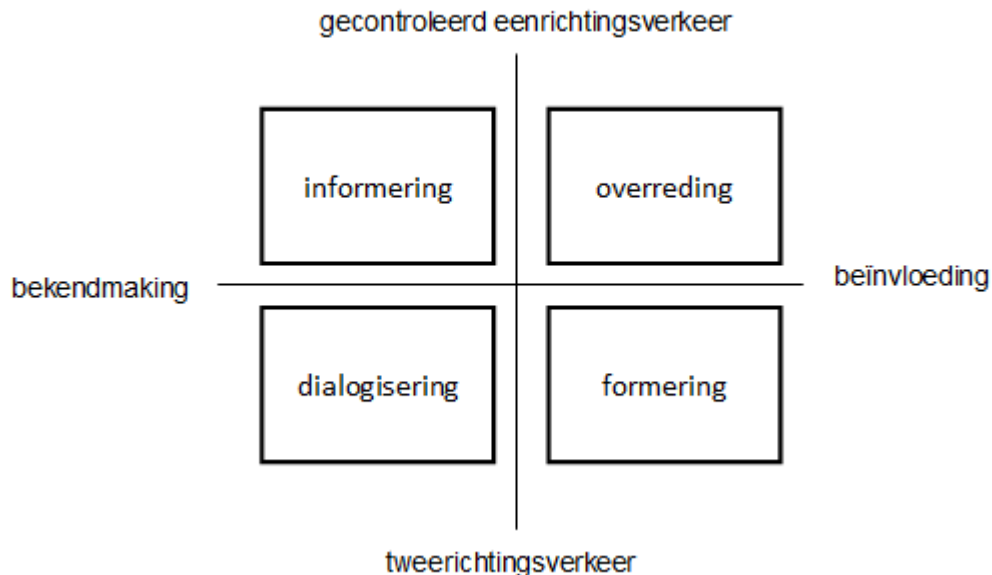
Steunpunt Mantelzorg

Mantelzorgers die een steuntje in de rug kunnen gebruiken, kunnen ondersteuning vragen bij het steunpunt mantelzorg. Problemen als overbelasting en isolement kunnen door dit steunpunt worden voorkomen. De medewerkers van het Steunpunt Mantelzorg zoeken samen met u naar mogelijkheden om de zorg zolang mogelijk vol te houden.



E. communicatiekruispunt

Het communicatiekruispunt (B. van Ruler 1998) geeft een handvat voor communicatiemanagement in organisaties. Het doel van een communicatie-uiting kan worden ingedeeld in één van de vier basismethoden uit het communicatiekruispunt: informering, overreding, dialogisering of formering.



Informering

Bij de basisstrategie 'informering' is er sprake van een gecontroleerd eenrichtingsverkeer en de bekendmakingsstroom. Door middel van informering, van neutrale/ zo objectief mogelijke informatie van de zender, wordt de ontvanger aan het denken gezet. De ontvanger kan zich dan een mening vormen en een besluit nemen over een gewenst onderwerp.

Overreding: Deze strategie staat ook wel bekend als persuasieve voorlichting, reclame of propaganda. Door overreding wil de zender een ander overtuigen van zijn gelijk. De zender geeft alleen die informatie die voor dat doel nodig of handig is.

Dialogiseren: Deze strategie is de faciliterende brugfunctie die tegenwoordig vaak wordt ingezet bij interactieve beleidsvoering en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Ook past deze strategie bij een werkoverleg of een kleinschalige brainstorm om bepaalde problemen in kaart te brengen en mogelijke oplossingen te verzamelen.

Formering: Deze strategie wordt vaak ingezet wanneer er conflicterende belangen zijn en de organisatie moet omgaan met tegenstrevende stakeholders, als er belangrijke beslissingen genomen

**Missie**

Proteion Welzijn biedt diensten aan mensen die wonen in het werkgebied van Proteion Thuis. Door deze diensten worden zij geholpen om zelfstandig te kunnen blijven deelnemen aan de samenleving en zich hierdoor goed te kunnen voelen. Volwassenen, met name senioren, en vrijwilligerswerk van jong tot oud staan centraal in onze dienstverlening. Proteion Welzijn gaat op een professionele, onafhankelijke en klantvriendelijke manier te werk, waarbij de vraag leidend is. Waar mogelijk wordt samenwerking gezocht. Vrijwilligers zijn hierbij onze handen, oren en ogen.

Visie

1. Proteion Welzijn is een bekende aanbieder van welzijnsdiensten in het werkgebied van Proteion Thuis.
2. Proteion Welzijn heeft haar diensten helder omschreven in de vorm van producten met een duidelijke prijsopbouw.
3. Proteion Welzijn is volop actief én proactief in het netwerk van vragers van welzijnsdiensten.
4. Proteion Welzijn scoort hoog in metingen van haar klanttevredenheid.
5. Proteion Welzijn zet vrijwilligers in daar waar dit mogelijk en gewenst is.
6. Proteion Welzijn wordt bij welzijnsvragen als eerste benaderd om antwoorden hierop te vinden.
7. Proteion Welzijn is met haar dienstverlening bekend binnen de organisatie van Proteion Thuis.
8. Proteion Welzijn kent goede interne werkprocessen.

Doelstellingen, strategie, operationele activiteit, verantwoordelijkheden en tijdspad

Nr.	Doelstellingen	Strategie	Operationele activiteit	Wie	Wanneer
1.	Alle gemeenten en woningbouwcorporaties in het	A) Alle gemeenten in het werkgebied van Proteion Thuis worden door de manager	- Overleg initiëren met gemeenten Leudal, Maasgouw, Roermond,	Anette Jeuken	2011

Nr.	Doelstellingen	Strategie	Operationele activiteit	Wie	Wanneer
	werkgebied van Proteion Thuis weten wie Proteion Welzijn is.	van Proteion Welzijn bezocht en bekend gemaakt met het dienstenaanbod. B) Alle woningbouwcorporaties in het werkgebied van Proteion Thuis worden door de manager van Proteion Welzijn bezocht en bekend gemaakt met het dienstenaanbod. C) Netwerkbijeenkomsten van deze gemeenten en woningbouwcorporaties worden door relevante agogisch medewerkers van Proteion Welzijn, die verantwoordelijk zijn voor een specifieke dienst, bezocht. D) Budget vrijmaken voor PR. E) Structurele publicaties	Roerdalen, Nederweert, Weert, Echt-Susteren, Peel en Maas, Venlo, Venray, Horst aan de Maas, Bergen. - Wonen Limburg, Wonen Zuid, Woongood 2000, Woningstichting Venlo-Blerick, Woningvereniging Nederweert, Woningstichting Roermond, Antares. - Uitnodigingen beantwoorden en de mediaberichten hieromtrent volgen. - Inplannen in begroting 2011 - Voldoende PR-materiaal aanwezig. - Wekelijks in de Streekbode en Tekst-tv 3ML / actueel houden website Proteion Welzijn en Proteion Thuis / Incidentele PR overwegen - Voldoende PR-materiaal aanwezig	Anette Jeuken Agogisch medewerkers - Anette Jeuken - Secretariaat Pauline Jorissen (t.b.v. Steunpunt Vrijwilligers) Björn Maessen (t.b.v. overige diensten)	2011 2011 01 t/m 06 2011 2010 - 2012
2.	Aan de gebruikers van de diensten van Proteion Welzijn	A) Gebruikerstevredenheidsonderzoek d.m.v. <i>Tevreden.nl</i> .	- De verantwoordelijk medewerkers van iedere dienst worden betrokken	Agogisch medewerkers	2010 - 2012

Nr.	Doelstellingen	Strategie	Operationele activiteit	Wie	Wanneer
	wordt de mening gevraagd over de dienstverlening.	B) Alle diensten van Proteion Welzijn worden onderzocht. C) De scores van het gebruikerstevredenheidsonderzoek zijn minimaal 7.0	bij de samenstelling van de vragenlijsten. - Aan de gebruikers worden de vragenlijsten verstuurd. - De resultaten worden op overzichtelijke wijze weergegeven en geëvalueerd binnen Proteion Welzijn.	Secretariaat Secretariaat, agogisch medewerkers en Anette Jeuken.	
3.	Vrijwilligers worden ingezet in de dienstverlening van Proteion Welzijn.	A) Analyse van de mogelijkheden van de inzet van vrijwilligers over de verschillende diensten. B) Werven van vrijwilligers voor de producten. C) De verantwoordelijke medewerkers van iedere dienst coachen de vrijwilligers bij hun werkzaamheden. D) Het Vrijwilligersbeleid Proteion Thuis wordt gehanteerd met hierin wederzijdse verwachtingen, rechten en plichten van Proteion Thuis en haar vrijwilligers.	- Specifiek benoemen van de noodzakelijke aantallen vrijwilligers bij iedere dienst. - Gebruik maken van <i>Klikleudal.nl</i> / het netwerk van de huidige vrijwilligers / het netwerk van de medewerkers. - Periodieke bijeenkomsten organiseren voor vrijwilligers per project waarin de stand van zaken kan worden besproken. - Actueel houden van het Vrijwilligersbeleid Proteion Thuis.	Agogisch medewerkers Agogisch medewerkers Agogisch medewerkers Pauline Jorissen en Vakgroep Vrijwilligers Proteion Thuis	2010-2012 2010-2012 2010-2012 2010-2012

Nr.	Doelstellingen	Strategie	Operationele activiteit	Wie	Wanneer
		E) Tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers van Proteion Welzijn.	- De verantwoordelijke medewerkers vragen aan de vrijwilligers van iedere dienst worden betrokken bij de samenstelling van de vragenlijsten. - Aan de gebruikers worden de vragenlijsten verstuurd. - De resultaten worden op overzichtelijke wijze weergegeven en geëvalueerd binnen Proteion Welzijn.	Anette Jeuken, secretariaat en agogisch medewerkers	Najaar 2011
		F) Scholen en bijscholen van vrijwilligers op relevante onderwerpen.	- De verantwoordelijke medewerkers vragen aan de vrijwilligers van iedere dienst minimaal 1x per jaar naar de wensen tot scholing of bijscholing. - Wanneer hier behoefte aan is, wordt deze scholing door de betreffende medewerker georganiseerd. Indien nodig worden hier externe deskundigen bij betrokken. - Afhankelijk van maatschappelijke ontwikkelingen, wordt scholing of bijscholing aangeboden op initiatief van Proteion Welzijn. - De verantwoordelijk medewerkers van iedere dienst volgen hiertoe de maatschappelijke ontwikkelingen en	Agogische medewerkers.	2010-2012

Nr.	Doelstellingen	Strategie	Operationele activiteit	Wie	Wanneer
5.	De interne werkprocessen en de externe dienstverlening is transparant en meetbaar.	A) De functieomschrijvingen van de medewerkers vormen de basis van hun handelen. B) Alle medewerkers zijn voldoende geschoold om te kunnen voldoen aan de eisen die de functie aan hun stelt. Deze eisen staan omschreven in de functieomschrijving van iedere medewerker. Waar nodig vindt hiertoe scholing plaats. C) De resultaten van het medewerkers-tevredenheidsonderzoek worden binnen de organisatie geïmplementeerd. D) De diensten van Proteion Welzijn zijn inzichtelijk t.a.v. de inhoud, werkwijze en prijs.	- De leidinggevende ziet toe op een correcte uitvoering van de functie en brengt dit ter sprake tijdens het jaarlijks functioneringsgesprek of eerder. Hetgeen hierin wordt besproken wordt schriftelijk vastgelegd. - Wanneer dit past bij de functie of bij de wensen van de werknemer, wordt hem/haar een scholing aangeboden. - Tijdens het volgende medewerkerstevredenheidsonderzoek zal de score van Proteion Welzijn minimaal 7.0 dienen te zijn. - De diensten van Proteion Welzijn worden benoemd d.m.v. een hiertoe ontworpen "productstructuur". - Periodiek worden de behaalde resultaten van de diensten overzichtelijk weergegeven aan belanghebbenden d.m.v. managementrapportages en jaarverslagen.	Anette Jeuken Anette Jeuken Alle medewerkers Anette Jeuken en agogisch medewerkers	2010-2012 2010-2012 2010-2012 2010-2012

Nr.	Doelstellingen	Strategie	Operationele activiteit	Wie	Wanneer
		E) De afdelingen Secretariaat en Financiën werken ondersteunend aan de andere afdelingen.	- De medewerkers van de afdelingen Secretariaat en Financiën leveren praktische en niet-inhoudelijke ondersteuning die van belang is voor het uitoefenen van de taken van de medewerkers van de andere afdelingen.	Medewerkers Secretariaat en Financiën	2010-2012

De 5 peilers van Proteion Welzijn:

1. **Servicegericht:** "Wij beantwoorden uw vraag binnen de afgesproken termijn"
2. **Werken met vrijwilligers:** "Mede mogelijk gemaakt door vrijwilligers"
3. **Producent van welzijnsproducten:** "Transparante welzijnsproducten tegen een transparante prijs voor iedere opdrachtgever"
4. **De wijze waarop wij ondersteuning bieden:** "Wij zijn uw steun in de rug als het zelf (even) niet lukt"
5. **Laagdrempelig:** "Bij ons voelt u zich thuis!"

Deze 5 peilers verdeelt over de Missie:

Proteion Welzijn biedt diensten aan mensen die wonen in het werkgebied van Proteion Thuis. Door deze **diensten** worden zij **geholpen [om]** **zelfstandig te kunnen blijven deelnemen aan de samenleving en [zich] hierdoor [goed te kunnen voelen]**. Volwassenen, en hierbinnen met name senioren, staan centraal in onze dienstverlening. Proteion Welzijn gaat op een professionele, onafhankelijke en **[klantvriendelijke manier]** te werk, waarbij de vraag leidend is. Waar mogelijk wordt samenwerking gezocht. **Vrijwilligers zijn hierbij onze handen, oren en ogen.**

F1. Implementatie Beleidsplan Proteion Welzijn 2011 – 2013

Tijdens de teamvergaderingen van Proteion Welzijn in 2011 zullen de doelstellingen van het Beleidsplan Proteion Welzijn 2011-2013 als volgt worden besproken t.b.v. de voortgang van de implementatie, in zoverre deze niet structureel zijn verankerd zijn binnen de reguliere werkzaamheden.

Nr.	Doelstellingen	Implementatie	Datum teamoverleg
1.	Alle gemeenten en woningbouwcorporaties in het werkgebied van Proteion Thuis weten wie Proteion Welzijn is.	1. Stand van zaken van de bezoeken en terugkoppeling van de resultaten hiervan. 2. Voortgang bestellingen PR-materiaal.	Maart / Juni / Oktober / December 2011 Januari / Maart 2011
2.	Aan de gebruikers van de diensten van Proteion Welzijn wordt de mening gevraagd over de dienstverlening.	1. Weergave uitkomsten reeds gehouden gebruikerstevredenheidsonderzoeken. 2. Implementatie van de resultaten van deze onderzoeken. 3. Stand van zaken van de op dit moment lopende onderzoeken. 4. Planning van de onderzoeken m.b.t. de nog niet onderzochte producten.	Februari / April / Juni / September / November 2011
3.	Vrijwilligers worden ingezet in de dienstverlening van Proteion Welzijn.	1. Actualiteit van het Vrijwilligersbeleid Proteion Thuis. 2. Tevredenheidsonderzoek vrijwilligers. 3. Wensen en/of noodzaak tot (bij)scholen vrijwilligers.	Afhankelijk van de Vakgroep Vrijwilligers September 2011 April / November 2011
4.	De organisatieonderdelen van Proteion Thuis weten welke diensten Proteion Welzijn	1. Stand van zaken van de bezoeken van de manager.	Mei / September 2011

Nr.	Doelstellingen	Implementatie	Datum teamoverleg
	aanbiedt en doen hier, waar nodig, een beroep op.		
5.	De interne werkprocessen en de externe dienstverlening is transparant en meetbaar.	1. Functioneringsgesprekken medewerkers. 2. Implementatie medewerkerstevredenheidsonderzoek. 3. Managementsrapportages.	PM Februari 2011 April / Juli / Oktober 2011

Januari 2011



G. vragenlijst interview gewenste identiteit

De gewenste identiteit is de identiteit van de organisatie die door de leiding wordt nagestreefd. De gewenste identiteit wordt vaak verwoord in een visie, missie, kerncompetenties en waarden. Omdat Proteion Welzijn een beleidsplan heeft opgesteld met een missie, visie en pijlers zijn sommige gegevens al bekend. Door middel van dit interview wordt er dieper ingegaan op de bestaande gegevens en zullen er ook nieuwe punten aan de orde komen.

1. Wie is PW?
2. Hoe hoort PW thuis binnen Proteion Thuis?
3. Hoe ziet u Proteion Welzijn over vijf jaar? (visie)
4. Wat zou u over vijf jaar bereikt willen hebben? (missie)
5. Waar zijn jullie echt goed in?/ waar is het succes van de organisatie op gebouwd? (kerncompetenties/ pijlers)
6. Waar staat uw organisatie voor? (organisatiewaarden)
7. Hoe gaan werknemers met elkaar om? (organisatiewaarden)
8. Wat belooft u uw klanten? (klantwaarden)
9. Wat belooft u de gemeenten? (klantwaarden)
10. Welke maatschappelijke waarden streeft Proteion Welzijn na?
11. Wat is de hoofdreden geweest voor het opstellen van het beleidsplan?
12. In hoeverre zijn medewerkers betrokken bij het proces van het opstellen van het beleidsplan (de visie, missie en pijlers)?
13. Proteion Welzijn heeft vijf pijlers opgesteld die ook wel als kernwaarden geformuleerd kunnen worden.
 - wat is de reden geweest om deze kernwaarden op te stellen?
 - hoe zijn deze geformuleerde kernwaarden tot stand gekomen?
 - worden medewerkers gestimuleerd om deze pijlers/kernwaarden na te streven? Zo ja, hoe dan?
14. Wat betekent 'servicegericht' voor Proteion Welzijn?
15. Wat betekent 'werken met vrijwilligers' voor Proteion Welzijn?
16. Wat betekent 'producent van welzijnsproducten' voor Proteion Welzijn?
17. Wat betekent 'de wijze waarop wij ondersteuning bieden' voor Proteion Welzijn?
18. Wat betekent 'laagdrempelig' voor Proteion Welzijn?
19. Aan de vijf pijlers zijn een aantal beloftes gekoppeld. (Wij beantwoorden uw vraag binnen de afgesproken termijn, mede mogelijk gemaakt door vrijwilligers, transparante welzijnsproducten tegen een transparante prijs voor iedere opdrachtgever, wij zijn uw steun in de rug als het zelf (even) niet lukt, bij ons voelt u zich thuis!)
- Hoe zijn deze beloftes tot stand gekomen?
20. Hoe ziet de gewenste identiteit van Proteion Welzijn eruit? Hoe wil Proteion Welzijn gezien worden?
 - door medewerkers van Proteion Welzijn
 - door inwoners gemeenten Leudal en Maasgouw
 - door de gemeentelijke organisaties Leudal en Maasgouw
 - door thuiszorgmedewerkers van Proteion Thuis



Wie is PW?

PW is een welzijnsorganisatie gericht op mensen met name in de gemeenten Leudal en Maasgouw, wij zijn specialist in vrijwilligerswerk en ouderenwerk, dit zijn ook de speerpunten waar we ons met name op willen richten, een vrij platte organisatie, we willen met zo min mogelijk mensen zo veel mogelijk bereiken. Dat is natuurlijk ook de WMO gedachte, eerst kijken wat kunnen mensen zelf, wat doen mensen nog zelf. en dat wat wij doen is vooral ondersteunen...dat steuntje in de rug of de helpende hand. En wij gaan die mensen continu begeleiden. We zetten mensen op het goede spoor en proberen die daarna weer los te laten zodat mensen wel hun eigen verantwoordelijkheid blijven houden. En dat geldt voor vrijwilligers maar ook voor de ouderen. We hebben hier een klein team. Team van 14 mensen waarmee we heel veel klanten bedienen. Maar eigenlijk het echte werk doen de vrijwilligers hier die aan ons hangen en die koesteren we ook en in feite zijn dat ook medewerkers alleen onder een andere vlag. Verder is het belangrijk dat PW een onafhankelijke organisatie is. Wij werken voor mensen die vragen hebben en dat staat los van organisaties. Wij hebben een subsidierelatie met de gemeentes dus wij hangen onder proteion en dat is heel prettig en dat is met name om efficiënter doelgericht te kunnen werken. Maar we onze overhead zo laag mogelijk kunnen houden. Voor de rest zijn we onafhankelijk. Zullen we onze klanten die vragen hebben over woonvormen ook adviseren om voor het land van horne en beek en bos maar ook Proteion natuurlijk maar ook de Zorggroep tehuizen, dus dat is wel ons werk.

Zijn jullie hier als organisatie aan verplicht?

Ja, we hebben een subsidierelatie met gemeenten. Zeg maar bijna het strengste voor je eigen kind en zullen natuurlijk nooit Proteion als eerste noemen omdat de belangenverstrengelingen om de hoek ligt en dat is natuurlijk waar collega's ons op aan zullen spreken dus en dat mag ook gewoon niet dus wij zijn hier wel heel alert op.

Waar staan zij voor:

Wat vinden wij belangrijk: dat mensen eigen verantwoordelijkheid hebben en houden. Mensen hebben keuzevrijheid en dat hebben we hoog in het vaandel staan. Dus we zullen mensen echt helpen maar wel met dat in het achterhoofd..mensen moeten het zelf doen. Voor de klanten en medewerkers. belangrijk dat mensen zich thuis voelen. Of ze hier nu komen voor computercursus of voor een maaltijd of hier werken of hier huren (vluchtelingenwerk). Iedereen moet zich hier thuis kunnen voelen. Het moet een gebouw zijn waar mensen naar binnen kunnen lopen en met vragen terecht kunnen. We zijn een open organisatie. Wij verkopen geen nee, we proberen dan te kijken hoe we iemand dan toch kunnen helpen of verwijzen zodat we zorgen dat iemand toch op de goede plek terecht komt.

1. terrein winnen, misschien voor meerdere organisaties werkzaam, meer onafhankelijk worden van gemeenten.
2. het ouderen en vrijwilligerswerk uitzetten in gemeenten. Werksfeer en cultuur gehandhaafd blijven, wenselijk gemeenten?
3. ouderenwerk, vrijwilligerssteunpunt en buurtbemiddeling. Specialiseren in deze drie kerncompetenties. En de pijlers behoren daar ook bij.
4. Het beleidsplan is met het gehele team opgesteld (in elk geval de agogen, niet zeker of secretariaat daarbij is geweest.) Een middag georganiseerd bij zorgboerderij de Koalder. Daar alle medewerkers bij betrokken om tot de pijlers te komen en ook hoe dan uitgevoerd te worden. Met het team bespreken (evalueren) we iedere maand

één onderwerp van het beleidsplan. En we blijven het aanpassen. Dit doen we om elkaar te spiegelen en wakker te houden.

Maar dat je wel weet wat hij aan je heeft en wanneer en hoe laat en waarom dat is servicegericht. En we hoeven hier echt niet alles te doen. Als iemand een vraag stelt en ik denk past die wel hier dan vind ik het ook service om te zeggen, misschien kunt u daar naar toe of hier hebt u een nummer. En iedereen heeft dan weer een eigen maar met name vind ik service..ben duidelijk!

Wat betekent werken voor vrijwilligers voor PW. Ja, dat is ons werk, dat is ons kapitaal, die moeten we koesteren. Dat zeg ik niet zo maar dat vind ik ook echt vanuit mijn hart. Nee dat zijn de mensen die het doen. En ons werk is met name zo dat vrijwilligers zo goed vooruit kunnen zodat zij onze klanten goed kunnen bedienen. Dat is wat wij willen doen.

Producent . Wij maken, wij produceren welzijnsproducten. Het is een hele fabriekmatige term en het is ook echt iets, zo ligt het in de markt. Zo noemen gemeenten het ook he, wij kopen welzijnsproducten in. Nou dat is dan wel slim dat je je eigen producten zo noemt. En niet iets anders gaat bedenken. Ja wij maken producten. En dat is bijv. warme maaltijdvoorziening, huiskamerproject of buurtbemiddeling. Maar wat wij vooral doen is luisteren naar wat speelt en proberen ook dat dus te produceren. Proberen nieuwe dingen op de markt te zetten. Niet de dingen doen die je altijd al gewent bent om te doen. Dat zal 80% best wel van doorgaan want dingen zijn goed en ze draaien niet voor niets goed. Maar het blijft zo dat je nieuwe dingen moet ontwikkelen.

Wijze waarop wij ondersteuning bieden: vooral dat steuntje in de rug of dat duwtje of het juiste spoor maar vooral ook weer loslaten, dat is eigenlijk de kracht. En niet kom maar mevrouw janssen wij regelen het wel voor u maar ik heb u goed gehoord als ze dit en dit doen kunt u weer dat en dat en dat.

Laagdrempelig: het moet in ieder geval voor iedereen toegankelijk zijn en hier moet een ambtenaar zich net zo thuis voelen als mevrouw janssen om de hoek. En hier werkt een mevrouw in de huishouding en die is net zo belangrijk als dat ik hier ben want als zij niet werkt kan ik ook niet vooruit en andersom. Dat is laagdrempelig. Hier is niemand meer of minder en is iedereen welkom.

Beloftes aan vijf pijlers.

Beloftes zijn tot stand gekomen met het opstellen van het beleidsplan.

De beloftes gelden voor hetzelfde voor mevrouw jansen om de hoek als voor de gemeenten. Want iedereen is klant. We komen terug op de afspraken binnen bepaalde tijd, we zorgen ervoor dat u goed geholpen wordt. Al die beloftes gelden voor iedereen. Eigenlijk moet dat onze manier van werken zijn, dat moet gewoon in onze genen zitten dat wij zo werken. Het steuntje in de rug kan voor gemeenten ook. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het uitzetten van het WMO beleid, het moet zorgen dat hun burgers passende activiteiten heeft op het moment dat het ze thuis niet meer lukt en dan kunnen wij ook de gemeenten daartoe tot steun zijn. Je kunt het vertalen, je kunt alles vertalen dat weet ik ook maar zo willen we het ook echt zien. Een gemeente is ook klant en zo gaan wij het ook oma achterna en de wethouder. We zijn gewoon gelijkwaardig en proberen met elkaar te zorgen dat ook hun hun taak kunnen uitvoeren en dat ze dan bij ons uitkomen. Dat is wel eigenlijk de bedoeling. En het klopt dat deze meer gericht zijn naar mevrouw janssen maar een gemeente ambtenaar kan daar wel doorheen lezen.

Wat beloof je de medewerkers: zekerheid van werk, ik vind dat ook mijn grootste opdracht omdat je in een onzeker bedrijf gewoon werkt hier. De meeste mensen hebben hier ook de ervaring dat het schip ging zinken. Je kunt en wil het niet weten hoe het is als je op een zinkend schip zit. En al die zekerheden worden onder je uitgehaald. En we hebben het hier echt meegemaakt, het is nog maar de vraag of we jou salaris kunnen blijven betalen en dan ligt je huur in de soep en dan heb je privé ook heel veel problemen. Werken is leuk maar je doet het ook om privé rond te komen. Dus dat vind ik het allerbelangrijkste. Ja verder, duidelijkheid, ik ben wel duidelijk. Ik ga hier niet mensen aannemen nou over een half jaar dat was het dan weer, dat weten ze dan. Dus mensen komen hier niet onder het mom van. Ik vind het ook heel belangrijk dat mensen tevreden zijn en daar zal ik alles aan doen binnen alle mogelijkheden die ik heb maar ook binnen de normale grenzen die er zijn. Ik bedoel mensen hoeven hier geen gekke dingen te verwachten maar ja meestal is dat ook niet zo. Maar ik zeg altijd een tevreden mens telt voor twee en dat is ook zo. Een tevreden medewerker werkt voor twee. En als mensen zich hier happy voelen en morgen is er iets aan de hand en er moet iets geregeld worden is ook iedereen bereid hier iets aan te doen. Stel iemand wordt ziek en er moet iemand terug komen dan is dat ook zo geregeld. Maar is er al iets aan de hand en het is morgen mooi weer, dan komt iemand hier voor terug..zij blijven dan niet thuis. En dat is ook de sfeer die er hangt. Dat vind ik ook heel belangrijk.

Wat beloof u senioren. En dat kan dus zijn een maaltijd iedere dag dat op een bepaalde tijd bezorgd moet worden maar dat kan ook een vraag zijn met meteen een antwoord maar ook dat men wel met tevredenheid daarop terug kijkt.

Wat beloof u de gemeenten: ook hetzelfde, antwoorden op hun vragen. En zij vragen willen jullie voor ons warme maaltijdvoorziening regelen. Kijk dit is niet specifiek hun vraag. Maar zij moeten ook goed zorgen voor hun burgers en zij kunnen ons daarvoor inzetten als hulpmiddel om dat goed te regelen. En dat is ook wat we doen hè. Tevredenheid is vooral belangrijk. Zijn medewerkers tevreden zijn vrijwilligers tevreden en dan zijn ook de klanten tevreden en dan is dus ook een gemeente tevreden. Wij meten dat ook met tevreden.nl af en toe. Ik kreeg laatst al een tip mee. Van stel dat iemand letterlijk een vraag gesteld heeft om een maand later nog zo'n evaluatieformulier te sturen. Goh ik ben bij u geweest, ik heb met u dit en dit besproken, bent u nog tevreden zodat we ook individuele mensen kunnen benaderen. Dat doen we nu nog niet, wel via tevreden.nl en dan voor een gehele doelgroep voor een bepaald product maar wij zouden standaard in kunnen bouwen dat onze ouderenadviseurs na een maand van een bezoekje zo'n enquêteformulier nog sturen van goh ik was bij u, wat vond u daarvan. Dat is nog een goede tip. Beloven jullie ook zekerheid? Als er een vraag komt dat betrekking heeft op schuldhelpverlening denk ik niet dat we daar antwoord op zullen gaan geven. Ga dan eerst kijken naar maatschappelijk werkers of wie dat in zijn pakket heeft. Het is niet zo dat wij alles maar willen hebben. Wij willen kritisch zijn van goh..past die vraag wel bij ons. Dus ik ga geen dingen beloven die ik niet waar kan maken.

Wat beloof u de inwoners: antwoorden op hun vragen en dat dat naar tevredenheid wordt opgepakt.

Hoe hoort PW thuis binnen PT. Wij hangen daaraan wij zijn een apart onderdeel, wij kopen diensten in en zijn verder onafhankelijk. Wij moeten hier ook echt onze eigen financiën en bedrijfsvoering voeren en verder denk ik dat er af en toe kruisbestuiving kan plaatsvinden en dat er win-win situaties kunnen ontstaan omdat wij best wel weten wat er in de WMO speelt en wat bij gemeentes speelt en welk beleid gemeentes voeren vooral koersen en daarmee kun je Proteion Thuis ook ondersteunen en zeggen let daar of daar op. En andersom hoop je

dat ook. Maar dat is ook nog heel erg zoeken want wat ik merk is dat mensen binnen PT PW niet voldoende kennen en ook het welzijnstraject niet kennen. En wat ik ook merk binnen PT dat mensen moeite hebben met het feit dat ik twee dingen aanstuur dat wordt ook door mekaar gegooid. Een stukje dagvoorzieningen hoort niet bij Welzijn dat is een aparte tak. Dus daar loop ik wel vaak tegenaan. Omdat ik toevallig een en dezelfde persoon ben lijkt het dat alles door mekaar wordt gehaald.

Onafhankelijkheid van PT is niet dat ik dat wil, nee dat moet. Anders hebben wij gewoon geen bestaansrecht. Wij hebben subsidieregeling bij de gemeenten en een zorgaanbieder kan gewoon geen subsidieregeling aangaan bij de gemeenten. Dat kan misschien wel maar dan gaat het specifiek over de zorgproducten maar niet over welzijnstaken. Het kan dus ook niet zo zijn dat iemand uit Venlo vraagt, eij uhm kunnen jullie bij ons eetpunten regelen dat wij dat zonder meer kunnen doen want daar moeten wij voor betaald worden. En dan moet daar of met de gemeente Venlo afspraken over gemaakt worden of met de organisaties die dat willen gaan doen, maar wij kunnen niet zomaar doen want wij vallen ook onder PT. Want daar worden we niet apart voor betaald.

Maatschappelijke waarden streeft PW na.

Ethische waarden mag je nooit passeren. Maar transparant en verantwoord willen wij wel zijn maar je kunt wel gradaties hebben in hoe transparant wil je zijn en voor wie. De gemeentes hoeven hier niet alle ins- en outs te kennen. Dat vind ik ook maar we willen wel naar hun toe als ze een product kopen wel duidelijk zijn. Dit en dit kunnen jullie verwachten. Dat is de transparantie. Hoe we dat achter de schermen regelen dat is ons probleem, dat is onze bedrijfsvoering. Zo transparant willen we niet zijn.

Hoe gaan de medewerkers met elkaar om?

Goed zoals ik dat zie. Nee het is denk ik niet zo dat er achter mijn rug dingen die niet goed gebeuren. Het is hier een open sfeer en de verstandhouding die is wenselijk en professioneel. Het niet dat we hier alledaags koffie zitten te drinken en dat we het gezellig vinden maar hier wordt ook hard gewerkt. Iedereen heeft zijn eigen stukje wel. En je betreft binnen een afdeling met een overleg een collega om zijn/haar stukje af te stemmen, dat gaat ook de hele dag door. Dat is ook het voordeel dat je met elkaar in een gebouw zit en dat je heel snel letterlijk zaken doet met elkaar. En we hebben 2x per week een overleg waardoor we elkaar op de hoogte houden van ethische producten en voor de rest is het clubje klein genoeg om ervoor te zorgen dat iedereen goed op de hoogte is.

Hoe ziet de gewenste identiteit van PW eruit?

Door de medewerkers willen wij gezien worden als een super leuke club om voor te werken. Waar je in kunt groeien waar je jezelf kunt zijn. En waar je je thuis voelt, waar je je happy voelt.

Inwoners: ook als een super leuke club waar je makkelijk met vragen kwijt kan waar ik heel makkelijk iemand kan vinden en de mensen ook kennen die er werken. Ze vragen vaak is Bjorn er niet of is Carl er vandaag? En dan denk ik o goed zo ze weten precies wie ze moeten hebben en waarom en dan denk ik ja die voelen zich hier ook thuis. Dat is de manier zo moet het gebeuren. Dat is dat laagdrempelige, kom vooral met je vragen.

Gemeenten: dat het in ieder geval een club is waar je je vragen kwijt kunt. En die mensen kijken naar geschikte antwoorden. En misschien is het antwoord ook wel nou helaas wij kunnen het niet, maar misschien kunt u daar en daar terecht. Dat is ook een antwoord.

Laten we vooral samen kijken. Dat hoop ik dat een gemeente ons ziet als een club waar je vragen kunt stellen en waar je samen kunt kijken voor het vinden van een oplossing.

Medewerkers PT: eigenlijk voor iedereen hetzelfde dat die mensen snappen wat WMO doet en hun komen bij klanten en misschien hebben zij vragen of misschien hebben zij vragen voor hun vader of moeder, nou vraag eens het hier. Want voor ons zijn dat soort vragen voor wezenlijk belang. Als we 6x dezelfde vraag horen denken wij hey hier kunnen we misschien een product van maken, want we krijgen steeds een vraag over een bepaald onderwerp en dat is voor ons van wezenlijk belang. Wat leeft er nu eigenlijk en wat heeft waar, wat wil men nou. Wij kunnen wel denken maar dat is aanbodgericht nee, laat die vragen komen.

Open zijn naar iedereen toe. Alle vragen zijn welkom en op alle vragen zijn antwoorden ook al wordt het doorverwijzen.

Scriptie:

Ieder project/product heeft zijn eigen overlegstructuur. Dat is afhankelijk van hoe dat eruit ziet. Bijvoorbeeld mensen van de warme maaltijdvoorziening hebben bijvoorbeeld 4x per jaar een overleg met elkaar. En met hun groep waar zij mee te maken hebben. Huiskamerprojecten bijvoorbeeld van Baexem. wij zitten in ieder geval 2x per jaar aan tafel. Zo zijn er voor elk project andere structuren.

Je hebt overleg nodig om dingen af te stemmen met elkaar, om te komen tot vernieuwing maar ook voor meer betrokkenheid met elkaar. Onderwerpen: dat ligt aan het project. De overleggen duren anderhalfuur. Alle vrijwilligers van die dienst komen dan bij elkaar en de coördinator van die dienst begeleidt deze bijeenkomst.

Gezamenlijke nieuwsbrief die 3 of 4x per jaar wordt uitgegeven aan de medewerkers en vrijwilligers. Voor wie is deze precies?? Medewerkers leveren stukken aan of onderwerpen en dat doen we weer samen met vrijwilligers. Is niet zozeer voor informatieverschaffing aan de medewerkers als goed is moeten wij de informatie die daar in staat wel kennen.

Interne communicatie: voorzieningen van Proteion Thuis het personeelsblad Thuis!

Organiseerd voor vrijwilligers:

- 1x per jaar een dankjewel feest met hun eigen groep.
- Scholingsbijeenkomsten indien nodig
- Vergaderingen
- Ontmoetingsmiddagen zodat de eigen clubjes elkaar weer zien.

Orientatietraject:

Gemeente Bergen: Anette was vanuit Proteion Thuis een dagvoorziening aan het opzetten voor de gemeente Bergen en dan krijg je contact met de gemeenten en ambtenaren. En gaandeweg kunnen wij ook iets doen en zo zijn wij betrokken geworden in het aanbestedingstraject.

Gemeente Nederweert: Pro-actief contact opgenomen met de gemeente toen er in de krant gelezen werd dat er in de gemeente Nederweert een warme maaltijdvoorziening mee ging stoppen. Met vragen als: jullie gaan er mee stoppen en hoe gaat dat nu verder? Zo proberen we er toch alert op in te springen. Bij buurtbemiddeling hebben we bijv. ook een offerte afgegeven bij Peel en Maas. Omdat zij dit nog niet hebben. Toch hebben zij er voor gekozen om met Vorkmeer in zee te gaan omdat zij meer in hun regio diensten aanbieden.



I. vragenlijst werkelijke identiteit

De werkelijke identiteit is de beleving van hoe jij de organisatie ziet. Wat zijn voor jou de kenmerken van Proteion Welzijn? Wat zijn voor jou associaties bij Proteion Welzijn? Om de vragen te verduidelijken heb ik de organisatie KPN als voorbeeld genomen bij verschillende vragen.

1. Wat zijn voor jou de associaties/kenmerken van Proteion Welzijn?

(Voor KPN zou dit kunnen zijn: grote organisatie, telecombedrijf, onbetrouwbaar)

.....

.....

.....

.....

Kernwaarden:

Een kernwaarde is een kenmerk van een organisatie dat de organisatie meer typeert dan andere kenmerken. In een kernwaarde herkennen verreweg de meeste leden van een organisatie zichzelf en de organisatie waarvoor ze werken. Een kernwaarde is dus een kenmerk dat als een rode draad door de hele organisatie heen loopt. Het is een leidraad voor het handelen van de medewerkers. Neem als voorbeeld de kernwaarde 'creatief'. Een creatieve organisatie vindt originele oplossingen voor problemen, en medewerkers doen dat ook in hun eigen werk. Een creatieve medewerker zegt niet snel "nee, dat kan niet", maar eerder "Ik ga uitzoeken hoe het wel kan". Een kernwaarde is een kenmerk dat een organisatie bijzonder maakt ten opzicht van andere organisaties in dezelfde branche.

2. Vul je eigen kernwaarden in (I), geef een rapportcijfer (II) en geef aan waarom deze bij PW past en wat je verklaring is voor de gegeven cijfers (III).

1 ^e kernwaarde	Cijfer huidige situatie	Cijfer gewenste situatie
I.	II.	II.
III. Verklaring:		

2 ^e kernwaarde	Cijfer huidige situatie	Cijfer gewenste situatie
I.	II.	II.
III. Verklaring:		

3 ^e kernwaarde	Cijfer huidige situatie	Cijfer gewenste situatie
I.	II.	II.
III. Verklaring:		

3. Omcirkel 12 woorden uit onderstaande lijst die je het beste bij Proteion Welzijn vindt passen?

kwaliteit	onafhankelijk	discipline	vernieuwing	transparant
professioneel	bewust	keuzevrijheid	competitie	gehoorzaam
macht	uniek	naar buiten gericht	groei	efficiency
producent	ethisch	verantwoordelijk	mannelijk	respect
loyaal	creatief	redzaam	eerlijk	wijs
afwisseling	ambitieuus	laagdrempelig	jong	samenwerking
betrokken	ondersteunend	ondernemend	jezelf zijn	passie
klantvriendelijk	individueel	puur	flexibel	motiverend
doelgericht	eenvoud	naar binnen gericht	betere leefwereld	persoonlijk
veilig	dynamisch	open	harmonie	humor
zeker	integer	plezier	servicegericht	tevreden
praktisch	vraaggericht	behulpzaam	specialist	verbonden

4. Wat zijn volgens jou negatieve kenmerken van de organisatie?

Bijvoorbeeld voor KPN; weinig inspraak met beslissingen, vervelende sfeer, onvriendelijk, demotiverend.

.....

.....

.....

.....

5. Wat zijn volgens jou de gewenste kenmerken van de organisatie? Hoe zie je Proteion Welzijn graag als werkgever?

.....

.....

.....

.....

6. Geef aan (omcirkel) in welke mate je het eens bent met de volgende uitspraken.

a. Ik ben trots op Proteion Welzijn

1. helemaal mee eens
2. mee eens
3. noch mee eens, noch mee oneens
4. mee oneens
5. helemaal mee oneens

b. Ik ben tevreden met mijn werk bij Proteion Welzijn

1. helemaal mee eens
2. mee eens
3. noch mee eens, noch mee oneens
4. mee oneens
5. helemaal mee oneens

- c. Ik voel me verantwoordelijk voor het werk dat ik verricht bij Proteion Welzijn**
1. helemaal mee eens
 2. mee eens
 3. noch mee eens, noch mee oneens
 4. mee oneens
 5. helemaal mee oneens
- d. Ik draag door mijn werk serieus bij aan het succes van Proteion Welzijn**
1. helemaal mee eens
 2. mee eens
 3. noch mee eens, noch mee oneens
 4. mee oneens
 5. helemaal mee oneens
- e. Proteion Welzijn en ik passen goed bij elkaar**
1. helemaal mee eens
 2. mee eens
 3. noch mee eens, noch mee oneens
 4. mee oneens
 5. helemaal mee oneens
- f. Ik voel me betrokken bij Proteion Welzijn**
1. helemaal mee eens
 2. mee eens
 3. noch mee eens, noch mee oneens
 4. mee oneens
 5. helemaal mee oneens
- g. Ik denk dat cliënten tevreden zijn met de diensten die Proteion Welzijn aanbiedt.**
1. helemaal mee eens
 2. mee eens
 3. noch mee eens, noch mee oneens
 4. mee oneens
 5. helemaal mee oneens
- h. Ik denk dat Proteion Welzijn bij cliënten een sterk en positief imago heeft.**
1. helemaal mee eens
 2. mee eens
 3. noch mee eens, noch mee oneens
 4. mee oneens
 5. helemaal mee oneens
- i. Ik denk dat Proteion Welzijn bij de gemeentelijke organisaties Leudal, Maasgouw, Nederweert en Bergen een sterk en positief imago heeft.**
1. helemaal mee eens
 2. mee eens
 3. noch mee eens, noch mee oneens
 4. mee oneens
 5. helemaal mee oneens

j. Ik denk dat Proteion Welzijn bij de Thuiszorgmedewerkers Proteion Thuis bekend is en dat zij ook weten welke diensten Protein Welzijn aanbiedt

1. helemaal mee eens
2. mee eens
3. noch mee eens, noch mee oneens
4. mee oneens
5. helemaal mee oneens

k. Ik denk dat Proteion Welzijn bij de Thuiszorgmedewerkers van Proteion Thuis een sterk en positief imago heeft.

1. helemaal mee eens
2. mee eens
3. noch mee eens, noch mee oneens
4. mee oneens
5. helemaal mee oneens

Eventuele toevoegingen op bovenstaande vragen wanneer de nummers **4 en/of 5** zijn omcirkeld.

[illegible]

7. Proteion Welzijn heeft in haar beleidsplan een vijftal pijlers opgesteld. Kun je benoemen welke pijlers dit zijn?

.....

.....

.....

.....

8. In onderstaande tabel staan organisatiewaarden van Proteion Welzijn genoemd. Organisatiewaarden zijn waarden die voor Proteion Welzijn belangrijk zijn omdat ze het bedrijf uiteindelijk typeren.

A. Geef van onderstaande organisatiewaarden aan hoe de huidige situatie voor jou gevoel past binnen Proteion Welzijn en geef in de tweede kolom aan hoe dit binnen Proteion Welzijn volgens jou zou moeten zijn (gewenste situatie). De rapportcijfers zijn op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 staat voor 'past voor mijn gevoel helemaal niet bij Proteion Welzijn' en 10 voor 'past voor mijn gevoel zeer goed bij Proteion Welzijn'.

B. Vervolgens mag je per organisatiewaarde een **korte verklaring** van het huidige- en het gewenste cijfer geven.

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Professioneel	...	...
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Vraaggericht	...	...
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Openheid	...	...
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Groeimogelijkheid	...	...
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Samenwerken (vrijwilligers)	...	...
Verklaring:		

In onderstaande tabel staan klantwaarden van Proteion Welzijn genoemd. Klantwaarden zijn waarden waar Proteion Welzijn veel waarde aan hecht bij het werken en communiceren met de cliënt.

A. Geef van onderstaande klantwaarden aan hoe de huidige situatie voor jou gevoel past bij Proteion Welzijn en geef in de tweede kolom aan hoe dit bij Proteion Welzijn volgens jou zou moeten zijn (gewenste situatie). De rapportcijfers zijn op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 staat voor 'past voor mijn gevoel helemaal niet bij Proteion Welzijn' en 10 voor 'past voor mijn gevoel zeer goed bij Proteion Welzijn'.

B. Vervolgens mag je per klantwaarde een **korte verklaring** van het huidige- en het gewenste cijfer geven.

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Klantvriendelijk	...	...
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Servicegericht	...	...
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Laagdrempelig	...	...
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Ondersteunend	...	...
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Transparant	...	...
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Persoonlijk	...	...
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Onafhankelijk	...	...
Verklaring:		

Functie:

Afdeling:

Leeftijd:

Man/vrouw:

Mate van klantcontact:

Cliënten

- ☐ dagelijks
- ☐ 4x per week
- ☐ 3x per week
- ☐ 2x per week
- ☐ 1x per week
- ☐ 1x per twee weken
- ☐ 1 x per maand
- ☐ Nooit
- ☐ Anders.....

Gemeentelijke organisaties

- ☐ dagelijks
- ☐ 4x per week
- ☐ 3x per week
- ☐ 2x per week
- ☐ 1x per week
- ☐ 1x per twee weken
- ☐ 1 x per maand
- ☐ Nooit
- ☐ Anders.....



J. uitwerking interview werkelijke identiteit (* staat voor het aantal medewerkers dat een punt heeft benoemd).

1. Wat zijn voor jou de associaties/kenmerken van Proteion Welzijn?

de welzijnsorganisatie in Leudal en Maasgouw	*
klantgericht	**
snel werken/ antwoord op vragen	**
creatief in het vinden van oplossingen	*
solide	*
welzijnsactiviteiten	**
bepaalde producten staan al jaren goed bekend	*
behulpzaam	**
klein	***
klantvriendelijk	**
persoonlijk	*
bekend in het werkgebied	*
door de bestuurlijke fusie met PT hebben we moeite om onze eigen onafhankelijkheid te verdedigen bij derden. Bij cliënten is dit minder te merken	*
ouderen zo lang mogelijk thuis te laten wonen	*
professioneel	*
gevestigd te Baexem	*
tafeltje dekje	*
vrijwilligerswerk	*
informeel team	**
sinds de bestuurlijke fusie met PT toch weer bergopwaarts	*
laagdrempelig	***
betrokken	*
staat voor cliënten	*
goede kwaliteit	*
schakel in de keten van zorg	*
goed overzicht voor eventuele doorverwijzingen	*
tak van Proteion Thuis	*
mijn werkgever	*
helpen van de medemens van jong tot oud	*
servicegericht	*

2. Zelf geformuleerde kernwaarden door medewerkers

kernwaarde	Cijfer huidige situatie	Cijfer gewenste situatie	Verklaring
Behulpzaam	8	10	Het streven is dat mensen binnen 3 dagen geholpen worden
Bereikbaarheid/ Laagdrempelig	8	10	We zijn goed bereikbaar. Als het voor medewerkers leuk wil blijven is de laagdrempeligheid goed zo en hoeft het niet nog meer verbeterd te worden

goede kwaliteit	8	10	Wat we doen, doen we goed.
laagdrempelig	7	9	Is nu al heel goed maar kan altijd beter
betrokken	8	9	We hebben veel over voor de cliënt
een heel leuk team	8	9	Veel voor mekaar over
laagdrempelig	8	8	Hoeft niet beter, is al goed
ondernemer in de markt van Welzijn	6,5	8	We zijn hard er aan het werken om de gedachtegang van onafhankelijkheid zelf aan te nemen en dit over te brengen op anderen
samenwerken met vrijwilligers	8	8,5	Vrijwilligers zijn onze handen en oren
professioneel	7,5	10	Door de kleinschaligheid komt PW niet tot uiting. We worden niet als vol aangezien. We zijn wel goed bezig met de projecten. Het ouderenwerk is professioneel. Het secretariaat kan professioneler
persoonlijk	9,5	9,5	We zijn heel persoonlijk. Van leidinggevende naar medewerker en ook van medewerker naar leidinggevende. Maar ook naar en van vrijwilligers
toekomstgericht	8	9	Manager is hier veel bezig met toekomstprojecten. Zij grijpt kansen die er liggen.
dienstverlenend	7	8	Is al goed maar kan altijd beter
creatief	7	8	X
snel werken naar de mensen toe	7	8	X
klantvriendelijk	7	8	X
persoonlijk	6,5	7,5	Dit kan nog verbeterd worden op het gebied van persoonlijk aanspreken van mensen (bij naam)
dienstbaarheid	8	8,5	Altijd streven naar een hoger doel anders zak je af
klantgericht	8	9	X
behulpzaam	8	9	We staan altijd voor de cliënten klaar alleen is iedere medewerker hier anders in
bekend begrip in de regio	8	9	X
klantgericht	9	9	Dit is goed zo en moet in stand worden gehouden.
innovatief	7	9	Om nieuwe producten te ontwikkelen
creatief	8	8	Op zoek gaan naar oplossingen en anders met andere partijen
klantvriendelijk	8	8	Alles wat gevraagd wordt kan bij ons
adhoc	8	8	Met meer personeel kunnen we alles
servicegericht	8	8	We zijn goed in onze diensten
collegaliteit	8	8	
tevredenheid	8	8	
laagdrempelig	8	8	
klantvriendelijk	8	10	
servicegericht	8	10	Streven is om binnen 2 dagen terug te bellen

3. Omcirkel 12 woorden uit onderstaande lijst die je het beste bij Proteion Welzijn vindt passen? (* staat voor het aantal medewerkers dat een punt heeft benoemd).

kwaliteit *****	onafhankelijk ***	discipline	vernieuwing**	transparant ****
professioneel *****	bewust	keuzevrijheid**	competitie	gehoorzaam
macht	uniek	naar buiten gericht*	groei **	efficiency
producent	ethisch	verantwoordelijk **	mannelijk	respect ***
loyaal*	creatief ***	redzaam	eerlijk *****	wijsheid
afwisseling**	ambitieuw	laagdrempelig *****	jong	samenwerking *****
betrokken *****	ondersteunend *****	ondernemend *	jezelf zijn**	passie
klantvriendelijk *****	individueel	puur	flexibel ***	motiverend
doelgericht	eenvoud*	naar binnen gericht	beter leefwereld*	persoonlijk***
veilig	dynamisch*	open*	harmonie*	humor ****
zeker	integer *	Plezier **	servicegericht *****	tevreden **
praktisch**	vraaggericht *****	behulpzaam *****	specialist*	verbonden ***

4. Wat zijn volgens jou negatieve kenmerken van de organisatie?

Bijvoorbeeld voor KPN; weinig inspraak met beslissingen, vervelende sfeer, onvriendelijk, demotiverend.

Efficiency ontbreekt
Communicatie met secretariaat kan beter
In sommige gevallen is de naam Proteion minder in de dorpen aanwezig als vroeger. Gevolg is minder bekend
Bureaucratisch, soms zijn regels belangrijker dan de cliënt
Wil creatief zijn in het vinden van oplossingen maar dit kan niet altijd omdat de administratie/ computer dit niet in het systeem kan verwerken
Afhankelijk van gemeentelijke organisaties
Starheid collega's
Afhankelijk van derden en daardoor onzekerheid
Afdeling secretariaat is niet voldoende ondersteunend
Uitstraling kan professioneler
Duf imago
Bestellingen duren lang
Soms hoge werkdruk
Soms mogen meer taken bij het secretariaat worden neergelegd
Hoge tijdsdruk
Inrichting van het gebouw is ouderwets en kan moderner
De naam Proteion. Omdat wij ons onafhankelijk willen uitdragen.

5. Hoe zie je Proteion Welzijn graag als werkgever?

Actiever in het aanbieden van cursussen en ook de ruimte krijgen om bij te scholen
Flexibel (moet een wisselwerking zijn)
Betrokken werkgever
Er is oog en oor voor inbreng. Tevreden
Ervoor zorgen dat personeel met tevredenheid en uitdaging kan werken
Kwalitatief hoog scorend
Solide, betrouwbaar
Klantgericht
Snel reactie naar klanten
Persoonlijke aandacht voor medewerker
Het aantal uren dat ik kan werken uitbreiden

6. Geef aan (omcirkel) in welke mate je het eens bent met de volgende vijf uitspraken. (* staat voor het aantal medewerkers dat een punt heeft benoemd).

a. Ik ben trots op Proteion Welzijn

Helemaal mee eens	**
Mee eens	*****
Noch mee eens, noch mee oneens	*
Mee oneens	
Helemaal mee oneens	

b. Ik ben tevreden met mijn werk bij Proteion Welzijn

Helemaal mee eens	*****
Mee eens	*****
Noch mee eens, noch mee oneens	
Mee oneens	
Helemaal mee oneens	

c. Ik voel me verantwoordelijk voor het werk dat ik verricht bij Proteion Welzijn

Helemaal mee eens	*****
Mee eens	
Noch mee eens, noch mee oneens	
Mee oneens	
Helemaal mee oneens	

d. Ik draag door mijn werk serieus bij aan het succes van Proteion Welzijn

Helemaal mee eens	*****
Mee eens	****
Noch mee eens, noch mee oneens	
Mee oneens	
Helemaal mee oneens	

e. Proteion Welzijn en ik passen goed bij elkaar

Helemaal mee eens	*****
Mee eens	*****
Noch mee eens, noch mee oneens	
Mee oneens	
Helemaal mee oneens	

f. Ik voel me betrokken bij Proteion Welzijn

Helemaal mee eens	*****
Mee eens	***
Noch mee eens, noch mee oneens	
Mee oneens	
Helemaal mee oneens	

g. Ik denk dat cliënten tevreden zijn met de diensten die Proteion Welzijn aanbiedt.

Helemaal mee eens	***
Mee eens	*****
Noch mee eens, noch mee oneens	
Mee oneens	
Helemaal mee oneens	

h. Ik denk dat Proteion Welzijn bij cliënten een sterk en positief imago heeft.

Helemaal mee eens	**
Mee eens	*****
Noch mee eens, noch mee oneens	**
Mee oneens	
Helemaal mee oneens	

- i. Ik denk dat Proteion Welzijn bij de gemeentelijke organisaties Leudal, Maasgouw, Nederweert en Bergen een sterk en positief imago heeft.

Helemaal mee eens	**
Mee eens	*****
Noch mee eens, noch mee oneens	***
Mee oneens	
Helemaal mee oneens	

- j. Ik denk dat Proteion Welzijn bij de medewerkers van de zorgcentra van Proteion Thuis bekend is en dat zij ook weten welke diensten Proteion Welzijn aanbiedt.

Helemaal mee eens	
Mee eens	
Noch mee eens, noch mee oneens	***
Mee oneens	*****
Helemaal mee oneens	

- k. Ik denk dat Proteion Welzijn bij de medewerkers van de zorgcentra van Proteion Thuis een sterk en positief imago heeft. (imago is het beeld dat iemand van een organisatie heeft)

Helemaal mee eens	
Mee eens	*
Noch mee eens, noch mee oneens	*****
Mee oneens	*****
Helemaal mee oneens	

Eventuele toevoegingen op bovenstaande vragen wanneer de nummers **4 en/of 5** zijn omcirkeld.

- relatief weinig verwijzingen van Proteion Thuis vergeleken met andere thuiszorgorganisatie
- onbekend bij Proteion Thuiszorg
- veel medewerkers zijn onbekend met onze service en diensten. Oorzaak is denk ik doordat er in de Thuiszorg (en intramuraal) hoge werkdruk is waardoor er geen aandacht voor is
- welzijnsactiviteiten worden “dubbel” aangeboden. Er wordt dan bijvoorbeeld gekozen voor bijvoorbeeld alarmering van Proteion Thuis i.p.v. Proteion Welzijn. De alarmering van Proteion Thuis is duurder dan die van PW
- bekendheid kan beter
- men weet niet precies wat PW doet
- is onherkenbaar
- PW zit op een aparte locatie. Contacten met andere Proteion medewerkers is alleen schriftelijk
- ik denk dat weinig thuiszorgmedewerkers van Proteion Thuis Proteion Welzijn kennen

7. Proteion Welzijn heeft in haar beleidsplan een vijftal pijlers opgesteld. Kun je benoemen welke pijlers dit zijn?

.....

.....

.....

.....

8. In onderstaande tabel staan organisatiewaarden van Proteion Welzijn genoemd. Organisatiewaarden zijn waarden die voor Proteion Welzijn belangrijk zijn omdat ze het bedrijf uiteindelijk typeren.

A. Geef van onderstaande organisatiewaarden aan hoe de huidige situatie voor jou gevoel past binnen Proteion Welzijn en geef in de tweede kolom aan hoe dit binnen Proteion Welzijn volgens jou zou moeten zijn (gewenste situatie). De rapportcijfers zijn op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 staat voor 'past voor mijn gevoel helemaal niet bij Proteion Welzijn' en 10 voor 'past voor mijn gevoel zeer goed bij Proteion Welzijn'.

B. Vervolgens mag je per organisatiewaarde een **korte verklaring** van het huidige- en het gewenste cijfer geven.

kernwaarde	Cijfer huidige situatie	Cijfer gewenste situatie	Verklaring
Professioneel	5	8	Is nog niet professioneel genoeg. Bijvoorbeeld de folders en de website mogen een professionelere uitstraling krijgen. Niet tevreden over de werkwijze van het secretariaat
	7	9	We zijn goed bezig met onze producten en diensten. Het secretariaat kan wel beter
	8	8,5	We maken op een goede manier gebruik van onze mogelijkheden. Zonder de subsidiënten kunnen we niets
	7	8	Professionaliteit is altijd voor verbetering vatbaar
	7,5	9,5	Door de kleinschaligheid komt de professionaliteit niet tot uiting. We worden niet voor vol aangezien. We zijn goed bezig met de projecten. Het ouderenwerk is professioneel, het secretariaat kan professioneler
	8	9	Deze hoeft niet beter. De manier waarop gewerkt wordt is al goed
	8	9	We zijn allemaal professioneel op ons eigen werkgebied.
	8	10	Door bijscholing van collega's zou Proteion Welzijn nog meer professioneel kunnen zijn
	8	8	X
	8	8	We zijn in veel onderdelen/diensten serieus bezig
	8	8	We zijn allemaal professioneel
gemiddelde	7,5	8,6	

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>	<i>Verklaring</i>
Vraaggericht	7	10	Deels zijn wij vraaggericht. We moeten nog meer inspelen op actuele ontwikkelingen. We bieden relatief weinig nieuwe producten aan
	8	8	We moeten denk ik meer aanbodgericht te werk gaan richting andere gemeenten
	8	8	X
	9	9	We zijn misschien te vraaggericht. Met vragen van cliënten reageren collega's direct en maken actie. Dit zou eventueel ook later in de week kunnen worden ingepland.
	8	10	Er wordt goed ingespeeld op actuele gebeurtenissen maar kan nog beter
	8	8,5	Deels gedwongen door WMO moeten wij vraaggericht werken. Dit is de manier om op de vraag van mensen in te gaan
	8	9	De doelgroep vraag vaak niet en het is daarom moeilijk om vraaggericht te werk te gaan.
	8	9	X
	7	8	Voor mijn gevoel worden mensen nog te veel van het kastje naar de muur gestuurd
	8	10	Hetgeen dat we aanbieden is vraaggericht
	8	10	X
gemiddelde	7,9	9,0	

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>	<i>Verklaring</i>
Openheid	8	9	We hebben geen geheime agenda's. Iedereen weet van elkaar waar hij mee bezig is
	9	9	Voelt zich helemaal thuis binnen de organisatie
	8	8	We zijn heel open in de organisatie en dit hoeft niet te veranderen
	9	10	X
	8	8	Voelt zich op zijn/haar gemak
	9	9	X

	9	8	Deze kernwaarde gaat soms te ver. Bijvoorbeeld de gastvrijheid voor het seniorenorkest
	8	10	De openheid is goed. Successen mogen meer gevierd worden.
	8	8	X
	8	10	X
	8	10	Mensen voelen zich prettig
gemiddelde	8,3	9	

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>	<i>Verklaring</i>
Groeimogelijkheid	7,5	10	We zijn groeiende maar zou beter als we meer diensten aanbieden. We moeten beter en meer naar de markt kijken
	7	8	Voor de organisatie is er zeker een mogelijkheid om te groeien. Dit moet dan wel een keuze zijn van de gehele organisatie. Persoonlijke groei is lastiger.
	7	9	We kijken wel op de manier hoe we willen groeien maar dit kan beter. We moeten steviger, levendiger worden. De verhouding tussen de kwantiteit en kwaliteit kan beter
	7	8	Groei is altijd mogelijk. We moeten alert zijn op nieuwe kansen
	X	X	Deze persoon kon hier geen antwoord op geven
	7	9	We kunnen diensten aanbieden aan meerdere gemeenten om te groeien
	7,5	8,5	De groeimogelijkheid is beperkt. Het is afhankelijk van subsidiënten. Of we moeten diensten aanbieden die we zelf betalen en kostendekkend zijn
	8	8	Bij PW is veel vrijheid. Je kunt eigen initiatief tonen. Ze staan open voor eigen inbreng en eigen verantwoordelijkheid waardoor groei mogelijk is
	8	9	Het werkgebied kan veranderd worden naar andere gemeenten. We zijn beperkt maar de mogelijkheden zijn er wel
	8	9	Dit is mogelijk door meer bekendheid te geven aan de diensten. En nieuwe ontwikkelingen op de markt in de gaten te houden.
	8	10	Er is zeker een groeimogelijkheid als je nieuwe producten kunt ontwikkelen of aanbieden.
gemiddelde	7,5	8,8	

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>	<i>Verklaring</i>
Samenwerken (vrijwilligers)	8	9	Een verbeterpunt is de communicatie onder elkaar. Soms kunnen vragen al afgehandeld worden aan het secretariaat. Deze vragen worden soms toch doorverwezen naar de afdelingen
	8	8	De samenwerking is prettig en verloopt goed
	8,5	9	We zijn betrokken bij de vrijwilligers. We gaan daar veel mee om. Vrijwilligers worden op de lange termijn minder en daarom moeten wij nu al gaan werken aan het werven van nieuwe vrijwilligers. Zonder vrijwilligers kunnen wij niets. Dit is ons werkkapitaal
	8	8	X
	8	8	Vrijwilligers zijn heel gemotiveerd. Zonder vrijwilligers kunnen wij ons werk niet doen
	9	9	X
	9	9	X
	8,5	10	De samenwerking gaat goed maar het streven is altijd hoger
	9	9	Het samenwerken onderling gaat goed. Vanuit PT zou het iets makkelijker gaan als vrijwilligers niet zoveel formulieren moeten invullen
	8	10	Met collega's kan de samenwerking soms beter qua communicatie
	8	10	Is goed. Plezierige collega's waar je op kunt terugvallen
gemiddelde	8,3	9	

In onderstaande tabel staan klantwaarden van Proteion Welzijn genoemd. Klantwaarden zijn waarden waar Proteion Welzijn veel waarde aan hecht bij het werken en communiceren met de cliënt.

A. Geef van onderstaande klantwaarden aan hoe de huidige situatie voor jou gevoel past bij Proteion Welzijn en geef in de tweede kolom aan hoe dit bij Proteion Welzijn volgens jou zou moeten zijn (gewenste situatie). De rapportcijfers zijn op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 staat voor 'past voor mijn gevoel helemaal niet bij Proteion Welzijn' en 10 voor 'past voor mijn gevoel zeer goed bij Proteion Welzijn'.

B. Vervolgens mag je per klantwaarde een **korte verklaring** van het huidige- en het gewenste cijfer geven.

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>	<i>Verklaring</i>
Klantvriendelijk	8	8	X
	8	10	We zijn heel klantvriendelijk. Misschien kunnen we dit nog verbeteren om afspraken te maken binnen welke termijn mensen teruggebeld worden. Het streven voor mij is binnen 3 werkdagen
	8	8	De klantvriendelijkheid is prima zo
	8	9	We kunnen misschien nog verbeteren in de flexibiliteit richting cliënten
	8	10	Iedereen wordt vriendelijk te woord gestaan. Dit kan nooit voor iedereen ideaal zijn
	7	9	Ik denk dat er binnen het secretariaat nog verbeteringen kunnen worden gedaan
	8	8,5	Streven is dat de cliënten tevreden zijn en dat klachten goed worden afgehandeld.
	8	9	We zijn klantvriendelijk en willen iedereen zo goed mogelijk proberen te helpen
	9	9	Zoals het nu is, wil ik het graag in stand houden
	8	10	Vraaggericht gaan we te werk
	8	10	X
gemiddelde	8	9,1	

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>	<i>Verklaring</i>
Servicegericht	9	9	Deze is prima zoals het nu is
	8	9	De diensten die we aanbieden zijn goed en degelijk geregeld
	7,5	8	Er wordt in de toekomst meer flexibiliteit van werkuren gevraagd. Vaker ondersteuning in de avond-uren met bijvoorbeeld intake gesprekken bij de maaltijdvoorziening
	9	9,5	Dit is goed
	7	10	Mensen worden niet altijd direct aangesproken maar van het kastje naar de muur gestuurd. We moeten beter naar de situatie van de cliënt kijken zodat het voor hun makkelijker wordt
	8	9	X
	8	8	Dit vinden wij belangrijk en dat merken cliënten ook
	8	10	We proberen mensen altijd te helpen en als we zelf niet kunnen verwijzen we ze door
	8	8	X
	8	8	Mensen worden altijd direct geholpen bij vragen
	8	10	Streven is om binnen 2 dagen terug te bellen
gemiddelde	8	8,9	

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>	<i>Verklaring</i>
Laagdrempelig	7	9	Is nu al heel goed maar kan altijd beter
	8	8	X
	8	10	We zijn goed bereikbaar en wil het voor de medewerkers leuk blijven, is het goed op de manier zoals we nu zijn
	8	8	Hoef niet beter. Zoals het nu is, is het goed
	8	10	X
	8,5	8,5	We zijn heel laagdrempelig. We verwijzen altijd door

	8	9	X
	9	9	We zijn goed toegankelijk
	9	9,5	Dit kan beter wat betreft nieuwe producten die ze aanbieden. Cliënten weten niet wat PW nieuwe producten aanbieden
	8	8	Proteion Welzijn is een open huis voor iedereen
	8	10	X
gemiddelde	8,1	9	

kernwaarde	Cijfer huidige situatie	Cijfer gewenste situatie	Verklaring
ondersteunend	8	9	X
	8	10	We proberen de cliënten altijd zo goed mogelijk te helpen. Soms lukt dit niet altijd.
	7,5	8	We kunnen verbetering aanbrengen door meer preventief te informeren.
	8	9	Dit is in de grote lijnen goed
	8	9	X
	7,5	10	Ik denk dat we snel de neiging hebben om problemen van de cliënt over te nemen. We moeten vooral ondersteunend zijn
	8	9	X
	8	8	
	8	9	De ene collega is meer adviserend/ondersteunend en de ander is meer praktisch/ondernemend ingesteld
	8	8	X
	8	10	Het Steunpunt Vrijwilligers is ondersteunend voor organisaties en vrijwilligers
gemiddelde	7,9	9	

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>	<i>Verklaring</i>
Transparant	7	10	Mensen weten vaak niet hoe de procedures zijn en hebben hier denk ik wel vragen bij. Ik weet niet of het altijd wel duidelijk genoeg overkomt
	-	-	Sta ik niet dicht genoeg voor erbij
	9	9	Wij zijn zeer transparant. Kunnen bij elkaar in de agenda's kijken en onze tijd verantwoorden. Maar ook naar buiten toe zijn wij transparant
	7,5	8	We kunnen nog beter uitleggen hoe en waarom we dingen doen
	8	8	Het is duidelijk wat we doen en hoe we iets aanpakken
	7	8	X
	8	10	We geven duidelijk mogelijkheden en onmogelijkheden aan
	7	7	De meeste mensen worden graag geholpen en vragen niet diep door
	8	8	X
	8	10	X
	8	10	Dit is goed. We hebben geen geheimen voor de buitenwereld
gemiddelde	7,7	8,8	

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>	<i>Verklaring</i>
Persoonlijk	9	9	Dit is zonder meer goed
	8	10	Dit is goed. Bij PW krijg je altijd telefonisch contact en wordt er geen gebruik gemaakt van automatische doorverwijzingen a.d.h.v. een toetskeuze
	8	8	X
	9	9	X
	8	8	Hier zijn we goed in
	8,5	8,5	Daar waar mogelijk benaderen we mensen persoonlijk. We kennen veel cliënten persoonlijk bij naam en daardoor kunnen we soms ook beter inspringen op de vraag van cliënten

	8,5	8,5	De vrijwilligers staan dicht bij de cliënten maar ook dicht bij de medewerkers. Dichtbij de cliënten staan hoeft niet want we moeten professioneel blijven.
	8	8,5	X
	7,5	10	Dit is altijd een wisselwerking. We proberen het zo goed mogelijk te doen
	8	10	X
	8	10	We zijn persoonlijk en betrokken bij cliënten
gemiddelde	8,2	9	

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>	<i>Verklaring</i>
Onafhankelijk	9	10	Ik ben onafhankelijk in het advies dat ik geef aan cliënten
	8	8	We willen onafhankelijk zijn maar ik weet niet in hoeverre we dit nog zijn
	4	8	Het cijfer van de huidige situatie staat laag omdat ik denk dat veel mensen ons zien als Proteion en niet meer onafhankelijk zijn. Vroeger waren wij Welzijn en dat willen we nu ook uitstralen
	7	8,5	We zijn van subsidie afhankelijk.
	7	7	We willen de cliënt graag bij Proteion Welzijn houden
	8	9	We zijn niet gebonden aan Proteion Thuis
	8	10	We zijn onafhankelijk. Vooral van belang bij ouderenadviseurs is dat zij alle opties moeten aanbieden. Bijvoorbeeld ook diensten van de Zorggroep
	8	7	Als je een goed verhaal hebt is het geen probleem om onafhankelijk te zijn. De mensen moeten tevreden zijn.
	8	8	Hoopt en wil vooral onafhankelijk zijn en blijven maar dit is moeilijk door de fusie.
	8	8	We zijn onafhankelijk maar ik heb toch het gevoel bij Proteion te behoren
	8	10	We zijn onafhankelijk want het zijn onze producten die we verkopen
gemiddelde	7,5	8,5	



K. fysieke identiteit

K1 advertenties weekblad

Voorbeeld 1: advertentie voor in de weekbladen en voor tekst-tv

(Warme) maaltijden aan huis gebracht

Het kan gebeuren dat u door handicap en/of leeftijd niet meer in staat bent om voor uzelf te koken. Er bestaat dan de mogelijkheid om een maaltijd thuis bezorgd te krijgen. Proteion Welzijn kent de volgende vormen van maaltijdservice aan huis:

Warme maaltijden: Dagelijks wordt een verse warme maaltijd thuis bezorgd (ook wel genoemd "Tafeltje-dek-je"). Dit kan ook tijdelijk, bijvoorbeeld als u herstelt van een operatie. Rond de klok van 12.00 uur wordt de maaltijd door een vrijwilliger bij u thuis bezorgd. De maaltijd, die u zelf kunt samenstellen, bestaat uit soep en een hoofdgerecht met verse groenten, vlees of vis. Dus alleen tafel dekken, uitpakken en smakelijk eten! Vanzelfsprekend wordt er rekening gehouden met diëten en andere persoonlijke voorkeuren. De prijs van een warme maaltijd bedraagt € 7,40 voor inwoners van de gemeente Leudal.

Vries-versmaaltijden: Wie niet gebonden wil zijn aan het tijdstip waarop warme maaltijden aan huis worden gebracht, kan kiezen voor vries-versmaaltijden. Deze maaltijden worden diepgevroren 1x per week op woensdag bezorgd. In de magnetron kunt u deze maaltijd verwarmen op het moment dat dit u het beste uitkomt. Uit de rijk geïllustreerde folder kunt u een keuze maken uit de verschillende maaltijden. Het bedrijf Apetito verzorgt deze maaltijdvoorziening. De prijs van een vries-versmaaltijd is € 5,50 en voor een vries-verssoep betaalt u € 1,30.

Beide vormen van maaltijdvoorziening kunnen ervoor zorgen dat u langer thuis kunt blijven wonen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met een van de ouderenadviseurs van Proteion Welzijn, tel.: 0475-453033, e-mail: welzijn@proteion.nl.

Nieuws Steunpunt Vrijwilligers

Bericht bestemd voor verenigingen (o.a. tennisclubs, voetbalclubs, schutterijen) die alcohol schenken!

De Drank- en horecawet schrijft voor dat verenigingen met een drank- en horecaverunning ervoor moeten zorgen dat barvrijwilligers beschikken over het certificaat Instructie Verantwoord Alcoholgebruik (IVA). De Voedsel- en Warenautoriteit heeft inspecteurs aangesteld die specifiek kantines en andere clubgebouwen bezoeken waar alcohol geschonken wordt. Er wordt met name gekeken of er geen alcohol geschonken wordt aan jongeren onder de 16 jaar. Alcohol op jonge leeftijd kan schadelijk zijn voor de ontwikkeling van de jongeren. Hoe hiermee om te gaan wordt in de instructie behandeld.

Op **maandag 9 mei 2011 vindt van 19.30 - 21.30 uur** een IVA-cursus plaats bij Proteion Welzijn, Dorpstraat 32 te Baexem. De cursus zal verzorgd worden door een medewerkster van de GGZ-groep Noord-en Midden-Limburg. De kosten bedragen € 7,50 per persoon. Uw aanmelding graag voor 1 november 2010 doormailen aan paulinejorissen@proteion.nl

Voor meer informatie over vrijwilligerswerk kunt u op maandag, woensdag en vrijdagochtend contact opnemen met het Steunpunt Vrijwilligers, Pauline Jorissen, Dorpstraat 32, Baexem, tel. 0475-453033, e-mail paulinejorissen@proteion.nl of neem een kijkje op www.klikleudal.nl

Voorbeeld 2: advertentie voor in de weekbladen en voor tekst-tv

Cliëntenraad Proteion Welzijn zoekt nieuwe leden

De Cliëntenraad van Proteion Welzijn is, als gevolg van enkele mutaties, op zoek naar nieuwe leden. De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de gebruikers van de diensten van Proteion Welzijn en wil een actieve bijdrage leveren aan het bevorderen van de kwaliteit. Zij geeft gevraagd en ongevraagd advies over het beleid, waarbij het “welzijn” van de gebruikers voorop staat. De cliëntenraad houdt zich niet bezig met individuele problemen en klachten, maar wel met de gemeenschappelijke belangen van de gebruikers van de verschillende welzijnsdiensten die Proteion Welzijn aanbiedt. De cliëntenraad overlegt regelmatig met het management. Over bepaalde, in de wet vastgelegde onderwerpen, moet Proteion Welzijn de cliëntenraad altijd raadplegen. Op de samenstelling van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur van Proteion Thuis (waar Proteion Welzijn onderdeel van uitmaakt) kan de cliëntenraad ook invloed uitoefenen. Het is daarom van belang dat gebruikers van de diensten van Proteion Welzijn (of hun mantelzorgers) en haar vrijwilligers daadwerkelijk vertegenwoordigd zijn in de cliëntenraad om op dit niveau de gemeenschappelijke belangen goed te kunnen behartigen. Voor meer informatie over de Cliëntenraad van Proteion Welzijn kunt u contact opnemen met de voorzitter, dhr. F. Geraets, tel. 0495-651218 of met dhr. B. Maessen, ambtelijk secretaris, tel. 0475-453033.

Met één druk op de knop, snel hulp in geval van nood!

Zo lang mogelijk blijven wonen in de vertrouwde thuissituatie: wie wil dit niet? Toch kunnen de gebreken van de ouderdom dit vaak moeilijk maken. Er zal maar eens iets gebeuren en je kunt geen hulp roepen omdat je afgelegen woont of omdat je niet bij de telefoon kunt komen. Voor wie niet meer in staat is om door middel van de telefoon in een bepaalde situatie hulp in te roepen, kan persoonsalarmering uitkomst bieden! Hiervoor wordt een alarmeringstoestel in huis gekoppeld aan de telefoon. Deze aansluiting is doorgaans eenvoudig en snel tot stand te brengen. Het alarmeringstoestel heeft een 24-uurs verbinding met een centrale meldkamer met deskundig personeel. Deze meldkamer waarschuwt de familie of burens wanneer op een zendertje wordt gedrukt dat bij het alarmeringstoestel hoort en dat op het lichaam wordt gedragen. Vervolgens kunnen mantelzorgers, familie of burens, die een sleutel hebben van de woning, een kijkje gaan nemen bij degene die alarm heeft gemaakt. Er kan ook voor gekozen worden dat als eerste een thuiszorgorganisatie wordt gewaarschuwd. Dit kan zowel voor degene die alarm maakt als voor de familie een veiliger gevoel geven omdat dan ook een deskundig persoon snel ter plekke zal komen. De kosten van persoonsalarmering bedragen € 16,10 per maand. Voor de aansluiting bedragen de kosten eenmalig € 42,00. Voor meer informatie en/of een demonstratiebezoek neemt u contact op met één van de ouderenadviseurs van Proteion Welzijn, tel.: 0475-453033.

Nieuws Steunpunt Vrijwilligers

NL Doet – Leudal Doet op 18 en 19 maart 2011

Ook in Leudal hebben organisaties klussen aangeboden om deze op 18 of 19 maart 2011 te laten uitvoeren door vrijwilligers. Onderstaand treft u een overzicht aan van organisaties in Leudal met hun klussen:

Zorgboerderij Heijerhof, Baexem - hout versnipperen en hiermee wandelpaden bedekken;
Zorgcentrum St. Charles, Baexem - opknappen dierenpark en picknickplaats inrichten;
Zorgcentrum St. Elisabeth, Haelen – gang schilderen groepsruimte en bloemen planten;
Zorgboerderij De Port, Kelpen-Oler – Multi functionale tuin inrichten;
Elivagar, Roggel – buitenklus bij werkschuur op Elisabethdreef;
Zorgcentrum Hornerheide, Horn – schilderwerkzaamheden kleinschalig wonen;
De Heisterkes, Haelen – rolstoelpaden aanleggen zwembad en zandbak opfleuren;

Bezoekerscentrum Leudal, Haelen – 3 vitrinekasten opknappen en stukje tuin bestraten. Denkt u een van bovenstaande klussen is een leuk dagje uit om met vrienden/vriendinnen, zussen, broers te doen, dan kunt u contact opnemen met de organisatie of met het Steunpunt Vrijwilligers.

Voor meer informatie over vrijwilligerswerk kunt u op maandag, woensdag en vrijdagochtend contact opnemen met het Steunpunt Vrijwilligers, Pauline Jorissen, Dorpstraat 32, Baexem, tel.0475-453033, e-mail paulinejorissen@proteion.nl of neem een kijkje op www.klikleudal.nl



K2. folders

• Fotobewerken voor beginners

Met PhotoFiltre

PhotoFiltre: fotobewerken voor beginners, is een leuke en leerzame cursus. Voorkennis op het gebied van digitaal fotograferen is niet vereist. Als u een half uur per dag kunt investeren in de opdrachten, kunt u na zeven weken mooie resultaten bereiken. Bij de cursus ontvangt u een uitgebreid cursusboek met duidelijke uitleg en een cd-rom met software en oefenfoto's.

Basisvaardigheden

Het programma PhotoFiltre is geschikt voor **Windows XP, Vista en Windows 7**. Om de cursus te kunnen volgen, is basisvaardigheid van een van deze programma's een voorwaarde.

Digitale camera

U hoeft zelf geen digitale camera te hebben om deel te kunnen nemen aan de cursus. U kunt ook werken met eigen (ingescande) foto's of met de beelden op de cursus cd-rom.

Start cursus: 13 september

Aantal lessen: 7 maandagen

Aanvangstijd lessen: 9.00 uur

Kosten cursus: € 90,-

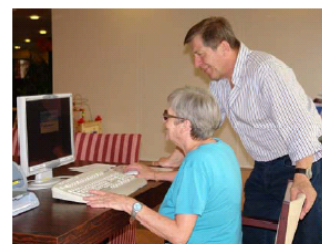
Informatie en inschrijven:

Proteion Welzijn
Dorpstraat 32
6095 AH Baexem
(0475) 453 033
welzijn@proteion.nl
www.proteionwelzijn.nl



Werken met de computer

basiscursussen



• Beginnerscursus

Voor Windows XP en Windows 7

U heeft een computer of laptop aangeschaft en wilt graag wegwijs worden in het gebruik ervan. Tijdens deze computercursus leert u stap voor stap de basisbeginselen van het gebruik van een computer en het besturingssysteem Windows XP.

Inhoud van de cursus

- de muis en het toetsenbord gebruiken
- startmenu en de Windows Verkenner
- werkbalken, menu's en Windows-functietoetsen
- bestanden kopiëren
- mappen maken en bestanden beheren
- tekstverwerken (Wordpad)
- tekenprogramma (Paint)

Windows XP

Start cursus: 14 september 2010

Aantal lessen: 10 dinsdagen

Aanvangstijd lessen: 9.00 uur

Kosten cursus: € 120,-

Windows 7

Start cursus: 13 september 2010

Aantal lessen: 10 maandagen

Aanvangstijd lessen: 13.30 uur

Kosten cursus: € 120,-

• Wegwijs in Powerpoint

Programmaversie 2007

Powerpoint is een programma waarmee u presentaties kunt maken. Met dit programma kunt u uw verhaal ondersteunen met tekst, beeld, geluid en film.

Powerpoint is nuttig in onderwijs- en werksituaties, maar ook in de privésfeer is het een heel geschikt en leuk programma om mee te werken. Met behulp van Powerpoint kunt u bijvoorbeeld uw vakantiefoto's in een album presenteren, of een presentatie maken voor een speciale gelegenheid, zoals een verjaardag of huwelijk.

Start cursus: 15 september 2010

Aantal lessen: 8 woensdagen

Aanvangstijd lessen: 9.00 uur

Kosten cursus: € 100,- (inclusief lesboek)

• Internet en e-mail

Voor Windows XP en Windows 7

Internet

De invloed van internet wordt steeds groter. Dit geldt ook voor senioren. Om enkele voorbeelden te noemen:

- internet bankieren
- online vakantie boeken
- artikelen kopen of verkopen op een marktplaats
- informatie opzoeken

E-mail

E-mailen is het digitaal versturen van een brief of foto. Een leuke manier om contact te leggen met uw (klein)kinderen, familie of vrienden.

Menig cursist vertelde: "Er is een wereld voor mij open gegaan!"

Start cursus: 13 september 2010

Aantal lessen: 7 maandagen

Aanvangstijd lessen: 10.45 uur

Kosten cursus: € 90,-

4. Huiskamerprojecten

In een huiskamerproject kan met leeftijds genoten uit het eigen dorp worden gebuurt, geknutseld, gekeurd of een ander spelletje worden gespeeld. Niets hoeft en onder het genot van een kopje koffie of thee is er veel gezelligheid te vinden. Gezelligheid staat voorop. De ondersteuning en begeleiding gebeurt door gemotiveerde vrijwilligers, die desgevraagd ook het vervoer organiseren.

5. Algemene Hulpdienst

De Algemene Hulpdienst (AHD) bestaat uit enthousiaste en gemotiveerde vrijwilligers, die hulp bieden aan de medemens daar waar dit nodig is. Je kunt het vergelijken met de vroegere "naoerzorg". De AHD is er voor iedereen, dus niet alleen voor ouderen. De geboden hulp wordt gratis verricht, m.u.v. een eventuele kilometervergoeding. De AHD kan op veel manieren hulp bieden, zoals het begeleiden naar (huis)arts of ziekenhuis, boodschappen doen voor/ met hulpbehoevende mensen of wandelen met mensen met een beperking (eventueel met rolstoel of rollator).

6. Buurtbemiddeling

In elke buurt komt het voor dat burens zich ergeren aan het gedrag van een ander. Regelmatig is dat wederzijds. Het begint als een ergernis, maar als men het niet

met elkaar kan uitpraten, worden de irritaties opgevoerd en kan het soms zelfs uit de hand lopen. Daarom is het van belang dat irritaties, in een vroeg stadium, met elkaar besproken worden. Bij voorkeur op een neutrale plek, onder leiding van vrijwilligers in de functie van buurtbemiddelaars. Buurtbemiddeling is een project waarbij diverse gemeenten, politie en woningbouwverenigingen in Midden Limburg met elkaar samenwerken. Zie ook: www.buurtbemiddelingmiddenlimburg.nl

7. Steunpunt Vrijwilligers

Het Steunpunt Vrijwilligers helpt mensen bij het zoeken naar geschikt vrijwilligerswerk en helpt organisaties en verenigingen bij het zoeken naar vrijwilligers. Vrijwilligerswerk is er in alle soorten en maten, voor jong en oud, voor wijs en eigenwijs. Door middel van een vacaturebank voor vrijwilligers worden vraag en aanbod samen gebracht. Ook wordt informatie en advies gegeven over alles wat met vrijwilligerswerk te maken heeft, zoals verzekeringen, onkostenvergoeding en werken met behoud van uitkering. Het Steunpunt Vrijwilligers heeft een eigen website: www.klikleudal.nl

Onder het begrip WELZIJN vallen vele diensten en activiteiten, zie verder www.proteionwelzijn.nl

DIENTEN EN ACTIVITEITEN VAN Proteion WELZIJN



Proteion Welzijn
Dorpstraat 32
6095 AH BAEXEM
Tel: 0475-45 30 33
Fax: 0475-45 30 33
E-mail: welzijn@proteion.nl
Website: www.proteionwelzijn.nl
Zie ook : www.klikleudal.nl

Proteion Welzijn biedt een steuntje in de rug als het zelf (even) niet meer lukt!

Onze dienstverlening is erop gericht om zelfstandig te blijven deelnemen aan de samenleving. Hierbij valt te denken aan het geven van informatie, advisering, begeleiding, coördinatie en ondersteuning. Kortom: door de diensten van Proteion Welzijn kan men zich goed blijven voelen!

Volwassenen, met name senioren, en vrijwilligerswerk van jong tot oud staan centraal in onze dienstverlening. Bij ons voelt u zich meteen thuis! Wij gaan op een professionele, onafhankelijke en klantvriendelijke manier te werk waarbij de vraag altijd leidend is.

Vrijwilligers maken onze dienstverlening mede mogelijk. Zij zijn hierbij onze handen, oren en ogen.

De diensten en activiteiten van Proteion Welzijn zijn:

1. Ouderenadvieswerk
2. Maaltijdvoorzieningen
3. Sociale alarmering
4. Huiskamerprojecten
5. Algemene Hulpdienst
6. Buurtbemiddeling
7. Steunpunt Vrijwilligers

1. Ouderenadvieswerk

De ouderenadviseurs van Proteion Welzijn geven informatie, advies en kortdurende ondersteuning bij vragen op het gebied van wonen, welzijn, zorg en financiële regelingen. Ook ondersteunen zij seniorenverenigingen en samenwerkingsverbanden van senioren of mensen met een beperking. Hierbij valt te denken aan behoeftepeilingen, ontwikkelen van activiteiten of het bevorderen van samenwerking.

2. Maaltijdvoorzieningen

Wie niet meer in staat is om zelfstandig een warme maaltijd te bereiden kan een beroep doen op een van onze vormen van maaltijdvoorziening. Er zijn hierbij een aantal mogelijkheden:

Warme Maaltijdvoorziening

In samenwerking met een aantal verzorgingshuizen worden maaltijden bereid. Deze maaltijden worden door vrijwilligers 7 dagen per week tussen 11.30-13.00 uur warm thuisbezorgd bij inwoners van de kernen van de gemeente Leudal en van de kernen Heel, Beegden, Wessum en Thorn van de gemeente Maasgouw. Ook buiten deze kernen kunnen warme maaltijden aan huis bezorgd worden in samenwerking met de firma Apetito.

Vries-versmaaltijden

Deze maaltijden worden diepgevroren 1x per week aan huis bezorgd door de firma Apetito. In een magnetron kan deze maaltijd opgewarmd worden.

Eetpunt

In Horn wordt iedere woensdag een Eetpunt georganiseerd in de gemeenschappelijke ruimte van wooncomplex "Daalakkerserf". Een Eetpunt biedt senioren en mensen met een beperking de mogelijkheid om gezamenlijk de warme maaltijd te gebruiken. Indien nodig worden de deelnemers thuis opgehaald. Het Eetpunt wordt door vrijwilligers ondersteund.

3. Sociale Persoonsalarmering

Sociale persoonsalarmering is een vorm van alarmering waarbij op een eenvoudige manier hulp ingeschakeld kan worden in geval van nood. De gebruiker kan op een halszender drukken, waardoor automatisch een signaal naar een alarmcentrale gaat. Deze waarschuwt vervolgens contactpersonen zoals familieleden of professionele hulp van een thuiszorgorganisatie.

Aanmelding

Wilt u gebruik maken van de Klusservice?
Dan kunt u zich hiervoor aanmelden bij:

Maatschappelijk Adviespunt (MAP),
gemeente Maasgouw,
Tel: (0475) 85 26 00.
Of:
Proteion Welzijn
Tel: (0475) 45 30 33.

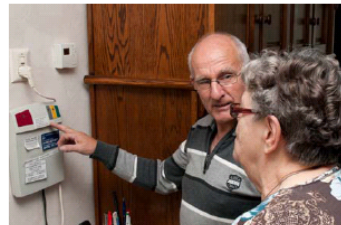
Aanmelden kan van maandag tot en met
donderdag van 8.30 – 12.30 en
van 13.30 – 16.00 uur en
vrijdag van 8.30 – 12.30 uur.

Adres

Proteion Welzijn
Dorpstraat 32
6095 AH BAEXEM
Tel: 0475 45 30 33
Fax: 0475 45 30 53
E-mail: welzijn@proteion.nl
Website: www.proteionwelzijn.nl

Klusservice

*Voor hulp bij kleine klusjes in en om
uw huis*

**Klusservice**

Het is niet altijd mogelijk voor ouderen, chronisch zieken of mensen met een beperking om kleine klussen in en om het huis zelfstandig te verrichten. Speciaal voor deze mensen uit de gemeente Maasgouw is er de Klusservice van Proteion Welzijn.

Wilt u bijvoorbeeld een keukenlade gerepareerd hebben, of een schilderij op laten hangen? Dan kunt u een beroep doen op de vrijwilligers van de Klusservice.

Met wat voor klussen kunt u bij de Klusservice terecht?

Een paar voorbeelden:

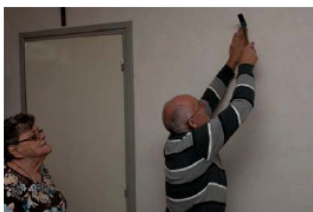
- Kleine reparaties aan bijvoorbeeld een stopcontact, een lade, een keukendeurtje, het tuinhokje;
- Het verplaatsen van een kast of de t.v.;
- Het vastzetten van snoeren, een deurkruk, de traploper of de douchekop;
- Het vervangen van een kraanleertje of een kapotte lamp;
- Het ontluchten en bijvullen van de c.v.;
- Het ophangen van een schilderij, een spiegel of een lamp;

- Het monteren van een beugel of handgreep bij de wc, douche of trap;
- Het smeren van een slot.

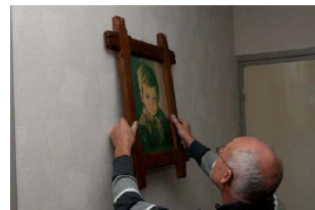
Een klus mag ongeveer een half uur duren.

**Wat de Klusservice niet doet:
De Klussenservice is er vooral voor kleine**

- Klussen die langer duren dan een half uur.
- Werkzaamheden die erkende (installatie-)bedrijven behoren te doen.
- Werkzaamheden die de eigenaar van de woning behoort te doen zoals onderhoud van deuren, buitenkozijnen en elektra en de reparatie van hang- en sluitwerk.

**Kosten**

Wanneer u gebruik maakt van de Klusservice vragen we een onkostenvergoeding van € 4,- voor onder meer het vervoer en het gebruik van gereedschap. Dit bedrag dient contant aan de vrijwilliger van de klusservice betaald te worden.



Voorrijkosten zijn in de vergoeding inbegrepen, evenals de kosten voor enkele kleine materialen, zoals een plug, een schroef, etc. Overige materialen en bijkomende kosten dient de aanvrager zelf te betalen.

K3. website



K4. vrijwilligersnieuwsbrief





**proteion
welzijn**

Ook in 2011 kunt u bij ons terecht voor:

- maaltijdvoorziening
- persoonsalarmering
- ouderenadvisering
- buurtbemiddeling
- en meer...

(0475) 453 033
www.proteionwelzijn.nl

'tijd voor mensen'
'tijd voor wensen'

In januari 2011 start Proteion Welzijn met nieuwe computercursussen, zoals:



- *beginnerscursussen*
- *internet en email*
- *wegwijs in Powerpoint*
- *fotobewerking*
- *digitaal fotoalbum maken*
- *uw digitale camera leren kennen*



**proteion
welzijn**

*Wij wensen u prettige feestdagen
en veel welzijn in 2011!*





L. vragenlijst cliënten Proteion Welzijn

Ik ben een 4^e jaars student Communicatie op de Fontys Hogeschool in Eindhoven. Sinds 7 februari dit jaar ben ik begonnen met mijn afstudeerstage op de afdeling Marketing en Communicatie van Proteion Thuis en in het kader van mijn afstuderen voer ik een onderzoek uit naar de identiteit en het imago van Proteion Welzijn.

1. Noem de eerste drie woorden die in u opkomen als u denkt aan Proteion Welzijn?

.....

.....

.....

2. Zet een kruisje bij 12 woorden die u het beste vindt passen bij Proteion Welzijn?

kwaliteit	onafhankelijk	discipline	vernieuwing	transparant
professioneel	bewust	keuzevrijheid	competitie	gehoorzaam
macht	uniek	naar buiten gericht	groei	efficiency
producent	ethisch	verantwoordelijk	mannelijk	respect
loyaal	creatief	redzaam	eerlijk	wijsheid
afwisseling	ambitieuw	laagdrempelig	jong	samenwerking
betrokken	ondersteunend	ondernemend	jezelf zijn	passie
klantvriendelijk	individueel	puur	flexibel	motiverend
doelgericht	eenvoud	naar binnen gericht	beter leefwereld	persoonlijk
veilig	dynamisch	open	harmonie	humor
zeker	integer	plezier	servicegericht	tevreden
praktisch	vraaggericht	behulpzaam	specialist	verbonden

.....

.....

.....

.....

3. Wat zijn volgens u drie plus/ sterke punten van Proteion Welzijn?

.....

.....

.....

4. Wat zijn volgens u drie negatieve kenmerken/ verbeterpunten van Proteion Welzijn?

.....

.....

.....

5. Van welke dienst(en) maakt u gebruik bij Proteion Welzijn?

- ☐ Warme maaltijdvoorziening
- ☐ Vries-vers maaltijdvoorziening
- ☐ Huiskamerprojecten
- ☐ Ouderenadvieswerk
- ☐ Sociale persoonsalarmering (zorgalarmering)
- ☐ Sociale activering
- ☐ Computercursussen
- ☐ Algemene Hulpdienst
- ☐ Steunpunt Vrijwilligers
- ☐ Buurtbemiddeling
- ☐ Thuisadministratie

6. Voor hoe lang krijgt u diensten aangeboden van Proteion Welzijn?

- ☐ 0 – 1 jaar
- ☐ 1 – 5 jaar
- ☐ 5 – 10 jaar
- ☐ 5 – 15 jaar
- ☐ 15 – 20 jaar
- ☐ 20 – 25 jaar
- ☐ 25 – 50 jaar

7. In welke mate bent u tevreden met de diensten die Proteion Welzijn aanbiedt?

onvoldoende	matig	voldoende	goed	uitstekend

8. Wat vindt u van de naam Proteion Welzijn?

.....

.....

.....

.....

9. Wat vindt u van het logo van Proteion Welzijn?

.....

.....

.....

.....

.....

.....



10. In hoeverre vindt u de volgende pijlers bij Proteion Welzijn passen?

1. Servicegericht: “wij beantwoorden uw vraag binnen de afgesproken termijn”

onvoldoende	matig	voldoende	goed	uitstekend

2. Werken met vrijwilligers: “mede mogelijk gemaakt door vrijwilligers”

onvoldoende	matig	voldoende	goed	uitstekend

3. Producent van welzijnsproducten: transparante welzijnsproducten tegen een transparante prijs voor iedere opdrachtgever

onvoldoende	matig	voldoende	goed	uitstekend

4. De wijze waarop wij ondersteuning bieden: “wij zijn uw steuntje in de rug als het zelf (even) niet lukt”

onvoldoende	matig	voldoende	goed	uitstekend

5. Laagdrempelig: Bij ons voelt u zich thuis!”

onvoldoende	matig	voldoende	goed	uitstekend

11. Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de organisatie uiteindelijk typeren en waar zij veel waarde aan hechten bij het werken en communiceren met de cliënt. Geef een cijfer tussen de 1 en de 10 (waarbij 1 het laagste is en 10 het hoogste) op basis van hoe jij de onderstaande waarden vindt passen bij Proteion Welzijn.

Klantvriendelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicegericht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Laagdrempelig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ondersteunend	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Transparant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Persoonlijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Onafhankelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- 12. Weet u dat Proteion Welzijn een onderdeel is van Proteion Thuis?**

- ☐ Ja
☐ Nee

- 13. In hoeverre vindt u dat Proteion Welzijn onafhankelijk is van Proteion Thuis?**

.....

.....

.....

.....

- 14. Hoe bent u in contact gekomen met Proteion Welzijn**

- ☐ Via de gemeente
- ☐ Via het wekelijkse artikel in de Streekbode (weekblad gemeente Leudal)
- ☐ Via de website van Proteion Welzijn
- ☐ Via mond-tot-mond (familie, vrienden)
- ☐ Via de Thuiszorg
- ☐ Via verwijzers (huisarts)
- ☐ Via internet (google)
- ☐ Gebouw
- ☐ Folders
- ☐ Anders, namelijk;

15. Wordt u op de hoogte gehouden van veranderingen en gebeurtenissen bij Proteion Welzijn?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

16. Als u op de hoogte wordt gehouden van veranderingen en gebeurtenissen, hoe krijgt u dan kennis van veranderingen of gebeurtenissen bij Proteion Welzijn?

- ☐ Via de gemeenten
- ☐ Via het wekelijkse artikel in de Streekbode (weekblad gemeente Leudal)
- ☐ Via de website van Proteion Welzijn
- ☐ Via mond-tot-mond (familie, vrienden)
- ☐ Via internet
- ☐ Via folders
- ☐ Via medewerkers Proteion Welzijn
- ☐ Anders, namelijk;

17. Wat is uw totaalbeeld van Proteion Welzijn?

- ☐ Positief
- ☐ Negatief
- ☐ Weet ik niet/ geen mening

18. Heeft u opmerkingen of tips voor Proteion Welzijn?

.....

.....

.....



M. vragenlijst en uitwerking imago-onderzoek gemeentelijke organisaties

In het kader van mijn afstudeertraject voer ik een onderzoek uit naar het imago van Proteion Welzijn. Uw mening als belangrijke relatie van Proteion Welzijn is daarbij van belang. De verkregen resultaten worden uiteraard vertrouwelijk behandeld en enkel voor dit onderzoek gebruikt.

1. Noem de eerste drie woorden/kenmerken/associaties die in uw opkomen als u denkt aan Proteion Welzijn?

Maatschappelijk betrokken
Welzijn
Subsidierelatie
Vrijwilligers
Regionale inbedding
vertrouwd

2. Omcirkel 12 woorden die u het beste vindt passen bij Proteion Welzijn?

Kwaliteit*	onafhankelijk	discipline	vernieuwing	transparant
professioneel	bewust	keuzevrijheid	competitie	gehoorzaamheid
macht	uniek	naar buiten gericht*	groei**	efficiency
producent	ethisch	verantwoordelijk	mannelijk	respect
loyaal	creativiteit	redzaam	eerlijk	wijsheid
afwisseling	ambitieuw	Laagdrempelig**	jong	samenwerking**
betrokken*	ondersteunend**	ondernemend	jezelf zijn	passie
Klantvriendelijk*	individueel	puur	Flexibel*	motiverend
doelgericht	eenvoud*	naar binnen gericht	betere leefwereld	persoonlijk*
veilig	dynamisch	open*	harmonie	humor
zeker	integer	plezier	servicegericht**	Tevreden*
praktisch*	Vraaggericht*	behulpzaam**	specialist	verbonden*

Verklaringen van de GVP: groei

- Het welzijnsgebied is in ontwikkeling. Er is een wisseling in de Welzijnsmarkt. Zorg wordt straks niet meer ingekocht bij zorginstanties maar bij gemeentelijke organisaties. (1-1-2013) (AWBZ wordt gedecentraliseerd)
- PW kan groeien door de grote moederorganisatie
- ze moeten groeien tot een professionele organisatie en meer vraaggericht te werk gaan

3. Wat zijn volgens u drie plus/ sterke punten van de Proteion Welzijn?

Korte lijnen, laagdrempelig, informeel, acceptatie van de stichting is groot onder de bevolking, stellen zich flexibel op, goed benaderbaar.

4. Wat zijn volgens u drie negatieve kenmerken/ verbeterpunten van Proteion Welzijn?

- PW moet zich pro-actiever opstellen. Ze moeten zelf zaken aandragen en niet met de vraag komen 'wat willen jullie dat wij doen voor jullie'. Ze moeten communicatief sterker worden.
- Er is vaak sprake van dubbele gesprekken/ dubbele informatie over een bepaald onderwerp. Dit komt door ruis. Ruis is niet erg maar het wordt niet aangegeven dat het aan ruis ligt.
- Er moet veel gevraagd worden naar informatie (back-office) dit is niet professioneel.
- Profileren in de gemeenten is onvoldoende.

5. Wat ziet u graag anders in het beeld van Proteion Welzijn? Wat zijn de gewenste kenmerken van Proteion Welzijn?

Ze profileren zich niet als Proteion Welzijn binnen de gemeente Maasgouw). Dit doen ze wel binnen de gemeentelijke organisatie. Maar ze hebben bijvoorbeeld ook geen nieuwsbrief voor medewerkers binnen gemeentelijke organisatie of inwoners. Idee is te adverteren in het Maasgouw Nieuws.

6. Bent u tevreden met de diensten die Proteion Welzijn aanbiedt?

Ja, voor nu ben ik redelijk tevreden met de diensten die zij aanbieden voor ouderen.

7. Wie zijn in uw ogen concurrenten van Proteion Welzijn?

Menswel is een concurrent van Proteion Welzijn. Gemeente Maasgouw neemt ook diensten af van Menswel maar dit zijn zaken gericht op Jeugd. PW richt zich vooral op de ouderen in de gemeente Maasgouw.

8. Waarin is Proteion Welzijn onderscheidend ten opzichte van andere welzijnsaanbieders?

Ze zijn niet onderscheidend. Het enige onderscheidende is de geografische ligging van Welzijn. De gemeente Maasgouw gaat bijvoorbeeld niet naar Weert om diensten af te nemen.

9. Wat vindt u van de naam Proteion Welzijn?

Burgers en maatschappelijke organisaties weten het verschil niet tussen Proteion en Welzijn. Voor de gemeentelijke organisatie is dit wel duidelijk.

10. Wat vindt u van het logo van Proteion Welzijn?

Dit logo is niet aantrekkelijk. Het spreekt niet aan als welzijnsorganisatie.



11. In hoeverre vindt u de volgende pijlers bij Proteion Welzijn passen?

- Servicegericht: "wij beantwoorden uw vraag binnen de afgesproken termijn"
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Werken met vrijwilligers: "mede mogelijk gemaakt door vrijwilligers"
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Producent van welzijnsproducten: transparante welzijnsproducten tegen een transparante prijs voor iedere opdrachtgever
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- De wijze waarop wij ondersteuning bieden: "wij zijn uw steuntje in de rug als het zelf (even) niet lukt"
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- Laagdrempelig: Bij ons voelt u zich thuis!"
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. In onderstaande tabel staan organisatiewaarden van Proteion Welzijn genoemd. Organisiatiewaarden zijn waarden die voor Proteion Welzijn belangrijk zijn omdat ze het bedrijf uiteindelijk typeren.

A. Geef van onderstaande organisatiewaarden aan hoe de huidige situatie voor jou gevoel past bij Proteion Welzijn en geef in de tweede kolom aan hoe dit binnen Proteion Welzijn volgens jou zou moeten zijn (gewenste situatie). De rapportcijfers zijn op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 staat voor 'past voor mijn gevoel helemaal niet bij Proteion Welzijn' en 10 voor 'past voor mijn gevoel zeer goed bij Proteion Welzijn'.

B. Vervolgens mag je per organisatiewaarde een **korte verklaring** van het huidige- en het gewenste cijfer geven.

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
In welke mate vindt u Proteion Welzijn professioneel?	7	9
Verklaring: PW mag pro-actiever zijn. Ze moeten cijfers kunnen leveren als dit nodig is en afspraken nakomen. Ze leunen op vrijwilligers en zijn daardoor afhankelijk van derden.		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Werkt Proteion Welzijn in uw ogen vraaggericht?	7	8,5
Verklaring: Meer pro-actief. Ze zijn erg aanbodgericht. Ze moeten beter monitoren naar de behoefte van de doelgroep. Niet perse meer diensten aanbieden maar vraaggericht te werk gaan.		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Hoe ervaart u de communicatie met Proteion Welzijn?	7,5	8,5
Verklaring: Beter en sneller inspringen op vragen van de gemeentelijke organisatie.		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Denkt u dat er voor Proteion Welzijn groeimogelijkheid bestaat?	6	8
Verklaring: - Het welzijnsgebied is in ontwikkeling. Er is een wisseling in de Welzijnsmarkt. Zorg wordt straks niet meer ingekocht bij zorginstanties maar bij gemeentelijke organisaties. (1-1-2013) (AWBZ wordt gedecentraliseerd) - PW kan groeien door de grote moederorganisatie - ze moeten groeien tot professionele organisatie en meer vraaggericht te werk gaan.		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Wat vindt u van de samenwerkingsbereidheid met Proteion Welzijn?	8	8,5
Verklaring: Dit is goed.		

In onderstaande tabel staan klantwaarden van Proteion Welzijn genoemd. Klantwaarden zijn waarden waar Proteion Welzijn veel waarde aan hecht bij het werken en communiceren met de cliënt of andere organisaties

A. Geef van onderstaande klantwaarden aan hoe de huidige situatie voor jou gevoel past bij Proteion Welzijn en geef in de tweede kolom aan hoe dit bij Proteion Welzijn volgens jou zou moeten zijn (gewenste situatie). De rapportcijfers zijn op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 staat voor 'past voor mijn gevoel helemaal niet bij Proteion Welzijn' en 10 voor 'past voor mijn gevoel zeer goed bij Proteion Welzijn'.

B. Vervolgens mag je per klantwaarde een **korte verklaring** van het huidige- en het gewenste cijfer geven.

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Hoe klantvriendelijk is Proteion Welzijn?	7,5	8,5
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Hoe servicegericht is Proteion Welzijn?	7,5	8,5
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Hoe laagdrempelig is Proteion Welzijn?	9	9
Verklaring: Ze zijn heel laagdrempelig, dit is prima.		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Hoe ondersteunend is Proteion Welzijn?	6,5	8,5
Verklaring: Ze mogen pro-actiever en meer vraaggericht te werk gaan.		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Hoe transparant is Proteion Welzijn?	5,2	9
Verklaring: Ik heb geen kennis van de financiële begroting of afrekening. Ik vind dit een slechte zaak.		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Hoe persoonlijk is Proteion Welzijn?	8,5	8,5
Verklaring:		

<i>kernwaarde</i>	<i>Cijfer huidige situatie</i>	<i>Cijfer gewenste situatie</i>
Hoe onafhankelijk is Proteion Welzijn in uw ogen? Stelt zich onafhankelijk op	6	8,5
Verklaring: Ze hebben de opdracht geen acquisitie te doen voor Proteion Thuis. Proteion Welzijn weet hier goed mee om te gaan. Financieel zijn ze afhankelijk van de gemeentelijke organisaties en vrijwilligers.		

13. Heeft u opmerkingen of tips voor Proteion Welzijn?

Dat ze zich als organisatie beter moeten profileren bij de burgers in de gemeente Maasgouw.



Enquête Resultaten

Meerkeuzevragen

Proteion Welzijn is een onderdeel van Proteion Thuis. Hoe goed ken jij Prot...
Op een schaal van 1 t/m 4: (1=slecht, 2=onvoldoende, 3=goed, 4=uitstekend)
(slecht - uitstekend)

1		2 (9.52 %)
2		9 (42.86 %)
3		10 (47.62 %)
4		0 (0 %)

n = 21
21

In hoeverre ken je de organisatie Proteion Welzijn?

ik weet niet welke diensten Proteion Welzijn aanbiedt		2 (9.52 %)
ik weet ongeveer welke diensten Proteion Welzijn aanbiedt		16 (76.19 %)
ik weet welke diensten Proteion Welzijn aanbiedt		3 (14.29 %)

n = 21
21

Hoe heb jij kennis gekregen van het bestaan van Proteion Welzijn? (meerdere...)

via de introductiecursus van Proteion Thuis		2 (10 %)
via collega's		9 (45 %)
via cliënten van de Thuiszorg		5 (25 %)
via de website van Proteion Thuis		8 (40 %)
via het personeelsblad Thuis!		10 (50 %)
via het wekelijkse artikel in de Streekbode (weekblad gemeente Leudal)		8 (40 %)
via folders		6 (30 %)
via familie		4 (20 %)
via vrienden		0 (0 %)
niet, dit is de eerste keer dat ik iets hoor over Proteion Welzijn		2 (10 %)
anders, namelijk;		3 (15 %)

n = 20
57

Proteion Welzijn biedt onderstaande diensten aan in de gemeente Leudal en M...

Warme maaltijdvoorziening		21 (100 %)
Vries-vers maaltijdvoorziening		10 (47.62 %)
Huiskamerprojecten		15 (71.43 %)
Ouderenadvieswerk		10 (47.62 %)
Sociale persoonsalarmering (zorgalarmering)		17 (80.95 %)
Sociale activering		8 (38.1 %)
Computercursussen		7 (33.33 %)
Algemene Hulpdienst		7 (33.33 %)
Steunpunt Vrijwilligers		13 (61.9 %)
Buurtbemiddeling		5 (23.81 %)
Thuisadministratie		5 (23.81 %)
n.v.t. ik wist voordat ik deze vraag zag geen dienst op te noemen		0 (0 %)

n = 21
118

Verwijs je wel eens cliënten naar welzijnsorganisaties? Zo ja, voor we...

ja		13 (61.9 %)
nee		8 (38.1 %)

n = 21
21

Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...

professioneel (1 - 10)

1		0 (0 %)
2		0 (0 %)
3		0 (0 %)
4		0 (0 %)
5		1 (4.76 %)
6		2 (9.52 %)
7		2 (9.52 %)
8		5 (23.81 %)
9		3 (14.29 %)
10		1 (4.76 %)
professioneel (n.v.t.)		8 (38.1 %)

n = 21
22

Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...

vraaggericht (1 - 10)

1		0 (0 %)
2		0 (0 %)
3		0 (0 %)
4		0 (0 %)
5	■	1 (5 %)
6	■	1 (5 %)
7	■	3 (15 %)
8	■	6 (30 %)
9	■	1 (5 %)
10	■	1 (5 %)
vraaggericht (n.v.t.)	■	7 (35 %)

n = 20
20

Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...

open (1 - 10)

1		0 (0 %)
2		0 (0 %)
3		0 (0 %)
4		0 (0 %)
5	■	1 (5 %)
6	■	2 (10 %)
7	■	1 (5 %)
8	■	5 (25 %)
9	■	2 (10 %)
10	■	1 (5 %)
open (n.v.t.)	■	8 (40 %)

n = 20
20

Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...

groeimogelijkheid (1 - 10)

1		0 (0 %)
2		0 (0 %)
3		0 (0 %)
4		0 (0 %)
5	■	1 (5 %)
6	■	1 (5 %)
7	■	1 (5 %)
8	■	6 (30 %)
9	■	2 (10 %)
10		0 (0 %)

groeimogelijkheid (n.v.t.) 

9 (45 %)

n = 20
20

Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...

samenwerken (1 - 10)

1		0 (0 %)
2		0 (0 %)
3		0 (0 %)
4		0 (0 %)
5		1 (5 %)
6		1 (5 %)
7		3 (15 %)
8		4 (20 %)
9		2 (10 %)
10		0 (0 %)
samenwerken (n.v.t.)		9 (45 %)

n = 20
20

Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...

klantvriendelijk (1 - 10)

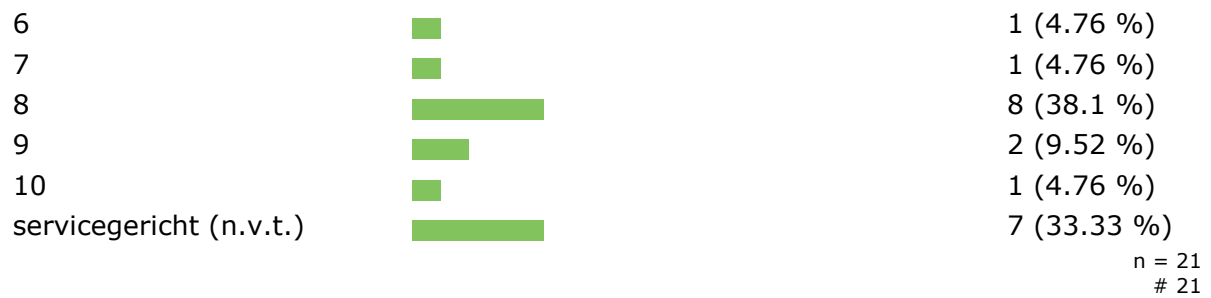
1		0 (0 %)
2		0 (0 %)
3		0 (0 %)
4		0 (0 %)
5		1 (4.76 %)
6		1 (4.76 %)
7		1 (4.76 %)
8		4 (19.05 %)
9		6 (28.57 %)
10		1 (4.76 %)
klantvriendelijk (n.v.t.)		7 (33.33 %)

n = 21
21

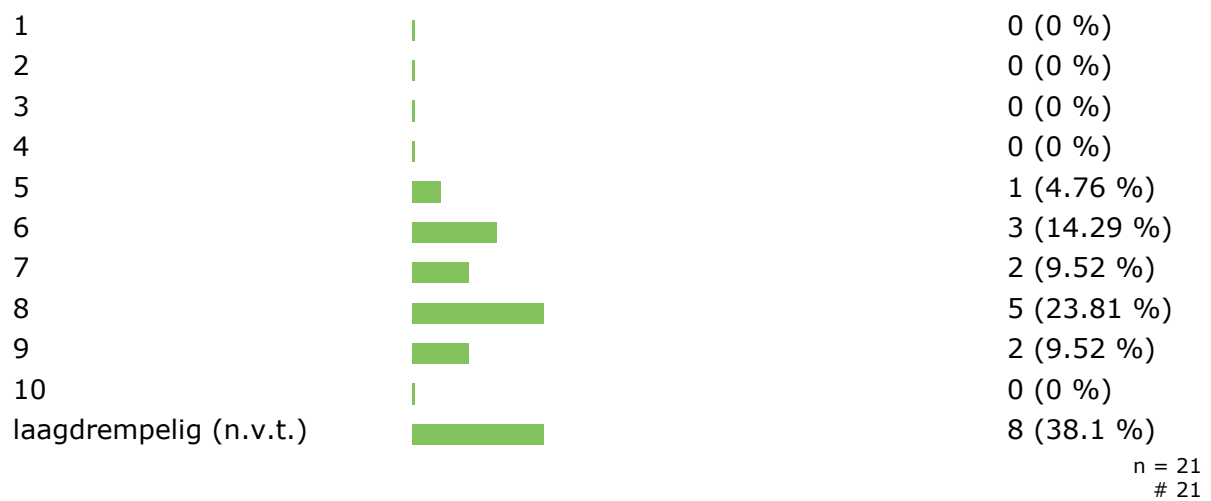
Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...

servicegericht (1 - 10)

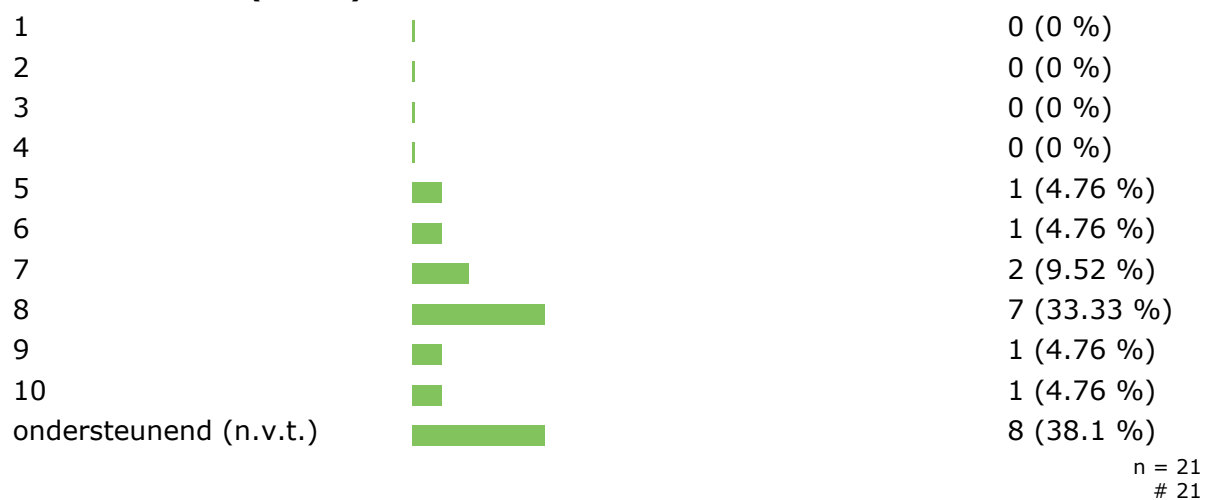
1		0 (0 %)
2		0 (0 %)
3		0 (0 %)
4		0 (0 %)
5		1 (4.76 %)



**Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...
laagdrempelig (1 - 10)**



**Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...
ondersteunend (1 - 10)**



Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...

transparant (1 - 10)

1		0 (0 %)
2		0 (0 %)
3		0 (0 %)
4		0 (0 %)
5	■	1 (5.26 %)
6	■	1 (5.26 %)
7	■	3 (15.79 %)
8	■	2 (10.53 %)
9	■	3 (15.79 %)
10		0 (0 %)
transparant (n.v.t.)	■	9 (47.37 %)

n = 19
19

Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...

persoonlijk (1 - 10)

1		0 (0 %)
2		0 (0 %)
3		0 (0 %)
4		0 (0 %)
5	■	1 (4.76 %)
6	■	1 (4.76 %)
7	■	1 (4.76 %)
8	■	5 (23.81 %)
9	■	3 (14.29 %)
10	■	1 (4.76 %)
persoonlijk (n.v.t.)	■	9 (42.86 %)

n = 21
21

Waarden zijn kenmerken die voor een organisatie belangrijk zijn omdat ze de...

onafhankelijk (1 - 10)

1		0 (0 %)
2		0 (0 %)
3		0 (0 %)
4		0 (0 %)
5	■	1 (5.26 %)
6	■	1 (5.26 %)
7	■	3 (15.79 %)
8	■	4 (21.05 %)
9	■	2 (10.53 %)
10		0 (0 %)

onafhankelijk (n.v.t.)		8 (42.11 %)
		n = 19 # 19

In welke gemeente woon je?

gemeente Leudal		12 (57.14 %)
gemeente Maasgouw		3 (14.29 %)
anders, namelijk;		6 (28.57 %)
		n = 21 # 21

Hoe lang ben je werkzaam als thuiszorgmedewerker bij Proteion Thuis?

0 – 1 jaar		5 (23.81 %)
1 – 5 jaar		12 (57.14 %)
+ 5 jaar		4 (19.05 %)
		n = 21 # 21

Vanuit welk zorgcentrum werk je (meestal)?

Proteion De Kreppel		4 (19.05 %)
Proteion St. Jozef		6 (28.57 %)
Proteion Sterrebosch		2 (9.52 %)
Proteion St. Magdalena		5 (23.81 %)
Anders, namelijk;		4 (19.05 %)
		n = 21 # 21

Legenda:

n = aantal respondenten dat de vraag heeft gezien
= aantal ontvangen antwoorden

Enquête Resultaten

Open vragen

	In de branche 'welzijn' staat werken met mensen centraal. Je hebt veel verschillende soorten werk in deze branche: Bijvoorbeeld werk in de peuterspeelzaal, maaltijdvoorziening of hulp bij buurtbemiddeling. Noem de eerste organisatie die in je opkomt binnen de branche welzijn?	Noem de eerste drie woorden die in je opkomen als je denkt aan Proteion Welzijn	Als je Proteion Welzijn kent, wat vind je dan dat zij goed doen?	Als je Proteion Welzijn kent, wat vind je dan dat zij slecht doen?	Als je Proteion Welzijn kent hoeft het niet zo te zijn dat je een (in)directe relatie met Proteion Welzijn hebt. Als je deze (in)directe relatie wel hebt, kun je dan beschrijven hoe je deze relatie ervaart en op welke manier je deze relatie met Proteion Welzijn hebt?	Heb je nog eventuele toevoegingen op deze vragenlijst in het kader van het onderzoek voor Proteion Welzijn?
respondent 1	Proteion Welzijn	ouderen				
respondent 2	maaltijdvoorziening	maaltijdvoorziening\r\ninklussendienst\r\npersonenalarmering	ze geven de cliënten goede hulp/suggesties en begeleiding.			
respondent 3	thuiszorg	gemak,goed bereikbaar, overzichtelijk	Mensen helpen waar het nodig is.	Geen ervaring mee.	Ben werkzaam bij proteion.	Nee
respondent 4	welzijn	peuterspeelzalen, en tafeltje dekje	ik ken de naam, heb er geen contacten mee	ik ken de naam, heb	heb eigenlijk geen mening	Ik snap de toegevoegde

			gehad	er geen contacten mee gehad	over daar ik er nooit rechtstreeks mee te maken heb gehad	waarde van onze mening niet in dit onderzoek, ik denk dat de meeste medewerkers niet zo bekend zijn met proteion wel zijn. Dit omdat ze meestal bij cliënten in de thuis situatie diensten verlenen. Ik zou er wel grrag meer informatie over verkrijgen als toevoeging voor mijn gesprekken met cliënten thuiszorg.
respondent 5	proteion					

respondent 6	maaltijdvoorziening					
respondent 7	thuiszorg	aandacht, inzet, enthousiasme	inspelen op de behoeften en mogelijkheden van de cliënt, mogelijkheden ook benutten.	communicatie laat wel eens te wensen over tussen verschillende diensten.	ik werk bij Proteion Thuis en zit dus dicht bij het vuur.\r\nben zeer tevreden over de organisatie als zodanig en over mijn werk.	
respondent 8	gehandicaptezorg\r\nhuishoudelijke hulp\r\noudereverzorging thuiszorg verzorginghuis en verpleeghuis\r\nkraamzorg\r\nactiviteitenbegeleiding	tafeltje dekje\r\npersoonssalarmering\r\nvrijwilligers	zorgalmering.\r\nwar me maaltijden\r\nactiviteit en met ouderen.\r\nhet nieuwe vakantiehuysje.\r\nadministratie voor Clienten.\r\n\r\n\r\n\r\n	n.v.t	n.v.t	n.v.t.
respondent 9	scholen					
respondent 10	hulp bieden aan mensen die nog thuiswonen	steunpunt\r\nmaaltijdvoorziening\r\nalarmering	Als steunpunt aanwezig zijn	geen idee	Heb er geen directe relatie mee	nee hoor
respondent 11	proteion	eten-dagverzorging-voorzieningen zoals alarm-sleutelkastje-zorg tv				Het zou niet verkeerd zijn

						als er in een teamoverleg eens meer over welzijn word verteld en wat voor mogelijkheden er zijn voor de cliënten en over bv. wat de kosten zijn .Het kan goed dat dit in het verleden al eens is verteld maar alles weer eens een beetje opfrissen kan geen kwaad we willen tenslotte het beste voor onze cliënt en als deze iets vraagt is het altijd prettig een antwoord te kunnen
--	--	--	--	--	--	--

						geven. Meestal moet ik zeggen ik vraag het voor u na maar daar hebben ze op dat moment niets aan en brochures in alle autos die we dan kunnen geven is ook niet verkeerd.
respondent 12	De gemeente waarin ik woon\r\n	Ik zou het niet weten, ben niet bekend met Proteion Welzijn. Het kan zijn dat ik een aantal diensten wel ken maar niet weet dat deze onder Proteion Welzijn vallen				Ik vind het jammer dat ik niet voldoende je vragen heb kunnen beantwoorden. Ik werk pas sinds vorig jaar maart bij Proteion thuis en heb geen ervaring met Proteion Welzijn. Ik hoop dat mijn

						antwoorden je wat helpen met het maken van je scriptie. Succes ermeen.
respondent 13	Activiteiten begeleiders bij oudere mensen					
respondent 14	proteion					
respondent 15	dagopvang,zorgboerderij,thuis begeleiding					
respondent 16	proteion	begeleiding, hulpmiddelen, adl	/	/	/	
respondent 17	tafeltje dek je, vrijwilligersondersteuning	vrijwilligers, zorg en welzijn	?	?	?	
respondent 18	Buurtbemiddeling					
respondent 19	welzorg					
respondent 20	maaltijdvoorziening	goed voor mensen	Zij begeleiden de mensen goed			
respondent 21	stichting Welzijn	Vrijwilligers- werk.\r\nMaaltijd voorziening.\r\nservice-diensten naar cliënten.	Het goed organiseren van hulpvragen en deze uitwerken.	Niet van toepassing.	Samenwerking verloopt goed.\r\nIk heb regelmatig	Nee geen toevoegingen succes met de enquête

					contacten met hun omdat ik werkzaam ben in de thuiszorg en de cliënten dan ook doorverwijs naar de service en hulp met b.v. de maaltijd voorziening en de vrijwilligers die ze hebben.	
respondent 22	Proteion	-				Ik had tot op vandaag nog nooit gehoord van Proteion welzijn, ik weet niet of tafeltje dekje een onderdeel is, dat ken ik wel. Ook wist ik van de sociale persoonsalarmering.

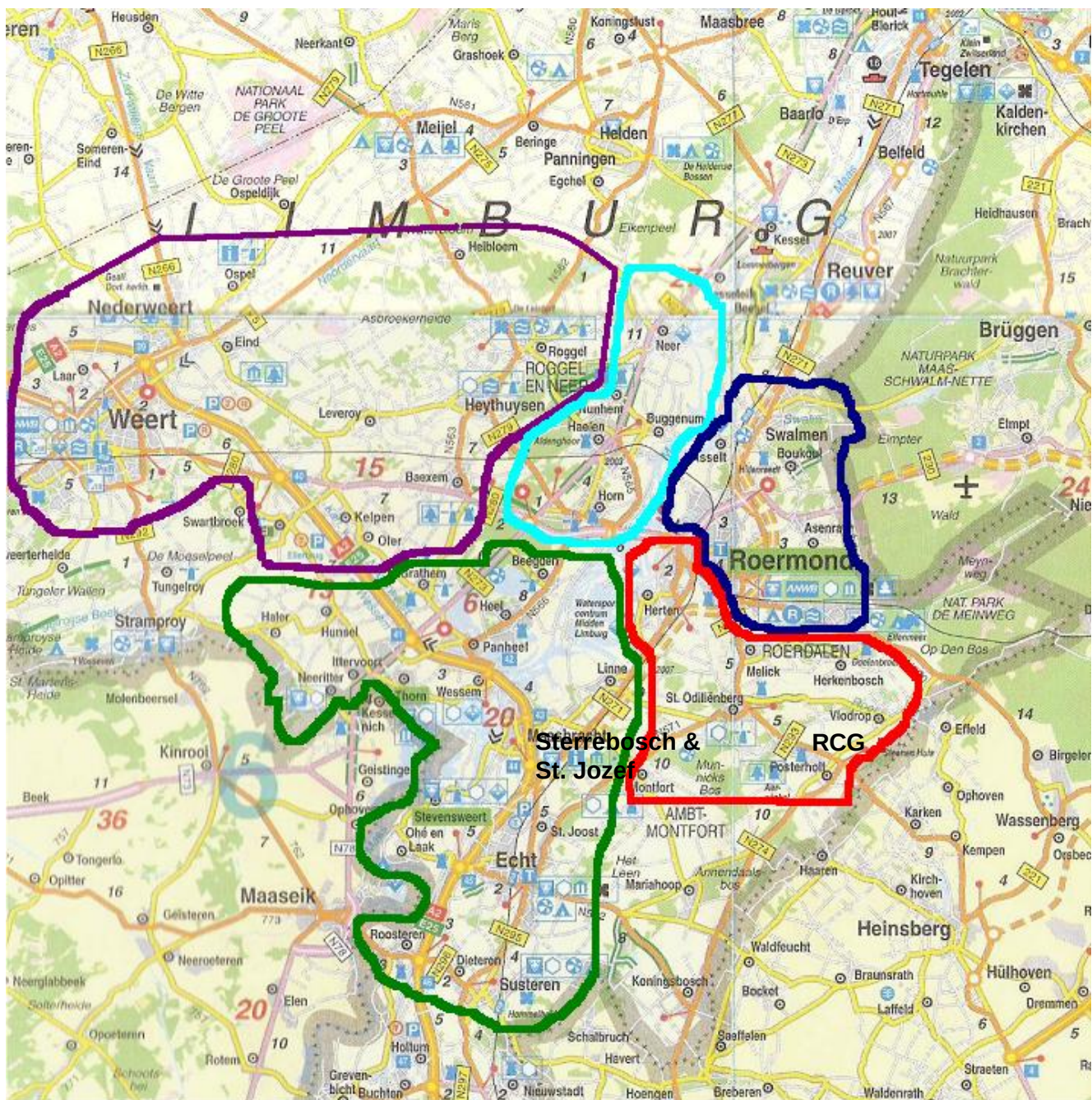
respondent 23	thuiszorg	luisteren, kijken, helpen	hebben veel te bieden	n.v.t.	n.v.t.	ben niet zo goed bekend met proteion welzijn
respondent 24	vrijwilligersvrijwilligers	tafeltje-dekje zorgalamering en mantelzorg	Als mantelzorger kreeg ik allerlei info		Als mantelzorger heb ik altijd prettige contacten gehad met Proteion Welzijn. Als werker in de thuiszorg heb ik nooit klachten van klanten gehad in relatie met Proteion Welzijn. Ze werden goed geholpen.	nee
respondent 25	thuiszorg					
respondent 26	proteion thuiszorg					
respondent 27	thuiszorg	vrijwilligers, buurtzorg tafeltje dekje	Proberen zo goed mogelijk op de	Geen idee.	Via klanten die gebruik	nee

			behoeftes van cliënten in te spelen.		maken van de diensten van proteion welzijn. Ze zijn b.v. erg tevreden over de maaltijdvoorziening.	
respondent 28	Proteion	tafeltje dekje, controle, betrokkenheid	betrokkenheid	nvt	nvt	Krijgen we nog uitslag van jouw onderzoek? Ben namelijk wel benieuwd! :-)\r\n\r\nVeel succes met je studie verder! :-)
respondent 29	proteion welzijn	tafeltje dekje \r\nvrijwilligerswerk\r\nhuiskamerproject	goed breikbaar voor iedereen (laag drempelig)	nvt	ik ervaar de relatie goed en duidelijk.	nee
respondent 30	Thuiszorg	Zorg tijd en helpen	Een erg uitgebreid aanbod, waar men gebruik van kan maken als men minder valide is. Maar ik vraag me af of dit ook	Weet ik niet	n.v.t.	Nee.

			door de client bekostigd kan worden?			
respondent 31	maaltijdbezorging\r\n					
respondent 32	Maaltijdvoorziening	Verzorging, meedenken en meeleven.	Persoonlijk klantvriendelijk.	nvt	n.v.t	



O. geografische indeling thuiszorg Proteion Thuis – Midden Limburg



Proteion De Kreppel
Magdalena

Proteion St. Jozef & Proteion Sterrebosch
Roncalli

Proteion RCG

Proteion St.

Proteion