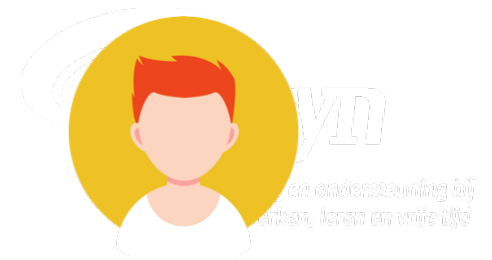


# Onderzoek cliëntencommunicatie

In opdracht van de afdeling Communicatie

27 juli 2020, Sanneke Langendoen



# Inhoud

Top 10 resultaten & inzichten

Top 10 aanbevelingen

Resultaten onderzoek collega-instellingen

Resultaten onderzoek cliënten, medewerkers en verwanten

Toelichting persona's

Advies huidige communicatiemix

# Top 10 resultaten en inzichten

1. Informatie over terrein en dat wat hen persoonlijk aangaat
2. Meer differentiatie nodig in taal
3. Cruciale rol persoonlijk begeleider
4. Medewerkers krijgen teveel informatie
5. Medewerkersaccount is verwarrend voor cliënten
6. Informatie op papier én fysiek ontvangen
7. Huiskamergesprekken als middel om cliënten te bereiken
8. Nieuwsbrief wordt nauwelijks gelezen
9. Jeugd óf Volwassenen is de perceptie, afhankelijk van waar je werkt, zorg ontvangt.
10. Verloop interne communicatie persoonsafhankelijk

# Top 10 aanbevelingen

1. Creëer een gedragen visie en strategie op cliëntencommunicatie
2. Communicatiemiddelen gericht inzetten (zie persona's)
3. De afdeling communicatie in een faciliterende rol
4. Stimuleren van onderlinge kennisuitwisseling over communicatie
5. Zet de cliëntenraad meer in positie
6. Creëer een soort multimedia/communicatieteam per regio/terrein.
7. Stimuleer eigen content creatie
8. Maak onderscheid tussen urgente en niet-urgente informatie
9. Meten is weten
10. Breng verbeteringen stapsgewijs door

# Resultaten onderzoek collega-instellingen

## De belangrijkste 3 inzichten zijn:

1. veel ruimte tot verbetering
2. veel middelen zijn gericht op eenrichtingsverkeer
3. er is weinig diversiteit aangebracht in communicatiedoelgroepen

## De 3 zaken die beter kunnen:

1. samenwerking met cliënten via dagbesteding
2. rechtstreeks bereiken van cliënten
3. beter aansluiten op (niveau)behoefte cliënt

# Resultaten onderzoek cliënten, medewerkers en verwanten

- ✓ Informatiebehoefte
- ✓ Informatiekanalen
- ✓ Begrijpbaarheid van de informatie
- ✓ Communicatiemiddelen
- ✓ Betrokken partijen

# Resultaten onderzoek cliënten, medewerkers en verwanten

## informatiebehoefte: 3 belangrijkste inzichten



### Pluryn- informatie

**Alleen zaken, zoals corona vinden cliënten goed om te weten. Als je bij WRJ woont, hoef je geen informatie van JPH.**



### Terrein- en groeps informatie

**Herkenbaarheid speelt een belangrijke rol. Cliënten zijn bezig met dat wat hen aangaat en informatie over praktische zaken.**



### Persoonlijke informatie

**Velen leven in het hier en nu. Voor jongeren is informatie over door-en uitstroom (perspectief) relevant.**

*“Jongeren zien zichzelf graag terug, bijvoorbeeld bij activiteiten op het terrein. Ze vinden het vooral belangrijk gezien te worden op een normale manier en niet het gevoel te hebben gebrandmerkt te zijn”, aldus een medewerker.*



# Resultaten onderzoek cliënten, medewerkers en verwanten

## informatiekanalen: 3 belangrijkste inzichten



### **PB'er**

**In zowel jeugd als volwassen zorg spelen Persoonlijk begeleiders een centrale rol in de communicatie richting cliënten.**



### **Mobiel**

**Wordt gezien als iets persoonlijks. Het onderhouden van sociaal netwerk. Geen behoefte om Pluryn-informatie te ontvangen.**



### **Mail**

**Hoe zelfstandiger de cliënt, hoe meer behoefte om informatie via de digitale weg te ontvangen. Jongeren mailen nauwelijks.**

*“Sommige cliënten zijn erg kwetsbaar en mogen hun telefoon maar een klein deel van de dag. En wanneer zij toegang hebben tot een mobiel is dat vaak maar een half uur per dag. Dit half uurtje wordt gebruikt om sociale contacten bij te houden, zoals vrienden en familie. ‘Dan gaan ze echt geen Pluryn-informatie bekijken”, aldus een medewerker.*

Resultaten onderzoek cliënten, medewerkers en verwanten

## **begrijpbaarheid van de informatie: 3 belangrijkste inzichten**



### **Verschillende niveaus**

**Voor de ene cliënt is de nieuwsbrief te moeilijk, voor de andere cliënt is de nieuwsbrief te eenvoudig.**



### **Migratieachtergrond**

**Een aantal cliënten / gezinnen hebben een migratieachtergrond, waardoor informatie moeilijk te begrijpen is.**



### **Niet communiceren**

**Een deel van de WLZ-clients hebben een zeer laag niveau. Is hulp van PB-er nodig of de verwant speelt een grotere rol.**

*Zo vertelde een cliënt: “Ik krijg vaak brieven, maar doordat ik niet goed kan lezen, ben ik afhankelijk van de begeleider die het vervolgens moet voorlezen. Een film met uitleg had voor mij beter gewerkt.”*

# Resultaten onderzoek cliënten, medewerkers en verwanten

## communicatiemiddelen: 3 belangrijkste inzichten



### Nieuwsbrief cliënten

**Deze wordt nauwelijks gelezen. Onderwerpen spelen te weinig in op de interesses en informatiebehoefte van de cliënten.**



### Folders

**Is vaak te complex voor een hoop cliënten. Behoefte bij jeugd om informatie aan te bieden op het moment dat het nodig is.**



### Social Media

**Bijna iedereen die een mobiel heeft, zit op social media. Hier wil men geen informatie op ontvangen.**

Cliënten willen informatie over dat wat hen aangaat. *“Wat er bij Pluryn gebeurt is een ver-van-je-bed-show”* zeggen meerdere cliënten.

# Resultaten onderzoek cliënten, medewerkers en verwanten

## betrokken partijen: 3 belangrijkste inzichten



### PB'ers

**Nakomen van afspraken is belangrijk richting cliënten. Ook moet de PB-er goed geïnformeerd zijn door de behandelaar, clusterleider, manager.**



### Verwanten

**Ouders verwachten steeds meer communicatie van de begeleiding. Online toegang tot het dossier helpt, evenals contact met PB-er.**



### Cliëntenraden

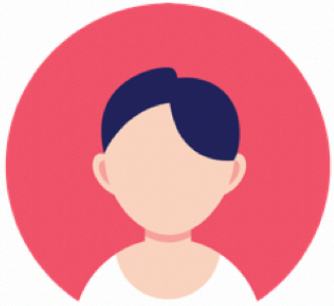
**Zijn goed geïnformeerd over terrein. Kunnen een grotere rol spelen in de communicatie decentraal niveau.**

*“Als begeleiders worden we overspoeld door informatie. Zo beschikken verwanten soms eerder over een folder, die wij dan niet kennen of weten te vinden”, zegt een medewerker.*



# Toelichting persona's

## Differentiatie in communicatie met persona's



De **analfabetische**  
cliënt

Heeft moeite met communiceren en heeft hulp nodig.



De **betrokken**  
cliënt

Leefwereld bestaat uit het terrein en de woongroep.



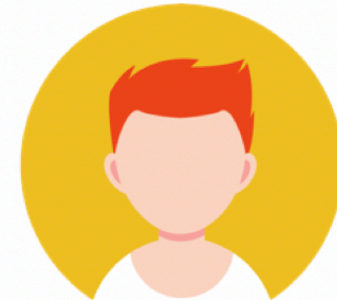
De **digitale**  
cliënt

Is zelfstandig en is erg op zichzelf.



De **analoge**  
verwant

Betrokken en wil informatie via offline kanalen.



De **digitale**  
verwant

Betrokken en wil informatie via online kanalen.

# Advies huidige communicatie mix

	De analfabetische cliënt	De betrokken cliënt	De digitale cliënt	De analoge verwant	De digitale verwant
Wekelijkse nieuwsbrief (verwantennieuws)	Is van een te hoog niveau. Belangrijke informatie via de PB-er laten communiceren.	Onderscheid maken in taal tussen jongeren en ouderen. Zorgen dat informatie gerelateerd is aan groep of terrein.	Heeft geen interesse. Informatie komt via de PB-er of e-mail rechtstreeks aan. Optie geven om wel in te schrijven voor een nieuwsgrief.	Wil informatie per post ontvangen gerelateerd aan het terrein en woongroep.	Wil informatie digitaal ontvangen gerelateerd aan het terrein en woongroep.
Nieuwsflits	Leuk, mits herkenbaar voor de cliënt.	Leuk, mits herkenbaar voor de cliënt.	Niet in geïnteresseerd.	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Cliëntenmap (folders)	Is van een te hoog niveau.  In alternatieve vorm maken met picto's.	Meer gebruik maken van ervarings-verhalen.	Een digitale variant aanbieden.	Wil de map zelf ontvangen, als de cliënt zelf niet communicatief vaardig is.	Een digitale variant aanbieden.

# Vragen?

[www.pluryn.nl](http://www.pluryn.nl)



*Behandeling en ondersteuning bij  
wonen, werken, leren en vrije tijd*