

# SAMEN VOOR DE CLIËNT

Onze gezamenlijke communicatie-uitdaging

# Samenwerking

## □ **De context:**

- Wet- en regelgeving verandert
- Zorgaanbieders maken zelf strategische keuzes
- Nieuwe speler: de gemeente
- Cliënten/patiënten 'overkomt' het allemaal

## □ **Het belang van samenwerking t/m 2015:**

- Voorkomen dat mensen met een zorgvraag in een gat vallen
- Met zo min mogelijk verwarring onderweg

## □ **Uitgangspunt:**

- De cliënt (en mantelzorger) als gezamenlijke doelgroep
- Wat betekent het voor de cliënt? Wanneer is welke informatie interessant?

# Veranderingen fase 1

*Periode t/m besluitvorming gemeente*

## **Rollen en verantwoordelijkheden**

### □ **De organisatie:**

- Primair aanspreekpunt voor cliënten en mantelzorgers
- Veranderingen in de organisatie zijn direct zichtbaar en voelbaar (locaties sluiten, grotere groepen, ruimtes delen, afscheid van begeleiders etc.)
- Perspectief bieden (maar hoe...)

### □ **De gemeente:**

- Focus op zorgaanbieders
- Stimuleren uitwisseling, kennismaken met de branche

**Dus: organisatie communiceert met de cliënt en mantelzorger en stemt af met de gemeente. Is dat overal zo?**

# Gemeente Zwolle

## □ **Communicatienetwerk**

MEE IJsseloevers, Travers Welzijn

InteraktContour, Frion, RIBW, Icare

MEE IJsselheem, Driezorg, Trias

Carinova, GGD IJsselland, Vitree

De Kern, Wijz, Dimence, BJzO

Openbaar Belang, Delta Wonen

Zorggroep IJV, Gemeente

# Gemeente Zwolle

## □ **Waarom een communicatienetwerk?**

- Eenduidige en afgestemde communicatiestrategie en –boodschap
- Samenwerken
- Gemeente ondersteunt
- Elkaar inspireren, stimuleren, steunen en versterken
- Van elkaar leren

## □ **Hulpmiddelen**

- Nieuwsbrief communicatie
- Website
- Toolkit en Q&A's
- Netwerkbijeenkomsten
- Communicatiekalender

# Gemeente Zwolle

## □ **Do's en Dont's**

- Tijdig beginnen
- Eerst (netwerk)relatie opbouwen
- Gelijkwaardige verhouding tussen gemeente en organisatie
- Verantwoordelijkheid laten waar die hoort
- Verbinding tussen ex- en intern
- Formuleer een gezamenlijke opdracht/plan

# Voorbeelden

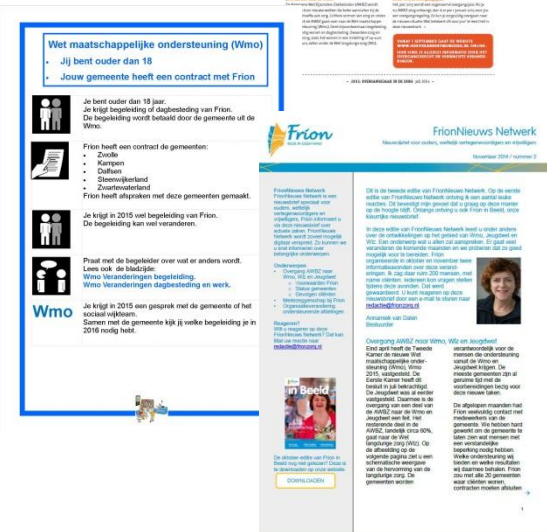
## □ InteraktContour (LG - NAH)

- 89 gemeentes
- Medewerkers, vrijwilligers, cliënten, mantelzorgers meenemen de veranderingen
- Lokaal uitgevoerd, centraal ondersteund



## □ Frion (VG)

- Cliënten, ouders/verwanten en collega's meenemen in de verandering, zowel persoonlijk als schriftelijk
- Collega's voeren uit, centraal ondersteund op maat, zowel persoonlijk als schriftelijk



## □ Dimence (ggz) / Jeugd ggz

- Als netwerk overzicht maken voorkomt communicatiepaniek
- Overzicht beperkt de communicatiedoelgroep; categorie 18 jaar; behandelaar informeert persoonlijk

# Veranderingen fase 2

*Periode vanaf uitvoeringsplannen gemeente*

## Rollen en verantwoordelijkheden

### □ **De organisatie:**

- Primair aanspreekpunt voor cliënten en mantelzorgers
- Veranderingen in de organisatie zijn direct zichtbaar en voelbaar (locaties sluiten, grotere groepen, ruimtes delen, afscheid van begeleiders etc.)
- Perspectief bieden, **samen met de gemeente**

### □ **De gemeente:**

- In beeld als afzender: introductie wijkteams, keukentafelgesprekken, bijeenkomsten in wijken/steden
- Zorgaanbieders op de hoogte houden en vice versa
- Nieuwe communicatieadviseurs ten tonele



# Uitdaging 2015

- **Focus verleggen naar:**
  - Potentiële cliënten (onderscheid hoofdaannemer/onderaannemer?)
  - Algemene inwonerscommunicatie
  - Profilering wijkteam
  
- **Hoe blijven gemeenten en zorgaanbieders elkaar ook in 2015 vinden?**