

Communicatie bij veranderingen

door Monica Boschman

De veranderingen in de zorg maken mensen alert op communicatie. Wat vertellen we onze cliënten? Wanneer en hoe? Raad op Maat heeft over dit thema een aantal workshops georganiseerd. In 5 vragen geef ik een inkijkje in thema's die aan bod kwamen. Geen kant en klare antwoorden, maar wel een oproep.

1. **Waarom vind je communicatie bij veranderingen belangrijk?**

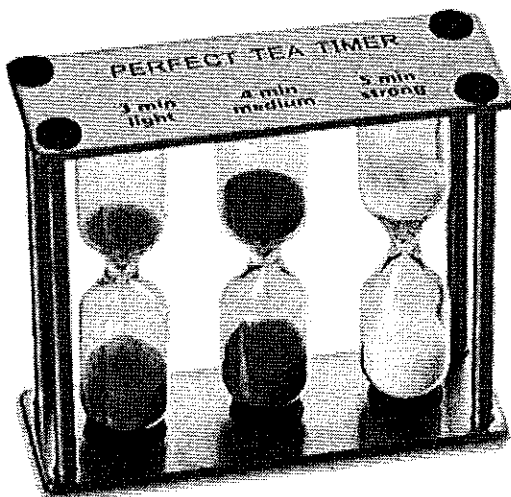
Dit is een gewetensvraag. Roept de organisatie om communicatie vanuit de vrees om cliënten en activiteiten kwijt te raken? Maken deze veranderingen de organisatie nerveus? Of is er een oprechte intentie om cliënten mee te nemen in het proces van verandering en hen daarover duidelijk en op het juiste moment te informeren?

2. **Hoe groot is een kleine verandering (en vice versa)?**

Als je de verandering echt bekijkt vanuit de cliënt, doe je verrassende ontdekkingen. Een verandering in de begeleiding of een nieuwe huisgenoot zijn voor de organisatie kleine veranderingen, maar voor een cliënt heel ingrijpend. Het opheffen van een dagcentrum is voor de organisatie een grote verandering, maar voor een cliënt die er niet werkt en daar niemand kent geen verandering. Bij cliëntencommunicatie neem je de cliënt als startpunt. Laat jezelf verrassen door inzichten over groot en klein.

3. **Hoe kun je de communicatie over veranderingen timen?**

Het is een misverstand dat je pas iets kunt vertellen als je alles precies weet. Dan loopt de cliënt veel stappen achter. Je kunt vertellen dat er dingen gaan veranderen en wanneer. Je kunt ook vertellen wat nog niet duidelijk is. Maar het is niet alleen vertellen, je kunt cliënten ook bevragen en in gesprek gaan. Individueel of in een meedenkgroep. Wat zijn de vragen die zij hebben? Op welke manier willen ze het liefst horen over veranderingen? Hoe meer er over communicatie in het persoonlijk plan staat, hoe beter ook de timing op maat gemaakt kan worden.



4. Welke middelen moeten we gebruiken?

'Dit is echt belangrijk voor de organisatie, dit moet goed, er is zelfs geld voor...' Het is een valkuil nieuwe middelen te bedenken. Sluit aan bij de communicatiemiddelen die je al hebt en die door cliënten gewaardeerd en gebruikt worden. Je kunt voor een grote verandering natuurlijk wel een herkenbare naam en een goed beeldmerk maken.

Investeer verder vooral in de mensen die voor de cliënt het eerste aanspreekpunt zijn: de begeleiders. Hebben begeleiders voldoende kennis en vaardigheden op het gebied van cliëntencommunicatie? Weten zij welke ondersteunende middelen er zijn om goed over een verandering te communiceren?



5. Heb je nog tips?

Over veranderingen communiceren vraagt om zorgvuldigheid, zoals alle cliëntencommunicatie. Graag sluit ik daarom af met een aantal algemene tips voor cliëntencommunicatie. In de hoop dat we op dit gebied in 2012 samen weer nieuwe stappen kunnen zetten.

1. Vind cliëntencommunicatie oprecht belangrijk. Ga dan pas verder.
2. Breng mensen samen; er zit veel expertise en enthousiasme in je organisatie.
3. Dwing elkaar telkens de cliënt als startpunt te nemen.
4. Waar je ook staat, ga uit van een groeimodel.
5. Zet stappen die passen bij de organisatie, o.a. bij de cultuur en bij de ambities.
6. Besef dat goede dingen niet altijd veel geld hoeven te kosten.
7. Breng naast de formele weg ook informeel van alles op gang.
8. Combineer creativiteit en planmatigheid.
9. Blijf niet alleen praten en schrijven, maar laat zien wat je bedoelt.
10. Vier successen, ook de kleintjes.