

brand
doctors

mixe

Tien tips voor “ouder-proof” communicatie



Het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ) is het innovatie- en kenniscentrum voor professionals in de Jeugdgezondheidszorg (JGZ).

Het NCJ investeert in het thema 'Hoe kan de JGZ optimaal aansluiten bij ouders van nu?' Communicatie is hierbij een wezenlijk aspect. Sluiten de JGZ-communicatiemiddelen aan op de leefwereld en behoeften van ouders? Oftewel: hoe 'ouder-proof' is de communicatie van de JGZ?

Voor dit project mocht het NCJ vier bestaande communicatiemiddelen (brieven) van de JGZ analyseren. Met als doel: concrete verbeteringen identificeren en deze vertalen naar algemene tips & tricks zodat alle JGZ-organisaties hier hun voordeel mee kunnen doen.

Het Branddoctors Consuminded panel is gebruikt om respondenten uit de doelgroep te recruteren en biedt tevens een platform om feedback te geven.

In totaal hebben we 30 ouders naar de brieven laten kijken, verdeeld over 2 groepen.

Groep 1 (n=9)



Ouders van 0 t/m 3-jarigen

- **Topic 1:**
Welkomstbrief voor instromers in de gemeente t.a.v. ouders met kinderen onder de 4 jaar
- **Topic 2:**
Uitnodigingsbrief voor bezoek consultatiebureau voor ouders met kinderen in peuter-/dreumesleeftijd, inclusief vragenlijst

Groep 2 (n=21)



Ouders van 4 t/m 14-jarigen

- **Topic 1:**
Informatiebrief voor ouders met kinderen in de 2e klas van het voortgezet onderwijs (14 jaar)
- **Topic 2:**
Uitnodigingsbrief kind in groep 2 van de basisschool (5 jaar), inclusief bijlage en verwijzing naar filmpje



Analyse

Aanbevelingen
voor ouder-proof
communicatie

De feedback van ouders op het aangeleverde materiaal gaf ons een inkijkje in waar zij waarde aan hechten m.b.t. communicatie rondom jeugdgezondheidszorg.

Dit hebben we vertaald naar een aantal aanbevelingen, die van toepassing kunnen zijn op alle communicatiemiddelen van de JGZ richting ouders.

1. Benadruk de waarde voor ouder en/of kind

Voor ouders is het fijn om te weten wat het belang van een afspraak is. Wat heeft mijn kind eraan? Welke meerwaarde heeft dit boven wat onze huisarts doet?

Dit zijn vragen die meewegen in de beslissing van de ouder om al dan niet mee te werken.

Het belang waarom de JGZ dit doet en wat jij er als ouder of kind aan hebt is niet altijd even duidelijk. De JGZ monitort het kind om te voorkomen dat er iets gebeurt, de huisarts komt in beeld als er al wat is.

”

Ik mis de uitleg waarom kinderen op deze leeftijd nog steeds gemonitord moeten worden.

”

Er wordt onderzocht op algemene gezondheid. Dat vind ik op deze leeftijd een beetje overbodig. Ik ga wel gewoon naar de huisarts.

”

Ik vind het fijn dat er goed wordt uitgelegd waarom het onderzoek plaatsvindt, met behulp van de informatie in de bijlage.

2. Laat weten wat men kan verwachten

Ouders willen graag weten wat er gaat gebeuren. Welke tests worden er uitgevoerd? Hoe lang duurt de afspraak? Wat moet ik meenemen?

Hoe beter ouders van tevoren worden ingelicht, des te lager is de kans dat ze uiteindelijk voor verrassingen komen te staan. Ouders willen graag goed voorbereid de afspraak ingaan en – vooral – weten waar ze aan toe zijn.

”

Waarover gaat de medewerker na 4 weken contact opnemen? Dat is me niet duidelijk.

”

Ik weet niet goed wat er van me verwacht wordt, dat had wel wat duidelijker gemogen.

”

Fijn dat de inhoud van het bezoek staat toegelicht. Dat is namelijk niet zo bij mijn consultatiebureau, waardoor ik van tevoren nooit weet wat de bedoeling is.

3. Wees niet dwingend

Een gedwongen toon staat ouders niet aan. Wees daarom duidelijk in je brief als een afspraak of onderzoek vrijwillig is.

Benadruk de eigen keus van de ouder om al dan niet deel te nemen, maar benoem ook het belang van de afspraak voor het kind.

”

Er is geen alternatief. Je wordt in een bepaalde richting geduwd. Je lijkt geen keus te hebben, maar wordt als het ware iets opgelegd.

”

De toon is een beetje dwingend. Je bent altijd vrij om niet naar het consultatiebureau te gaan of een andere te kiezen, zo komt dat niet over in de brief.

”

Misschien heb ik eroverheen gelezen, maar wat als wij of mijn kind hier niet aan wil meewerken? Is het verplicht?

4. Laat zien dat je zorgvuldig met data omgaat

Men is zich erg bewust van de privacygevoeligheid van bepaalde data, zoals bijvoorbeeld online vragenlijst. Het is absoluut noodzakelijk dat er discreet met deze data wordt omgegaan en dat de data veilig wordt verstuurd als dit nodig is.

Ouders willen er graag van op de hoogte worden gehouden dat dit gebeurt. Ook willen ouders graag weten wie er inzicht heeft in de data (docent, huisarts, etc.)?

”

Ik wil nooit medische dossiers met de post sturen, aangezien dit gevoelige informatie is die niet kwijt mag raken in de post.

”

Ik vraag me af of de bevindingen ook rechtstreeks naar de huisarts gaan. Jammer dat het zo onduidelijk is wie de gegevens allemaal mogen inzien.

”

De vragenlijst in de klas invullen lijkt mij niet zo gepast. Dan kunnen anderen de gegevens toch ook gewoon inzien? Ik vraag mij ernstig af hoe het dan zit met het recht op privacy.

5. Bied informatie gedoseerd aan

Soms is het best wat informatie die er op een ouder afkomt. Het is dan het beste om de informatie goed te doseren. In de basisbrief kunnen de belangrijkste dingen worden uitgelegd, in duidelijke simpele taal en met kopjes om structuur aan te brengen.

Voor verdere uitleg kan vervolgens verwezen worden naar een bijlage, voor degenen die daar behoefte aan hebben. Ook kunnen er eventueel bepaalde onderwerp nog verder toegelicht worden middels andere bronnen, zoals bijvoorbeeld een video of een website.

Niemand heeft geklaagd over te veel informatie. Als deze dan ook nog gedoseerd wordt aangeboden, kan men steeds verder inzoomen indien gewenst.

”

Wat mij betreft hoe meer informatie, hoe beter het is. De tussenkoppen en splitsing van de info van de info maakt het overzichtelijk.

”

Ik vind het fijn dat er een filmpje bij zit, wat ik met mijn kind kan bekijken.

”

De bijlage is handig, daar staat nog net wat meer info in.

6. Gebruik een correcte aanspreekvorm

Ouders worden graag met u aangesproken, vooral als het om schrift gaat. Dit getuigt volgens hen van wederzijds respect, komt professioneler over en behoort simpelweg tot de algemene beschaafdheidsregels.

Een enkeling geeft aan liever met jij te worden aangesproken, daar dit persoonlijker en minder afstandelijk overkomt. Ook zeggen sommigen zich zo minder oud te voelen. Waar je ook voor kiest, zorg dat je consistent bent in het gebruik van 'je' of 'u'.

De nadruk hier ligt echt op schriftelijke communicatie. Veel ouders gaven aan in een face-to-face gesprek jij-gebruik niet erg te vinden. Bovendien blijkt uit recent onderzoek van Stichting Opvoeden dat 69% van de ouders het prima vindt om op een website met jij te worden aangesproken.

”

U en je wordt door elkaar gebruikt. Dat is niet zo netjes. Ik wordt zelf graag met u aangesproken in een brief. Als we elkaar face-to-face spreken kunnen we jij zeggen.

”

Ik word graag met u aangesproken. Als we elkaar vaker spreken, kan altijd nog op jij worden overgestapt.

”

Ik vind u de normale omgangsvorm. Ik zal anderen ook altijd met u aanspreken.

7. Maak gebruik van online mogelijkheden

Een afspraak telefonisch maken of wijzigen komt ouderwets over. Er wordt de voorkeur gegeven om dit digitaal te regelen.

Bijvoorbeeld door afspraken in te plannen via een online agenda met daarbij ook de mogelijkheid om deze online te wijzigen. Het oppakken van de telefoon is voor sommigen echt een drempel.

”

Jammer dat het niet via de mail gaat en ik wil ook online de afspraak kunnen wijzigen.

”

Ik zou het liefst alles via de digitale weg laten verlopen, bijvoorbeeld via je DigiD.

”

In deze tijd zou het fijn zijn in te kunnen loggen in een digitale agenda, waar je zelf een tijdslot en datum kan selecteren die nog vrij is.

8. Help even herinneren

Met de drukke agenda's van ouders kan het wel eens voorkomen dat een afspraak wordt vergeten, met name als deze al enige tijd geleden is gemaakt.

Het wordt ontzettend op prijs gesteld als ouders 1 dag van tevoren via de mail, maar liever nog per sms, worden herinnerd aan hun afspraak. Daarin wordt bij voorkeur vermeld: naam van het kind, datum en tijdstip van de afspraak en locatie van de afspraak. Ook als er bepaalde dingen naar de afspraak moeten worden meegenomen (vragenlijsten, badjas, etc.) is dat handig om in de reminder te vermelden.

”

Mijn tandarts stuurt een dag van tevoren een smsje ter herinnering. Ik moet zeggen dat dat heel goed werkt.

”

Een reminder per mail of telefoon voor een afspraak is ook prettig.

9. Geef keuze in favoriet communicatiekanaal

Er is geen algemene consensus over het beste communicatiekanaal. Sommigen prefereren de mail, andere ontvangen liever post.

Hieronder hebben we de voordelen van elk middel uiteengezet, opdat deze kunnen worden meegenomen in de overweging om voor het één of het ander te kiezen.

Post

- Beter zichtbaar
- Minder snel te vergeten
- Eventuele vragenlijsten kunnen direct ingevuld worden
- E-mailadressen wijzigen vaker dan postadressen (?)

E-mail

- Meer van deze tijd
- Sneller
- Altijd bij de hand
- Scheelt papier
- Makkelijker te bewaren
- Kan altijd worden uitgeprint

Een suggestie is om mensen een voorkeur te laten aangeven voor digitale communicatie dan wel per post, of beiden.



Mail is meer van deze tijd, post is ouderwets.



Liever per mail, omdat dat weer een hoop bomen scheelt.



Als het per post komt, kan ik de brief ophangen om het niet te vergeten.

10. Houd rekening met andere talen

Er is aangegeven dat het wenselijk is om de informatie in meerdere talen aan te bieden. Denk hierbij aan veel gesproken talen naast het Nederlands, zoals Arabisch, Turks, Marokkaans en Engels.

De primaire informatie zou in het Nederlands kunnen worden aangeboden, met daarin een verwijzing in de andere taal naar de vertaling van de brief op de website.

”

Een korte link of verwijzing naar informatie in andere talen is in Amsterdam in ieder geval wel redelijk gebruikelijk.

”

TIP: voeg als bijlage een FAQ toe aan de brief. Met daarop vragen zoals hierna. Natuurlijk mét de antwoorden.

- Wat is het doel van deze afspraak?
- Ben ik verplicht om naar deze afspraak te komen?
- Waarom kan ik niet gewoon naar de huisarts als er iets met mijn kind is?
- Hoe kan ik de afspraak annuleren of wijzigen?
- Wie heeft er inzicht in de gegevens van mijn kind?
- Hoe worden de gegevens van de vragenlijst bewaard?
- Met wie kan ik contact opnemen voor meer informatie?

TIP

Voeg als bijlage een lijst met veel gestelde vragen toe aan de brief. Natuurlijk mét de antwoorden.

- **Korte, duidelijke zinnen in schriftelijke communicatie werken (nu al) goed.**
- **Iedereen is verrast dat JGZ-organisaties geen gegevens mogen uitwisselen bij verhuizing. Ze vinden uitwisselen van gegevens geen probleem (minder zelf hoeven regelen), mits dit beveiligd gebeurt i.v.m. privacygevoelige informatie.**



1. Benadruk de waarde voor ouder en/of kind



2. Laat weten wat men kan verwachten



3. Wees niet dwingend



4. Laat zien dat je zorgvuldig met data omgaat



5. Bied informatie gedoseerd aan



6. Gebruik een correcte aanspreekvorm



7. Maak gebruik van online mogelijkheden



8. Help even herinneren



9. Geef keuze in favoriet communicatiekanaal



10. Houd rekening met andere talen

Meer weten over dit onderwerp of aan de slag met de communicatiemiddelen in jouw organisatie?

Neem contact op met het NCJ. We denken graag met je mee!

Marjolein Krijnen

mkrijnen@ncj.nl

06 – 16 35 00 28

brand
doctors

mixe

Let's make
waves

