



**Kijk eens anders
naar je gebruikers van cliëntondersteuning.**

Marijke Mooren & Jeroen Huynen



Gemeente Maastricht



Buttonplay

Wat gaan we in deze workshop doen?

- Korte toelichting op het totale proces in Maastricht
- Toelichting aanpak ontwikkelen communicatiestrategie
- Oefening ontwikkelen persona's
- Uitkomsten Maastricht



Even voorstellen

Marijke Mooren

- Gemeente Maastricht
- Pedagoog/onderwijs kundige
- Senior beleidsmedewerker
- Informatie, advies, cliëntondersteuning en informele zorg

Jeroen Huynen

- Buttonplay
- Marketing-/communicatiebureau consultant
- Overheid, MKB, onderwijs
- (Gast)docent (Zuyd Hogeschool, Utrecht Business School)



Toelichting totaalproces visie ontwikkeling en communicatiestrategie

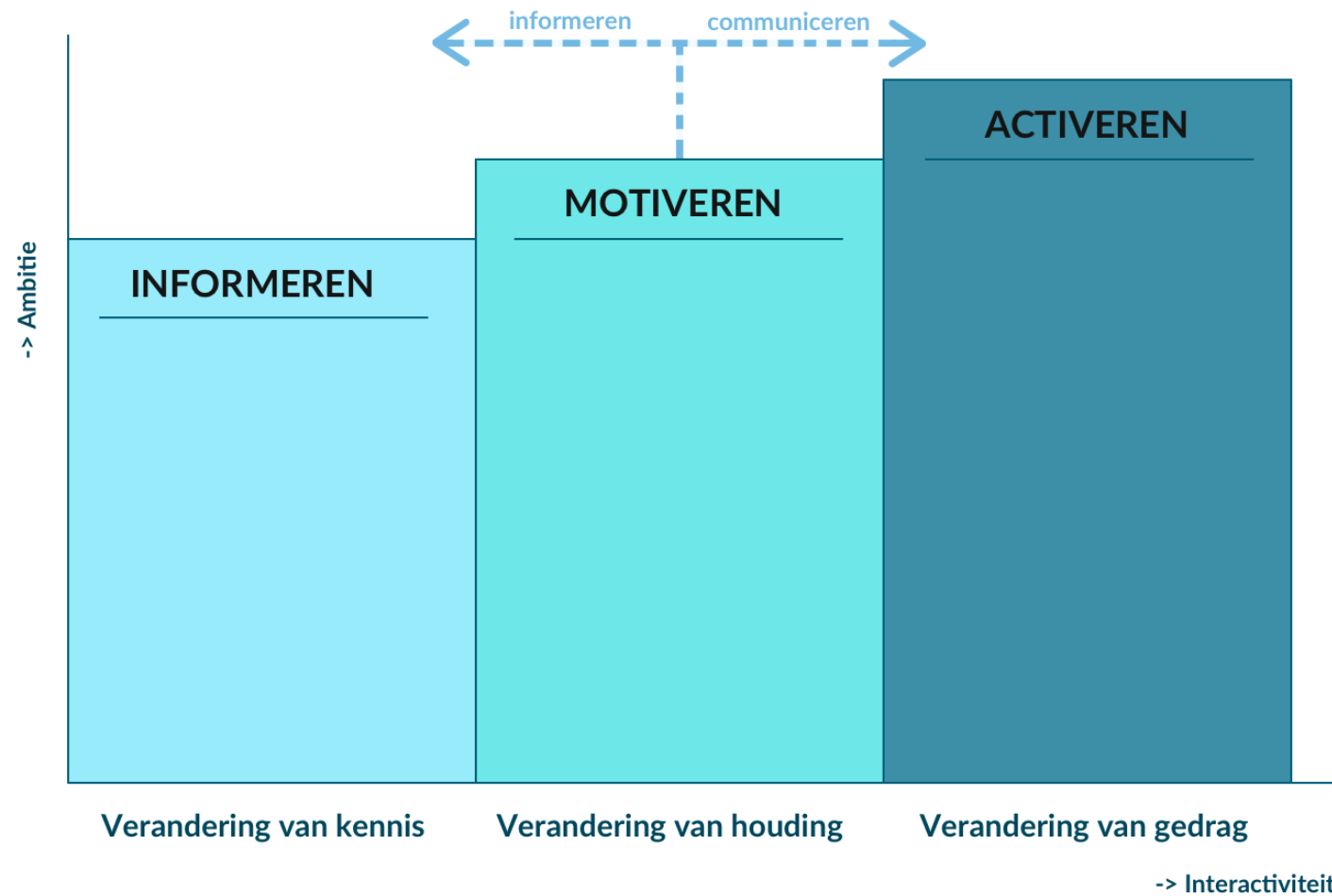
- 2 focusgroepen gemêleerde groepen
- bestaande uit beroepsmatige en niet beroepsmatige deelnemers
- gebogen over:
 - 1) visie inrichting cliëntondersteuning in Maastricht-Heuvelland
 - 2) communicatiestrategie cliëntondersteuning



Toelichting aanpak communicatiestrategie

- Kader: ontwikkeling communicatievisie en -strategie t.b.v. onafhankelijke cliëntondersteuning
- Verschillende doelgroepen optimaal bereiken en bedienen
- Bepalen (kern)boodschappen & middelen

Communicatiestrategieën



Aanpak

- Werken vanuit de **doelgroep**
- **Boodschap én middel aanpassen** op doelgroep en informatiebehoefte
- Informeren, motiveren én activeren
- Gezamenlijke **sessies**:
 - Doelgroepanalyse -> Persona's
 - Inzicht in 'klantreizen'
 - Bepalen informatiebehoefte

Aanpak

- Doelgroepanalyse:
 - Wie willen we bereiken?
 - Wat voor mensen zijn dit? Wat vinden zij belangrijk? Hoe kunnen we ze het best aanspreken?
 - Uitwerken als *Persona's* : archetypes die samen de totale doelgroep vertegenwoordigen

Aanpak

Persona's



Aanpak

Persona's



Klantreis



Aanpak

Persona's



Klantreis



Vragen & Antwoorden Questions & Answers

Gezamenlijke oefening

- Persona workshop ‘in het klein’
- Inzicht krijgen in de methodiek
- Belang van co-creatie..
- .. én van de juiste samenstelling van de groep
- Doen jullie mee?

Resultaat Maastricht: Vijf Persona's

ARIE

Acuut Hulp Nodig



Kelly

Kan niet



Vivian

Vooruitdenker



Willem

Wil niet



ZEF

Redt zichzelf

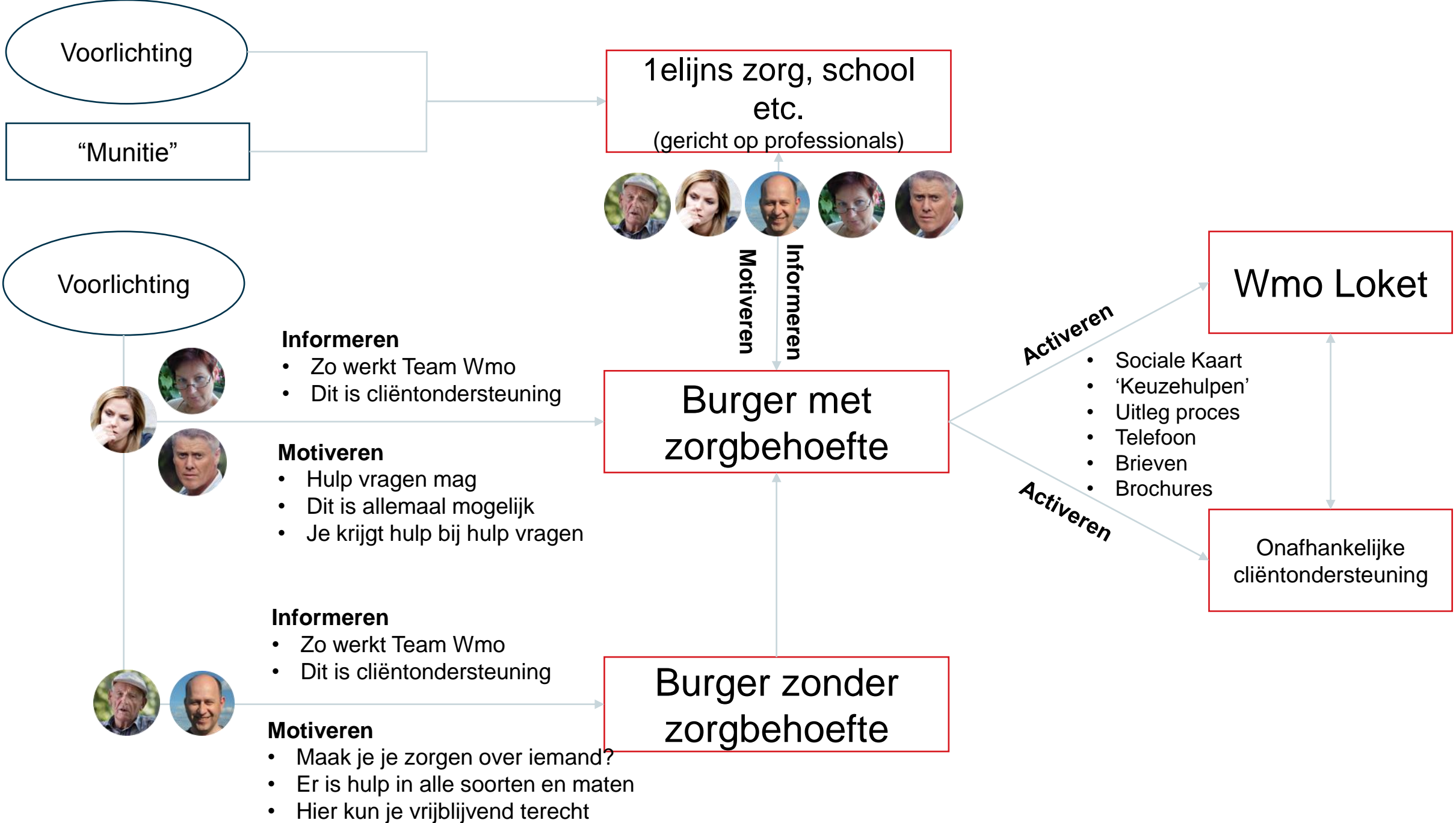


- Archetypes die de doelgroep(en) vertegenwoordigen
- Beschreven vanuit karakters en behoeftes
- NB: Persona 'Cem' wordt (mogelijk) in een ander traject uitgewerkt

Daadwerkelijke noodzaak hulp



In staat om zelf zijn/haar weg te vinden



Onafhankelijke Clientondersteuning



Maak een klantreis



Onafhankelijke Clientondersteuning



Gelijkwaardigheid,



Zeggenschap doelen en oplossingen



Vertrouwen



Strategie

Obv behoefte: Burgers wegwijs maken en helpen bij het maken van keuzes en vinden van oplossingen



Voorlichtingscampagnes gericht op burgers



Professionals informeren en voorzien van de juiste tools



Concept en invulling duidelijk, helder en laagdrempelig maken



Communicatie optimaliseren gemeentelijke toegang

Oco draagt bij aan zelfregie



Voldoende toegerust voelen om gesprek met gemeente aan te gaan



Inzicht in regelgeving en aanvraag-toekenningsproces gemeente



Inzicht in eigen vragen en mogelijkheden buurt, kern, gemeente

Helpen organiseren netwerk of inschakelen maatjes

Helpen gebruik te maken van algemene voorzieningen



Bedankt voor
uw aandacht

Zijn er nog vragen?