

Interne en externe communicatie tips

Bij de realisatie van digitale gegevensuitwisselingen in de regio zijn meerdere ketenpartners en ICT-leveranciers betrokken. Goede ketencommunicatie is belangrijk, met zowel interne als externe doelgroepen.

Communicatieplan (optioneel)

Om dit te ondersteunen is het raadzaam een communicatieplan op te stellen. In dit plan neemt u op:

- Communicatiedoelstellingen.
- Communicatiedoelgroepen (zowel intern als extern). Het maken van een stakeholderanalyse helpt om de communicatiedoelgroep in kaart te brengen.
- Communicatiemiddelen en -kanalen die ingezet kunnen worden. Denk aan:
 - o Persbericht en nieuwsbericht op de websites van de betrokken partijen en tevens delen via social media bij aanvang en afronding van 'het project'.
 - o Update in nieuwsbrieven.
 - o Intranet, interne bijeenkomsten, interne nieuwsbrief et cetera.
- Planning van de communicatie-activiteiten.

Interne communicatie (cruciaal)

Het informeren en betrekken van medewerkers binnen de zorgaanbieders is cruciaal. Daarbij is onderscheid te maken in:

- direct betrokken medewerkers of medewerkers van het team dat het project betreft;
- alle medewerkers binnen de zorgaanbieder.

Zodra een project gaat lopen, is het belangrijk dat de direct betrokken medewerkers en medewerkers wiens team of afdeling het project aangaat, worden geïnformeerd over het project. Wie, wat, waarom, wanneer et cetera. Denk hierbij aan *het informeren van de medewerkers tijdens werk- en teamoverleggen, interne memo, mail vanuit de leidinggevende et cetera.*

Daarnaast is dit interessante berichtgeving, al dan niet met minder details, voor de overige medewerkers binnen de zorgaanbieder. Denk hierbij aan *het informeren via intranet, interne nieuwsbrief, personeelsmagazine et cetera.*



Verandercommunicatie

Na de eerste informatieve communicatie, wordt verandercommunicatie belangrijk: het meenemen van de medewerkers in welke impact het project gaat hebben. Afhankelijk van de impact van het project op de werkwijze van de direct betrokken medewerkers, speelt dit een grote of kleinere rol. Het creëren van draagvlak is belangrijk. Belangrijke elementen van verandercommunicatie zijn:

- **Leidinggevenden/ management** is nauw betrokken en is uitdrager van de meeste communicatie (**leiderschapscommunicatie**) omtrent het project en laat zien het project te steunen. Dit geeft richting en is belangrijk voor het draagvlak.
- Om **draagvlak te creëren** is het belangrijk te communiceren wat het voor de medewerkers (en de patiënt) oplevert. Waarom doen we dit (doel), wat worden de voordelen voor de medewerkers zelf. Wat is het proces om er te komen, wat gaat er gebeuren, welke stappen gaan we nemen, wat zijn mijlpalen. Waar staan we nu en waar werken we naartoe?
- Naast informeren, is betrekken belangrijk. Zoek de **interactie** op. Niet alleen maar zenden, maar ga de **dialoog** aan. Geef gelegenheid tot vragenstellen, betrek medewerkers in het proces voor zover dat mogelijk en wenselijk is.
- Wees **transparant** in de boodschap en de kracht van de herhaling is belangrijk.
- De mijlpalen in het project zijn vaak de ankers om communicatiemomenten aan op te hangen. Breng deze van tevoren goed in kaart en bedenk **welk type communicatie** er het beste bij past. Bijvoorbeeld een aankondiging in een overleg, of een georganiseerde demo om medewerkers te betrekken et cetera.

Externe communicatie (optioneel)

Bij ketencommunicatie is een aantal zaken belangrijk om met de betrokken ketenpartners en leveranciers af te stemmen:

- Goede afstemming met de betrokken ketenpartners over een eenduidige boodschap
- Laat zien dat het een gezamenlijk initiatief is.
- Benut de kanalen van de betrokken ketenpartners en tag elkaar (social media).
 - o Persbericht en nieuwsbericht op de websites van de betrokken partijen en tevens delen via social media bij aanvang en afronding van 'het project'.
 - o Update in nieuwsbrieven.
- Maak afspraken over tijdstip, datum van verzenden van communicatie uitingen.
- Wie wordt het aanspreekpunt als er vragen van bijvoorbeeld de pers komen? Stem dergelijke zaken met elkaar af.