



Communiceren over beeldbellen

Philippe Bocklandt

Versie 13 november 2019

Een duidelijke positionering hoe beeldbellen zich verhoudt ten aanzien van het andere hulp- en zorgaanbod ...

Medewerkers die vertrouwen hebben in de beeldbellen en de meerwaarde zien ...

... het zal maar werken als er ook voldoende en professioneel ingezet wordt op het promoten en communiceren over het gebruik van beeldbellen.

Deze [getuigenis van Eric Goubin](#) kan verduidelijkend zijn.

Daarom wordt hier aandacht besteed aan:

- De actoren in de communicatie over beeldbellen;
- De communicatiemix die ingezet kan worden;
- Communicatie bij het lanceren en bekendmaken van beeldbellen;
- Communicatie bij het introduceren van beeldbellen bij een cliënt;
- Communicatie over het gebruik en de resultaten van beeldbellen.

1. Actoren in de communicatie over beeldbellen

Het zijn niet meer alleen organisatieverantwoordelijken die communiceren over een (nieuw) hulp- en zorgaanbod. In onze digitale samenleving met allerlei sociale media hebben alle betrokkenen meerdere kanalen om over – in casu – beeldbellen te communiceren.

In de tabel op volgende bladzijde zetten we een aantal mogelijke actoren op een rijtje.

Concretiseer voor jouw organisatie in kolom twee van die tabel wie die actoren concreet kunnen zijn.

Vink in kolom 3, 4 en 5 aan indien zij betrokken moeten worden bij de communicatie over respectievelijk het lanceren, het introduceren of het verloop en de resultaten van beeldbellen.

Actoren

actoren	concreet	Lanceren beeldbellen	Introduceren beeldbellen	Verloop en resultaat beeldbellen
doelgroep *	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
cliënten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
mantelzorgers **	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
omgeving cliënt ***	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
brede publiek	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
medewerkers die beeldbellen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
verantwoordelijke voor beeldbellen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
andere medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
bestuur van de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
intermediairs ****	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
partnerorganisaties *****	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
ruimer netwerk *****	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			
overheid	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ▪ ... 			

* doelgroep = potentiële cliënten

** mantelzorger = mensen uit de omgeving van de cliënt die ook mee beeldbellen

*** omgeving cliënt = mensen rondom de cliënt die niet mee beeldbellen

**** Intermediairs = mensen die over het beeldbelaanbod naar de doelgroep kunnen communiceren

***** partnerorganisaties = organisaties die betrokken zijn bij het uitwerken van het beeldbelaanbod

***** ruimer netwerk van de organisatie = de buurt en organisaties uit een samenwerkingsverband en concullega-organisaties die niet meewerken aan het aanbieden van het beeldbelaanbod

Een concreet voorbeeld van actoren bij communiceren over beeldbellen in een thuisverplegingsorganisatie rond diabeteseducatie

actoren	concreet	Lanceren beeldbellen	Introduceren beeldbellen	Verloop beeldbellen	Resultaat beeldbellen
doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mensen met suikerziekte ▪ Mantelzorgers van mensen met suikerziekte 	✓			✓
cliënten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diabetespatiënten die diabeteseducatie volgen ▪ Diabetespatiënten die verder opgevolgd worden 	✓	✓	✓	✓
mantelzorgers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Huisgenoten van diabetespatiënten die mee beeldbellen 	✓	✓	✓	✓
medewerkers die beeldbellen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ diabeteseducatoren ▪ medewerkers van de Zorgcentrale 	✓	✓	✓	✓
verantwoordelijke voor beeldbellen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ directie ▪ communicatieverantwoordelijke 	✓	✓	✓	✓
andere medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vaste medewerkers ▪ Losse medewerkers, stagiairs, interims, ... 	✓			✓
bestuur van de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regionaal bestuur ▪ Nationaal bestuur 	✓			✓
intermediairs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ huisartsen ▪ thuiszorgorganisaties 	✓			✓
partnerorganisaties	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bond Moyson ▪ CM 	✓	✓	✓	✓
overheid	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RIZIV ▪ 	✓			✓

2. Communicatiemix

Eric Goubin is er van overtuigd dat we omni-mediaal zijn en dat niet één of enkele communicatiekanalen zaligmakend zijn. We zullen dus een combinatie van communicatiekanalen moeten en kunnen inzetten.

Geïnspireerd door Goubin¹ concretiseren we hieronder een overzicht van mogelijke kanalen om te communiceren over beeldbellen.

Vink aan welke kanalen je vanuit je organisatie zou inzetten om te communiceren over beeldbellen:

		Lanceren beeldbellen	Introduceren beeldbellen	Verloop en resultaat beeldbellen
pers	Kranten en magazines			
	Televisie			
	Radio			
	...			
gedrukt	Flyers			
	Folder - brochure			
	Brief			
	Eigen tijdschrift			
	Jaarverslag			
	...			
mondeling	Persoonlijk gesprek			
	Groepsgesprek			
	Telefoon			
	Helpdesk			
	...			
digitaal	Website			
	E-mail			
	Elektronische nieuwsbrief			
	Sms-bericht			
	Chat			
	Social media			
	Youtube			
	...			

Concretiseer welke combinatie van communicatiekanalen je in je organisatie wil inzetten voor welk doel en voor welke doelgroep.

In wat volgt concretiseren we voor elk communicatiedoel ...

... enkele inhoudelijke aandachtspunten;

... een paar concrete voorbeelden.

¹ Goubin, E. (2017) Tante Mariette en haar fiets – communicatie voor overheid en social profit. Brugge: Vanden Broele, p. 483.

3. Lanceren/bekendmaken van beeldbellen

3.1. Enkele inhoudelijke aandachtspunten

- Beeldbellen positioneren ten overstaan van ander hulp- en zorgaanbod
- Inhoudelijke en financiële meerwaarde
- Concrete getuigenissen zeggen meer dan cijfers en motieven
- Afwegingen:
 - Breed lanceren van beeldbellen of enkel naar die doelgroep die in aanmerking komt?
 - Vooraf communiceren met overheid om eerst alle 'bugs' op te lossen of pas gaandeweg de problemen oplossen die zich aandienen

3.2. Concrete voorbeelden

- Enkele websites waar beeldbellen in de zorg via tekst (en getuigenisfilmpjes) aan bod komen:
 - <https://www.zuidoostzorg.nl/beeldbellen>
 - <https://thuiszorggrootbrabant.nl/diensten/beeldbellen/>
- Enkele mogelijkheden om het introduceren van beeldbellen intern bespreekbaar te maken met een team medewerkers:
 - Filmpje [Getuigenis BSZ in de praktijk](#) ... hoewel het filmpje soms onduidelijk is, gebruikte een thuisverplegingsorganisatie het om aandachtspunten bij beeldbellen te bepalen
 - Dit [reclamefilmpje voor ZOOM](#) werd op het Flanders' Carecongres onlinehulp voor welzijn en gezondheid gebruikt om clichés rond beeldbelobstakels bespreekbaar te maken.

4. Beeldbellen introduceren bij een cliënt

4.1. Enkele inhoudelijke aandachtspunten

- Hoe past beeldbellen in het hulp- en zorgaanbod
- Technische werking van beeldbelapplicatie
- Opstarten van de beeldbelapplicatie
- Afspraken wanneer beeldbellen en wie initiatief neemt
- Waarop letten tijdens beeldbellen
- Helpdeskmogelijkheden voor de cliënt

4.2. Concrete voorbeelden

- In drie organisaties zal tijdens een thuisbegeleidingsgesprek met een persoon met een beperking een deel van het gesprek besteed worden aan het samen 'installeren' van de beeldbeltool en aan het testen ervan. De begeleidster vraagt of zij in een andere kamer mag gaan zitten om het gesprek via beeldbellen verder te zetten. Daarna wordt dit face-to-face geëvalueerd.
- [Samenspraak](#) is een app die door de hulpverlener gebruikt wordt om met de cliënt te overleggen wanneer welke communicatietool best ingezet wordt ... beeldbellen zit mee in het aanbod.

TIP

In de 'methodiek beeldbellen' wordt aan het introduceren van beeldbellen bij de cliënt concreet aandacht besteed.

5. Berichten over verloop en het resultaat van het beeldbelgebruik

5.1. Enkele inhoudelijke aandachtspunten

In verband met het verloop van beeldbellen:

- Technische werking van het beeldbellen
- Inhoudelijke waarde/meerwaarde van beeldbellen
- Deontologische aspecten van beeldbellen
- Verhouding beeldbellen – andere zorg- en hulpcommunicatie
- Administratieve verwerking en rapportage van beeldbelcontacten
- Financiële aspecten van beeldbelcontacten
- Behoud, uitbreiding of afbouw beeldbelcontacten

In verband met het resultaat van beeldbellen:

- Hoeveel beeldbelgebruikers
- Profiel van beeldbelgebruikers
- Getuigenis
- Verhouding beeldbelgebruik – andere communicatie (vb. face-to-facegesprekken)
- Kracht en kwetsbaarheid van beeldbellen
- Administratieve en financiële aspecten van beeldbellen

5.2. Concrete voorbeelden

- In deze [handleiding intervisie beeldbellen](#) worden concrete handvaten gegeven voor het organiseren van intervisie met medewerkers die cases rond beeldbellen kunnen inbrengen.
- In deze [handleiding intervisie rond beeldbelverhalen](#) worden concrete handvaten gegeven voor het organiseren van intervisie op basis van beeldbelcasussen (die ook ter beschikking zijn)
- Een website met getuigenis over wondzorg vanuit het ziekenhuis:
<https://www.cwz.nl/zorgpartner/samenwerken-in-de-regio/transmurale-projecten/wondzorg-via-beeldbellen/>
- Jaarverslag met getuigenis over beeldbellen en aandachtspunten voor wat beter kan:
<https://odion.foleon.com/odion/odion-jaarverslag-2017/eigen-regie-kaders/>

6. Bronnen

Goubin, E. (2017) Tante Mariette en haar fiets – communicatie voor overheid en social profit. Brugge: Vanden Broele.

Janssen, R., van Hout, A. (e.a.) (2017) Beeldbellen in de GGZ. Zwolle: Hildesheim Hogeschool;
Geraadpleegd via: www.beeldbellenindeggz.nl op 1 oktober 2019

Dit document is één van de ondersteunende tools van het SIMBA-project.
Simba staat voor 'Succesvol IMplementeren van Beeldbellen in Ambulante hulp en zorg'.
Dit technologietransferproject wordt gerealiseerd door

  met de steun van 

Dit document en andere hulpmiddelen voor het implementeren van beeldbellen
kan je vinden op: <http://elearning-onlinehulp.be/simba/>

Versie: 13 november 2019