

Stappenplan Communicatie Toolbox

Vroege hulp bij geldzorgen

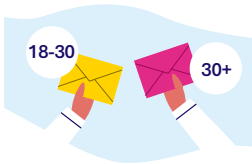


De toolbox is bedoeld voor professionals bij gemeenten zoals bijv. schuldhulpverleners, beleidsmedewerkers en communicatieadviseurs. Het is ontworpen om te ondersteunen met handige sjablonen. Dit helpt bij het opstellen van effectieve en heldere communicatie richting inwoners.



Stap 1 Aan de slag met communicatie Wat bevat de communicatietoolbox?

De communicatietoolbox bevat verschillende communicatiematerialen, denk bijvoorbeeld aan sjablonen voor schriftelijke communicatie, webteksten, social media berichten en flyers. De teksten en flyers zijn aan te passen naar de lokale situatie.



Stap 2 Kies de juiste doelgroep Wie wilt u bereiken?

In het beleidsplan staat welke groepen extra aandacht moeten krijgen (zie [leidraad Vroegsignalering](#)). Is de communicatie voor jongeren (18 – 30 jaar)? Gebruik dan de communicatiemiddelen gericht aan jongeren. Voor inwoners 30+ gebruik dan de overige communicatiemiddelen. De teksten zijn zo geschreven dat de overgrote meerderheid van de inwoners de teksten begrijpt.



Stap 3 Kies het juiste communicatiemiddel Welk hulpmiddel past het beste?

Met het afwegingskader (H5 in de [leidraad Vroegsignalering](#)) wordt bepaald welke manier van benaderen wordt toegepast. Afhankelijk van het afwegingskader kiest u voor een specifiek middel uit de communicatietoolbox, zoals een brief aan inwoners, een e-mail, of bijv. een flyer. Denk hierbij aan hoe de boodschap het meest effectief overkomt.

- **Websiteteksten:** Plaats deze teksten op de gemeentelijke website. Zo heeft u een plek om naar toe te verwijzen, maar ook een plek waar inwoners meer informatie kunnen vinden als ze zelf opzoek gaan
- **Veel gestelde vragen:** Deze zijn te gebruiken op de website als extra informatie, maar ook als script voor bijv. medewerkers van het KCC.
- **Brief:** Dit is een voorbeeldbrief die verstuurd kan worden na ontvangst van een melding van een niet-betalde rekening.
- **Email:** Dit is een voorbeeldemail die verstuurd kan worden in plaats van de brief of als aanvulling op de brief.

- **Flyer:** Deze flyer kan meegestuurd worden met de brief, of als bijlage bij de email.
- **Flyer niet thuis:** Bent u op huisbezoek geweest en was er niemand thuis, laat dan de flyer niet thuis achter.
- **Sms-bericht:** Is het telefoonnummer bekend, dan is het mogelijk om een als extra attentiewaarde een bericht te sturen.
- **Social media berichten:** Om het onderwerp vroegsignalering breder onder de aandacht te brengen. Is het advies om de social media kanalen van de gemeente in te zetten. Zie het bestand Tips social media posts voor voorbeeldberichten en tips hoe social media in te zetten voor het onderwerp vroegsignalering.
- **Tip:** Gebruik visuele hulpmiddelen, zoals bijv. de flyer of afbeeldingen om de informatie eenvoudiger te communiceren.



Stap 4 Personaliseer en pas aan Hoe kunt u het materiaal aanpassen?

De sjablonen in de toolbox zijn aan te passen naar de lokale situatie. De voorbeeld teksten zijn in Word opgemaakt. De Flyers zijn opgemaakt in InDesign, om deze bestanden aan te passen heeft u Adobe Acrobat nodig. Of u kunt een opmaker vragen om de bestanden aan te passen.

Voeg specifieke gegevens of lokale informatie toe om de communicatie relevanter en persoonlijker te maken.

- Pas de middelen aan naar de eigen communicatiestijl, denk aan het gebruik van bijv. 'je' ipv 'u'.
- Voeg eigen logo toe.
- Maak het persoonlijk en voeg een rechtstreeks telefoonnummer toe en vermeld een contactpersoon, dit helpt bij het verhogen van response.
- Voeg een QR code toe met verwijzing naar de eigen website voor meer informatie.
- Maak het eenvoudig voor de inwoner, zorg dat de inwoner direct bij de juiste persoon uitkomt en niet verdwaald raakt binnen de gemeentelijke organisatie.



Stap 5 Blijven bijleren en verbeteren Evalueren van het gebruik van de toolbox

- We hopen dat deze communicatietoolbox u helpt om nog effectiever te communiceren en de inwoners beter te helpen. Heeft u vragen, feedback of behoefte aan ondersteuning? Neem gerust contact met ons op. Mail ons via schulden@vng.nl
- Na verloop van tijd evalueren we het gebruik van de communicatie-toolbox, om te leren wat goed werkt en wat beter kan.

