

Kennis van uw doelgroep

Dat kan beter, met behulp van persona's



Iedere beleidsmaker baseert zich op de eigen kennis van de doelgroep. Of dént zich daarop te baseren! Pas als de beleidsmaker kennis heeft van de unieke mensen voor wie de gemeente zich inspant, kunnen voldoende effecten op individueel niveau worden gerealiseerd. Pas dan kun je echt iets betekenen voor de inwoner met een naam, een uiterlijk, een geschiedenis, een omgeving. Pas dan kan de gemeente betekenisvol beleid voeren.

Het individu: dat is iets anders dan 'de doelgroep'

Een persona (het woord is afgeleid van de Latijnse toneelkunst) is een fictieve persoon, die net als echte mensen veranderingen doormaakt. Die veranderingen komen voort uit bijvoorbeeld de achteruitgang van de eigen gezondheid of die van dierbaren, de woonsituatie of financiële positie, het beroep dat mensen op hem/haar doen, maar ook uit beleidsveranderingen. Een persona heeft dus niet slechts kenmerken die te maken hebben met één beleidsaspect, maar heeft daarnaast nog allerlei andere kenmerken, die het effect van uw beleid ook op andere aspecten zichtbaar maken.

Persona's laten u beleidseffecten zien

Persona's helpen u inzicht te krijgen in de effecten van het beleid van uw gemeente. Door persona's in gedachten te nemen bij elke beleidsopzet en elk aspect van de uitvoering, bereikt u de mensen waar ze uw ondersteuning nodig hebben. U voorkomt missers, en de investeringen krijgen een optimaal sociaal rendement. Ze helpen u de inwoner zelf en zijn of haar leefwereld centraal te stellen in plaats van regels of protocollen. Persona's bieden bovendien een houvast voor uw bijdrage aan gesprekken met cliëntenraden, samenwerkingspartners of andere gerelateerde instanties.

Persona's helpen u essentiële vragen te beantwoorden

- Wat gaan uw persona's (en dus de doelgroep die u voor ogen staat) ondervinden van nieuwe beleidsontwikkelingen?
- Hoe krijgen persona's toegang tot ondersteuning? Hoe kan dat beter?
- Zijn uw persona's tevreden of geïnspireerd door de gemeentelijke dienstverlening? Hoe kunt u het dienstverleningsmodel verbeteren?
- Met welke persona's hebben uw lokale teams te maken? Hoe kunnen zij hun werkwijze optimaliseren? Wat vraagt dit van hun expertise? Wat betekent dit voor de formatie?
- Hoe zoeken verschillende persona's naar informatie? Op welke wijze bereikt en informeert u hen het beste? Hoe kunt u in algemene zin uw informatievoorziening verbeteren?

Persona's bieden u feitenkennis

Het is mogelijk om persona's aan data te koppelen. Dat geeft u bijvoorbeeld inzicht in de plekken waar deze persona's het vaakst wonen in uw gemeente: relevante informatie voor o.a. uw lokale teams.

Een andere mogelijkheid: BMC kan aan de hand van uw persona's een klantreis laten zien: een visuele weergave van de zoektocht van persona's naar passende hulp en hun ervaringen daarbij. De vervolgvraag is dan: waar past u als gemeente interventies toe - en welke - om dit zoekproces te verbeteren?

Voorbeeld van een persona

'Ria', de overbelast rakende mantelzorgster



Ria

**mantelzorgster voor
zorgbehoevende vader**



Nederlandse



53 jaar



Vrouw



Gehuwd



**3 kinderen,
wonen elders**



Reuver



**Werkloos,
werkte voorheen in de zorg**

Vrijwilliger in buurthuis

Persoonlijk profiel

- voelt zich overbelast
- laag zelfbeeld
- teleurgesteld en eenzaam in haar rol als mantelzorgster
- traditioneel referentiekader

Opvatting over ondersteuning gemeente

- voelt zich miskend in haar inzet
- ervaart gebrek aan toelichting op handelen van gemeente en is daar boos over

Uitgesproken en/of onuitgesproken behoefte

- meer aandacht van en communicatie met gemeente



Ria

**mantelzorger voor
zorgbehoevende vader**

Dit is Ria. Ria is 53 jaar en woont met haar man in Reuver. Haar drie kinderen zijn het huis uit. Sinds de dood van haar moeder zorgt zij voor haar vader. Zij heeft wel broers en zussen, maar die wonen ver weg, waardoor de zorg voor haar vader voornamelijk op haar neerkomt. Ria denkt dat haar broers en zussen van haar verwachten dat zij voor haar vader zorgt of dat zij dat zelfs vanzelfsprekend vinden, omdat Ria al een tijdje geen baan heeft en het meest dichtbij woont. Vroeger werkte Ria in de zorg. Nu doet ze vrijwilligerswerk; één keer per week schenkt ze koffie in een buurthuis.

Zij vindt werkloos zijn helemaal niet fijn, maar ze is te oud om weer aan een baan te komen, denkt ze zelf. Sowieso weet ze niet meer of ze zou willen werken in de zorg. Er is veel veranderd de laatste jaren, door alle bezuinigingen.

Daarom richt ze zich zo op de zorg voor haar vader. Ze zou niet weten wat ze anders moet. Het enige wat ze wil is een beetje waardering voor wat ze doet. Van haar vader, haar familie, wie dan ook ... Vroeger kreeg ze nog het jaarlijkse mantelzorgcompliment. Ze vond dat onpersoonlijk en 'deed het er absoluut niet voor'. Maar de zorg voor haar vader brengt ook onkosten met zich mee, waardoor het geld van het mantelzorgcompliment een welkome aanvulling was. Nu krijgt ze zelfs dat niet meer.

Langzaam maar zeker raakt zij meer overbelast door de zorg voor haar vader. Doordat hij langzaam achteruitgaat, neemt ze steeds meer taken op zich. Ritjes naar het ziekenhuis, contact met de wijkverpleging, contact met de gemeente, de hulp bij het huishouden. Maar ook strijken, boodschappen doen, soms koken en kleine onderhoudsklusjes in het huis. Haar vader is van de oude stempel en kan veel huishoudelijke taken niet zelf - omdat zijn vrouw dat altijd deed - maar hij vindt ze wel belangrijk. Dus Ria ook. Zijn hobby is zijn modelspoorbaan, maar daar doet hij steeds minder mee.

Vorig jaar is haar vader gekort op zijn uren hulp in de huishouding. Het kwetst Ria dat het oordeel werd geveld door een jong meisje, net van school, dat 'met een vragenlijst een beetje door het huis liep'. Aan Ria heeft ze helemaal niet gevraagd hoe het ging met haar vader. En al helemaal niet hoe het gaat met haar. Ria is ook niet de makkelijkste, dat weet zij ook wel. Ze kon moeilijk verbergen dat ze boos was, waardoor het niet tot een goed gesprek kwam.

Ook al is haar vader sinds die herindicatie achteruitgegaan, Ria zal niet snel contact opnemen met de gemeente voor een nieuw gesprek. De hulp heeft nu niet eens de tijd om de was voor haar vader te doen. Als zij het beddengoed in de machine doet, is haar tijd om voordat de was klaar is. De hulp spreekt dan met Ria af dat zij de was uit de machine haalt. Ria vermoedt dat haar vader begint te dementeren. Maar zeker weten doet ze het niet.

Aanpak afgestemd op de persona

Wat kun je als gemeente doen om ervoor te zorgen dat mensen zoals persona Ria niet compleet overbelast raken?

Mensen als Ria zijn voor een consulent misschien niet gemakkelijk benaderbaar. Maar mantelzorgers spelen wel een grote rol in de zorg. Het loont dus om als consulent de wat bozige houding van Ria om te buigen. Dat kan door duidelijk waardering uit te spreken voor de belangrijke rol die zij speelt, als opening voor een gesprek. Verder is het een goed idee om, naar aanleiding van een keukentafelgesprek met en over de vader, een vervolgesprek met Ria zelf te voeren. Dan kan ze vrijuit spreken over de last die het zorgen met zich meebrengt. De consulent kan doorvragen hoe het echt met haar gaat en wat zij misschien nodig heeft. Misschien heeft ze op dat moment wel niks feitelijks nodig, behalve een schouderklopje of een hart onder de riem. De consulent weet dan dat Ria sneller contact zal opnemen, mocht er in de toekomst een probleem ontstaan.

Door zijn beginnende dementie zal het steeds onwaarschijnlijker worden dat Ria's vader andere mensen om zich heen accepteert. Geboden respijtzorg zal in de toekomst dan ook niet aanslaan, omdat Ria haar vader niet snel alleen zal laten. Nu kan er nog een vrijwilliger aan haar vader gekoppeld worden, zeker als die kan aansluiten bij zijn hobby modelspoorbanen. Zo kan er nu al een band gelegd worden, waar ook Ria later profijt van heeft.

Persona Ria is geholpen met:

- waardering voor haar rol;
- expliciete aandacht voor haarzelf tijdens het gesprek (niet alleen focus op haar vader);
- het vinden en inzetten van een vrijwilliger naast haar rol als verzorgende.

Enkele feiten/cijfers over overbelaste mantelzorgers



Waarom BMC?

BMC ondersteunt u bij het ontwikkelen van voor u relevante persona's, samen met de doelgroep zelf en/of de professionals die met de doelgroep werken.¹ Wij hebben als geen ander een schat aan professionele ervaring met de doelgroepen binnen het sociaal domein, als onderzoekers, adviseurs, beleidsontwikkelaars en uitvoerders van beleid. In meer dan de helft van alle Nederlandse gemeenten leveren wij op één of meer van deze terreinen creatieve en effectieve bijdragen.

BMC beschikt over professionals met ervaring in alle lagen en op alle beleidsterreinen van de publieke sector. Wij zijn daarom uitstekend in staat om te adviseren over de aard en implementatie van veranderingen. Wij helpen u graag met het verbeteren van uw werkprocessen, inhoudelijk of bedrijfsmatig, zodat ze uw inwoners beter bereiken en beter van dienst zijn.

¹ BMC werkt hierbij onder andere met de door Movisie ontwikkelde methode.

Meer informatie & contact

Voor meer informatie en/of een vrijblijvend gesprek kunt u contact opnemen met Andrew Britt.



Andrew Britt

Onderzoeker/senior adviseur

06 - 20 43 98 32

andrew.britt@bmc.nl

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website www.bmc.nl