

## **Concept Communicatieplan - Jellinek Rookvrij- nov 2017**

(startdatum 1 juli 2018)

### **Aanleiding**

Jellinek heeft jaren voorop gelopen in de behandeling van tabaksverslaving. In 2003 werd Jellinek de eerste verslavingsinstelling in Nederland waar men primair voor (ernstige) tabaksverslaving behandeld kon worden. Uit onderzoek blijkt dat het percentage rokende cliënten in behandeling van een verslavingsinstelling zeer hoog is, maar dat ook bij deze groep tabaksverslaving goed te behandelen is; het heeft zelfs een positief effect op de overige verslavingsbehandelingen. Jellinek wil er in ieder geval voor zorgen dat cliënten bij Jellinek niet starten met roken of meer gaan roken dan ze al deden. Het liefst motiveert Jellinek cliënten uiteraard tot het volledig stoppen met roken. Vanuit de organisatie Jellinek, maar ook landelijk is er een roep ontstaan naar een rookvrije generatie. Daarom heeft Jellinek als visie:

*Jellinek is in 2018 een van de eerste volledig rookvrije verslavingskliniek van Nederland. Cliënten worden optimaal ondersteund om rookvrij te leven, wat hun behandeling en welzijn bevordert.*

Dit communicatieplan is onderdeel van het projectplan Jellinek Rookvrij.

*NB: 1 locatie start al per 1 januari 2018. De rest van de locaties volgt later in 2018.*

### **Doelgroepen**

- Medewerkers & staf Jellinek (primair);
  - als professional
  - als roker
- Huidige cliënten (primair);
  - > extra aandacht voor cliënten die in de kliniek zitten/komen
- Cliënten die precies in de overgang zitten van niet rookvrij naar rookvrij (primair);
- Nieuwe cliënten per 1 januari 2018 (primair);
  
- Mede pand-gebruikers van Jellinek (andere merken met wie pad gedeeld, zelfhulpgroepen);
- Arkin-breed;
- Stakeholders/externe partijen waar Jellinek mee samenwerkt (bijvoorbeeld verhuur van ruimtes, schoonmaakbedrijf etc.);
- Extern/breed publiek.

### **Doel**

*Kennis:* doelgroepen weten dat ze vanaf 2018 in en om Jellinek niet meer mogen roken

*Houding:* doelgroepen begrijpen dat ze vanaf 2018 in en om Jellinek niet meer mogen roken

*Gedrag:* doelgroepen roken vanaf 1 januari 2018 in en om Jellinek niet meer

- Informeren;
- Draagvlak creëren;
- Motiveren.

### **Strategie**

- Toewerken naar een specifieke datum om de doelgroepen voor te bereiden;
- Gericht op positieve verandering;
- Gericht op beleidsverandering.



Hoe duidelijker, overzichtelijker en concreter de communicatie is, hoe minder weerstand er wordt verwacht.

### >> Fase 1: input ophalen

Medewerkers en cliënten uitnodigen om mee te denken over de ambitie van Jellinek om in 2018 volledig rookvrij te zijn/worden.

*NB: belangrijk om juist de input van (fanatieke) rokers op te halen*

*NB: belangrijk dat op alle (grote) locaties van Jellinek bijeenkomsten worden georganiseerd, zodat iedere medewerker de kans heeft om aan te sluiten*

→ vanaf nu tot en met 1 dec 2017 (zn datum aanpassen tbv overige locaties!)

### >> Fase 2 en 3: voorbereiden, informeren en motiveren

Visie is omgezet naar concreet doel: per 1 januari 2018 (of alternatieve datum) is Jellinek Rookvrij. Medewerkers en cliënten over deze officiële beslissing informeren, hen voorbereiden op wat dit voor hen betekent en hiervoor draagvlak creëren.

→ vanaf 1 nov tot en met 31 dec 2017 tbv 1 locatie (Minnesota)

→ vanaf 1 nov tot en met 1 juni 2018 tbv overige locaties (Amsterdam, Hilversum, Utrecht)

### >> Fase 4: nergens meer roken, controleren

Jellinek Rookvrij is een beleidsverandering. De verandering is geborgd in het gedrag van de medewerkers en cliënten en in de werkprocessen (routines), de methodieken en in de protocollen van de zorgorganisatie. Uitvoering van dit beleid wordt gecontroleerd. Het is normaal dat er tijdens werk niet wordt gerookt (zoals het ook normaal is dat er tijdens werk geen alcohol wordt gedronken).

→ vanaf 1 januari 2018 (Minnesota)

→ vanaf 1 juni 2018 (overige locaties)

### Boodschap (voorstel om extren buro CV te laten mee denken)

- Jellinek is een verslavingszorginstelling, het is dus logisch om rookvrij te zijn;
- Jellinek Rookvrij is een beleidsverandering;
- Positief en motiverend: richt op wat de positieve effecten van een rookvrije omgeving i.p.v. communiceren dat roken slecht is;
  - > Stoppen met roken heeft een positief effect op de behandeling van een overige verslaving; Stoppen met roken geeft grote gezondheidsvoordelen; Stoppen met roken helpt in het op laten groeien van een nieuwe rookvrije generatie
- Jellinek faciliteert haar cliënten en medewerkers: wij bieden je dit, dit en dit om je te helpen als je volledig wilt stoppen met roken (maar dat hoeft niet);
  - > Jellinek is rookvrij, je maakt je eigen keuze!.

Duidelijk, overzichtelijk en open communiceren vanuit een 'zakelijke' insteek. Sta open voor feedback, dialoog en ideeën.

Voorbeeld van een concrete boodschap: *Jellinek rookvrij. Logisch toch?*

### Middelen

#### Fase 1:

- Vind ambassadeurs – juist medewerkers en cliënten die fanatieke rokers zijn én stafleden
- Interactieve bijeenkomsten voor medewerker
  - >> wat vind je van de ambitie / begrijp je de ambitie?

>> hoe kunnen we jou ondersteunen?

>> hoe kunnen we volgens jou cliënten het best ondersteunen?

- Interactieve bijeenkomsten voor cliënten/persoonlijke gesprekken met cliënten
- In gesprek met mede pand-bewoners over ambitie (Novarum, tandarts etc.)  
Portaal / intranet (continue)
- Nieuwsbrief (continue)
- Ideeën box (continue)
- Fototentoonstelling reist rond

## **Fase 2:**

*NB: input van fase 1 gebruiken voor fase 2*

*NB: fase 2 moet afgerond zijn voordat er met fase 3 kan worden gestart*

- Ontwikkelen beleid, voor medewerkers en cliënten  
> wat betekent rookvrij zijn precies? Wat betekent dit in de behandeling? Welke regels gelden er wanneer? Hoe worden deze regels gehandhaafd? Etc.
- Ontwikkelen tijdslijn, voor medewerkers en cliënten  
> welke locatie gaat wanneer over? Wanneer en hoe worden alle cliënten hierover ingelicht? Wat gebeurt er wanneer met de huidige rookplekken? Etc.
- Ontwikkelen van (extra) aanbod scholing/stoppen-met-roken-cursussen, voor medewerkers en cliënten
- Q&A maken, voor medewerkers en cliënten  
> lijst maken met verwachte veel gestelde vragen van zowel medewerkers als cliënten  
> voor medewerkers ook tips & trics toevoegen om een cliënt hierin te ondersteunen
- Zorg voor één duidelijk aanspreekpunt voor alle doelgroepen  
> Bijvoorbeeld via een e-mailadres en telefoonnummer

→ Idee: een gebruiksvriendelijke factsheet maken van de belangrijkste afspraken en daarin verwijzen naar de bovenstaande, uitgebreidere documenten voor meer informatie

## **Fase 3:**

- Kick-off met bekendmaking datum
- - voor medewerkers  
- voor cliënten
- Online pagina (gaat online tijdens kick-off)  
- voor medewerkers. Middelen van fase 2 op plaatsen + (anonieme) ideeën/tip box  
- voor cliënten. Middelen van fase 2 op plaatsen + (anonieme) ideeën/tip box  
*NB: hier in alle (onderstaande) communicatiemiddelen naar verwijzen*
- Info-lunches / info-kraampjes / Info-inloopuren organiseren waar medewerkers terecht kunnen met vragen n.a.v. het beleid en de tijdslijn en/of hun ideeën en tips kunnen delen
- Brief naar cliënten (via behandelaar laten uitdelen, hij/zij kan dan eventueel toelichting geven)
- Brief/mailing naar stakeholders
- Opgemaakte, (persoonlijke) mailing naar alle medewerkers
- Werkoverleggen (bv leidinggevenden het beleid/tijdslijn etc. kort laten presenteren aan eigen medewerkers  hoe in ondersteunen? Door aanbieden korte presentatie/factsheet?)
- Aftellende (digitale/online) klok
- Aanhaken/extra aandacht geven aan landelijke 'Stoptober' (i.s.m. preventie Jellinek)
- Op huidige rookplekken informeren over verandering  
>> "Per 1 januari 2018 vind je hier een gekoeld waterreservoir/een leuk tuinbankje/... in plaats van een asbak, want dan is deze plek rookvrij"
- Tijdelijke aanpassing e-mailhandtekening medewerkers (in- en extern) met aankondiging dat Jellinek per 2018 rookvrij is

- Online blog/vlog/column/dagboek van een medewerker die vanaf fase 3 al stopt met roken in- en om Jellinek (maar het liefst helemaal). Bij voorkeur iemand met een voorbeeldfunctie (manager/directie). Hij/zij deelt ervaringen, geeft tips en motiveert de rest  
>> indien er op één locatie wordt gestart met het rookvrije beleid, dan kan dit ook door een medewerker worden gedaan tijdens fase 4 om de medewerkers van de nog volgende locaties van Jellinek voor te bereiden en te motiveren
- Vacaturetekst aanpassen
- Informatie in informatiepakket voor nieuwe cliënten
- Wachtkamerscreens
- Posters
- Website Jellinek
- Interne nieuwsbrief

#### Fase 4:

- Kick-off: leuke/ludieke actie bij bedenken
  - voor medewerkers
  - voor cliënten
- Biedt een alternatief: bijvoorbeeld een tafeltennistafel op iedere locatie, of virtual reality aanbod (geen rookpauze, maar tafeltennispauze). Een leuk (en gezond) tussendoortje aanbieden, zoals een feestelijke smoothie (eetpauze i.p.v. rookpauze), **of...**
- Rookvrije plekken aantrekkelijker maken door: plaatsens van vrolijke banken, vrolijke lampjes etc.
- Alle rook-gerelateerde spullen moeten verwijderd zijn (en eventueel dus vervangen door iets aantrekkelijks)
- Bord/sticker bij ingang Jellinek (olossing zoeken tbv gedeeld merk)
- Jellinek Rookvrij sticker op plekken waar voorheen gerookt werd
- Website van Jellinek (banner, info etc.)
- Informatie in informatiepakket voor nieuwe cliënten
- Evt. tijdelijke aanpassing Jellinek-logo  
Let op: waar wil je dit logo allemaal gaan inzetten? Inventarisatie maken + kiezen waar je het wel in zet (website, briefpapier etc.) en waar niet (brochures of folders)
- Beleid toelichten tijdens sollicitatiegesprekken
- Persbericht

**Doelgroep-middelen matrix**

	Medewerkers	Huidige cliënten	Cliënten overgang	Nieuwe cliënten	Arkin-breed	Mede pand gebruikers	Stakeholders	Extern/breed publiek
Ambassadeurs	X							
Interactieve bijeenkomsten medewerkers	X							
Bijeenkomst/gesprek		X	X			X		
Kick-off fase 3	X							
Kick-off fase 4	X	X	X					
Online pagina medewerkers	X							
Online pagina cliënten		X	X					
Infolunches/kraampjes/uren	X					X		
Brief/mailing	X	X	X			X	X	
Portaal	X				X			
Nieuwsbrief	X							
Ideeën box	X	X	X					
Foto tentoonstelling	X	X	X		X	X		
Wachtkamerscreens	X	X	X	X		X	X	
Posters	X	X		X				
Website Jellinek	X	X	X	X			X	X
Klok	X	X	X					
Alternatief	X	X	X	X				
Stoptober	X	X	X					
Communicatie huidige rookplekken	X	X	X					
Vacaturetekst/sollicitatie-gesprek	X							
App	X	X	X	X				
E-mailhandtekening	X	X	X	X	X		X	

Aantrekkelijke rookvrije plekken	X		X	X				
Blog/Vlog	X							
Bord ingang	X	X	X	X		X	X	
Sticker rookvrij	X	X	X	X		X	X	
Informatiepakket				X				
Jellinek-logo	X	X	X	X	X		X	X
Persbericht	X						X	X

## Planning

Nog maken, gebaseerd op fases

## Budget

Onbekend

## Kosten bovenstaande middelen

Middel	Wat	Indicatie kosten
Fototentoonstelling	- fotograaf - opmaak & drukkosten boekje - ...	Kosten al betaald, vallen buiten dit plan
Tijdslijn, beleid, Q&A + evt. factsheet	Opmaakkosten	
Kick-off fase 3	Nog onbekend	
Kick-off fase 4	Nog onbekend	
Online pagina cliënten	- Pagina op Jellinek site	Evt. kosten voor leverancier voor bouwen extra pagina met functionaliteiten
Inlooplunch/kraampje/uren		
Brief/mailing medewerkers Brief cliënt Brief/mailing stakeholders	Ontwerp & drukkosten	- eigen ontwerp of via reclamebureau? - afhankelijk van aantal
Klok	Digitale klok Evt. echte klok op locatie	- Geen of enkel ontwerpkosten - ...
Informatiepakket	Druk- en eventuele ontwerpkosten	
Wachtkamerscreen	Tekst + sjabloon	Afhankelijk van of we hier een reclamebureau voor nodig hebben
Posters	Ontwerp & drukkosten	- eigen ontwerp of via reclamebureau? - afhankelijk van aantal
Alternatief	Bijv. Tennistafels, gezond alternatief	
Rookvrije plekken aantrekkelijker maken	...	
Jellinek-logo	- ontwerp aanpassing van het logo - welke middelen pas je aan?	
Bord ingang	Ontwerp & drukkosten	...
Sticker Rookvrij	Ontwerp & drukkosten	...
Banner website Jellinek	Ontwerpkosten	

## Randvoorwaarden

- Adviesaanvraag moet door OR & CR (ruim) voor de start van fase 3 worden goedgekeurd;
- Input en draagvlak van directie en teammanagers Jellinek is noodzakelijk bij het uitvoeren van dit plan;
- Directies/management van merken die in hetzelfde gebouw als Jellinek zitten zijn betrokken bij het project;
- Fase 1 en 2 dienen afgerond te zijn, voordat er met fase 3 kan worden gestart.