

A close-up photograph of a woman with blonde hair tied back, wearing a light pink t-shirt, holding a baby in a blue and white striped shirt. The woman is looking towards the camera with a gentle expression, and the baby is looking slightly to the side. The background is softly blurred, showing a bright light source.

# Kind en Gezin

Meet(s) the Parents

*1 juni 2017*

Kind & Gezin

# Troeven Kind en Gezin voor 'diverse' overheidscommunicatie

- Een duidelijke **missie**  
*'Kind en Gezin wil, samen met zijn partners, voor elk kind, waar en hoe het ook geboren is of opgroeit, zo veel mogelijk kansen creëren'*
- Diversiteit is een **kernwaarde**
- **Gebruiker** staat **centraal**



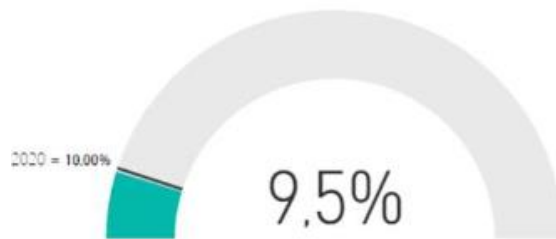
# Troeven Kind en Gezin voor 'divers' overheidscommunicatie

- We **zien** diverse mensen
  - Ouders spreken **71 talen** met hun kind
  - **26%** van de kinderen in Vlaanderen heeft een **moeder met niet-Belgische origine**

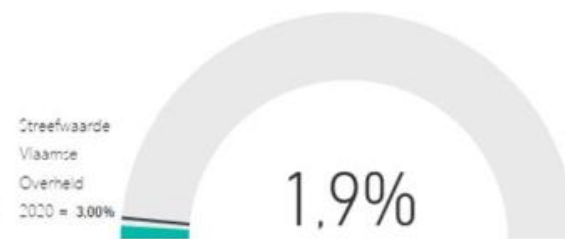


# Troeven Kind en Gezin voor diverse overheidscommunicatie

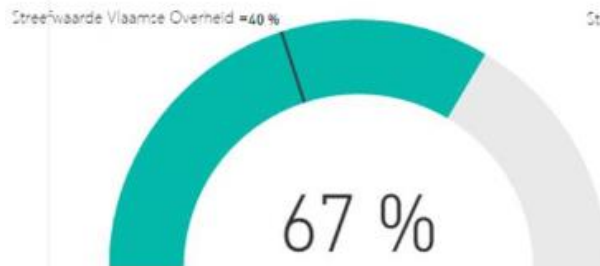
- We **zijn** diverse mensen



In 2016 had de Vlaamse Overheid 8.8% mensen in dienst van buitenlandse afkomst (ofwel zelf, ofwel minstens één ouder met de niet-Belgische nationaliteit als eerste nationaliteit)



In 2016 werkten er binnen de Vlaamse Overheid 1.3% personen met een chronische ziekte of een handicap



In 2016 had de Vlaamse Overheid 34.9% vrouwen in het middenmanagement.



In 2016 had de Vlaamse Overheid 22.7% vrouwen in het topmanagement.

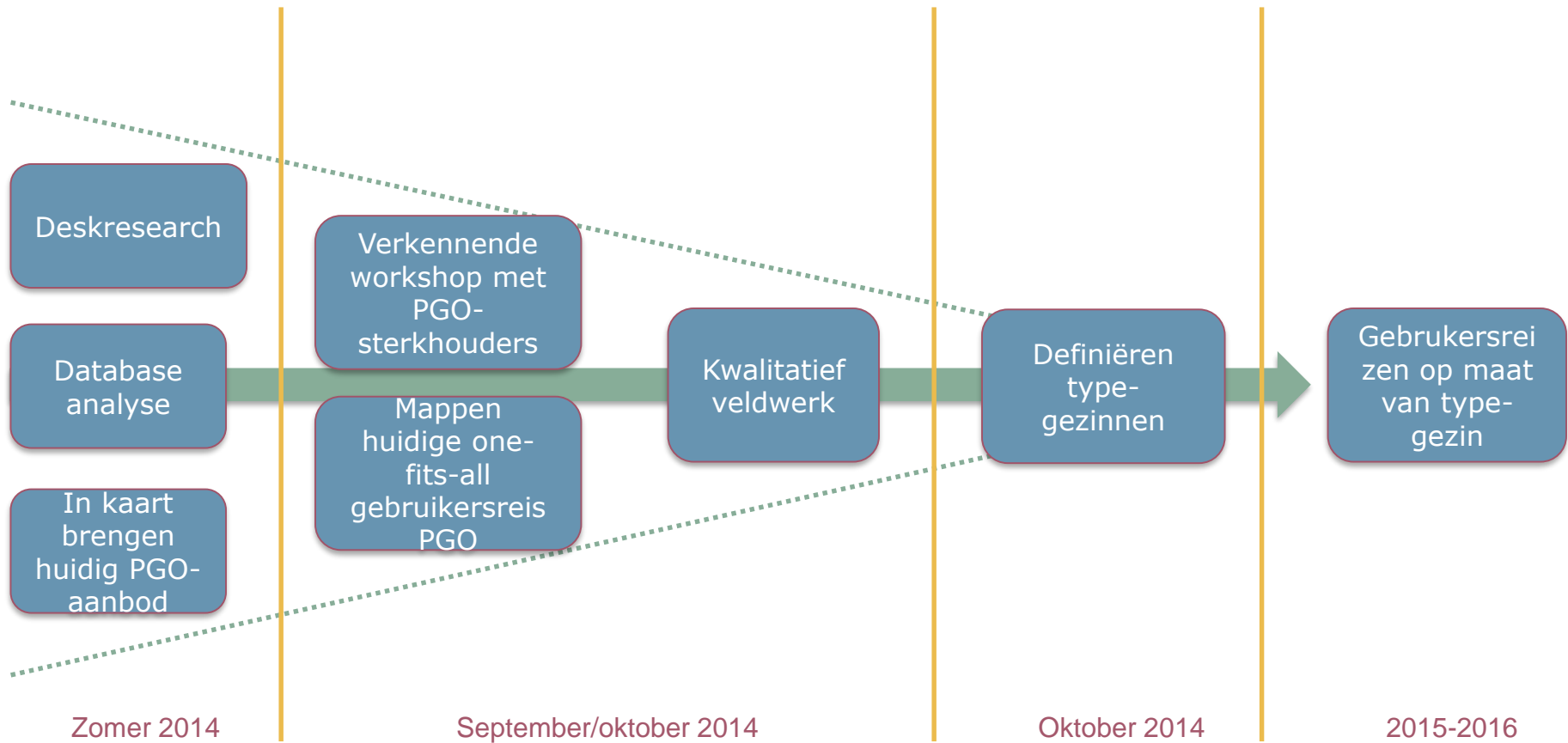
## Maar toch volstaat dat niet ...

- Uniek voor organisatie om:
  - zo veel **data** te hebben
  - ‘dagelijks’ **contacten** te hebben met je **doelgroep**
  - Medewerkers te hebben die ook ‘klant’ zijn
- Maar ook valkuil!
  - Zijn deze **data relevant**?
  - **Tunnelvisie** door eigen contacten in eigen regio
  - ‘**Buikgevoel**’, inlevingsvermogen van eigen medewerkers is geen goed kompas

## Op weg naar persona's voor extra inzichten

- 2013
  - Start vernieuwing dienstverlening – 'aansluiten bij ouders'
- Zowel wij als regioteams hadden nood aan **scherpere inzichten** in onze klanten om echt **op maat** communicatie en dienstverlening te ontwikkelen
- Traditie van focusgroepen bij ontwikkeling nieuwe concepten en test van nieuwe producten
  - Maar snelheid en omvang van vernieuwing dwingt ons tot nieuwe oplossingen

# Persona's maken - aanpak



## Persona's maken: in gesprek met ouders

- In diepte-interviews van 1,5 u met een diverse groep ouders (in duo)
- Gesprek peilde naar hun:
  - persoonlijke beleving van het ouderschap
  - hun omkadering (formeel en informeel)
  - kwetsbaarheden
  - ervaringen met Kind en Gezin
    - drempels
    - verwachtingen



# Overzicht persona's Kind en Gezin

Persona's	Geert en Liesbeth	Jana en Inse	Femke en Stefan	Steven en Yuksel	Adnan en Noor	Anneleen	Cateljne	Chloë en David	Sven en Nina	Cheydan en Yasir
1e kind	<p>De ouderprofielen vertrekken altijd vanuit de specifieke situatie van de ouder.</p> <p>Het type kind is een extra 'parameter' die mee (de intensiteit van) het aanbod kan beïnvloeden.</p>									
volgend kind										
meerling										
zorgenkind										
adoptiekind										
pleegkind										
geweld										

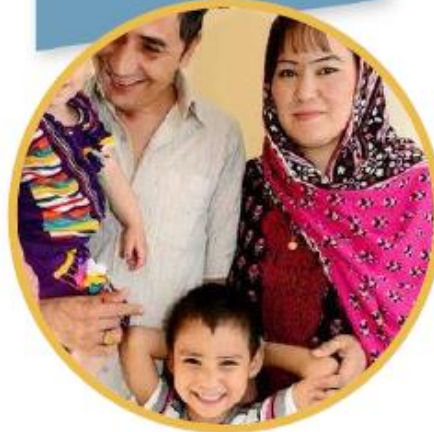
CHEYDAN EN  
YASIR



Vroeger was ik bang: eerste keer  
Europa, dat was raar, veel lawaai. Ik  
wist niets van hoe ik alles moest doen.  
Maar nu is dit mijn thuis..

Cheydan, 27, niet Belgische origine,

## CHEYDAN EN YASIR



### Een kennismaking ...

Cheydan en Yasir beslisten vijf jaar geleden te vluchten uit Afghanistan. Eerst kwam Cheydan naar België en een jaar later kwam ook Yasir aan. Toen ze voor het eerst in België kwamen schrokken ze van de drukte in het land. Ze waren overrompeld en wisten niet waar naartoe. Gaandeweg vonden ze hun weg, Hun zoon Zemar is in Afghanistan geboren, de jongste zoon Zalmai werd 9 maanden geleden in België geboren.

## BELEVING OUDERSCHAP

- Jong gezin dat uit cultuur komt om vroeg kinderen te krijgen.
- Vastberaden om kinderen betere toekomst te geven.
- Leven niet in ideale omgeving voor het kind.
- Belangrijk dat kinderen weten waar hun roots liggen.
- Worstelen met heimwee, verdriet, verlies, angst voor discriminatie en ongelijke kansen voor hun kinderen.
- Hebben er geen problemen mee dat ze weinig tijd voor zichzelf hebben.
- Sterk gericht op zelfredzaamheid van de kinderen.



## OMKADERING

- Amper een informeel netwerk van vrienden of familie om op terug te kunnen vallen.
- Vaak geen kennis van hulpverleners-landschap, maar hebben veel interesse.
- Zijn minder vertrouwd met digitale media, kijken satelliet-televisie in hun eigen taal.
- Voorkeur voor fysieke contacten in zoektocht naar hulp bij opvoeding.
- Hebben het financieel zwaar, werken soms in het zwart.

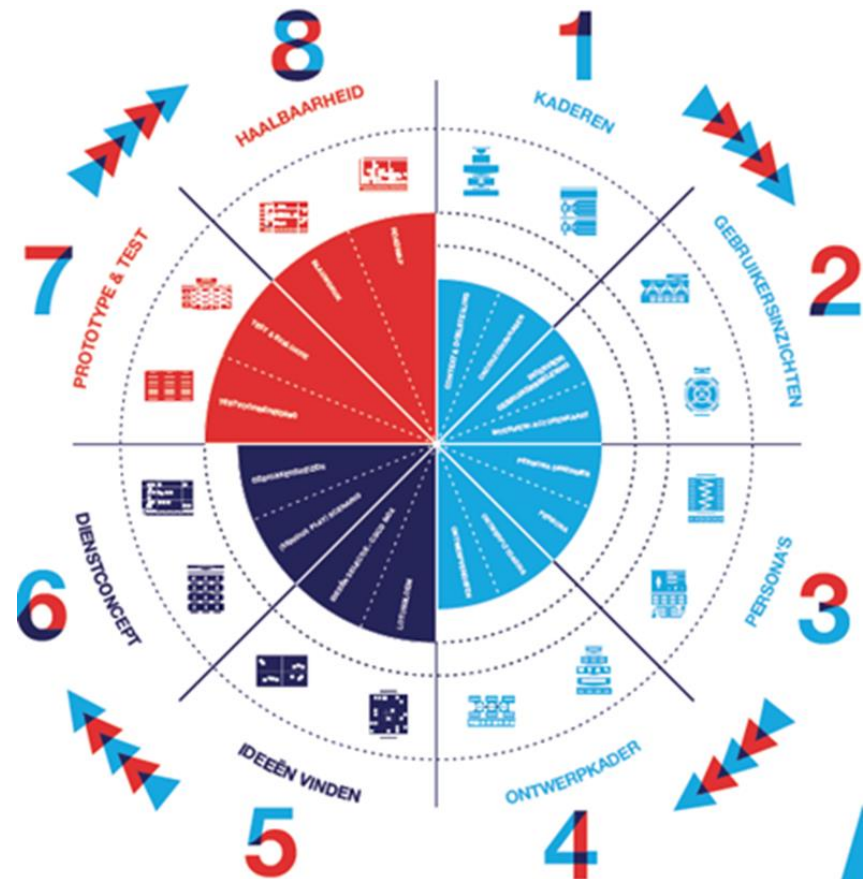
## KWETSBAARHEID

- Dubbel belast: zelf hun weg zoeken in nieuwe omgeving én kinderen helpen bij integratie.
- Nood aan wegwijs en praktische ondersteuning.
- Taalbarrière.
- Nood aan respect voor hun persoon en cultuur.
- Hulp bij financiële nood.



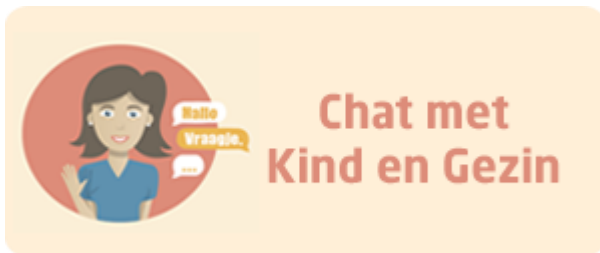
# Resultaten van werken met persona's

- 40-tal workshops in regio's en in 'Brussel'
- massa's ideeën
  - lokaal
  - op organisatieniveau
- projecten
  - RTL- Nabij
  - Focus op zwangerschap (online en offline)
  - ...

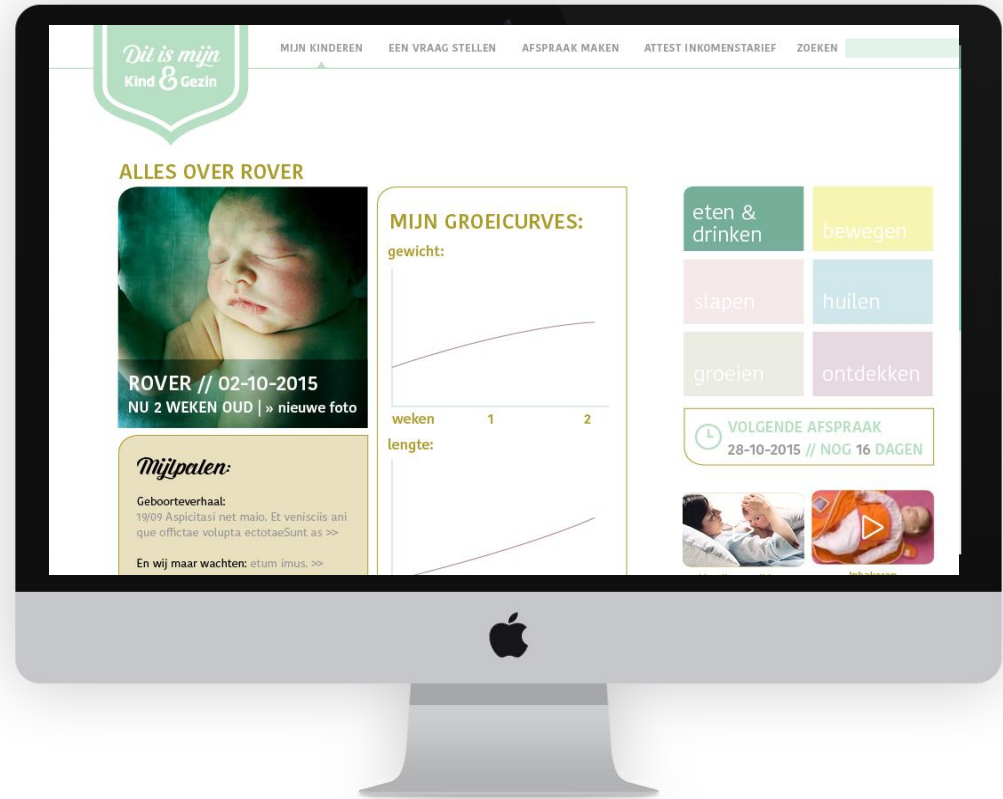




## Nieuw aanbod en communicatiemateriaal



# Nieuw aanbod en communicatiemateriaal



## پوره سبزجات

1/3 سیب زمینی، برنج سفید یا ماکارونی با 2/3 سبزجات (بروکلی، گل کلم، کدو سبز، کدو حلوائی، اسفناج، گوجه فرنگی، رازیانه، هویج، کاسنی و غیره). سبزجات باید بخارپز یا آب پز باشند و به صورت خام مصرف نشوند. یک قاشق مرباخوری روغن زیتون اضافه نمایید. نمک نزنید.

همه را پوره نمایید.

هر دفعه از انواع مختلف سبزجات استفاده نمایید.

در ابتدا کودک را با شیر نیز تغذیه نمایید.

حیوانی که راحت هضم می شوند (عدس و نخود): از 6 ماهگی

از مصرف برگ کلم یا انواع لوبیا خودداری نمایید (دیر هضم اند).

سبزجات نیترات دار (کاهو، اسفناج، کاسنی فرنگی، چغندر قرمز، رازیانه و غیره):

- فقط 2 بار در هفته؛
- با آب زیاد بپزید و آب را دور بریزید؛
- نباید همراه با ماهی مصرف شوند؛
- از گرم کردن مجدد خودداری نمایید؛
- پس از آماده کردن تازه مصرف نمایید و از نگهداری آنها پس از آماده سازی خودداری نمایید.



- Materiaal voor de regio (bv. flyer, affiche, bladwijzer, ...)
- Vertalingen kernboodschappen – website
- ...

# Regio's ondersteunen op maat

**GRATIS**

**PERMANENTIE**  
ELKE MAANDAG VAN 12.15-15 UUR

Kom vrij langs en we zoeken samen een antwoord op je vraag!

• Permanencia au bureau tous les lundis entre 12h15 et 15h00.  
• Entrée libre! Ensemble nous trouverons des réponses à vos questions.  
• Our office is open on Mondays from 12.15 a.m. till 15.00 a.m.  
• Feel free to drop by! Together we will find the answer to your question.  
• Daimi açıq saat: Her Pazartesi günü saat 12.15 ile 15.00 aras  
• Səkinmədən gəlin və sormak istədiyiniz soruya birlikdə cavab arayacağıq!  
• الإستمارة في العمل كل يوم الاثنين من الساعة 12.15 لغاية الساعة 15 بعد الظه  
• يمكنك العمى، أيضا وستعمل كل جهتنا للإجابة على أسئلتكم

Kind en Gezin-Lijn: 078 150 100  
www.kindengezin.be  
volg ons op

Kind & Gezin

من 14:00 إلى 16:00  
from 14:00 to 16:00

ماذا نحتاجون معكم؟  
رقم البطاقة  
اسم وتاريخ ولادة ولصغركم  
الوقاية عبر تلقي العديد من اللقاحات تعديبا للأمراض أفضل من قطار علاج

→ What to bring?  
☑ Badge number  
☑ Child's name and date of birth  
→ Better a vaccine too many than a sick child.

## Veilig slapen

- 7 tips veilig slapen: Nederlands
- 7 tips veilig slapen: Albanees
  - 7 tips veilig slapen: Arabisch
  - 7 tips veilig slapen: Berbers
  - 7 tips veilig slapen: Bulgaars
  - 7 tips veilig slapen: Duits
  - 7 tips veilig slapen: Engels
  - 7 tips veilig slapen: Farsi/Dari
  - 7 tips veilig slapen: Frans
  - 7 tips veilig slapen: Pools
  - 7 tips veilig slapen: Roemeens
  - 7 tips veilig slapen: Russisch
  - 7 tips veilig slapen: Slovaaks
  - 7 tips veilig slapen: Spaans
  - 7 tips veilig slapen: Turks

Top ^

## Vlees/vis/... in de groentepap

- Nederlandse versie
- Arabische vertaling
  - Duitse vertaling
  - Engelse vertaling
  - Franse vertaling
  - Poolse vertaling
  - Roemeense vertaling
  - Russische vertaling
  - Spaanse vertaling
  - Turkse vertaling

Top ^

**Gezonde voeding creëert helden!**

Groepsmoment rond groente- en fruitpap: hoe bereiden, waarop letten, tips & tricks, ...

Ook je baby is van harte welkom!

Praktisch:

- Waar? Consultatiebureau Seulestraat 47- Nieuwekerke
- Duur? ongeveer 1 uur
- Inschrijven: bij de verpleegkundige

Kind & Gezin

# De volgende stap: Meet the parents



Ik en  
mijn gezin



Mijn  
mening



Onze  
ideeën



De speelruimte



- **Inzichten van gebruikers** cruciaal voor elke stap vernieuwingstraject
- **Persona's** zijn geen 'echte' klanten
- Doorlopend in gesprek met 'community'
  - Intensief en **diep duiken in aantal thema's**
  - Snel onderwerp aftoetsen via korte uitdagingen
- Insites bouwt en **beheert community** en zorgt voor continue rapportering van inzichten
- Kind en Gezin (via aftoetsgroep) voedt de community **en pikt de inzichten op**

# Meet the parents

## De 'community':

- 150 ouders
- mama's en papa's
- Heterogeen (inkomen, achtergrond, ...) op basis van persona's

## De rapporten:

- **actiegerichte** inzichten
- soms een beetje '**ouch**'
- maar ook wel vaak '**oef**'

## Ziekenhuisbezoek Een blitzbezoek zonder meerwaarde



### Het ziekenhuisbezoek biedt geen meerwaarde

- Mama's zijn té **uitgeput** om informatie op te slaan
- Vaak **onaangekondigd**: jammer dat papa's dan niet aanwezig zijn
- Is vaak een **onbekende**: ouders hebben liefst dezelfde personen van eerste bezoek tot eerste consult
- Folders **overladen de ouders met informatie**: liever een beperkt aantal 'fiches' met tips
- '**Ingestudeerde informatie**' wordt opgezegd



### Ouders prefereren...

- Eerste contactmoment **vóór** de bevalling: zodat deze persoon geen vreemde meer is
- Contact met **dezelfde persoon**
- **Oprechte interesse in hun kind**: tenminste even naar de baby kijken



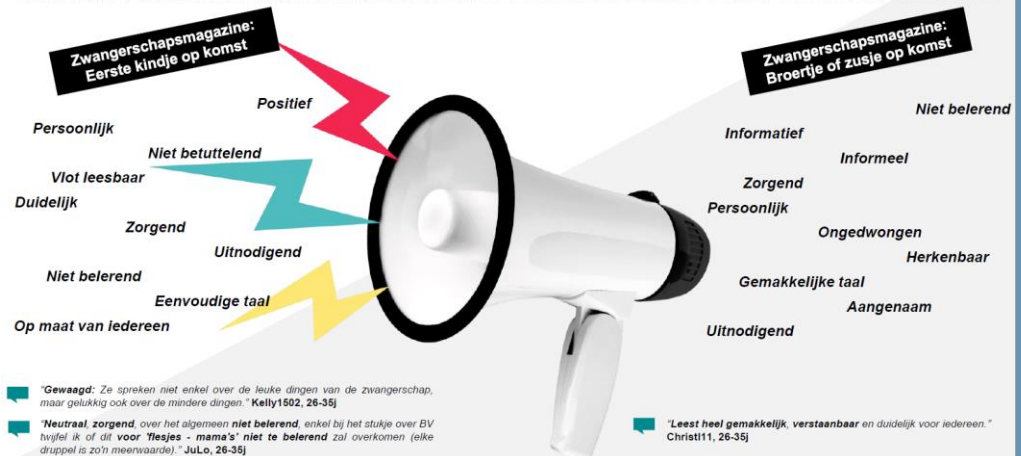
Verleg het eerste contact naar een moment voor de bevalling. Diezelfde persoon kan dan het thuisbezoek doen, aangezien hij/zij het vertrouwen van de jonge ouders reeds heeft gewonnen.



"Ik wist op voorhand dat K&G zou komen in de kliniek. Dus zo gebeurde. Het was een ochtend denk ik. Eigenlijk niet het beste moment, er komt al zoveel volk langs en je bent zo moe dat je niet echt luistert. Het thuisbezoek vond ik beter, hoewel ik beide personen heel vriendelijk vond. Je krijgt een stapel folders en daar moet je het dan mee. Het is soms te veel info om te verwerken...ze zouden beter 1 contactmoment leggen thuis, als de baby minstens een paar weken oud is. En ik blijf er op hameren, zo vaak mogelijke dezelfde mensen. Dat is misschien moeilijk maar dat geeft wel meer vertrouwen..."  
Tientje, vrouw, zwanger

## De magazines hanteren de juiste toon

Positief en uitnodigend zonder belerend te zijn



# Vragen?

Of toch liever meteen netwerken ;-)