



# Koggenland voor elkaar

Lokaal communicatieplan decentralisaties, juni 2014

## **Aanleiding**

De komende jaren staan we voor de uitdaging om de maatschappelijke ondersteuning en zorg toegankelijk en betaalbaar te houden. Door bezuinigingen maar ook door de veranderingen in het sociaal domein. Taken vanuit de Jeugdzorg, de AWBZ, Passend Onderwijs en de Participatiewet worden in 2015 overgeheveld naar Koggenland. Wij zijn dan verantwoordelijk voor alle maatschappelijke ondersteuning en niet-medische zorg naar onze inwoners. Daarnaast wordt vanaf 2014 het passend onderwijs naar de schoolbesturen gedecentraliseerd. Ook daarin heeft Koggenland een rol, want de schoolbesturen en gemeente moeten met elkaar afspraken maken over sluitende zorg in en om de school.

Dit vraagt om een andere inrichting van het huidige stelsel. En een cultuuromslag die bij alle betrokken partijen meer zelfstandigheid en verbondenheid creëert. Een omslag die al vanaf 2007 is ingezet met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De nadruk komt te liggen op eigen regie, zelfredzaamheid en saamhorigheid van onze inwoners. De overheid trekt zich terug en legt de verantwoordelijkheid voor het eigen leven neer bij de inwoners. Wel blijft de gemeente vangnet voor die 20% van de bevolking voor wie het niet mogelijk is het heft in eigen handen te nemen. Dit communicatieplan sluit aan op de regionale communicatie-aanpak. Daar waar we samen kunnen pakken we de communicatie regionaal op. Maar juist voor de lokale invulling is dit communicatieplan geschreven.

## **Koggenland voor elkaar**

Koggenland wil ondersteuning op maat leveren. Daarom is er altijd een gesprek met de inwoner die hulp vraagt, waarin een lid van het Zorgteam Koggenland samen met de betrokkene zoekt naar de oplossingen. En wordt gekeken naar wat de aanvrager zelf kan doen en wat de directe omgeving kan bijdragen. Pas wanneer hulp van de eigen omgeving onvoldoende is, komt het Zorgteam Koggenland hem of haar waar nodig tegemoet bij het realiseren van andere oplossingen. Door meer uit te gaan van eigen kracht doet de hulpvrager een minder groot beroep op professionele - door de overheid gefinancierde - hulp en dat levert kostenbesparing op.

## **Omslag in denken**

Deze veranderingen in werkwijze leiden tot een andere verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen burgers, ambtenaar, bestuur en maatschappelijke en zorginstellingen. Het denken en doen van inwoners, professionals van maatschappelijke en zorgorganisaties, van bedrijven en van gemeenteambtenaren verandert. Dat is in Koggenland niet anders dan bij de andere gemeenten dus de communicatie rondom deze andere manier van denken wordt zoveel mogelijk regionaal opgepakt.

## **Regionale samenwerking**

Koggenland werkt met de 6 Westfriese gemeenten: Hoorn, Medemblik, Enkhuizen, Opmeer, Stede Broec, en Drechterland samen. Naast de regionale afspraken is er per gemeente ruimte om de lokale toegangstaken zo pasklaar mogelijk aan te bieden. Vooral bij de inzet van zorgteams komt de couleur lokale om de hoek kijken.

## **Uitgangspunten, Koggenland voor elkaar**

- Eén gezin, één plan, één regisseur
- Inzet eigen kracht
- Samenwerken met een sociaal netwerk
- Beroep op zware zorg verminderen
- Zoveel mogelijk enkelvoudige ondersteuningsvragen op buurtniveau opvangen
- Vrijwilligerswerk en mantelzorg stimuleren
- Gemeente is regisseur van het zorgteam
- Zoveel mogelijk gebruik maken van algemene en collectieve voorzieningen
- Eenvoudig bereikbaar
- Zichtbaarheid in de buurt, laagdrempelig

## **Communicatie doelgroepen**

De interne doelgroepen zijn:

1. Medewerkers die direct betrokken zijn bij de transitie
2. Bestuurders
3. Management / Leidinggevenden
4. Medewerkers algemeen van de gemeente
5. (Nieuwe) Raadsleden

Als externe doelgroepen kunnen we onderscheiden:

1. Bestaande zorgvragers
2. Burgers algemeen (potentiële klanten)
3. Hulpverlenende instanties die meegaan in de samenwerking
4. Hulpverlenende instanties die niet meegaan in de samenwerking
5. WMO adviesraad
6. Pers

## **Kernboodschap/communicatiedoelen**

### *Intern:*

- We werken samen, onze communicatie wordt op elkaar afgestemd, is eenduidig en tijdig. Geen tegenstrijdige boodschappen uitzenden.
- Informatie goed en eenvoudig beschikbaar maken.
- Wij maken goede afspraken met onze professionals om de decentralisatie vanaf 1 januari 2015 goed te laten verlopen.

### *Extern naar onze samenwerkingspartners:*

- Meer en beter samenwerken, elkaar versterken.
- Waar kun je informatie vinden?
- Waar kun je jouw informatie kwijt?

### *Extern naar onze burgers:*

- Wat en wanneer gaat er veranderen?
- Waar kunt u naar toe met uw vraag/probleem?
- Wie zitten er in het Zorgteam?
- Vrijwilligers werk, eigen kracht en inzet van eigen netwerk worden gestimuleerd.
- Zelf doen, samen doen en helpen doen. Dat is de volgorde en het uitgangspunt van de participatiemaatschappij Koggenland voor elkaar.
- Wie vragen heeft over gezondheid of welzijn en geholpen moet worden kan vanaf nu terecht bij het zorgteam. Het team werkt vanuit uw buurt of zelfs vanuit uw huis. Zo brengen we zorg dichtbij en daarmee voor iedereen eenvoudig en bereikbaar.
- Wegnemen van mogelijke onrust/belemmeringen

### **Context**

Dit plan beslaat voorlopig 2014 en een deel van 2015. In 2015 moet bij het verder bepalen van verantwoordelijkheden het plan worden aangescherpt op onderdelen. Omdat er op dit moment ook nog een aantal onzekerheden zijn qua invoering en wetgeving zal het een dynamisch plan blijven dat ten alle tijden kan worden aangepast op de actualiteit.

### **Interne communicatie**

#### Communicatiedoelstelling per subgroep

1. Medewerkers die direct betrokken zijn bij de transities.  
Informereren over de regionale communicatie aanpak, en zorgen dat we één boodschap uitdragen (kennis, houding en gedrag).
2. Bestuurders  
Informereren over de stand van zaken (kennis). Zij zijn voorlopers in het ambassadeurschap van de kanteling (houding en gedrag).
3. Management / leidinggevenden  
Gelijk aan medewerkers algemeen.
4. Medewerkers gemeente algemeen  
Informereren wat er met de decentralisaties verandert intern en extern (kennis). Zorgdragen dat er geen tegenstrijdige berichtgeving bij andere projecten wordt uitgezonden (houding en gedrag).
5. (Nieuwe) Raadsleden  
Informereren over de stand van zaken (kennis).

### **Mogelijke mijlpalen**

- Vaststellen van het Zorgteam (*al gepasseerd*)
- Profilering in combinatie met de huisstijl
- Start Pilot?
- (Tussentijdse) evaluaties pilot

## Middelen

Om de doelstellingen te bereiken kunnen we de volgende middelen inzetten:

- IK intranet
- Introductie gebiedsteammedewerkers
- Afdelingsoverleggen
- (Inspiratie)bijeenkomsten
- Persoonlijke gesprekken
- Benoemen en vieren van tussentijdse doelen/mijlpalen
- En ga zo maar door...

## Externe communicatie

Ook al begint het veranderingsproces intern het is van belang om de burgers en de partners van andere hulpinstanties tijdig en structureel te informeren over en te betrekken bij de veranderingen.

## Communicatiedoelstelling per subgroep

1. Bestaande zorgvragers  
Informeren over de veranderingen, wat blijft en over de dienstverlening, bij wie kunt u terecht en waar kunt u naar toe.
2. Burgers algemeen (potentiële klanten)  
Informeren over de decentralisaties in het algemeen en waar men terecht kan met vragen.
3. Hulpverlenenden instanties die meegaan in de samenwerking  
Samen zorgen voor een eenduidige communicatie naar buiten toe.
4. Hulpverlenende instanties die niet meegaan in de samenwerking  
Informeren over de samenwerking en hoe zij hun steentje bij kunnen dragen.
5. Cliëntenraden  
Informeren over de decentralisaties, de lokale regelingen en de regionale aanpak. En over hoe zij betrokken kunnen worden/zijn/blijven.
6. Pers  
Informeren over de decentralisaties, de lokale regelingen en de regionale aanpak.

## Mijlpalen

- Start welzijn en zorg
- Presentatie zorgteam
- Telefoonnummer welzijn en zorg
- Presentatie huisstijl welzijn en zorg
- Website
- Online gaan Hulpwijzer Koggenland
- Start passend onderwijs
- Ondertekenen contracten zorgaanbieders 2015

- Invoering gekantelde Wmo/jeugdhulp

## Middelen

Om de doelstellingen te bereiken kunnen we de volgende middelen inzetten:

- Website van de gemeente
- Regionale campagne met diverse middelen \*
- Social media (FB en TW)
- Website(s) (bestaande en/of nieuwe)
- Tools vanuit het VNG
- Gemeentepagina (grote items maar ook korte herhalingsberichten)
- Regio campagne: Leren anders denken: Dat is heel gewoon in ... Koggenland\*
- E-formulieren website
- Persoonlijke cliëntgesprekken
- Nieuwsberichten
- Themakrant einde van het jaar
- Posters
- Folderlijn
- Een 'belbus' Na het verschijnen van de krant bestaat het idee met een bus langs de dorpen te gaan en inwoners de gelegenheid te geven in te stappen en al hun vragen te beantwoorden op een laagdrempelige manier.
- Het onderwijs
- En ga zo maar door...

*\*onlangs is in het Madivosa afgestemd dat we als 7 WF gemeente voor de regionale veranderingen aan sluiten bij de campagne van Heerhugowaard en omgeving; [www.datisheelnormaal.nl](http://www.datisheelnormaal.nl). Deze campagne heeft als insteek dat wat al normaal is, en kan later verdiepen naar wat we normaal gaan vinden. H2X is het bureau dat de campagne heeft ontwikkeld. Campagne is gericht op de lokale bevolkingsgroepen en kan nog verder worden aangepast naar de inwoners van West-Friesland. Vanuit die regionale campagne kan er worden aangehaakt en verwezen naar wat dit lokaal betekent. Het gaat hier om een gedrag veranderende campagne, de campagne beslaat zo'n 2 jaar. Bij gedragsverandering gaat er langere tijd (zo'n 3 tot 5 jaar) overheen, denk bijvoorbeeld aan de campagnes tegen roken en overmatig alcoholgebruik. De verandering zit 'm erin dat mensen meer medemens worden in plaats van solisten. Durven vragen en durven helpen.*

## Overzicht van diverse communicatie onderwerpen

### **Onderwerpen Koggennieuws**

- Waar staat uw gemeente in de decentralisaties?  
Voortgang / wat is al afgesproken / wat merkt de inwoner? Over de decentralisaties wordt u o.a. via Koggennieuws geïnformeerd, (eerste artikel 1 juni editie 11)
- Wat verandert er voor u als inwoner van Koggenland (insteek: benadrukken dat er voor de burger niet zoveel verandert).
- Tweewekelijks een andere transitie belichten en de status doorgeven + waar info is te vinden (als dat bijvoorbeeld op de website staat). Dit kan gedaan worden door bijv. quotes en verhalen van de burger zelf. Het Loket zorg en Welzijn en zorgteam kan de schakel zijn naar de geschikte burgers die hun verhaal willen vertellen en delen.
- Benoemen van mijlpalen op de verschillende decentralisatie gebieden.
- Mogelijke verandering in wetgeving die van invloed is op een decentralisatie én de burger.
- Bewustwordingscampagne inwoners Dat is heel normaal – indien regionaal wordt besloten om gezamenlijk deze campagne in te zetten. Met deze campagne wordt een groter publiek bereikt en er wordt meer ingegaan op de houding en het gedrag van burgers. Dit is aanvullend op lokale communicatie activiteiten.

Advies: gebruik voor de artikelen voorbeelden en verhalen, zodat mensen zich erin kunnen herkennen en de boodschap beter onthouden. Laat burgers vertellen over hun ervaringen d.m.v. quotes.

### **Website**

- Eigen pagina over decentralisaties, hier kunnen nieuwsberichten op komen, artikelen die in Koggennieuws hebben gestaan, mijlpalen, een overzicht voor welke (zorg)vraag men waar moet zijn en veelgestelde vragen
- Toevoegen link aanvraagformulier WOW.
- Informatie toevoegen over een regionale bewustwordingscampagne, zoals Dat is heel normaal. Dit is afhankelijk van de regionale keuze die wordt gemaakt om samen op te trekken in een dergelijke campagne. Op dit moment zijn de gemeentes daar verdeeld over.

### **Globale planning/communicatiekalender richting inwoners**

Hieronder volgt een overzicht met communicatie activiteiten, specifiek gericht op de burger. De burger kan veel via de media hebben gelezen over de decentralisaties en welke zorgen door instellingen worden geuit. Wat er voor de burger in de eigen gemeente verandert, is nog niet gecommuniceerd. Deze nieuwe boodschap en dat er meer van de burger wordt verwacht, zal meerdere keren in verschillende varianten en aan de hand van voorbeelden duidelijk moeten worden gemaakt. De kracht zit in herhaling van de boodschappen.

---

#### **1 juni**

Onderwerp	Aftrap Koggenland voor elkaar
Uitwerking	Artikel met informatie over de decentralisaties   informeren via persbericht
Doel	Inwoners informeren over veranderingen   aanpak gemeente
Communicatiemiddel	Koggennieuws
Wie?	Ingeborg/freek/ carla of joske

---

#### **15 juni aanleveren 4 juni**

Onderwerp	Toelichten één van de decentralisaties (2 x)
Uitwerking	Artikel met Jeugdzorg/ verhalen / quotes
Doel	Inwoners informeren
Communicatiemiddel	Koggennieuws/website

---

Wie?	Ingeborg, Freek, Ester, Maaïke of Natasja
------	-------------------------------------------

### 29 juni aanleveren 18 juni

Onderwerp	Toelichten één van de decentralisaties (2 x)
Uitwerking	Artikel met voorbeelden ..... / verhalen / quotes
Doel	Inwoners informeren
Communicatiemiddel	Koggenieuws /website/
Wie?	Ingeborg/ Freek/Ester, Maaïke of Natasja

In juli en augustus zijn geen nieuwe communicatie activiteiten gepland in verband met de zomervakantie. Mogelijk kunnen eerdere berichten herhaald worden.

### 7 september aanleveren 27 augustus

Onderwerp	Voortgang decentralisaties in uw gemeente
Uitwerking	Artikel over de voortgang
Doel	Inwoners informeren dat de gemeente al lange tijd bezig is om dit in de gemeente goed vorm te geven en samenwerkt met professionals + aankondiging reeks artikelen over decentralisaties.
Communicatiemiddel	Koggenieuws, website
Wie?	Ingeborg, freek, ester, natasja of maaïke

### 21 September aanleveren 10 september

Onderwerp	Veelgestelde vragen,
Uitwerking	Antwoord geven op de veelgestelde vragen die bij o.a. het Zorgloket of zorgen die mensen hebben over berichtgeving in de media
Doel	Infomeren en wegwijs maken
Communicatiemiddel	Koggenieuws / website /
Wie?	Ingeborg/ Freek/Ester, Maaïke of Natasja

### November

Onderwerp	Toelichten één van de decentralisaties (2 x)
Uitwerking	Artikel met voorbeelden / verhalen
Doel	Inwoners informeren en juiste houding en gedrag
Communicatiemiddel	Koggenieuws/website
Wie?	Ingeborg/ Freek/Ester, Maaïke of Natasja

### November/ december

Onderwerp	Folderlijn ontwikkelen
Uitwerking	Per transitie een maken we een folder
Doel	Infomeren en wegwijs maken
Communicatiemiddel	folderlijn
Wie?	Ingeborg/ Freek/Ester, Maaïke of Natasja

### December

Onderwerp	Thema krant huis aan huis verspreiden
Uitwerking	Artikel met voorbeelden / verhalen – quotes over ervaringen, eigen aanpak van burgers
Doel	Inwoners informeren en juiste houding en gedrag
Communicatiemiddel	Losse krant
Wie?	Ingeborg/freek/ester, maaïke of natasja

### December

Onderwerp	belbus
Uitwerking	We gaan de dorpen in met een bus, iedereen kan instappen met vragen. We komen op diverse plekken.
Doel	Vragen beantwoorden van Inwoners
Communicatiemiddel	Face tot face
Wie?	Ingeborg/freek/ester, maaïke of natasja



## **Hoe verder**

Om een invulling te kunnen geven aan de communicatieactiviteiten zal er nauw contact moeten zijn met het cluster Communicatie. Als zij van input wordt voorzien, kan zij het (in overleg) omzetten naar de gewenste output (lees communicatie uitingen). Er staan veel activiteiten gepland waarbij veelal gebruik is gemaakt van bestaande middelen.

## **Budget**

Als communicatiebudget voor de lokale beleidsplannen is er € 10.000 beschikbaar.

Er zal zoveel als mogelijk gebruik gemaakt worden van bestaande middelen. Het budget is ook voor de transformatie van het Loket Zorg & Welzijn naar de afdeling Welzijn en Zorg en het Zorgteam Koggenland.