Communicatieplan Sociaal Domein 2014 - 2015 ***Iedereen doet mee***

Aanleiding
De gemeente Zwolle krijgt met de decentralisatie van de jeugdzorg, de overdracht van een deel van de AWBZ-taken naar de Wmo en de Participatiewet vanaf 2015 de verantwoordelijkheid voor de ondersteuning, verzorging en participatie van een groot deel van de inwoners.
De decentralisaties van deze sociale taken gaan gepaard met een behoorlijke bezuiniging. De gemeente ziet deze decentralisaties en de bezuinigingen dan ook als een noodzaak om te veranderen, maar ook als een kans om te vernieuwen en waar nodig te verbeteren. In dit veranderingsproces is communicatie een kritische (succes)factor.
Lees meer in bijlage Communicatielijn G32.

Analyse
De veranderingen in het sociaal domein zijn ingrijpend, complex en de voorbereidingen strekken zich uit over een lange periode. De veranderingen treffen alle inwoners en een groot aantal dienstverlenende (zorg)instellingen gaat in toenemende mate met elkaar samenwerken en een organisatieverandering aan om te voldoen aan de nieuwe transformatie-eisen.
De communicatiedoelgroep is omvangrijk en de informatiebehoefte divers. De gemeente is nimmer in staat om aan alle communicatiebehoefte te voldoen, iedereen te bereiken en maatwerk te leveren.

Alleen informatie(uitwisseling) zodat inwoners en instellingen op de hoogte zijn, volstaat niet. Van hen wordt ook een omslag in het denken (bewustwording) en handelen en medewerking (gedragsverandering) verwacht. Het gaat hier ook om een verandering in de verwachtingen die men van de overheid, maatschappelijke instellingen en van elkaar heeft met een terugtrekkende overheid, in een samenleving waarin zelfredzaamheid en solidariteit centraal staan en instellingen een ondersteunende rol vervullen.
Bewoners die op dit moment geen ondersteuning hebben, zijn minder geïnteresseerd in feitelijke veranderingen in de ondersteuning. Zij zijn meer geïnteresseerd in het gedachtegoed, de visie, de (politieke) motieven achter de veranderingen, omdat hun rol daarin in de media voor het voellicht wordt gebracht (de billen wassen van de buurman). Huidige hulpvragers en hun omgeving hebben vooral behoefte aan informatie over wat dat voor hen persoonlijk betekent.
Uit contacten met inwoners, instellingen en uit de media blijkt dat inwoners zich onzeker voelen over wat dat voor hen persoonlijk betekent, maar ook sceptisch zijn of de gemeente deze enorme taak wel aan kan en over de mate van participatie en solidariteit waar de overheid op inzet. Er zijn vragen, kritiek, wensen en soms ook een verkeerd beeld van wat dat voor hen en hun omgeving betekent.

De communicatie is al begonnen, ook zonder dat wij daar enige moeite voor doen of een aandeel in hebben. We profiteren daar ook van. Daar waar in de media eerst de teneur vooral negatief was (billen wassen van de buurman) is er een kentering merkbaar (wonen in een duur verzorgingstehuis terwijl je zelfredzaam bent). De bezuinigingen blijven daarin echter de negatieve toon voeden.

De veranderingen zijn al begonnen. We doen het nu al in pilots en op kleine schaal. Er zijn voldoende voorbeelden om inwoners te informeren over deze veranderingen en ze bewust te maken wat dat betekent. We kunnen daarmee eventuele negatieve beelden ombuigen.

De veranderingen gaan geleidelijk aan en gaan ook in 2015 door. Er zal geen sprake zijn van een big bang. Dat geeft de gemeente de kans om over een langere tijd intensief en bij herhaling te communiceren.

Nog niet alles bekend, duidelijk of concreet, ook omdat de rijksoverheid nog niet alle besluiten genomen heeft.

Er is nog geen eenduidige informatieverstrekking door gemeente en instellingen naar inwoners, personeel en cliënten. Er is nog geen eenduidige informatieverstrekking (beeld?) in de eigen organisatie over wat de veranderingen voor de organisatie, personeel en cliënten betekenen. De communicatie, in- en extern, is nog niet in alle organisaties gestart.
Onder professionals heerst onzekerheid, onbegrip, onduidelijkheid over wat de veranderingen en de bezuinigingen voor hen persoonlijk betekent. Dat kan de boodschap die zij overdragen aan cliënten 'kleuren'. Zij zijn evenwel de belangrijkste gesprekpartner met de cliënten over de veranderingen.

In de communicatie, media worden de veranderingen vooral geduid rond de zorg (voor) en volwassenen/ouderen en minder rond jeugd en preventie, vrije tijd.

Communicatiestrategie
Dit plan richt zich op de communicatie (-strategie) voor 2014 en we schetsen die in grote lijnen. We stippelen niet de gehele route naar 2015 uit, want de situatie (waaronder wetgeving) en de omstandigheden kunnen en zullen zich gedurende het traject wijzigen. Bovendien zijn er meer actoren die zich roeren (in de media).
We willen proactief, slagvaardig zijn, maar ook reactief naar de waan van de dag. We bepalen de communicatie mede aan de hand van de actualiteit, de signalen en vragen uit de samenleving, en de (te verwachte) beleidsontwikkelingen.
Communicatiekalender

Samenwerking in communicatie
De veranderingen in het sociaal domein gaan alle inwoners aan en een groot aantal organisaties. Het is voor de gemeente onmogelijk om alle doelgroepen te bereiken en op maat te informeren. Bovendien hebben gemeente en organisaties belang bij eenduidige en afgestemde communicatie. We werken daarom niet alleen met organisaties samen in beleid, maar ook in communicatie. De regie ligt ook hierin bij de gemeente.
De samenwerking in communicatie is gestart met de samenstelling van twee netwerken van communicatieadviseurs: Sociaal domein en NJG. (Na verloop van tijd voegen deze twee zich samen).
Er zal nog een slag gemaakt moeten worden om organisatiebreed (professionals en managers) aandacht te vragen voor het belang van (samenwerken in) de communicatie met medewerkers en cliënten. In de loop van 2014 organiseren we een tiental werksessies voor professionals (gemeentebreed en in organisaties op verzoek) waarin de communicatie met cliënten en hun eigen rol daarin centraal staat.

Voor de samenwerking in de communicatie schetsen we in dit plan de basis. Uitgangspunt is dat de gemeente verantwoordelijk is voor de overall communicatie gericht op alle inwoners en op organisaties; dat organisaties en hun medewerkers verantwoordelijk zijn voor de communicatie met hun cliënten en/of medewerkers (en daarvoor een eigen communicatieplan maken); en dat organisaties en gemeenten gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de bewustwording bij inwoners en cliënten voor de participatiegedachte.

Communicatielijnen
We onderscheiden de volgende communicatielijnen:

Communicatie met organisaties, partners:

- Gericht op (actuele) informatie, feitelijke veranderingen en dialoog over de transformatie en het transitieproces en –planning.
- Verantwoordelijkheid ligt bij de gemeente (=kanaal)
- Middelen: werkbijeenkomsten, werkbezoeken, informatiebijeenkomsten, informele netwerkbijeenkomsten (netwerkcafé) digitale nieuwsbrief, www.zwolle.nl/sociaaldomein, Twitter, toolkit met informatiemateriaal, redactionele artikelen, presentatiemateriaal (PowerPoint, Prezi, banier) Linkedin?
- Actoren:
    - netwerk van externe en interne communicatieadviseurs: kopij en informatiebijeenkomsten;
    - beleidsmedewerkers: werkbijeenkomsten en –bezoeken;
    - communicatieadviseur gemeente: coördinatie en ontwikkelen middelen;
    - wethouders, woordvoerder, communicatieadviseur: social media
- NB: ambassadeurs van de verandering: zichtbaarheid van bestuurders als dragers van de verandering en om de gezamenlijke verantwoordelijkheid te benadrukken (in publicaties, bijeenkomsten, ondertekening)

Communicatie met professionals:

- Gericht op de (feitelijke) veranderingen en de transformatie (houding, werkwijze) en wat dat voor de organisatie, cliënten en hen persoonlijk betekent
- Verantwoordelijkheid (=kanaal) ligt bij organisaties, in het bijzonder leidinggevenden, managers (ook Wmo-loket en SoZaWe)
- Middelen: voorlichtingsbijeenkomsten, Q&A's, digitaal magazine met nieuws, thema's, achtergrondverhalen en praktijkvoorbeelden, website, werksessies professionals (met ondersteuning van gemeente)
- Actoren:
    - Managers, leidinggevenden organisaties;
    - Communicatieadviseur van organisaties / communicatienetwerk: organisatiebehoefte delen
    - Gemeente: ondersteuning bij informatiebijeenkomsten voor personeel
- Onderzoeken: waar hebben medewerkers de vragen over (verandert voortdurend)

Communicatie met cliënten en hun cliëntenkring:

- Welke veranderingen (feitelijk en transformatie) en wat dat voor hen persoonlijk betekent (obv informatiebehoefte)
- Verantwoordelijkheid ligt bij organisaties, in het bijzonder de professionals (ook Wmo-loket en SoZaWe)
- Middelen: voorlichtingsbijeenkomsten, Q&A's, digitaal magazine met achtergrondverhalen en praktijkvoorbeelden, infolijn, folder, website (bepalen organisaties zelf)
- Kanalen: gemeente, huisartsen, cliëntenraden, adviesraden, verwijzers (peilen informatiebehoefte en verwijzing)
- Actoren:
    - professionals met klantcontacten;
    - netwerk van externe en interne communicatieadviseurs: Q & A's, kopij, bijeenkomsten
    - communicatieadviseur en woordvoerder gemeente: redactie en web- en mediacare
    - gemeente: ondersteuning bij informatiebijeenkomsten voor personeel en cliënten
- Onderzoeken: waar hebben mensen vragen over (verandert voortdurend)(ook via web- en mediacare); samenwerken met ander gemeentes voor verzamelen van Q&A's

Communicatie met inwoners:

- Gericht op (actuele) informatie, feitelijke veranderingen; op bewustwording van het gedachtegoed sociaal domein (dichtbij huis, een plan, één begeleider, maatwerk) en de participatiegedachte (inzet voor jezelf en anderen)
- Verantwoordelijkheid ligt bij gemeente (informatie en gedachtegoed sociaal domein) en bij gemeente, partners en inwoners samen (participatiegedachte)

- Middelen: maandelijkse Wijzerpagina, Twitter, Facebook, digitaal magazine met achtergrondverhalen praktijkvoorbeelden, website, Swollenaer, persberichten, perscontacten, interviews dag- en weekbladen, Peperbusspecial eind van het jaar, (vermelden in) bestaande middelen en Publiekscampagne participatie (zie hieronder)
- Kanalen: gemeente, inwoners, sociale netwerken, instellingen, pers, scholen, huisartsen, bedrijven, wijkcentra, kerken, bioscopen, KCC enz. Evenementen en bijzondere dagen
- Actoren:
    - Netwerk van externe en interne communicatieadviseurs voor verzamelen van verhalen en kopij
    - Wethouders: 'gezicht', social media
    - Communicatieadviseur gemeente: regie en coördinatie en ontwikkelen middelen, redactie en web- en mediacare
    - woordvoerder: pers, web en mediacare
    - Ideeënmakelaar en projectleider participatie: verbinden van contacten, initiatieven, ideeën

Communicatie met potentiele cliënten:

- Ondersteuningsbehoefte, contactgegevens, dienstverlening, sociale wijkteams

Uitwerken zodra dit meer concreet is; communicatie moet mee-piloten; gebeurt al in pilots NJG

Communicatie met medewerkers gemeente Zwolle
Uitwerken met interne communicatieadviseur

Publiekscampagne Iedereen doet mee

Om de participatiegedachte te verspreiden kiezen we voor een campagne gericht op bewustmaking. We stoffen daarvoor onze dialoogtekst en logo Iedere doet mee af.
De tekst en het logo zijn niet strikt gebonden aan de gemeente Zwolle en daardoor door alle inwoners en instellingen 'uit te dragen'. De tekst geeft goed weer waar het om draait en is makkelijk te personifiëren. We laten inwoners, instellingen, bestuurders, professionals daarmee hun/het verhaal vertellen, zoals: Ik doe mee, want …..; zij doen mee door….., wij doen mee met…..; mijn buurman doet mee, omdat…; onze cliënt doet mee met hulp van….., mijn vader doet weer mee….., Olaf doet mee voor….; mijn mantelzorger doet mee aan….. onze vrijwilligers doen mee als….
De verhalen gaan over hoe, met wie, waardoor zij zich (weer) inzetten voor zichzelf of voor de ander door te vragen en/of te doen. Daardoor zijn ook andere boodschappen zoals zelfredzaamheid uit te dragen.
Het verhaal heeft ongeveer 70 woorden, met het logo (groot bord) een foto van de persoon(en) in het verhaal en/of die het verhaal doet.
De gemeente is niet expliciet of exclusief de afzender van de campagne en boodschap en daardoor toegankelijker voor de ontvanger (eigen/gemeenschapsrecht, geen opgeheven vingertje) Wel kunnen bestuurders ook hun meedoen-verhaal inbrengen.
Via instellingen, scholen kan een begin gemaakt worden met het verzamelen van verhalen van inwoners, professionals, bestuurders, bekende Zwollenaren. Er wordt een mogelijkheid gecreëerd waar inwoners actief hun verhaal of dat van een ander kunnen melden. (sneeuwbaleffect, bord doorgeven)

We gebruiken verschillende middelen: Facebook Iedereen doet mee (nieuw), het Twitteraccount Iedereen doet mee, wachtkamerposters, geveldoek op locaties, Youtube-filmpjes/spotjes (eigen kanaal), display van wachtruimtes, advertenties, websites (helaas is webadres iedereendoetmee.nl weggegeven) .
We grijpen bestaande 'evenementen', podia en bijzondere dagen aan om de campagne te lanceren en onder de aandacht te brengen zoals beursvloer, dag van de zorg, dag van de verbinding, NLdoet, dag van de mantelzorg enz.
We zoeken de samenwerking met de ideeënmakelaar (Marijke), projectleider Particratie (Mara) en de media bijv. weblog Zwolle (groot bereik) om vooral de digitale en audiovisuele campagnemiddelen te ontsluiten.

Aandachtspunten communicatie
We communiceren frequent en vanuit verschillende invalshoeken, maar houden er rekening mee dat er nieuwe inwoners, cliënten, professionals e.d. bijkomen die nog onvoldoende op de hoogte zijn.

We houden rekening met de aard van de doelgroep en stemmen de informatie, het middel en de intermediair op specifieke doelgroepen af. Zo past bij een verstandelijk gehandicapte meer persoonlijke communicatie en is een onderwerp bedoeld voor laaggeletterden in taal daarop afgestemd.
We maken daarvoor gebruik van de expertise van instellingen als Frion om ons te helpen om de boodschap, de taal en de middelen af te stemmen op de behoeftes en het vermogen van bijzondere doelgroepen.

Bij het bepalen van een onderwerp voor bijvoorbeeld een artikel staat steeds een andere doelgroep centraal (denk aan jeugd), zodat aan de informatiebehoefte van alle doelgroepen voldaan wordt.
Zo komen we tegemoet aan de informatie- en communicatiebehoefte van specifieke doelgroepen zoals mensen met een beperking.
We zorgen er voor dat er een evenwicht ontstaat tussen zorg- , preventie- en 'vrijetijd' onderwerpen om daarmee te duiden dat de veranderingen het brede sociaal domein betreffen waar iedereen mee te maken krijgt en niet alleen degene die een hulpvraag hebben.

We maken zoveel mogelijk gebruik van bestaande middelen en kanalen en ontwikkelen nieuwe middelen om de aandacht extra te vestigen (zoals voor de campagne) en nieuwe doelgroepen te bereiken.
Het is een mix aan schriftelijke en digitale middelen, naast persoonlijk contact voor het maatwerk.

<u>Klantcontacten gemeente</u>
In dit plan scharen we (de medewerkers van) het Wmo-loket en Werkplein de Lure onder de partnerorganisaties en deze afdelingen dragen dus zelf de verantwoordelijkheid voor de communicatie met (potentiele) cliënten.
Het is niet uitgesloten dat bij het KCC inwoners aankloppen voor informatie. We zorgen er voor dat zij in algemene zin op de hoogte zijn, zodat ze globaal antwoord kunnen geven. Zij beschikken over een sociale kaart zodat zij de vragenstellers gericht kunnen verwijzen naar de juiste instelling/professional.
Q&A's, sociale kaart, website

<u>Herkenbaar en concreet</u>
De informatie en de veranderingen zijn ingewikkeld en roepen veel vragen op. We leggen de veranderingen uit en inspireren met praktijkvoorbeelden en verhalen/cases. We gebruiken veel beeldmateriaal (1 beeld zegt meer dan 1000 woorden).
Cases, praktijkverhalen en beeldmateriaal reiken beleidsmedewerkers en communicatieadviseurs van de instellingen aan. Voor specifieke uitingen huren we externe deskundigen in.
Groslijst, communicatienetwerk, foto's, tekeningen, video, beeldverhaal, stripverhaal.

<u>Taal, look & feel</u>
We houden de informatie en de taal zo simpel mogelijk, zodat ook mensen met een (lees)beperking het kunnen lezen en begrijpen.

De toon is positief en realistisch. We zijn open, eerlijk en transparant over de veranderingen en de verwachtingen die we hebben van inwoners en instellingen.
We stellen inwoners gerust door zekerheid uit te stralen en de boodschap uit te dragen dat we op koers zijn en op tijd klaar zijn als de decentralisaties een feit zijn of flexibel genoeg zijn om te anticiperen op plotselinge wijzigingen.

We benadrukken dat veranderingen ook verbeteringen (kunnen) zijn, maar we verbloemen ook de eventuele nadelige gevolgen niet. We zijn eerlijk en maken het niet mooier dan het is.

Voor de communicatie over (projecten in) het sociaal domein is een eigen opmaak ontwikkeld binnen de huisstijl van de gemeente Zwolle: een raamwerk van foto's met mensen van diverse pluimage, achtergrond, leeftijd enz. om daarmee uitdrukking te geven dat het sociaal domein over alle inwoners van Zwolle gaat die allemaal mee (moeten blijven) doen. We publiceren dan ook zo veel mogelijk in de 'huisstijl' sociaal domein. (m.u.v. de campagne)

Communicatiedoelgroepen

- Instellingen en voorzieningen
  - Zorgaanbieders (die deel uit(gaan)maken van het sociaal wijkteam)
  - Netwerk voor Jeugd en Gezin (voorheen CJG)
  - Onderwijs
  - Welzijnsinstellingen (preventie)
  - Samenwerkingspartners (zoals huisarts, politie, verwijzers)
  - Informele zorg
  - Vrijwilligersorganisaties
  - Bedrijven/ondernemers
  - Zorgverzekeraars
  - Gemeente Zwolle

    - Leidinggevenden/managers
    - Professionals/medewerkers
    - Medewerkers met klantcontacten (KCC, Wmo, SoZaWe)

  Deze groepen zijn verder te differentiëren naar leefdomein, werkgebied, aard en doel van de organisatie, plaats en rol in het sociale wijkteam, NJG enz.

- Cliënten en hun sociale netwerk (waaronder mantelzorgers)
  - Cliëntenraden
  - Ouders
  - Jeugd

- Inwoners
  - Inwoners die nu ondersteuning krijgen
  - Potentiële/toekomstige cliënten
  - Sociaal netwerk
    - Inwoners
    - Instellingen en voorzieningen voor informele en formele zorg
    - Mantelzorgers, vrijwilligers, kerken, moskeeën, sportverenigingen e.d.

Deze groepen zijn te differentiëren naar leeftijd, afkomst, beperking, sociaal milieu, ondersteuningsvraag. Bijzondere aandacht is er voor:

- Allochtonen inwoners
- Mensen met een verstandelijke beperking
- Jeugd
- Laaggeletterden

- Bestuurders en beleidsmakers
  - College van B&W
  - Medewerkers gemeente Zwolle

- Gemeenteraad
- Adviesraden (Participatieraad, Zorgbelang)
- Regiogemeenten/provincie
- VNG

Communicatiedoel

Kennis

Met onder meer communicatie beogen we dat inwoners en instellingen (globaal) weten welke veranderingen, wanneer plaatsvinden, welke visie daaraan ten grondslag ligt en wat daarvan (eventueel) de (persoonlijke) gevolgen zijn.

Men weet waar en bij welke contactpersonen men voor meer informatie terecht kan.

Instellingen weten welke rol zij vervullen in het veranderingstraject en in het bijzonder naar hun personeel en cliënten.

Houding, bewustwording, draagvlak

Inwoners begrijpen dat en waarom deze veranderingen nodig zijn en vinden de keuzes in het licht van de noodzaak en de wens om te veranderen acceptabel.

Inwoners vinden de participatiebijdrage en de solidariteit die van hen wordt verwacht in de veranderende samenleving met een terugtrekkende overheid reëel.

Inwoners voelen zich erkent in hun zorgen en emoties over de veranderingen.

Men vindt dat de gemeente en instellingen zich goed voorbereiden en hen tijdig, begrijpelijk en volledig op de hoogte stellen of betrekken. Men heeft er vertrouwen in dat Zwolle op tijd 'klaar is'.

Gedrag

Inwoners en instellingen maken de vertaalslag van de visie en veranderingen naar gedrag, naar de eigen situatie, persoonlijk, hun sociale omgeving of voor de organisatie, medewerkers en/of cliënten.

Instellingen informeren en betrekken hun personeel en cliënten tijdig en communiceren en zo nodig (persoonlijk) op maat.

Algemene communicatieboodschap

De organisatie en de werkwijze van de ondersteuning aan inwoners verandert. Dat is nodig omdat de gemeente er in 2015 nieuwe taken in de ondersteuning bij krijgt en omdat we moeten bezuinigingen.
Samen met instellingen en voorzieningen in Zwolle pakken we deze verandering aan. Daar zijn we al mee begonnen zodat u niet voor verrassingen komt te staan of dat we niet goed voorbereid en klaar zijn in 2015.

Ons uitgangspunt is dat iedereen naar eigen kracht en mogelijkheden meedoet. Als u ondersteuning nodigt heeft dan bepalen we die aan de hand van uw persoonlijke situatie. Er zijn geen standaardpakketten waar u een beroep op kunt doen. Er wordt gekeken wat u nodig heeft.
We stimuleren uw eigen kracht, verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid zodat u actief en zo zelfstandig mogelijk deel kan blijven nemen aan de samenleving.
We betrekken daar het sociale netwerk van bijvoorbeeld buren, familie en mantelzorgers bij. We verplichten dat niet maar bekijken samen met u en uw netwerk wat de mogelijkheden zijn.
Naar vermogen leveren dus alle inwoners een bijdrage zodat iedereen mee kan blijven doen.

Als het op eigen kracht niet meer lukt en het sociale netwerk niet de juiste ondersteuning kan bieden, vangen organisaties dit op.
De ondersteuning wordt, net zoals nu gegeven door maatschappelijke organisaties zoals zorginstellingen, vrijwilligersorganisaties e.d.
Deze ondersteuning bieden zij (voor)tijdig, herkenbaar en zoveel mogelijk in uw eigen omgeving en daar waar inwoners komen.

De ondersteuning gebeurt door professionals die samenwerken in herkenbare Sociale Wijkteams.
Heeft u meerdere ondersteuningsvragen dan werken organisaties samen zodat deze in samenhang kunnen worden aangepakt.

We zetten allerlei middelen in en organiseren bijeenkomsten en momenten om u tijdig en op maat te informeren.
Om duidelijkheid te krijgen over wat de verandering voor u persoonlijk betekent kunt u bij uw huidige hulpverlener terecht en zijn er verschillende instanties beschikbaar voor algemene vragen.

Campagneboodschap
Wij zetten ons gezamenlijk en ieder naar eigen vermogen in, zodat iedereen mee kan (blijven) doen. Iedereen doet mee om er voor te zorgen dat je zelf en ook anderen mee kunnen blijven doen.

NB
Per decentralisatiedossier (Jeugdzorg (NJG), Participatiewet, Begeleiding in en aan huis) formuleren we boodschappen die mede bepaald worden door vragen, issues, misverstanden die er leven.
Op basis van de algemene boodschap formuleren de instellingen per doelgroep de veranderboodschap.
Groslijst, communicatienetwerk

Overzicht middelen en manieren
Instellingen, professionals
- Bijeenkomsten en werksessies voor de samenwerken in de communicatie; de rol van de professionals in de communicatie naar cliënten.
- Digitale nieuwsbrief Sociaal Domein voor partners/professionals (format magazine-app). In elke nieuwsbrief komen alle hoofdthema's terug (jeugdzorg, AWBZ enz) Verwijst naar zwolle.nl/sociaaldomein. Dient ook als platform voor organisaties om hun successen te delen.
- (digitale) Factsheet/folder met feitelijke informatie over de verschillende decentralisaties.
- Prezitatie, PowerPoint sociaal domein met uitleg over de veranderingen in grote lijnen
- Publieksvriendelijke nota's
- Toolkit met informatiemateriaal voor professionals met oa pv nota, Prezitatie, PowerPoint sociaal domein, verwijslinks, factsheet, Q&A's, artikelen, filmpjes VNG enz
- Banier met uitgangspunten ondersteuning / verandering / boodschap
- Youtube (oa filmpjes VNG)
- Informatiebijeenkomsten voor professionals (naar behoefte)
- Informele (netwerk-)bijeenkomsten (twee keer per jaar op stadsdeel een netwerkcafé?)
- Rolbannier

Cliënten en cliëntenkring
(Door instellingen zelf te bepalen)
- Informatiebijeenkomst voor cliënten (naar behoefte)
- Infolijn
- Q&A's
- Eén op één contacten
- Digitaal magazine (app) met achtergrondverhalen, praktijkvoorbeelden

- Folder
- Middelen eigen organisatie zoals website

Bewoners

- Elke maand een Wijzerpagina in huisstijl sociaal domein. We geven concrete voorbeelden uit de praktijk, met echte mensen (ook van externe partners en inwoners), gezichten en verhalen waar burgers zich in herkennen
- www.zwolle.nl/sociaaldomein voor feitelijke informatie, nieuws, agenda, nota's, publicaties en video(boodschappen). De site wordt ingedeeld naar de hoofdthema's sociaal domein. Eind 2014 met verwijsinformatie.
- Twitteraccounts Iedereen doet mee en gemeente Zwolle, om volgers te lokken naar de website, Facebook en Wijzer en attenderen op bijeenkomsten e.d. frequentie: dagelijks
- Twitteraccounts wethouders: de dragers en het gezicht van de verandering
- Facebook gemeente Zwolle en Iedereen doet mee (nieuw) met korte statements van situaties, voorbeelden van inwoners en professionals, filmpjes die laten zien hoe zij met veranderingen omgaan en hun omgeving inschakelen.
- Q&A's, (digitaal) meest gestelde vragen op de websites en beschikbaar voor KC, Wmoloket, professionals, huisartsen e.d. We zoeken de samenwerking hierin met andere gemeenten.
- Persberichten, -contacten, -gesprekken, interviews om nieuws, besluiten en mijlpalen te communiceren. Ook vakpers en partners instellingen betrekken en informeren.
- Redactionele, thema-artikelen in Wijzer, Swollenaer, wijkkranten, kerkbladen, club-verenigingsbladen, instellingsuitgaven, Wmo-nieuwsbrief.
- Magazine app met tijdloze verhalen, praktijkvoorbeelden om gedachtegoed ondersteuning uit te dragen. Ook te gebruiken voor thema-uitgaven voor bijv. Wmo-adviesraad. (in kiosk gemeente Zwolle)
- Foto/beeldverhaal van professional of cliënt tijdens de dagelijkse gang van zaken voor Wijzer, website, Facebook, magazine
- Youtube-kanaal gemeente Zwolle om spotje, videoboodschappen, gefilmde debatten en bijeenkomsten, sociaal domein journaal, e.d. te plaatsen en te verspreiden via social media, en te gebruiken voor de website, magazine ed
- Youtube kanaal Iedereen doet mee voor de campagne
- Special Peperbusbijlage eind 2014 met brede informatie over (toegang tot) ondersteuning.
- Brief aan bestaande klanten (sozawe, wmo)
- Gemeentegids
- Display en Informatietafel wachtruimte SK
- Advertenties

Raad, college

- Nieuwsbrief gemeenteraad
- Informatiebijeenkomsten
- Werkbezoeken
- App magazine met thema's speciaal gericht op de Raad
- Blauwdruk
- Digitale informatiepakket voor nieuwe raadsleden (met Magazine-app)
- Zoveel mogelijk op alle adressenlijsten voor de verspreiding van allerlei middelen
- Informatiesetje voor nieuwe raadsleden

Medewerkers gemeente Zwolle

- Intranet en www.zwolle.nl/sociaaldomein
- Krant Sozawe (visietraject waarderend veranderen)
- Yammer
- Blauwdruk

- Informatiebijeenkomsten
- Zeepkist

Acties (svz 15 februari 2014)

- Formuleren van de brede boodschap in eenvoudige taal en in korte statements (ism partnerinstellingen) en
- per doelgroep en per decentralisatiedossier
- Afstemmen communicatieplannen , –boodschappen en –middelen tussen instellingen en gemeente
- Groslijst met cases, issues, praktijkvoorbeelden ed als input voor publicaties
- Samenstellen/uitbreiden communicatienetwerk sociaal domein extern
- Samenstellen/uitbreiden communicatienetwerk sociaal domein intern
- Communicatiekalender, bundelen jaaractiviteiten, evenementen, podia
- Uitwerken campagnemiddelen
- (Adressen)lijst voor externe communicatiekanalen samenstellen
- Ontwikkelen app magazine voor nieuwsbrief, specials ed
- Ontwikkelen informatiemiddelen / tools voor professionals / instellingen
- Q&A's verzamelen; met wie gaan we daarin samenwerken?
- Fotograaf en filmmaker selecteren voor campagne
- Eerste (foto-film)serie en verhalen met ong 15 personen voor de start van de campagne

Bijlage Communicatielijn G32

Transitie Sociaal Domein: gemeenten nemen verantwoordelijkheid voor ondersteuning en zorg

Gemeenten zien dat de vraag van inwoners naar zorg en ondersteuning toeneemt. Dat komt doordat mensen ouder worden en langer zelfstandig willen blijven wonen. Vanaf 2015 krijgen gemeenten meer verantwoordelijkheden in de zorg en ondersteuning van inwoners. Het gaat dan om werk en inkomen, de zorg voor jeugd en gezin, mede in relatie tot passend onderwijs, de zorg en ondersteuning aan ouderen, chronisch zieken en gehandicapten. De verantwoordelijkheden komen van het rijk en de provincie naar de gemeente. Gemeenten worden daardoor verantwoordelijk voor vrijwel de hele maatschappelijke ondersteuning van de inwoners.
Het raakt alle leefgebieden; jong of oud, rijk of arm, gezond of hulpbehoevend, voor alle inwoners in Nederland gaat er wat veranderen.

Wat gaat er veranderen?
De zorg, ondersteuning, opvang en begeleiding van mensen in een kwetsbare positie wordt anders georganiseerd. Alles is erop gericht dat mensen op hun niveau en naar draagkracht mee kunnen doen in de samenleving.
De vanzelfsprekendheid van professionele zorg en ondersteuning verdwijnt. Informele hulp vanuit de eigen omgeving wordt belangrijker. Hulp- en dienstverlening start voortaan bij de vraag wat inwoners zelf kunnen. Niet meer bij wat zij niet meer kunnen of waar zij ‘recht’ op hebben. Professionals in de zorg krijgen meer zeggenschap en ruimte om ervoor te zorgen dat de juiste hulp op het juiste moment wordt geboden én om cliënten te helpen zélf het leven op de rit te krijgen. Geen ‘standaardoplossingen’ meer aanbieden vanuit één organisatie, maar in gesprek met een cliënt over maatwerk.
Gemeenten gaan straks zorgen dat voorzieningen goed georganiseerd zijn: samenhangend, laagdrempelig en dichtbij. De wet- en regelgeving moet er voor zorgen dat gemeenten voldoende bevoegdheden, middelen en instrumenten krijgen om dit voor hun burgers goed te kunnen regelen.

Waarom?
Er is in Nederland een ingewikkeld systeem ontstaan voor zorg en ondersteuning. Veel verschillende loketten, verschillende hulpverleners en ingewikkelde financieringsstromen. De afgelopen jaren zijn de kosten van ondersteuning en zorg sterk gestegen; door bureaucratie, versnippering in financiering en in het zorgaanbod. Er was steeds een grote nadruk op specialistisch behandelen. Voor preventie was veel minder aandacht.
We willen toe naar zorg en ondersteuning met kwaliteit en dichtbij degene die het nodig heeft, met minder hulpverleners. Overlappingen in de zorg moeten voorkomen worden. Er moet een einde komen aan het woud van regels en organisaties. De gemeente organiseert vanaf 2015 deze zorg en ondersteuning; dichtbij de burger (in wijk of buurt), eenvoudiger (één regisseur per gezin) en slimmer georganiseerd.

Méér doen met minder geld, kan dat wel?
De gemeente moet dus méér doen met minder geld. Kan dat eigenlijk wel? Ja, dat kan, maar het vraagt om een andere manier van werken. Het uitgangspunt is: zo min mogelijk korten op de zorg en ondersteuning zelf, maar bezuinigen op de manier waarop die zorg is georganiseerd.
Zorg- en welzijnsinstellingen, inwoners, zorgverzekeraars en gemeenten gaan meer samenwerken om maatwerk en zorg van goede kwaliteit dicht bij huis mogelijk te maken.
Daarbij is van belang dat de burger zich bewust wordt van het feit dat het niet gaat om verworven rechten, maar om het uitgangspunt: wat kan ik zelf met mijn omgeving en waar heb ik hulp of ondersteuning bij nodig. We gaan doen ‘wat nodig is’: niet meer en niet minder.

Krijgt iedereen professionele zorg?
Nee. De aanspraak op zorg en ondersteuning wordt minder vanzelfsprekend. De gemeente gaat steeds na wat inwoners zelf of met hulp uit hun omgeving kunnen doen. Maar wie niet zonder professionele ondersteuning kan,

krijgt die ook. Tijdelijk als het kan, permanent als het moet. Inwoners die nu gebruik maken van zorg kunnen het eerste jaar rekenen op continuering. Professionals krijgen meer ruimte om mensen te helpen zélf hun leven op de rit te krijgen. Meer dan nu zullen zij de regie en zeggenschap bij de mensen zelf laten en daarop aanvullen wat nodig is.
Hulp uit de omgeving of via sociale netwerken wordt belangrijker. 'Doen wat nodig is' betekent dat niet elke inwoner met een vergelijkbaar probleem ook dezelfde ondersteuning krijgt. Er zullen verschillen tussen mensen en gemeenten zijn. Wat mensen met hun netwerk zelf kunnen doen verschilt van persoon tot persoon en van gezin tot gezin. Zo verschilt ook wat zij ter ondersteuning aanvullend nodig hebben.

Werk en inkomen
Mensen met een bijstandsuitkering en gedeeltelijk arbeidsongeschikten vinden vaak moeilijk werk. Toch is dat van groot belang, want werk is de sleutel tot meedoen in de samenleving en ook mensen met een arbeidsbeperking willen niet aan de zijlijn staan. Gemeenten willen uitgaan van wat mensen wèl kunnen. Voor mensen met een beperking is het belangrijk dat ook zij zich kunnen ontwikkelen in hun werk. Als het kan bij reguliere werkgevers, waar nodig met ondersteuning. Gaat dit niet dan bieden vrijwilligerswerk en een beschutte werkomgeving waardevolle alternatieven. De Participatiewet bevordert dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ook mee kunnen doen in de samenleving.

Jeugdhulp
Het is belangrijk dat jongeren kunnen opgroeien zonder ernstige problemen, zodat ze hun school kunnen afmaken en een goede toekomst hebben. Wie wel problemen heeft, moet snel en efficiënt naar de juiste hulpverlening geleid worden**.** De gemeente is verantwoordelijk voor snelle en goede hulp voor kinderen. De gemeente kijkt in de nieuwe situatie niet alleen naar de kinderen, maar ook naar het hele gezin en de omgeving. Nu komt het voor dat verschillende zorg- en hulpverleningsinstanties en verschillende overheden zich bezighouden met één jongere of één gezin en daardoor langs elkaar heen werken. Dat leidt tot versnippering, soms schiet de hulp daardoor te kort, en teveel kinderen worden uit hun normale omgeving gehaald omdat zij daarin niet kunnen meedoen. Dat wordt anders. De gemeente krijgt de regie en moet goed samen werken met alle professionele partijen. Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten bestuurlijk en financieel verantwoordelijk voor de preventieve zorg, alle vormen van jeugdhulp en de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering. De ambitie is dat kinderen en jongeren beter in staat gesteld worden om binnen hun school, hun wijk mee te blijven doen. Gemeenten kunnen, op basis van de specifieke situatie van het kind maatwerk leveren en verbinding leggen tussen kinderopvang, school, zorg, werk en inkomen, sport en vrije tijd. Eén gezin, één plan is hierbij belangrijk. De veiligheid van kinderen staat daarbij voorop. Als er duidelijk zorgen zijn over de veiligheid van kinderen in een gezin en ouders niet mee willen of kunnen werken, dan schalen de professionals op, via drang naar dwang.

De hervorming van het Passend Onderwijs
Kinderen en jongeren met een beperking en/of met gedragsproblemen hebben recht op een passende onderwijsplek. Dat kan in het speciaal onderwijs, of met extra begeleiding op een gewone school. Vanaf 2014 komt er een nieuw stelsel voor passend onderwijs. Vanaf dat moment krijgt het *samenwerkingsverband,* waar elke lagere en middelbare school deel van uitmaakt, die taak. Ouders hoeven dus niet meer te shoppen om een passende onderwijsplek te vinden voor hun kind. Gemeenten gaan nauw samenwerken met het onderwijs om voor kinderen en jongeren die dat nodig hebben de zorg in en om de school op elkaar af te stemmen.

Maatschappelijke ondersteuning
Door de wet Langdurige Zorg (komt in de plaats van de AWBZ) en de uitbreiding van de Wet op de maatschappelijke ondersteuning, zal de zorg, opvang en ondersteuning aan ouderen, chronisch zieken, gehandicapten en mensen die in een instelling verblijven vanaf 2015 anders georganiseerd worden. Bovendien zullen 'wonen' en 'zorg' van elkaar gescheiden worden. Mensen die in een beschutte omgeving of instelling wonen, zullen de kosten van het wonen zelf moeten betalen. Gemeenten worden verantwoordelijk voor het verlenen van opvang, ondersteuning en begeleiding aan zelfstandig wonende mensen in een kwetsbare positie. De

maatschappelijke ondersteuning wordt zo georganiseerd en ingericht dat de zelfredzaamheid van deze mensen en hun sociale netwerk versterkt wordt. Indien deze mensen ook persoonlijke verzorging en verpleging nodig hebben dan is de zorgverzekeraar - in bijna alle gevallen - verantwoordelijk voor het organiseren van passende hulpverlening.

Hoe gaan we de veranderingen realiseren?
Gemeenten krijgen dus een belangrijke taak om het samenspel tussen alle betrokken partijen te organiseren. Gemeenten doen dan ook nadrukkelijk een beroep op de hulp, kennis en kunde van partners als huisartsen, zorgverleners, zorgverzekeraars, en brancheorganisaties als vakbonden, werkgevers- en patiënten- en cliëntenorganisaties. De sleutel van het succes van deze hele operatie ligt in de samenwerking tussen al deze partijen. Het werkt voor de burger alleen maar als alle betrokkenen bereid zijn om het samen te doen. Inmiddels zijn op lokaal en regionaal niveau al vele initiatieven ontplooid om deze samenwerking vorm te geven. Gemeenten zoeken actief de professionals en hun klanten op en samen gaan zij op zoek naar slimme en creatieve oplossingen.

Samenwerking: sociale netwerken & professionele netwerken
Gemeenten gaan de behoefte aan ondersteuning en zorg op een integrale manier bekijken. Zij organiseren korte lijnen. Op wijk- en buurtniveau moeten bewoners en professionals snel kunnen schakelen, zonder bureaucratische belemmeringen. Dat kan bijvoorbeeld via sociale wijkteams die mensen in staat stellen om zo veel mogelijk zelf de regie over hun leven te voeren. Doel is om problemen zo veel mogelijk in de eigen omgeving op te lossen met de cliënten en professionals. Maar de gemeenten zullen niet accepteren dat instellingsbelangen leidend zijn. Zij zoeken naar platte samenwerkingsvormen en zullen netwerkstructuren actief bevorderen.