

Bijlage - Communicatieplan

Communicatiestrategie + uitwerking Decentralisaties Krimpen aan den IJssel

7Versie 0.1 – september 2014

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Doel plan	3
3. Visie.....	4
4. Ambitie	4
5. Interne situatie.....	4
5. Externe situatie.....	5
6. Aandachtspunten en risico's.....	5
7. Communicatiestrategie.....	6
8. Communicatiebouwstenen	7
9. Communicatiedoelgroepen.....	8
Uitwerking 1: Communicatie algemeen (vanuit Krimpen aan den IJssel).....	9
Uitwerking 2: Communicatie Kracht van Krimpen.....	11
Uitwerking 3: Communicatie KrimpenWijzer	14
Uitwerking 4: Communicatie Intern.....	17
Uitwerking 5: Communicatie Partners.....	20

1. Inleiding

In dit document wordt de communicatiestrategie voor de 3 Decentralisaties in Krimpen aan den IJssel beschreven. Dit wordt ook wel het sociaal domein genoemd.

Waar hebben we het over?

Vanaf 1 januari 2015 krijgt de gemeente er veel nieuwe taken en verantwoordelijkheden bij. Zo wordt de gemeente verantwoordelijk voor de begeleiding en dagbesteding (groepsbegeleiding) van mensen uit Krimpen aan den IJssel (Wet maatschappelijke ondersteuning). Ook krijgt de gemeente de verantwoordelijkheid voor alle hulp, zorg en ondersteuning aan de jeugd en hun ouders (Jeugdwet). Daarnaast moet de gemeente ervoor gaan zorgen dat mensen met een beperking aan de slag gaan bij een reguliere werkgever (Participatiewet). Deze taken werden eerste uitgevoerd door onder andere het Rijk, de Provincie, Zorgkantoren en Zorgverzekeraars.

Waarom wordt het anders?

De gemeente Krimpen aan den IJssel kent haar inwoners en de omgeving. Daardoor is de gemeente beter in staat om, samen met partners en inwoners, het hulpaanbod beter te organiseren. Omdat de gemeente dichtbij inwoners staat is zij eerder in staat om problemen te signaleren en ondersteuning te bieden om zo te voorkomen dat problemen uit de hand lopen (preventie).

De decentralisaties zijn ook een bezuiniging. Alle genoemde taken komen namelijk met minder geld naar de gemeente dan er nu beschikbaar is. Dit vraagt om een slimme manier van organiseren. Maar ook betekent dit dat zorg en ondersteuning minder vanzelfsprekend en soberder zijn dan we nu gewend zijn.

Complexe veranderingen

Met de komst van taken van het Rijk naar de gemeente, vinden er dus nogal wat veranderingen plaats. Hulp en ondersteuning is niet langer een verzekerd recht. Burgers worden, in plaats daarvan, gecompenseerd. Dat is een ander uitgangspunt. Bovendien moeten inwoners eerst zelf op zoek naar een oplossing. Dit is een belangrijke (cultuur)verandering. De veranderingen treffen onder andere inwoners, zorgaanbieders, cliënten(organisaties), maatschappelijke organisaties, zorgverleners, politieke partijen en andere overheden. Ook intern zijn er veel verschillende partijen betrokken. Al deze partijen hebben hun eigen belangen. Ook is nog niet alles duidelijk.

2. Doel plan

In dit communicatieplan wordt beschreven binnen welk kader de communicatie met inwoners over de drie decentralisaties plaatsvindt. Dit plan is als het ware een paraplu waar concrete uitwerkingen van plannen (bijvoorbeeld 'in de markt zetten' van KrimpenWijzer) onder vallen.

In dit plan staat dan ook de communicatie over de veranderingen die van toepassing zijn op alle nieuwe taken en verantwoordelijkheden van de gemeente. Daarbij staan twee thema's centraal: **eigen kracht** en **toegang**.

3. Visie

Elke Krimpense inwoner moet kunnen meedoen in de Krimpense samenleving. We streven daarbij naar een samenleving waarin de inwoners van Krimpen **zelfredzaam** zijn en zich daarbij **betrokken** voelen. De gemeente zet in op preventie. De gemeente Krimpen aan den IJssel ziet de decentralisaties als een kans voor zowel burgers als de gemeente zelf.

Kans voor burgers

Zorg wordt dichtbij burgers georganiseerd. Dit betekent dat de hulp en ondersteuning beter aansluit op de individuele situatie. Hierdoor wordt de dienstverlening beter.

Ook worden burgers meer betrokken bij de invulling van de hulp en ondersteuning. Daarbij wordt gekeken vanuit mogelijkheden en niet vanuit beperkingen.

Kans voor de gemeente

De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de taken die horen bij de decentralisaties. Dat is een kans. Vanaf 1 januari 2015 heeft de gemeente meer invloed op het proces en de verlening van zorg en ondersteuning aan inwoners. We zijn ervan en we nemen deze verantwoordelijkheid.

De gemeente zet in op preventie en basishulp

De gemeente staat dichtbij de inwoners. Daardoor is zij eerder in staat om problemen te signaleren en hierop in te spelen. Voorkomen is beter en goedkoper dan genezen. Daarom zet de gemeente richting inwoners vooral in op preventie en basishulp.

De gemeente zorgt dat

De tijd dat burgers te pas en te onpas een beroep konden doen op hulp en ondersteuning is voorbij. De eerste vraag aan inwoners die een beroep op de gemeente doen is de vraag wat inwoners zelf aan hun situatie kunnen doen. Op basis van de vraag naar hulp en ondersteuning die vervolgens ontstaat, wordt deze hulp en ondersteuning vervolgens door professionele partners geleverd. De gemeente faciliteert en stimuleert deze partners om hun eigen rol te pakken.

4. Ambitie

De gemeente Krimpen aan den IJssel wil rondom de decentralisaties bekend staan als een gemeente die betrouwbaar is, maatwerk levert waarbij de menselijke maat centraal staat en eerlijk en transparant is over wat wel en niet kan. We praten niet over maar met inwoners en laten niemand vallen.

De ambitie is om inwoners mee te nemen in de veranderingen (zie uitwerking 1) waarbij meer van henzelf wordt verwacht (Kracht van Krimpen – zie uitwerking 2) en hoe zij aanspraak kunnen maken op hulp en ondersteuning als zij die nodig hebben (KrimpenWijzer – zie uitwerking 3).

5. Interne situatie

Organisatie

De beleidsmedewerkers die werken aan decentralisaties in Krimpen aan den IJssel, hebben een duidelijk beeld van de veranderingen en hun eigen rol daarbij.

Het beeld ontstaat dat in de rest van de organisatie het gedachtegoed van de drie decentralisaties nog te weinig leeft.

MT

In het managementteam wordt regelmatig gesproken over de decentralisaties. De gesprekken gaan vooral over de financiën, de organisatievorm en de inkoop.

B&W

De decentralisaties zijn voor het college een levend onderwerp. De gesprekken gaan vooral over de toeleiding (toegang), beheersbaarheid, de effectiviteit van de koers die uitgezet wordt en de financiën.

Gemeenteraad

De gemeenteraad wordt zo goed mogelijk meegenomen in het proces van de decentralisaties. Zij zijn uiteindelijk eindverantwoordelijk. Sommigen geven aan dat het complex is en dat er men het lastig vindt om hierover besluiten te nemen.

5. Externe situatie

Partners

De partners zoals huisartsen, zorginstellingen en maatschappelijke organisaties zijn betrokken bij de drie decentralisaties. Op zich is het beeld dat zij hebben over deze ontwikkelingen redelijk positief. Tegelijk is er ook veel onzeker. Daardoor stellen organisaties zich over het algemeen voorzichtig op. Er is bijvoorbeeld onduidelijkheid over het overgangsrecht en de inkoop.

Zorgvragers

Veel van de zorgvragers volgen de ontwikkelingen op het terrein van de decentralisaties. Belangrijkste vraag daarbij is: wat betekenen deze ontwikkelingen voor mij? Zorgvragers zijn redelijk goed op de hoogte. Wel is er onzekerheid over de vraag of zij als individuele zorgvrager in beeld zijn.

Inwoners

Onderwerp begint iets meer te leven bij inwoners van Krimpen aan den IJssel. Er is bijvoorbeeld meer belangstelling voor de evenementen die door de Kracht van Krimpen worden georganiseerd. Tegelijk mijdt een grote groep het onderwerp nog omdat het een ver-van-mijn-bed-show is.

6. Aandachtspunten en risico's

Bedreigingen

- ❖ Medewerkers die het gesprek met inwoners voeren over de decentralisaties zijn onvoldoende toegerust. Zowel op het gebied van kennis als competenties. Er wordt aan deskundigheidsbevordering gewerkt door trainingen (bijvoorbeeld Vraagwijzer). De decentralisaties zijn nu nog teveel een 'beleidsding'.
- ❖ Huisartsen zijn nog te weinig ambassadeur van het gedachtegoed van de decentralisaties.
- ❖ Nog niet alles is duidelijk. Dat maakt communiceren over veranderingen soms lastig. Zeker omdat de vragen die inwoners hebben vaak concreet en persoonlijk zijn. Duidelijkheid over het proces en de plek waar mensen hun vragen kunnen stellen is essentieel.
- ❖ Met de decentralisaties is voor de uitvoering van de zorgtaken tegelijk minder geld beschikbaar. Dat betekent dat inwoners misschien andere zorg en ondersteuning krijgen dan ze gewend waren.

Kansen

- ❖ Kerken willen een grotere rol spelen in deze ontwikkelingen. Tot nu toe zijn zij nog te weinig betrokken. Zij beschikken over een groot netwerk aan vrijwilligers.
- ❖ Ervaringsdeskundigen denken mee in de Klankbordgroep Jeugd. Zij delen hun kennis en ervaringen met de gemeente.
- ❖ We kunnen voor de inwoners betere ondersteuning en (maatwerk)voorzieningen leveren.

7. Communicatiestrategie

Op basis van bovenstaande analyse en ambitie, formuleren we de volgende strategie:

De communicatie over de decentralisaties is niet abstract maar menselijk. Dat betekent dat we werken met concrete voorbeelden waarin de inwoner van Krimpen aan den IJssel centraal staat. De communicatie gaat over de vragen of zorgen die de inwoner heeft. Over zaken die nog niet helder zijn, communiceren we in ieder geval wanneer we de informatie wel kunnen bieden. Uiteraard gebruiken we geen jargon, ambtelijke termen of beleidstaal.

Algemeen

De algemene boodschap richting inwoners bestaat uit twee delen: **eigen kracht is het uitgangspunt** (Kracht van Krimpen) en het organiseren van een laagdrempelige toegang via **Krimpenwijzer**.

Kracht van Krimpen

De gemeente Krimpen aan den IJssel gelooft in de eigen kracht van inwoners. Dat is het uitgangspunt bij de decentralisaties en de communicatie hierover. Inwoners zijn daarom in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor het zoeken naar oplossingen.

“Heb je hulp nodig? Doe eerst vanuit eigen kracht een beroep op je sociaal netwerk.

En zijn er mensen in je sociale netwerk die hulp nodig hebben? Help anderen! We helpen elkaar.”

De gemeente zelf geeft het goede voorbeeld en is aanwezig in de buurt. Bijvoorbeeld met de evenementen van de Kracht van Krimpen en de wijkwethouders.

KrimpenWijzer

“Kom je er zelf, samen met je sociale netwerk, niet meer uit? Ga zelf op zoek naar een antwoord op de vragen die je hebt. Je vragen beantwoord je in eerste instantie via www.krimpenwijzer.nl (deze site wordt nog gebouwd bij het schrijven van de nota) of 0180-517 590 Als dit niet voldoende is, maak je een afspraak. Samen met een medewerker van de KrimpenWijzer ga je op zoek naar oplossingen. In eerste instantie wordt gekeken naar oplossingen in de buurt. Als dat niet lukt, komt professionele ondersteuning in beeld. “

Zorgvragers: communicatie via partners

De groep zorgvragers wordt in eerste instantie door partners op de hoogte gehouden over ontwikkelingen. Vragen worden gesteld aan deze partners.

Communicatie richting partners

Om partners te stimuleren en faciliteren, informeren we partners pro-actief over de laatste ontwikkelingen en stimuleren we hen om hun verantwoordelijkheid richting zorgvragers te nemen. Ook brengt de gemeente partners met elkaar in contact om informatieoverdracht te stimuleren.

8. Communicatiebouwstenen

Om te komen tot een eenduidige boodschap en een lijn in de communicatie die rondom de decentralisaties plaatsvindt, kiezen we voor het formuleren van communicatiebouwstenen. Die zijn tekstblokken die gebruikt kunnen worden in de verschillende communicatie-uitingen. In de uitwerkingen komen deze boodschappen terug.

De decentralisaties zijn een **kans** voor de gemeente en inwoners. De gemeente pakt haar verantwoordelijkheid op door hulp en ondersteuning **dichtbij** u te organiseren en **maatwerk** te leveren, waarbij rekening wordt gehouden met de couleur locale. Bij deze aanpak maken we gebruik van het principe '**1 gezin, 1 plan, 1 regisseur**'. Op die manier willen we de zorg goedkoper en efficiënter maken.

Elke inwoner moet kunnen meedoen in Krimpen aan den IJssel. We streven daarbij naar een samenleving waarin u **uitgaat van uw eigen kracht** en zich **betrokken** voelt. Iedereen draagt zijn steentje bij naar eigen vermogen. Het denken in mogelijkheden en oplossingen is hierbij het uitgangspunt.

Lukt het de inwoner niet zelf om tot een oplossing te komen, "raag dan hulp aan uw familie, buren, vrienden." Ook kunnen kerken, verenigingen, uw werkgever en scholen hier een rol in spelen. Met elkaar zorgen we samen voor een **krachtig Krimpen**.

Ook kunnen inwoners van Krimpen via de KrimpenWijzer antwoord op hun vragen krijgen. Dit kan doen door de **website** van de KrimpenWijzer te bezoeken of te **bellen** naar 0180 517590. Daar kunt u terecht met vragen over welzijn, zorg, opvoeden en opgroeien en.

Als het niet lukt om zelfstandig, via uw eigen netwerk of via de website van de KrimpenWijzer antwoord op een (specifieke, complexe) vraag te vinden, kunnen de inwoners een afspraak maken bij de KrimpenWijzer voor een gesprek.

"De consulent van de KrimpenWijzer kijkt samen met u naar een passende oplossing. Eerst kijkt u samen of de oplossing binnen uw eigen netwerk ligt of binnen een bestaande voorziening. Zo niet, dan gaat u samen na of ondersteuning vanuit een van de samenwerkingspartners van de KrimpenWijzer voor u een goede oplossing biedt. Als dat zo is, dan helpt de consulent van de KrimpenWijzer u zo nodig bij het maken van een afspraak met de betreffende professional. En waar nodig, helpt de consulent van de KrimpenWijzer u bij het aanvragen van een maatwerkvoorziening. "

De gemeente zet in op preventie. **Voorkomen is beter dan genezen**. Wanneer u het niet alleen (en ook niet zonder uw sociale netwerk) redt, dan biedt de gemeente **ondersteuning**. Met als doel dat u na de ondersteuning weer op eigen kracht mee kan doen in de samenleving. Ondersteuning wordt op maat en integraal aangeboden door partners die dichtbij u in de buurt.

"Als inwoner van Krimpen aan den IJssel kunt u bij het GR IJsselgemeenten)werkplein) terecht voor werk. De medewerkers van het Werkplein helpen u verder om weer de stap naar de arbeidsmarkt te maken." Medewerkers van het Werkplein en de KrimpenWijzer weten elkaar te vinden op dit gebied.

De verschuiving van de taken van de Rijksoverheid naar de gemeente gaan gepaard met een bezuiniging. De gemeente organiseert de hulp en ondersteuning daarom op een andere manier. In

2015 wordt opnieuw bekeken of iedereen die een vorm van zorg krijgt, deze nog steeds op dezelfde manier nodig heeft. Is dit nog steeds nodig of kan dit aangepast worden? Belangrijk is dat iedereen die nu een bepaalde vorm van zorg krijgt in een **overgangsrecht** valt. Ook al is de nieuwe indicatie anders, iedereen heeft nog een jaar recht op de 'oude' vorm van zorg.

De gemeente **bereidt zich samen met inwoners, lokale en regionale partners voor** op de nieuwe taken. Hierbij **praat de gemeente mét in plaats van over inwoners** en we laten niemand vallen. We zijn **betrokken en eerlijk en transparant** over wat er wel en niet kan.

Vanaf 1 januari 2015 gaat deze werkwijze van start. In 2014 maken we al een begin door bijeenkomsten **Kracht van Krimpen** te organiseren en de introductie van de **KrimpenWijzer**. Ook zijn de vragen wat betreft de Wmo sinds juli 2014 ondergebracht bij de **Balie welzijn, zorg en opvoeding**. Bij deze balie kunt u nu al terecht met hun vragen over hulp en ondersteuning (zorg, welzijn en opvoeding).

9. Communicatiedoelgroepen

Er zijn allerlei doelgroepen die te maken hebben met de decentralisaties. Hier volgt een globaal overzicht. De interne doelgroepen zijn de gemeenteraad, college van B&W, MT, beleidsmedewerkers, consultants sociaal domein en medewerkers bij het Publiekscentrum.

De externe doelgroepen kunnen we opdelen in inwoners en zorgvragers en partners van de KrimpenWijzer en samenwerkingspartners van de KrimpenWijzer.

Primaire (externe) doelgroepen

De primaire doelgroepen zijn de partners in de KrimpenWijzer en de inwoners. De communicatie met de partners is gericht op het informeren van de partners over de decentralisaties en de wijze waarop de gemeente dat in Krimpen aan den IJssel wil organiseren met behulp van de partners in de KrimpenWijzer. Ook wil de gemeente de dialoog aangaan met de partners om hen zo goed mogelijk te faciliteren bij hun taak om inwoners te informeren en te enthousiasmeren om op zoek te gaan naar de eigen kracht (Kracht van Krimpen).

In de communicatie richting de inwoners wil de gemeente een algemeen verhaal neerzetten over de veranderingen door de drie decentralisaties. Waar kunnen ze terecht (KrimpenWijzer) en hoe zet je je eigen kracht in (Kracht van Krimpen). De gemeente wil inwoners prikkelen om zelf een stap te zetten door te vertrouwen op hun eigen kracht. Daarnaast wil de gemeente ook aangeven dat wanneer inwoners hulp nodig hebben dat de gemeente er voor hen is. Bij deze punten ziet de gemeente de rol als coach/ouder voor zichzelf weggelegd.

Secundaire (externe) doelgroepen

De secundaire doelgroepen op gebied van communicatie zijn op bestuurlijk gebied de toekomstige gemeente Krimpenerwaard, Capelle aan den IJssel, de GR IJsselgemeenten, Midden-Holland en de GR Jeugdhulp Rijnmond. Ook worden maatschappelijke organisaties (verenigingen, scholen, politie, kerken), minderheden, adviesraden (Wmo-Adviesraad en Seniorenplatform), QuaWonen, Klankbordgroep Jeugd, bedrijven/werkgevers en de pers geïnformeerd. De gemeente zal hen op de hoogte houden van de ontwikkelingen via een algemeen verhaal en zo nodig betrekken.

Uitwerking 1: Communicatie algemeen (vanuit Krimpen aan den IJssel)

Naast de specifieke communicatie die plaatsvindt via bijvoorbeeld de KrimpenWijzer en de Kracht van Krimpen, vindt er ook algemene communicatie plaats over de drie decentralisaties. De gemeente is hiervan de afzender.

Communicatiedoelstellingen

1. Inwoners informeren over de veranderingen die de drie decentralisaties met zich meebrengen.
2. Inwoners meenemen in de veranderingen waarbij meer van hen zelf wordt verwacht (Kracht van Krimpen).
3. Inwoners informeren over hoe zij aanspraak kunnen maken op hulp en ondersteuning als zij die nodig hebben (KrimpenWijzer).

Doelgroepen

Inwoners

- ❖ Zorgvragers (ouders, kinderen/jongeren, senioren, 18-67 jarigen)
- ❖ Niet-zorgvragers (ouders, kinderen/jongeren, senioren, 18-67 jarigen)
- ❖ (potentiële) Vrijwilligers/mantelzorgers

Communicatieboodschap (obv bouwstenen strategie)

Vanaf 1 januari 2015 krijgt de gemeente er veel nieuwe taken en verantwoordelijkheden bij. Zo wordt de gemeente verantwoordelijk voor de begeleiding en dagbesteding van mensen uit Krimpen aan den IJssel (Wet maatschappelijke ondersteuning). Ook krijgt de gemeente de verantwoordelijkheid voor alle hulp, zorg en ondersteuning aan de jeugd en hun ouders (Jeugdwet). Daarnaast moet de gemeente ervoor gaan zorgen dat mensen met een beperking aan de slag gaan bij een reguliere werkgever (Participatiewet). Deze taken werden eerste uitgevoerd door onder andere het Rijk, de Provincie, Zorgkantoren en Zorgverzekeraars.

De decentralisaties zijn een **kans** voor de gemeente en inwoners. De gemeente pakt haar verantwoordelijkheid op door hulp en ondersteuning **dichtbij** u te organiseren en **maatwerk** te leveren, waarbij rekening wordt gehouden met de couleur locale.

Elke inwoner moet kunnen meedoen in Krimpen aan den IJssel. We streven daarbij naar een samenleving waarin u **uitgaat van uw eigen kracht** en zich **betrokken** voelt. Iedereen draagt zijn steentje bij naar eigen vermogen. Het denken in mogelijkheden en oplossingen is hierbij het uitgangspunt.

Communicatiemiddelen

Doelgroep → Com.-middelen ↓	Inwoners (niet-zorgvragers)	Zorgvragers	Vrijwilligers/ mantelzorgers
Website	X	X	X
Social Media	X	X	X
Gemeentepagina	X	X	X
Klinker	X	X	

Planning

Tijdspad → Com.-middelen ↓	oktober	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september
Website	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Social Media	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gemeentepagina	X	X	X									
Klinker			X		X		X					X

Uitwerking 2: Communicatie Kracht van Krimpen

Communicatiedoelstellingen

1. Inwoners informeren, verbinden, enthousiasmeren, tot actie brengen om gebruik te maken van hun eigen kracht. Zij zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor het zoeken naar oplossingen.
2. Inwoners bewust maken van dat zij hulp van hun sociale omgeving vragen als het hen niet zelf lukt, maar dat ze ook anderen helpen als het nodig is.
3. Professionals stimuleren/prikkelen inwoners om gebruik te maken van hun eigen kracht en hulp van hun sociale omgeving te vragen (Kracht van Krimpen).
4. We willen de gemeente neerzetten als empathische, eerlijke, transparante, samenwerkende partij (of partner) die aanwezig is in de buurt (evenementen, wijkwethouders). We willen onze betrokkenheid tonen met onze inwoners, waarbij we naar hen luisteren, niemand laten vallen en maatwerk leveren.

Doelgroepen

Inwoners

- ❖ Zorgvragers (ouders, kinderen/jongeren, senioren, 18-67 jarigen)
- ❖ Niet-zorgvragers (ouders, kinderen/jongeren, senioren, 18-67 jarigen)
- ❖ (potentiële) Vrijwilligers/mantelzorgers

Zorgpartners

- ❖ Partners van de KrimpenWijzer, waaronder huisartsen
- ❖ Samenwerkingspartners van de KrimpenWijzer

Overig

- ❖ Klankbordgroep Jeugd
- ❖ Maatschappelijke organisaties (verenigingen, scholen, politie, kerken)
- ❖ Minderheden
- ❖ Adviesraden, zoals de Wmo-Adviesraad en het Seniorenplatform
- ❖ QuaWonen
- ❖ Bedrijven/werkgevers

Intern

- ❖ B&W
- ❖ MT
- ❖ Raad
- ❖ Samenleving (consulenten sociaal domein, beleidsmedewerkers)
- ❖ Publiekscentrum

Communicatieboodschap (obv bouwstenen strategie)

Elke inwoner moet kunnen meedoen in Krimpen aan den IJssel. We streven daarbij naar een samenleving waarin u **uitgaat van uw eigen kracht** en zich **betrokken** voelt. Iedereen draagt zijn steentje bij naar eigen vermogen. Het denken in mogelijkheden en oplossingen is hierbij het uitgangspunt.

“Lukt het u niet zelf om tot een oplossing te komen, vraag dan hulp aan uw familie, burens, vrienden. Ook kunnen kerken, verenigingen, uw werkgever en scholen hier een rol in spelen. Met elkaar zorgen we samen voor een **krachtig Krimpen**. “

Ook kunnen inwoners van Krimpen via de KrimpenWijzer antwoord op hun vragen krijgen. “U kunt dit doen door de **website** van de KrimpenWijzer te bezoeken of te **bellen** naar 0180 517590. Daar kunt u terecht met vragen over welzijn, zorg, opvoeden en opgroeien en inkomen.”

De gemeente zet in op preventie. **Voorkomen is beter dan genezen**. “Wanneer u het niet alleen (en ook niet zonder uw sociale netwerk) redt, dan biedt de gemeente **ondersteuning**. Met als doel dat u na de ondersteuning weer op eigen kracht mee kan doen in de samenleving.” Ondersteuning wordt op maat en integraal aangeboden door partners die dichtbij u in de buurt.

De gemeente **bereidt zich samen met inwoners, lokale en regionale partners voor** op de nieuwe taken. Hierbij **praat de gemeente mét in plaats van over inwoners** en we laten niemand vallen. We zijn **betrokken** en **eerlijk** en **transparant** over wat er wel en niet kan.

Communicatiemiddelen

Doelgroep → Com.-middelen ↓	Inwoners (niet-zorgvragers)	Zorgvragers	Vrijwilligers/ mantelzorgers	Samenwerkingspartners van de KrimpenWijzer	Partners KrimpenWijzer	Overig (adviesraden, klankbordgroep, pers, maatschappelijke organisaties, bedrijven, minderheden QuaWonen)	B&W, MT, Raad	Beleidsmedewerkers, consulenten sociaal domein	Publiekscentrum
Website	X	X	X	X	X	X			
Social Media	X	X	X	X	X	X			
Intranet							X	X	X
Gemeentepagina	X	X		X	X				
Persbericht						X			
Posters	X	X		X	X				
Informatieborden in gezondheidscentrum		X		X	X				
Digitale informatieborden	X	X	X						
Klinker	X	X							
Commissie / Gemeenteraad-			X				X		

Uitwerking 3: Communicatie KrimpenWijzer

Communicatiedoelstellingen

1. Partners informeren pro-actief over de laatste ontwikkelingen en hen stimuleren hun verantwoordelijkheid richting zorgvragers te nemen.
2. Inwoners en zorgvragers informeren/duidelijkheid geven over het feit dat er één loket (KrimpenWijzer) is ze met alle vragen over welzijn, zorg en opvoeding terecht kunnen als ze er zelf of met hun sociale netwerk niet meer uitkomen.
3. Professionals informeren, verbinden, enthousiasmeren, tot actie brengen om samen te werken in de KrimpenWijzer.
4. Inwoners en zorgvragers onze betrokkenheid tonen door hen te laten zien dat we –via de partners- naar hen luisteren, niemand laten vallen en maatwerk leveren.

Doelgroepen

Partners van de KrimpenWijzer

- ❖ Gemeente Krimpen aan den IJssel (Wmo)
- ❖ MEE
- ❖ Kwadraad
- ❖ ContourdeTwern
 - Krimpens Sociaal Team
- ❖ Samenwerkingspartners van de KrimpenWijzer
- ❖ Centrum voor jeugd en gezin

Inwoners

- ❖ Zorgvragers (ouders, kinderen/jongeren, senioren)
- ❖ Niet-zorgvragers (ouders, kinderen/jongeren, senioren)
- ❖ (potentiële) Vrijwilligers/mantelzorgers

Intern

- ❖ B&W
- ❖ MT
- ❖ Raad
- ❖ Samenleving (consulenten sociaal domein, beleidsmedewerkers)
- ❖ Publiekscentrum

Communicatieboodschap (obv bouwstenen strategie)

“Bij de KrimpenWijzer kunt u terecht met al uw vragen over welzijn, zorg, opvoeding en inkomen. Van hieruit wordt u verder geholpen. Blijf niet rondlopen met uw vragen. We zijn er voor u.

Inwoners kunnen via de KrimpenWijzer antwoord op hun vragen krijgen. U kunt dit doen door de **website** van de KrimpenWijzer te bezoeken of te **bellen** naar 0180 517590. Daar kunt u terecht met vragen over welzijn, zorg, opvoeden en opgroeien.

Als het niet lukt om zelfstandig, via uw eigen netwerk of via de website en het eerstelijnscontact van de KrimpenWijzer antwoord op een (specifieke, complexe) vraag te vinden, kunnen de inwoners een afspraak maken bij de **KrimpenWijzer** voor een gesprek.

“ De consulent van de KrimpenWijzer kijkt samen met u naar een passende oplossing. Eerst kijkt u samen of de oplossing binnen uw eigen netwerk ligt of binnen een bestaande voorziening. Zo niet, dan gaat u samen na of ondersteuning vanuit een van de samenwerkingspartners van de KrimpenWijzer voor u een goede oplossing biedt. Als dat zo is, dan helpt de consulent van de KrimpenWijzer u zo nodig bij het maken van een afspraak met de betreffende professional. En waar nodig, helpt de consulent van de KrimpenWijzer u bij het aanvragen van een maatwerkvoorziening. “

De gemeente zet in op preventie. **Voorkomen is beter dan genezen.** “Wanneer u het niet alleen (en ook niet zonder uw sociale netwerk) redt, dan biedt de gemeente **ondersteuning**. Met als doel dat u na de ondersteuning weer op eigen kracht mee kan doen in de samenleving. Ondersteuning wordt op maat en integraal aangeboden door partners die dichtbij u in de buurt.”

“Als inwoner van Krimpen aan den IJssel kunt u bij het **GR IJsselgemeenten** (werkplein) terecht voor werk. De medewerkers van het Werkplein helpen u verder om weer de stap naar de **arbeidsmarkt** te maken. Medewerkers van het Werkplein en de KrimpenWijzer weten elkaar te vinden op dit gebied. “

De verschuiving van de taken van de Rijksoverheid naar de gemeente gaan gepaard met een bezuiniging. De gemeente organiseert de hulp en ondersteuning daarom op een andere manier. In 2015 wordt opnieuw bekeken of iedereen die een vorm van zorg krijgt, deze nog steeds op dezelfde manier nodig heeft. Is dit nog steeds nodig of kan dit aangepast worden? Belangrijk is dat iedereen die nu een bepaalde vorm van zorg krijgt in een **overgangsrecht** valt. Ook al is de nieuwe indicatie anders, iedereen heeft nog een jaar recht op de ‘oude’ vorm van zorg.

Communicatiemiddelen

Doelgroep → Com.-middelen ↓	Inwoners (niet-zorgvragers)	Zorgvragers	Vrijwilligers/ mantelzorgers	Samenwerkingspartners van de KrimpenWijzer	Partners KrimpenWijzer	Overig	B&W, MT, Raad	Beleidsmedewerkers, consulenten sociaal domein	Publiekscentrum
Website (KrimpenWijzer.nl)	X	X	X	X	X	X			
Social Media	X	X	X	X	X	X			

Bijeenkomsten	X	X							X			
Informatieve brieven		X	X	X					X			
Brochures		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Publiekscampagne		X	X	X								

Uitwerking 4: Communicatie Intern

Communicatiedoelstellingen

1. B&W, MT en gemeenteraad informeren over de landelijke en lokale ontwikkelingen op het gebied van de decentralisaties.
2. B&W, MT en gemeenteraad informeren over de KrimpenWijzer: wat is het, hoe wordt alles georganiseerd
3. B&W, MT en gemeenteraad informeren en enthousiasmeren over/voor de Kracht van Krimpen
4. Medewerkers van het Publiekscentrum en de consultants sociaal domein informeren over de KrimpenWijzer, zodat zij –als eerstelijns contact- inwoners kunnen vertellen waar ze moeten zijn voor vragen over welzijn, zorg, opvoeding en inkomensvoorzieningen.
5. Medewerkers van het Publiekscentrum en de consultants sociaal domein informeren over de Kracht van Krimpen

Doelgroepen

- ❖ MT
- ❖ B&W
- ❖ Gemeenteraad
- ❖ Consultants sociaal domein
- ❖ Medewerkers bij Publiekscentrum

Communicatieboodschap (obv bouwstenen strategie)

De decentralisaties zijn een **kans** voor de gemeente en inwoners. De gemeente pakt haar verantwoordelijkheid op door hulp en ondersteuning **dichtbij** u te organiseren en **maatwerk** te leveren, waarbij rekening wordt gehouden met de couleur locale. Bij deze aanpak maken we gebruik van het principe **'1 gezin, 1 plan, 1 regisseur'**. Op die manier willen we de zorg goedkoper en efficiënter maken.

Elke inwoner moet kunnen meedoen in Krimpen aan den IJssel. We streven daarbij naar een samenleving waarin u **uitgaat van uw eigen kracht** en zich **betrokken** voelt. Iedereen draagt zijn steentje bij naar eigen vermogen. Het denken in mogelijkheden en oplossingen is hierbij het uitgangspunt.

“Lukt het u niet zelf om tot een oplossing te komen, vraag dan hulp aan uw familie, burens, vrienden. Ook kunnen kerken, verenigingen, uw werkgever en scholen hier een rol in spelen. Met elkaar zorgen we samen voor een **krachtig Krimpen**. “

“Ook kunnen inwoners van Krimpen via de KrimpenWijzer antwoord op hun vragen krijgen. U kunt dit doen door de **website** van de KrimpenWijzer te bezoeken of te **bellen** naar 0180 517590. Daar kunt u terecht met vragen over welzijn, zorg, opvoeden en opgroeien .”

“Als het niet lukt om zelfstandig, via uw eigen netwerk of via de website en het eerstelijnscontact van de KrimpenWijzer antwoord op een (specifieke, complexe) vraag te vinden, kunnen de inwoners een afspraak maken bij de **KrimpenWijzer** voor een gesprek. “

“ De consulent van de KrimpenWijzer kijkt samen met u naar een passende oplossing. Eerst kijkt u samen of de oplossing binnen uw eigen netwerk ligt of binnen een bestaande voorziening. Zo niet, dan gaat u samen na of ondersteuning vanuit een van de samenwerkingspartners van de KrimpenWijzer voor u een goede oplossing biedt. Als dat zo is, dan helpt de consulent van de KrimpenWijzer u zo nodig bij het maken van een afspraak met de betreffende professional. En waar nodig, helpt de consulent van de KrimpenWijzer u bij het aanvragen van een maatwerkvoorziening. “

“De gemeente zet in op preventie. **Voorkomen is beter dan genezen**. Wanneer u het niet alleen (en ook niet zonder uw sociale netwerk) redt, dan biedt de gemeente **ondersteuning**. Met als doel dat u na de ondersteuning weer op eigen kracht mee kan doen in de samenleving. Ondersteuning wordt op maat en integraal aangeboden door partners die dichtbij u in de buurt.”

“Als inwoner van Krimpen aan den IJssel kunt u bij het **GR IJsselgemeenten (werkplein)** terecht voor werk. De medewerkers van het Werkplein helpen u verder om weer de stap naar de **arbeidsmarkt** te maken. Medewerkers van het Werkplein en de KrimpenWijzer weten elkaar te vinden op dit gebied. “

De gemeente **bereidt zich samen met inwoners, lokale en regionale partners voor** op de nieuwe taken. Hierbij **praat de gemeente mét in plaats van over inwoners** en we laten niemand vallen. We zijn **betrokken** en **eerlijk** en **transparant** over wat er wel en niet kan.

Vanaf 1 januari 2015 gaat deze werkwijze van start. In 2014 maken we al een begin door bijeenkomsten **Kracht van Krimpen** te organiseren en de introductie van de **KrimpenWijzer**. Ook zijn de vragen wat betreft de Wmo sinds juli 2014 ondergebracht bij de **Balie welzijn, zorg en opvoeding**. Bij deze balie kunt u nu al terecht met hun vragen over hulp en ondersteuning (zorg, welzijn en opvoeding).

Uitwerking 5: Communicatie Partners

Communicatiedoelstellingen

1. Professionals stimuleren/prikkelen inwoners om gebruik te maken van hun eigen kracht en hulp van hun sociale omgeving te vragen (Kracht van Krimpen).
2. We willen de gemeente neerzetten als empathische, eerlijke, transparante, samenwerkende partij (of partner) die aanwezig is in de buurt (evenementen, wijkwethouders).
3. Partners informeren pro-actief over de laatste ontwikkelingen en hen stimuleren hun verantwoordelijkheid richting zorgvragers te nemen.
4. Partners duidelijkheid geven over het feit dat er één loket (KrimpenWijzer) is ze met alle vragen over welzijn, zorg, opvoeding en inkomensvoorzieningen terecht kunnen als ze er zelf of met hun sociale netwerk niet meer uitkomen. En welke taken zij hierin moeten gaan vervullen.
5. Partners informeren, verbinden, enthousiasmeren, tot actie brengen om samen te werken in/met de KrimpenWijzer.

Doelgroepen

- ❖ Partners in de KrimpenWijzer, waaronder huisartsen
- ❖ Samenwerkingspartners van de KrimpenWijzer

Communicatieboodschap (obv bouwstenen strategie)

Elke inwoner moet kunnen meedoen in Krimpen aan den IJssel. We streven daarbij naar een samenleving waarin u **uitgaat van uw eigen kracht** en zich **betrokken** voelt. Iedereen draagt zijn steentje bij naar eigen vermogen. Het denken in mogelijkheden en oplossingen is hierbij het uitgangspunt.

“Lukt het u niet zelf om tot een oplossing te komen, vraag dan hulp aan uw familie, burens, vrienden. Ook kunnen kerken, verenigingen, uw werkgever en scholen hier een rol in spelen. Met elkaar zorgen we samen voor een **krachtig Krimpen**. “

Ook kunnen inwoners van Krimpen via de KrimpenWijzer antwoord op hun vragen krijgen. “U kunt dit doen door de **website** van de KrimpenWijzer te bezoeken of te **bellen** naar 0180 517590. Daar kunt u terecht met vragen over welzijn, zorg, opvoeden en opgroeien.”

Als het niet lukt om zelfstandig, via uw eigen netwerk of via de website en het eerstelijnscontact van de KrimpenWijzer antwoord op een (specifieke, complexe) vraag te vinden, kunnen de inwoners een afspraak maken bij de **KrimpenWijzer** voor een gesprek.

“ De consulent van de KrimpenWijzer kijkt samen met u naar een passende oplossing. Eerst kijkt u samen of de oplossing binnen uw eigen netwerk ligt of binnen een bestaande voorziening. Zo niet, dan gaat u samen na of ondersteuning vanuit een van de samenwerkingspartners van de KrimpenWijzer voor u een goede oplossing biedt. Als dat zo is, dan helpt de consulent van de KrimpenWijzer u zo nodig bij het maken van een afspraak met de betreffende professional. En waar nodig, helpt de consulent van de KrimpenWijzer u bij het aanvragen van een maatwerkvoorziening.

“**Het Krimpens Sociaal Team** is er voor alle inwoners van Krimpen aan den IJssel, die hulp nodig hebben bij complexe problematiek op meerdere leefgebieden. Als er dus meerdere vragen spelen bij de Krimpense inwoner/het Krimpense gezin en het voor de medewerker bij de KrimpenWijzer te complex wordt, dan wordt het Krimpens Sociaal Team ingeschakeld. Het doel is het stabiliseren en/of oplossen van **complexe problematieken** bij de inwoner en/of gezinnen in Krimpen. Het Krimpens Sociaal Team is een uitvoerend team dat hulp biedt bij complexe problematiek. Het Krimpens Sociaal team bestaat uit casusregisseurs en procesregisseurs. De casusregisseurs voeren, naast het zelf hulpverlening, regie op complexe probleemsituaties. De procesregisseurs beoordelen meldingen en zetten zorg uit bij casusregisseurs. Tevens onderhouden zij het netwerk binnen het brede Sociaal Domein. Zij werken volgens het principe **één gezin, één plan, één regisseur**.

De gemeente zet in op preventie. **Voorkomen is beter dan genezen**. “Wanneer u het niet alleen (en ook niet zonder uw sociale netwerk) redt, dan biedt de gemeente **ondersteuning**. Met als doel dat u na de ondersteuning weer op eigen kracht mee kan doen in de samenleving.” Ondersteuning wordt op maat en integraal aangeboden door partners die dichtbij u in de buurt.

“Als inwoner van Krimpen aan den IJssel kunt u bij het GR IJsselgemeenten (werkplein) terecht voor werk. De medewerkers helpen u verder om weer de stap naar de arbeidsmarkt te maken. Medewerkers van het Werkplein en de KrimpenWijzer weten elkaar te vinden op dit gebied.

De gemeente **bereidt zich samen met inwoners, lokale en regionale partners voor** op de nieuwe taken. Hierbij **praat de gemeente mét in plaats van over inwoners** en we laten niemand vallen. We zijn **betrokken** en **eerlijk** en **transparant** over wat er wel en niet kan.

Vanaf 1 januari 2015 gaat deze werkwijze van start. In 2014 maken we al een begin door bijeenkomsten **Kracht van Krimpen** te organiseren en de introductie van de **KrimpenWijzer**. Ook zijn de vragen wat betreft de Wmo sinds juli 2014 ondergebracht bij de **Balie welzijn, zorg en opvoeding**. Bij deze balie kunt u nu al terecht met hun vragen over hulp en ondersteuning (zorg, welzijn, opvoeding).

