

Van : college van burgemeester en wethouders

Datum : 22 augustus 2017

Portefeuillehouder(s) : wethouder Koster

Portefeuille(s) : Sociaal domein

Contactpersoon : S. van Driel

Tel.nr. : 8670

E-mailadres : driel.s@woerden.nl

17R.00653



Onderwerp:

Communicatieplan WoerdenWijzer 2017

Kennisnemen van:

Het door het college vastgestelde Communicatieplan WoerdenWijzer 2017 dat de communicatiestrategie voor toegang tot het sociaal domein beschrijft.

Inleiding:

Optimale toegankelijkheid van het sociaal domein voor de inwoners, een goede samenwerking hierbij met maatschappelijke ketenpartners en aanwezig zijn op natuurlijke vindplaatsen. Een open en transparante communicatie met zowel de inwoners als ketenpartners. Dat is wat de gemeente Woerden beoogt met het communicatieplan voor WoerdenWijzer.

Mensen geven zelf invulling aan hun leven. En bij de meeste mensen gaat dit goed. In Woerden zijn veel (vrijwilligers)organisaties en preventieve voorzieningen die hen ondersteunen om mee te doen in de samenleving. Dat is belangrijk. Want actief meedoen houdt mensen gezond. De meeste mensen geven zelf invulling aan hun leven. Maar iedereen heeft weleens ondersteuning nodig. Soms biedt een vrijwilliger of buurman uitkomst, soms een gesprek met een maatschappelijk werker. In andere situaties is meer hulp nodig.

Om de toegang tot al deze vormen van ondersteuning en zorg te ontsluiten, is communicatie nodig. Na de transitie in 2015 is daarom een campagne voor WoerdenWijzer gestart. Ook in 2017 en verder blijft het belangrijk om zichtbaar te zijn en verbinding te maken met inwoners. Voor mensen met een hulpvraag moet de weg naar ondersteuning vanzelfsprekend en natuurlijk verlopen. WoerdenWijzer wijst hun de weg.

Kernboodschap:

WoerdenWijzer is de toegang tot het sociaal domein en een wegwijzer voor inwoners naar passende (preventieve) ondersteuning en hulp. Toch zijn er nog veel inwoners die WoerdenWijzer niet kennen en niet weten wanneer ze bij WoerdenWijzer moeten zijn of bij een andere instantie of welzijnsorganisatie. Inwoners hebben baat bij heldere communicatie waarin duidelijk is waar WoerdenWijzer voor staat. Ook is het belangrijk dat WoerdenWijzer aanwezig is op de plaatsen waar inwoners komen, zoals een bibliotheek, wijkgebouw of huisarts. Naast reguliere media als posters, brochures en advertenties, zal daarom onder andere ingezet worden op het geven van presentaties bij de ketenpartners en aanwezig zijn op lokale evenementen.

Wat willen we bereiken?

1. Inwoners zijn bekend met WoerdenWijzer, hebben kennis van het ondersteuningsaanbod en weten bij welke organisatie ze terecht kunnen met welke hulpvraag. Natuurlijk betekent dit niet dat inwoners hiervoor uitsluitend op het stadhuis moeten zijn. Door middel van brochures, flyers en presentaties is WoerdenWijzer ook aanwezig in wijk en/of dorpskern, bijvoorbeeld in het wijkgebouw, bij de huisarts, bibliotheek, sporthal, et cetera.
2. Inwoners nemen zelf de regie, weten hoe ze zichzelf en anderen kunnen helpen en hebben een sociaal netwerk voor ondersteuning. Bij inwoners met een hulpvraag die nauwelijks een netwerk hebben, het moeilijk vinden om zelf de regie te nemen, of een hulpvraag hebben die niet kan worden opgelost in het eigen netwerk, wijst WoerdenWijzer de weg. Op basis van het ondersteuningsplan wordt hulp ingezet. Bij het ontbreken aan eigen regie biedt de sociaal makelaar ondersteuning.
3. Hulpverlenende organisaties zijn bekend met WoerdenWijzer. Het ondersteuningsaanbod van deze organisaties is bekend. WoerdenWijzer heeft een hechte samenwerking met de ketenpartners in het sociaal domein.

Natuurlijk ligt de focus voor het bereiken van deze doelstellingen ook bij de medewerkers van WoerdenWijzer. Zij zijn het hart van WoerdenWijzer en spannen zich in om de inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn en bij te dragen aan het realiseren van deze communicatiedoelstellingen.

Financiën:

De kosten voor uitvoering van het communicatieplan worden gedekt binnen programma 3 sociaal domein.

Vervolg:

De campagne zal van start gaan in het najaar van 2017 (september-december) en wordt vervolgd in 2018. Voorbeelden van uitwerking van de campagne treft u aan in de bijlage. De uitvoering van de campagne loopt qua planning gelijk met de evaluatie van het sociaal domein. Onafhankelijk van de evaluatie en uitkomsten hiervan, blijft het belangrijk om, ook in het najaar van 2017, via communicatie het sociaal domein toegankelijk te houden. Uiteraard zal communicatie flexibel inspelen op de uitkomsten van de evaluatie.

Het communicatieplan en de campagne zijn tot stand gekomen in overleg met de Participatieraad. Ook de inwoners en ketenpartners worden hierbij betrokken.

Bij de ontwikkeling van de campagne is inclusie het uitgangspunt. Inclusief design zorgt ervoor dat de campagne toegankelijk is voor alle inwoners. De vormgeving is gescreend door een inclusie-designer. Teksten worden geschreven naar B1-niveau.

Ontwikkeling van de nieuwe website WoerdenWijzer (inclusief inwonercloud en sociale kaart) maakt ook deel uit van de communicatie voor WoerdenWijzer. Een goede afstemming tussen de communicatie voor WoerdenWijzer en die voor de website is gewaarborgd. Tekst en beeld vormen samen één geheel.

Bijlagen:

Communicatieplan WoerdenWijzer 2017 (17i.03785)
Voorbeeld uitwerking campagne (17i.03786)

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA

De burgemeester

V.J.H. Molkenboer

Communicatieplan WoerdenWijzer 2017

Mensen geven zelf invulling aan hun leven. Als het nodig is, dan helpen wij. In het sociaal domein willen we met de middelen die ons ter beschikking staan zoveel mogelijk waarde creëren voor onze inwoners. Om de toegang tot ondersteuning en zorg te ontsluiten, is communicatie nodig. In dit plan staat wat we in het najaar van 2017 willen bereiken met communicatie.

Doelgroep

De communicatie is gericht op alle inwoners van de gemeente Woerden. Dit zijn ongeveer 50.000 mensen verdeeld over 20.000 huishoudens.¹ 40% van de huishoudens heeft kinderen, 30% heeft geen kinderen en de resterende 30% zijn éénpersoonshuishoudens. 13% van de Woerdenaren is van allochtone afkomst. De leeftijdsopbouw is als volgt verdeeld: 32% jeugdigen (0-25 jaar), 54% volwassenen (25-65 jaar) en 15% ouderen (65+). Inwoners van Woerden hebben gemiddeld 26.600 euro per persoon per jaar te besteden. Dat is 13% meer dan het landelijk gemiddelde van 23.500 euro. Toch is er ook armoede in Woerden. Naar schatting hebben 1.240 tot 3.760 huishoudens schulden. De meeste mensen die in een risicovolle schuldsituatie zitten, behoren tot de groep 'onzichtbare schuldenaren'.

Bereik

Woerdenaren met een hulpvraag kunnen bereikt worden via maatschappelijke organisaties en hulpverleners, zoals de huisarts, (school)maatschappelijk werk, jeugdwerkers en wijkverpleegkundigen. Bijvoorbeeld bij Welzijn Woerden, Careyn, Kwintess, Kwadraad, Raedelij, stichting Present, Intermezzo en het CJG en de GGD. Het signaalteam is een platform waarbij contact is tussen de gemeente (consulenten) en deze ketenpartners. Elk kwartaal komt het signaalteam bij elkaar en worden gezamenlijk de collectieve onderwerpen die in de wijk spelen besproken.

Ook zijn er wijkplatforms, buurt- en dorpshuizen, lokale evenementen zoals de Koeienmarkt en de Woerdense vakantieweek en verenigingen en clubs voor sport en cultuur. Evenals bibliotheken, winkels, kerken en moskeeën.

Daarnaast kunnen Woerdenaren bereikt worden via media, wijknetwerken, verenigingen/clubs en via maatschappelijke organisaties en eerstelijns hulpverleners.

Doelstelling

Communicatie is nodig voor het toegankelijk maken van ondersteuning voor de inwoners. Zelfregie en keuzevrijheid staat hierbij centraal. De meeste mensen redden zichzelf prima. Als het nodig is, helpen wij. WoerdenWijzer maakt de inwoners wegwijs in de mogelijkheden die er zijn. Primair is het bevorderen van zelfredzaamheid (voor zover mogelijk gebruikmaken van het eigen netwerk en voorliggende voorzieningen). Als er zorgvragen zijn, adviseren de integrale toegang, de consulenten en sociaal makelaars of verwijzen we door naar andere hulpverlenende organisaties.

Speerpunten van WoerdenWijzer zijn dus:

- Inwoners krijgen de benodigde ondersteuning (zelfredzaamheid wordt gestimuleerd)
- Inwoners krijgen een juiste verwijzing (wegwijsfunctie)

Deze twee speerpunten samen leiden tot communicatiedoelstelling 1.

¹ <http://www.oozo.nl/cijfers/woerden>, <http://www.stadindex.nl/woerden>

Buiten het goed uitvoeren van de bovengenoemde taken, staan de gemeente en WoerdenWijzer voor een nieuwe grote uitdaging. Namelijk de transformatie van het sociaal domein. Dit vraagt om een gedragsverandering van onze inwoners. Hoe kunnen we bereiken dat inwoners in samenhang worden geholpen, zich op tijd melden met een hulpvraag en hun eigen mogelijkheden optimaal benutten? Goede communicatie kan hierin een grote rol spelen: communicatiedoelstelling 2.

Om inwoners goed te kunnen ondersteunen, is buiten het informeren van inwoners ook een goed contact met de hulpverlenende organisaties van belang. Het is belangrijk dat deze organisaties WoerdenWijzer weten te vinden, dat het ondersteuningsaanbod over en weer bekend is en er goed wordt doorverwezen: communicatiedoelstelling 3.

De communicatiedoelstellingen zijn als volgt:

1. Inwoners zijn bekend met WoerdenWijzer, hebben kennis van het ondersteuningsaanbod en weten bij welke organisatie ze terecht kunnen met welke hulpvraag. Natuurlijk betekent dit niet dat inwoners hiervoor uitsluitend op het stadhuis moeten zijn. Door middel van brochures, flyers en presentaties is WoerdenWijzer ook aanwezig op het niveau van de wijk en/of dorpskern, bijvoorbeeld in het wijkgebouw, bij de huisarts, bibliotheek, sporthal, et cetera.
2. Inwoners nemen zelf de regie, weten hoe ze zichzelf en anderen kunnen helpen en hebben een sociaal netwerk voor ondersteuning. Bij inwoners met een hulpvraag die nauwelijks een netwerk hebben, het moeilijk vinden om zelf de regie te nemen, of een hulpvraag hebben die niet kan worden opgelost in het eigen netwerk, wijst t WoerdenWijzer de weg. Op basis van het ondersteuningsplan wordt hulp ingezet. Bij het ontbreken aan eigen regie biedt de sociaal makelaar ondersteuning..
3. Hulpverlenende organisaties zijn bekend met WoerdenWijzer. Het ondersteuningsaanbod van deze organisaties is bekend. WoerdenWijzer heeft een hechte samenwerking met de ketenpartners in het sociaal domein.

Inwoners worden binnen deze doelstellingen zowel aangesproken op kennis (doelstelling 1) als op houding en gedrag (doelstelling 2):

Kennis:

- Inwoners van Woerden weten dat ze bij WoerdenWijzer terecht kunnen met vragen op het gebied van het sociaal domein. Heeft een inwoner een hulpvraag, dan treffen ze op natuurlijke vindplaatsen (wijkgebouw, bibliotheek, etc.) informatie over WoerdenWijzer.
- Inwoners van Woerden weten met welk soort vragen, die binnen het sociaal domein vallen, zij terecht kunnen bij WoerdenWijzer (welzijn, wmo, jeugdzorg, werk)
- De actieve rol die van inwoners gevraagd wordt bij de aanpak van een hulpvraag is bij hen bekend (waar mogelijk uitgaan van eigen kracht, waar nodig ondersteund).

Houding:

- Inwoners van Woerden gaan zelf actief aan de slag met hun hulpvraag en houden zelfregie
- Inwoners voelen zich gesterkt door de informatie en goede doorverwijzing

Gedrag:

- Inwoners van Woerden nemen bij een hulpvraag zelf initiatief en leggen contact met WoerdenWijzer of bezoeken de website. Belangrijk is dat WoerdenWijzer ook aanwezig is bij alle ketenpartners en organisaties in de wijk.
- Inwoners van Woerden bouwen hun sociale netwerk op en zetten dit actief in (waar nodig adviseert WoerdenWijzer hen hierin)

- Inwoners van Woerden bieden waar mogelijk actief hulp en ondersteuning aan hun eigen sociale netwerk en doen vrijwilligerswerk

Boodschap

WoerdenWijzer maakt u wegwijs bij vragen over werk, zorg of opvoeding. Eerst helpen we om uw hulpvraag zelf op te lossen. Waar nodig zetten we zelf ondersteuning in en/of verwijzen we naar de juiste hulpverleners.

Regieondersteuning en inclusie zijn kenmerkend voor ons beleid waarin we mensen stimuleren om zelfredzaam te zijn. Deze thema's maken integraal deel uit van de campagne en onze boodschap.

Middelen

In het sociaal domein streven we naar de best passende arrangementen: We bieden onze inwoners zorg en ondersteuning zo licht als kan en zo zwaar als nodig. Doel is dat de mensen leren hoe ze zichzelf kunnen helpen, weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning en dat ze een sociaal netwerk hebben van familie, hulpverleners, vrijwilligers en mensen in dezelfde situatie als zij. Inwoners die advies *vragen*, kunnen daarnaast ook een rol spelen in het *geven* van advies. Vanuit hun ervaring kunnen zij bij uitstek anderen ondersteunen en tips geven. Sociale media en direct contact kunnen hierbij helpen. Primair is dat mensen bekend zijn met WoerdenWijzer (doelstelling 1). Dit bereik je met behulp van een campagne waarin bijvoorbeeld posters, bioscoopreclame en advertenties worden ingezet. Aanwezig zijn, zowel in het straatbeeld als bij ketenpartners. Voor een diepgaander verandering waarin mensen zelf de regie nemen en informatie uitwisselen (doelstelling 2) zijn andere middelen nodig. Sociale media waardoor je mensen met elkaar in contact kunt brengen, filmpjes waarin consulenten laten zien hoe een gesprek verloopt, een WoerdenWijzer-team dat naar de mensen in de wijk toekomt, een website waarop mensen ervaringen kunnen uitwisselen en waar ze vragen kunnen stellen. Ingedeeld op veel voorkomende thema's uit de praktijk, zoals bijvoorbeeld schulden, ADHD, mantelzorg, verslaving, fysieke beperkingen en eenzaamheid.

In het sociaal domein werkt de gemeente samen met maatschappelijke organisaties en hulpverleners als bijvoorbeeld WelzijnWoerden, Kwadraad, huisartsen en scholen. Het is de rol van WoerdenWijzer om inwoners hierin wegwijs te maken en te tonen bij wie je terecht kunt voor welke vragen. Als je een gestresste mantelzorger bent, ga je dan naar een consulent van de gemeente of bel je met WelzijnWoerden? Eenduidige informatie en een juiste onderlinge doorverwijzing zijn essentieel. Daarom is er veel aandacht voor afstemming met de partners in het sociaal domein (doelstelling 3).

Evaluatie

Om het beoogd resultaat van de communicatie te meten, stellen we voor om aan het eind van de campagneperiode (januari 2018) te evalueren. Door middel van een vragenlijst verspreid onder alle inwoners kunnen we de naamsbekendheid, kennis van de wegwijsfunctie, gebruik van WoerdenWijzer en voorliggende voorzieningen meten.

Privacy

In het sociaal domein is privacy een belangrijke factor. Wij helpen graag mensen om hun vraag te verhelderen. Daarmee dringen we soms diep door in iemands persoonlijk leven. Het belangrijkste uitgangspunt voor de gemeente Woerden is: mensen eerst! We willen dat de inwoner regie houdt over zijn leven en ook over de gegevens die wij verwerken. Daarin willen we transparant zijn. En daarom is privacy een integraal onderdeel van de campagne WoerdenWijzer. Daarnaast zal een folder de uitgangspunten rondom privacy voor de inwoners toelichten. Ook communicatie over cryptshare (het veilig verzenden van informatie per e-mail) wordt hierin meegenomen.

Begroting

In het najaar van 2017 is een budget van € 30.000 nodig voor communicatie WoerdenWijzer. De kosten voor uitvoering van het communicatieplan worden gedekt binnen programma 3 sociaal domein.

Ontwikkeling van de nieuwe website WoerdenWijzer (inclusief inwonercloud en sociale kaart) maakt ook deel uit van de communicatie voor WoerdenWijzer. Vanwege de omvang is dit project en het benodigde budget niet opgenomen in dit plan. Hiervoor is een afzonderlijk projectplan opgesteld, waarin zowel de ontwikkeling als promotie van de website wordt meegenomen. Een goede afstemming tussen de communicatie voor WoerdenWijzer en die voor de website is essentieel. Tekst en beeld vormen samen één integrale uitstraling. De afdeling Communicatie waarborgt dit.

WoerdenWijzer

Concept themavoorstellen

haagsblauw.
CONCEPT + VORMGEVING

Concept definitief Themavoorstellen

**Niet meer
eenzaam zijn?**
www.woerdenwijzer.nl



**woerden
wijzer**

Wegwijs in zorg, gezin, werk en inkomen

**Zorgen
over je kind?**
www.woerdenwijzer.nl



**woerden
wijzer**

Wegwijs in zorg, gezin, werk en inkomen

**Weet je het even
niet meer?**
www.woerdenwijzer.nl



**woerden
wijzer**

Wegwijs in zorg, gezin, werk en inkomen

**Wil je van die
schulden af?**
www.woerdenwijzer.nl



**woerden
wijzer**

Wegwijs in zorg, gezin, werk en inkomen