

COMMUNICATIEPLAN WMO GEMEENTE HELMOND

Deel 2

SITUATIEOMSCHRIJVING

Met de feitelijke invoering van de Wmo per 1 januari 2007 treedt de communicatie van de gemeente Helmond met haar bevolking en stakeholders een nieuwe fase in. Alle betrokkenen hebben hun mening kunnen geven. Mede op basis van de geïnventariseerde meningen, plannen en ideeën is er beleid geformuleerd. Nu het uur U nadert, gaat er veel veranderen:

1. Wanneer de Wmo een feit is, zullen hulpvragers zich voor huishoudelijke verzorging voortaan moeten vervoegen bij een ander loket. De eigen verantwoordelijkheid neemt sterk toe.
2. Binnen de dienstverlening van de gemeente Helmond legt de uitvoering van de Wmo een groot beslag op de mensen en tijd. Hier is sprake van een stevig veranderingsproces. Medewerkers zullen voorbereid en gemotiveerd moeten worden op hun nieuwe rol.
3. De aanbieders van weleer spelen niet vanzelfsprekend een rol en voor zover ze een rol spelen zal deze per 1 januari vaak inhoudelijk verschillen van de rol die tot dan toe gespeeld werd. Zowel de aanbieders als de afnemers en mantelzorgers zullen zorgvuldig geïnformeerd moeten worden over deze wijzigingen.
4. De Wmo zal een groot beroep doen op mantelzorgers en vrijwilligers. Zij zullen op een constructieve manier ondersteund moeten worden. Hun getal zal uitgebreid moeten worden.
5. De invoering van de Wmo staat of valt met een stevig politiek draagvlak. Het is belangrijk dat het bestuur van de gemeente (College en raadsleden) in woord en daad laat merken de invoering vierkant te steunen en er naar vermogen aan te willen bijdragen.

COMMUNICATIE-INSpanNINGEN

De veranderingen kunnen deels geleidelijk ingevoerd worden; de gemeente beschouwt 2007 als een overgangsjaar, waarin de kinderziektes overwonnen zullen worden en er een soepele organisatie gekneet wordt. Dit neemt niet weg dat de invoering per 1 januari 2007 een aanzienlijke communicatie-inspanning vereist:

- a. Communicatie zal de bevolking de weg moeten wijzen naar het gemeentelijke loket en inzicht moeten geven in wie/wat er achter dat loket zit, wat de rechten en plichten van een individu zijn.
- b. Intern is een traject noodzakelijk om het veranderingsproces soepel te laten verlopen. De WVG-consulenten zullen bijgeschoold moeten worden en geïnformeerd over de nieuwe taakin-vulling enzovoorts.
- c. Aanbieders moeten helder en overtuigend geïnformeerd worden over het Wmo-beleid en hun mogelijke rol daarin.
- d. Ook voor mantelzorgers en vrijwilligers zal duidelijk moeten worden waar zij voor welke ondersteuning terecht kunnen.
- e. College- en raadsleden hebben tools nodig om zich als voorvechter van de Wmo te kunnen profileren.

COMMUNICATIECONCEPT

De Wmo bij u op de stoep-promotietour (Wemo)

De communicatie in deze tweede fase wordt vormgegeven rondom het personage Wemo, zodat de Zorgzame Stad wordt gepersonaliseerd en de Wmo letterlijk naar de burger toe komt. Het idee is een bekende Helmondse persoon in de huid te laten kruipen van het personage 'Wemo'. We sturen Wemo op pad. Dat doen we echter niet met een (dure) tourbus, maar met een gemodificeerde bakfiets: het Wemo-biel.

De plaatsen waar Wemo komt, worden vanzelfsprekend vooraf goed gepland. Voor lokaties kan gedacht worden aan markten, in of bij buurthuizen en bij zorgcentra. Raadsleden en/of wethouders kunnen Wemo vergezellen.

Het personage Wemo gaat ook in de overige communicatie-uitingen een belangrijke rol spelen. Hij wordt een element van herkenning, door zijn opvallende uiterlijk en aansprekende personage. Zo maken we de verbinding tussen de verschillende schriftelijke en niet schriftelijke middelen sterker dan alleen door het Zorgzame Stad logo.

COMMUNICATIEMIDDELEN

Website

De website www.zorgzamestad.nl zal een centrale rol krijgen in de communicatie met alle betrokkenen. De site zal alle info bevatten (eerste fase). Per 1 januari 2007 zal de site ook een belangrijk onderdeel worden van het gemeentelijk Wmo-loket (tweede en derde fase). Dan zullen burgers hier onder meer de informatie over de verschillende Wmo-producten en diensten kunnen vinden, inclusief informatie over de verschillende aanbieders waarmee Helmond een raamovereenkomst mee heeft afgesloten. In 2007 kan de site ook gebruikt worden voor het doen van peilingen zoals klanttevredenheids-onderzoeken (derde fase).

Doelgroep: alle betrokkenen.

Planning eerste fase: 1 september 2006 gereed.

Planning tweede fase: 15 december 2006 gereed.

Planning derde fase: 2007

ZorgzameStad-krant

In het eerste deel van ons communicatietraject hebben we gebruik gemaakt van de ZorgzameStad-krant. Dit is een extra katern in de Trompetter, dat regelmatig verschijnt. In september verschijnt een nieuwe ZorgzameStad-krant. Hierin worden de Helmondse beleidskaders beschreven. In deze krant stelt ook de nieuwe portefeuillehouder zich voor.

De krant zal verschijnen met een frequentie van zes weken, voor zover de ontwikkelingen en plannen dit rechtvaardigen. Het laatste kwartaal van 2006 is het moment waarom velen zich zullen realiseren dat het per 1 januari werkelijk zo ver is en dat het nu noodzakelijk is zich te informeren. Wemo zal iedere zes weken een column schrijven in de ZorgzameStad-krant.

Ook in 2007 zal de krant met een gelijke frequentie moeten uitkomen. Zo kan duidelijk worden dat alle partijen er werkelijk alles aan doen om in de praktijk tot optimale oplossingen te komen. Het is daarom ook raadzaam in deze edities de toekomstige partners aan het woord te laten. Deels om het volledige plaatje aan de burgers te presenteren, deels om de partners meer bij het geheel te betrekken.

De krant wordt in De Trompetter verspreid en separaat verstuurd naar burgers die op dit moment al een Wmo-voorziening hebben.

Doelgroep: alle burgers van Helmond met specifiek aandacht voor de huidige cliënten.

Planning: iedere zes weken gedurende 2006-2007.

Artikelen De Trompetter

Na de eerste krant verschijnen er wekelijks artikelen in De Trompetter onder de kop ZorgzameStad. Het gaat hier om een vaste rubriek op een vaste plaats (de gemeentepagina) met een vaste, herkenbare vormgeving. De artikelen behandelen steeds één onderwerp waar de bevolking door de invoering van de Wmo mee te maken krijgt. Elk artikel verwijst naar de site, waar meer informatie te verkrijgen is.

Doelgroep: alle betrokkenen, zorgvragers en mantelzorgers/vrijwilligers.

Planning: laatste kwartaal 2006.

Wmo-telefoon

In 2005 is de Wmo-telefoon in het leven geroepen. Met name rond de ZorgzameStad-enquête en de wijkdiscussies die toen gehouden zijn ontvingen wij telefoontjes. De Wmo-telefoon zal ook dit jaar een belangrijk communicatiemiddel zijn. Burgers kunnen dit nummer bellen voor informatie (eerste fase). De Wmo-telefoon zal in 2007 onderdeel gaan uitmaken van het gemeentelijk Wmo-loket (tweede fase). Bekeken wordt of dit een gratis telefoonnummer moet worden of een nummer tegen een vast of lokaal tarief.

Doelgroep: alle betrokkenen, zorgvragers en mantelzorgers/vrijwilligers

Planning: eerste fase september 2006.

Planning: tweede fase 1 januari 2007

Folderreeks

De artikelen vormen inhoudelijk de basis voor een reeks eenvoudige folders die alle belangrijke punten als afgerond geheel behandelen. De folders zijn verkrijgbaar op een aantal uitgiftepunten. Afhankelijk van de (nader te bepalen) hoeveelheid folders wordt er een vorm gekozen voor de aanbieder ervan (verzameldisplay). Een goede optie is om de folders op bepaalde momenten te laten uitdelen door promoteteams (bewustwording). Vanzelfsprekend komen de folders ook te staan in de displays op de bakfiets van Wemo.

Doelgroep: zorgvragers en mantelzorgers/vrijwilligers.

Planning: gereed december 2006.

Interne nieuwsbrieven

Digitale nieuwsbrief over de ontwikkelingen waarmee medewerkers van de gemeente Helmond te maken krijgen. De nieuwsbrieven begeleiden het veranderingsproces. Interne verspreiding.

Doelgroep: bij invoering Wmo betrokken medewerkers gemeente Helmond.

Planning: laatste kwartaal 2006, eerste kwartaal 2007. Daarna te bezien.

TV

Een deel van de doelgroep 'bevolking' neemt informatie van De Trompetter niet tot zich. Een goede mogelijkheid is om deze groep via de lokale TV te bereiken. Er zullen spotjes gemaakt worden met Wemo in de hoofdrol (Kabelkrant). Daarnaast wordt gekeken of ook items kunnen worden verzorgd in het programma Gemeente TV.

Doelgroep: bevolking.

Planning: laatste kwartaal 2006, evt. overloop naar eerste kwartaal 2007.

Informatiebijeenkomsten met raads-/collegelid

In alle wijken worden informatiebijeenkomsten georganiseerd om het nieuwe beleid toe te lichten, vragen te beantwoorden en bezwaren weg te nemen. In deze bijeenkomsten spelen raadsleden/collegeleden een rol. Wemo zal in deze bijeenkomsten gespreksleider zijn.

Doelgroep: bevolking.

Planning: november-december 2006.

Persoonlijke brieven

In samenwerking met de huidige aanbieders van huishoudelijke verzorging zal vanaf november in persoonlijke brieven met de belanghebbenden gecommuniceerd worden over de veranderingen die gaan plaatsvinden per 1 januari 2007.

Doelgroep: huidige cliënten

Planning: november-december 2006.