

Bezoekadres
Jodenbreestraat 25

Postbus 1900
1000 BX Amsterdam
Telefoon 14 020
Fax 020 251 4266
www.amsterdam.nl



Gemeente Amsterdam

Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

Ontwikkeling & Programma's

Retouradres: Postbus 1900, 1000 BX Amsterdam

De stedelijke Wmo Adviesraad Amsterdam
T.a.v. mevrouw M. Fritschy, voorzitter

Datum 24 februari 2014
Ons kenmerk *W25-14-2493*
Behandeld door C. Henkens
Doorkiesnummer 06 82623195
E-mail C.Henkens@amsterdam.nl
Kopie aan Portefeuillehouders Wmo stadsdelen
Onderwerp Communicatie naar burgers over startgebieden pilot Wijkzorg

Geachte mevrouw Fritschy,

In uw brief van 23 januari jl. uit u uw zorgen over het gebrek aan communicatie naar de burgers van Amsterdam over de startgebieden pilot Wijkzorg die per 1 april a.s. starten. U adviseert dringend om een communicatieplan op te stellen en met de uitvoering ervan te starten, ruim voor 1 april a.s. U vraagt hierbij aandacht voor mondelinge communicatie bijvoorbeeld via huizen in de wijk, kerken en moskeeën, lokale radio en televisie naast schriftelijke communicatie via drukwerk, weekbladen en digitale nieuwsvoorziening. Verzoek van u is kennis te nemen van het communicatieplan en de bijbehorende planning.

Ik ben blij u te kunnen medelen dat er sinds eind januari een communicatieplan ligt voor de startgebieden Wijkzorg. Dit plan is aanvullend op het communicatieplan 'Nieuw Amsterdams zorgstelsel' dat voor de decentralisatie is opgesteld. Het communicatieplan richt zich op de Amsterdammers, de zorg en welzijnsaanbieders in de vijf startgebieden en medewerkers van de gemeente en Achmea. In deze brief leg ik de focus, conform uw verzoek, op de communicatie naar de burgers van Amsterdam.

Communicatie naar burgers

Uitgangspunt is dat de communicatie naar de Amsterdammers op een heldere en eenduidige manier gebeurt. Doelstelling is dat de Amsterdammers in de betrokken gebieden, die zorg of ondersteuning nodig hebben, weten dat zij vanaf 1 april gebruik kunnen maken van zorgarrangementen van de Wijkzorg, weten dat er vanaf 1 april 2014 een nieuwe werkwijze wordt geïntroduceerd (inclusief een ondersteuningsplan) en op de hoogte zijn van het feit dat zij in 2014 ook nog een CIZ-indicatie kunnen krijgen. Verder moet voor alle andere Amsterdammers helder zijn dat per 1 april de pilot Wijkzorg start in vijf gebieden en dat de hele stad Amsterdam vanaf 1 januari 2015 met Wijkzorg werkt.

Naast communicatie vanuit de gemeente en Achmea, over het overkoepelend beleid/grote lijnen, vindt vanzelfsprekend ook communicatie plaats vanuit de betrokken aanbieders van zorg en maatschappelijke dienstverlening naar hun cliënten. Met de aanbieders is afgesproken dat de gemeente een zogenaamde toolkit maakt waar de aanbieders gebruik van kunnen maken. Doelstelling daarvan is dat de communicatie naar de burgers gecoördineerd en eenduidig plaatsvindt.

De Toolkit voor aanbieders bestaat uit:

- standaardtekst voor website, intranet, nieuwsbrieven;
- informatieflyer over Wijkzorg (digitaal);
- kernboodschap;
- standaardbrief privacywetgeving
- Q&A (questions and answers)

Ook krijgt elke cliënt in het startgebied, die een vraag om ondersteuning of zorg doet bij een van de deelnemende aanbieders, een brief waarin de nieuwe werkwijze wordt toegelicht.

Communicatiemiddelen

Qua communicatiemiddelen wordt zowel gebruik gemaakt van schriftelijke communicatie als mondelinge communicatie. Zo verschijnt er begin maart een nieuwsbericht over de start van de Wijkzorg op de website van de stadsdelen en op de website van Amsterdam, WZS, aanbieders en Achmea. Deze berichten worden mede gevoed door input vanuit interviews met professionals en cliënten. In maart verschijnt ook een artikel in de stadsdeelkranten en in de Amsterdam.nl krant. Begin april staat een persbericht gepland over de start van de Wijkzorg. De website voor Amsterdammers is sinds 11 februari live (www.amsterdam.nl/naz). Ook aan mondelinge communicatie wordt de nodige aandacht besteed. Zo zal bijvoorbeeld voor Zuidoost gebruik worden gemaakt van de lokale radio aangezien de bevolking in dit gebied hier intensief gebruik van maakt. Daarnaast bekijken we de mogelijkheden voor een item op Radio Signaal van Cliëntenbelang Amsterdam. Ook voor de andere gebieden wordt gekeken naar communicatiemiddelen die voor dat gebied het meest effectief zijn. De uitvoering hiervan ligt bij de stadsdelen. Zij weten het beste welke vorm van communicatie past bij hun bewoners. Zij vertalen het stedelijke communicatieplan naar stadsdeelniveau.

Om u inzicht te geven in het totale communicatieplan startgebieden Wijkzorg en tevens de actuele stand van zaken van de Wijkzorg met u te delen, zal de projectleider Wijkzorg, Margriet-Marie Govaart, in uw overleg van 8 mei nadere toelichting geven.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,
De heer E. van der Burg
Wethouder zorg Amsterdam