



# Inhoud

## Voorwoord

<b>1.</b>	Samenvatting.....	4
<b>2.</b>	Wadwijzer; werk in uitvoering .....	5
<b>3.</b>	Geleverde inspanning en prestaties.....	9
<b>4.</b>	Hoe ontwikkelen we door op preventie?.....	18
<b>5.</b>	Doorkijkje 2020-2021: conclusies en aanbevelingen.....	21
<b>6.</b>	Bijlagen .....	23

# Voorwoord

Het jaar 2018 heeft, voor Wadwijzer, in het teken gestaan van de realisatie van het concept van het preventieteam Wadwijzer. Dit concept behelst de (her)inrichting van de dienstverlening van betrokken partners door bundeling van aanbod en expertise, werkwijze en teamvorming.

Met de vorming van het team hebben we de kans gekregen om onze preventieve dienstverlening in Waddinxveen te verbeteren en de samenwerking met netwerkpartners en inwoners in Waddinxveen te versterken.

We streven ernaar om de inwoners van Waddinxveen te ondersteunen bij het vinden van antwoorden op vragen over zorg, welzijn en wonen. We bieden voor iedereen informatie, advies, vraagverheldering en ondersteuning. Daarbij gaan we altijd uit van ieders mogelijkheden. Ook onderzoeken we welke mogelijkheden er zijn in de buurt en netwerk van de inwoner. De inwoner heeft regie en bepaalt zelf wat het beste past. Met als doel dat de inwoners van Waddinxveen na afloop van het contact met Wadwijzer binnen de eigen mogelijkheden, op eigen kracht weer verder kan.

In ons eerste projectjaar zijn we al betrokken bij verschillende nieuwe initiatieven en hebben we een actieve bijdrage geleverd aan een sterkere Waddinxveens samenleving. We hopen in 2019 de betrouwbare en toegankelijke partner te zijn voor inwoners en partners in het Sociale domein van Waddinxveen, door gezamenlijk in te spelen op nieuwe ontwikkelingen en door kansen te vinden en te verbinden.

Het jaarbeeld kunt u zien als een procesverslag wat een doorkijk geeft op gemaakte stappen en ontwikkeling binnen Wadwijzer.

- In hoofdstuk 2 leest u over de doorgemaakte ontwikkeling van Wadwijzer als organisatie en als team.
- In hoofdstuk 3 vind u de behaalde resultaten op de drie centrale doelen.
- In hoofdstuk 4 zijn de resultaten van de ontwikkelopgaven geëvalueerd.
- Conclusies en aanbevelingen voor 2019 en een doorkijkje naar 2020- 2021 zijn te lezen in hoofdstuk 5.

Voor de inhoudelijke subsidieverantwoording per deelnemende organisatie wordt verwezen naar de individuele jaarverslagen.

We hopen dat u hiermee een goede indruk van krijgt van ons 1ste jaar.

Marte Souwer  
Kwartiermaker Wadwijzer Waddinxveen

# 1. Samenvatting

De gemeente Waddinxveen en betrokken partners hebben in 2017 gezamenlijk het 'concept' van het preventieteam Wadwijzer ontwikkeld. In januari 2018 is Wadwijzer van start gegaan. Een vervolg op het al bestaande Centrum voor Jeugd en Gezin, maar nu voor inwoners van alle leeftijden.

Binnen Wadwijzer worden expertise en diensten rondom informatie, advies, vraagverheldering en begeleiding op het gebied van zorg, welzijn en wonen en inkomen gebundeld en aangeboden vanuit één toegang. Zo functioneert Wadwijzer daadwerkelijk als laagdrempelig ingang voor vragen over bijvoorbeeld (mantel)zorg, dagbesteding, relatie of schulden.

Met de vorming van een gezamenlijke visie op preventie, een analyse en prioritering van 6 preventie thema's heeft het team met het Preventiewerkplan meer zicht en grip gekregen op de onderwerpen die in Waddinxveen spelen en diensten die op de thema's worden geleverd. Het Preventiewerkplan geeft ook richting aan de ontwikkeling en inzet van het team en de dienstverlening in Waddinxveen.

Binnen een krachtige samenwerking werken de organisaties binnen Wadwijzer gezamenlijk aan gestelde doelen en ontwikkelopgaven. Om de teamvorming te ondersteunen zijn er diverse activiteiten ingezet. Iedere verandering heeft tijd en aandacht nodig om naar zijn gewenste vorm te groeien. Rust en bezinning om werkzaamheden te overzien, te prioriteren en balans te bewaken is net zo belangrijk als de actiegerichtheid en het gewenste snelle handelen.

Wadwijzer heeft in 2018 zowel in individuele, als in gezamenlijke trajecten al een stevige inspanning geleverd wat leidde tot mooie resultaten. Resultaten worden verantwoord vanuit de drie centraal gestelde doelen: 1. De toegankelijk en vindbaarheid van het aanbod; 2. Het versterken en ondersteunen van eigen kracht en oplossingen dicht bij de inwoners; 3. Het optimaal benutten en bundelen van bestaande voorzieningen.

Het organiseren van de laagdrempelige toegang van informatie en advies heeft veel aandacht gehad. Er is geïnvesteerd in de communicatie uitingen, pr-middelen en in het beheer van de diverse websites: wadwijzer.info (tot Jan 2019 bekend als Waddinxwijzer.nl), cjgwaddinxveen.nl en hoezitdat.info en facebook. Ook is de telefonische toegang doorontwikkeld en zijn werkafspraken en werkprocessen met het Sociaal team bijgesteld. Hiermee is de telefonische toegang een zeer toegankelijke de plek. Hier vindt vraagverheldering plaats en wordt advies en informatie gegeven aan inwoners en professionals en nieuwe aanmeldingen voor het Sociaal team worden gemaakt.

Met de inzet van inlooppreekuren op verschillende locaties in Waddinxveen en door de ontwikkeling van activiteiten in de wijk, organiseren we onze activiteiten steeds vaker samen met anderen, dicht in de wijken. We zoeken naar vitale coalities met partners en slimme constructies gericht op het versterken van de ketenaanpak.

Met het team en de stuurgroep van Wadwijzer zijn speerpunten voor 2019 geformuleerd. Het verder vergoten van de herkenbaarheid, werken vanuit de wijk, het collectiveren van diensten en de verdere ontwikkeling van de monitor vragen in 2019 bijzondere aandacht. Ook het herijken van het organisatie-model kan bijdragen aan de gewenste kanteling in de dienstverlening en kan inzet van professionals binnen het team optimaal ondersteunen.

## 2. Wadwijzer: werk in uitvoering

### 2.1 Oprichting preventieteam Wadwijzer

Na een gezamenlijke ontwerpfase in 2017, waar de kaders van het concept Wadwijzer werden ontwikkeld, zijn we op 1 januari 2018 met het preventieteam van start gegaan.

In het visiedocument Wadwijzer zijn de missie, visie, doelen en uitgangspunten omschreven. De inrichting en de ontwikkelopgaven van het basisteam zijn vastgelegd. Het team is het eerste half jaar gestart met 6 praktische werkgroepen (huisvesting, communicatie, preventiewerkplan, teamafspraken en werkprocessen, monitoring en registratie, teamontwikkeling) om Wadwijzer in te richten.

#### Eén toegang

Alle inwoners van Waddinxveen kunnen voor vragen over bijvoorbeeld (mantel)zorg, dagbesteding, relatie of schulden terecht bij Wadwijzer. Dit is het centrale loket op gebied van zorg, welzijn en wonen.

Ouders en opvoeders kunnen bij het Centrum voor jeugd en Gezin (CJG) terecht voor vragen en informatie op gebied van opvoeden en opgroeien. Deze dienstverlening valt grotendeels binnen de wettelijke taken van de jeugdgezondheidszorg en buiten de opdracht van Wadwijzer. Aanvullende diensten zoals het virtueel CJG, het cursusprogramma en de integrale samenwerking wordt wel vanuit Wadwijzer aangestuurd en in dit verslag verantwoord.



Met deze heldere boodschap over één toegang heeft het team Wadwijzer zich het afgelopen jaar gepresenteerd en haar diensten daaromheen ingericht. Het team neemt daarmee ook alle nieuwe vragen voor het Sociaal team Waddinxveen in 'behandeling'. Het team Wadwijzer onderzoekt met de inwoners of het antwoord met voorliggende/ vrij toegankelijk zorg kan worden gerealiseerd of dat de inzet van het Sociaal team of een ander specialisme vereist is.

Preventie is het beschermen en bevorderen van de kwaliteit van leven op het gebied van welzijn en gezondheid en het vergroten van kansen om het ontstaan, terugkeren of verergeren van problemen of achterstanden te voorkomen

## 2.2 Preventie

Na het eerste half jaar heeft Wadwijzer het Preventiewerkplan geschreven. Hierin presenteren wij onze visie op preventie en een activiteitoverzicht op basis van 6 geprioriteerde preventiethema's. Hiervoor is gebruik gemaakt van de preventiematrix waarop het team domeinen gescoord heeft. In de loop van dit jaar zijn deze keuze met verschillende (netwerk)partners besproken en getoetst aan de praktijk. Vanuit Wadwijzer wordt de volgende definitie van preventie gehanteerd.

De volgende 6 preventiethema's zijn geprioriteerd.

Veilig leven
Mentaal welbevinden
Sociaal participeren
Voldoende middelen
Zorg voor een ander
Gezond in de wijk

In het tweede halfjaar zijn alle activiteiten gekoppeld aan een thematische jaaragenda om onze inzet en communicatie goed in te richten. Het Preventiewerkplan komt ook terug als 'uitvoeringsplan' van het beleidsplan Sociaal domein op het onderdeel Preventie.

Het team Wadwijzer gaat uit van 4 vormen van preventie gericht op verschillende doelgroepen:

- Universele;
- Selectieve;
- geïndiceerde preventie;
- zorg- & hulp gerelateerde. .

Wij streven bij alle 6 de thema's een evenwichtig aanbod na, waarbij activiteiten elkaar, zowel de te trap op als de trap af kunnen opvolgen. Voor meer informatie verwijzen wij naar het Preventiewerkplan van Wadwijzer.

## 2.3 Team Wadwijzer; een krachtige samenwerking

Het team Wadwijzer bestond in 2018 uit 6 organisaties en 14 disciplines. Het team is in januari 2019 versterkt met een financieel specialist voor meer kennis rondom armoede en schuldhulpverlening. Wadwijzer kenmerkt zich door een energiek en positief team, dat vanuit een kritische en

professionele ondersteuning inzet. Het heeft het 1<sup>ste</sup> jaar stevige stappen gemaakt in de integrale samenwerking met elkaar en netwerkpartners en het bundelen van aanbod en expertise.

Het team werkt samen binnen spreekuren, consulteert elkaar in zogenaamde triage 's en in een intern casuïstiekoverleg. Teamleden zijn lid van de online Andere Handen Community waar een besloten groep is aangemaakt. Dit wordt als informatie en innovatie platform benut waarop algemene teaminformatie, kennis en nieuws wordt gedeeld.

Het team Wadwijzer werkt nauw samen met het Sociaal team Waddinxveen en andere zorgverleners en vrijwilligersorganisaties in Waddinxveen. Zoals de huisartsen, wijkverpleegkundigen, wijkplatforms, Vrijwilligerswerk, jongerenwerk, scholen, vluchtelingenwerk of de bibliotheek.

### Nieuwsbrief Wadwijzer

In 2018 is ook de interne nieuwsbrief voor het team Wadwijzer uitgekomen. Het doel van deze nieuwsbrief is elkaar beter leren kennen, het teamgevoel te bevorderen, te weten wat er speelt binnen de diverse organisaties en Wadwijzer zelf. De stijl is informeel met een combinatie van 'nice to know' & 'need to know'.

### Samen leren en ontwikkelen

Het team heeft zich dit jaar gezamenlijk geschoold in het werken vanuit de richtlijnen van 1Gezin 1Plan en Sociale Netwerk Versterking (SNV). Ook volgen zij tot eind 2019 een teambuildingstraject gericht op de persoonlijke ontwikkeling, teamvorming en netwerksamenwerking vanuit het team binnen de wijken vanuit het concept Ik-Wij- Wijk. Vanuit deze trajecten zijn de uitgangspunten van Wadwijzer; het werken volgens de richtlijnen van 1Gezin1Plan en SNV samengevoegd in één afbeelding. In één opslag: zo werk ik, zo zijn wij, zo is Wadwijzer. Bijgevoegd als bijlage 3.

Het vraagt extra inzet en aandacht van de leden van team Wadwijzer om betrokken en/of up-to-date te blijven. Werkzaamheden binnen Wadwijzer voelen voor teamleden soms nog als extra inzet en niet als volledig als onderdeel van de kerntaak. We zien wel dat deze bundeling hele korte lijnen, hogere kwaliteit van dienstverlening, efficiëntie en veel werkplezier en oplevert. Hiermee we verwachten we dat de samenwerking de innovatieopdracht leuker en gemakkelijker wordt.

Het is wel goed te onderzoeken op de huidige inrichting van de organisatie, het organisatiemodel en subsidiemodel van Wadwijzer medewerkers voldoende stimuleert en faciliteert om 'de kanteling' daadwerkelijk te kunnen maken. Ook kan worden onderzocht wat deelnemende organisaties zelf kunnen betekenen in de begeleiding en facilitering van hun personeel op dit thema.

### Nieuwe aanwinst; GGZ-consulent in de Wijk

In mei 2018 is Wadwijzer gestart met een nieuwe discipline. De GGZ-consulent in de wijk blijkt een welkome aanvulling op het team. Hij is herkenbaar door zijn zeer toegankelijke en laagdrempelige werkwijze. Richt zich veelal op kwetsbare, vaak geïsoleerde inwoners van Waddinxveen die al een langere tijd problemen ervaren op meerdere leefgebieden. Inwoners die zelf niet meer openstaan voor hulp. Wanneer bekenden, familie, buurtgenoten of instanties zich zorgen maken komt in hij beeld en achter de voordeur. De GGZ-consulent in de wijk biedt evenals de rest van het team informatie, advies, vraagverheldering en kortdurende begeleiding. Waar nodig in co-creatie met andere disciplines. Hij helpt de cliënt met laagdrempelige oplossingen die de kwaliteit van leven bevorderen op het gebied van welbevinden, welzijn en gezondheid.

## In the picture...

### **Simultaan - Laagdrempelige ondersteuning naast specialistische GGZ.**

Team Wadwijzer komt na een zorgmelding van Woonpartners in contact met een inwoner van Waddinxveen. Het blijkt een fragiele situatie in een kwetsbaar systeem waarbij het 1ste contact moeilijk verloopt. Door een licht-begeleidende rol aan te nemen en concrete hulpverlening in en rondom huis te bieden lukt het vertrouwen op te bouwen. De inwoner blijkt ook vanuit de GGZ-begeleiding te ontvangen, maar is desondanks geïsoleerd en leeft in armoede. Door de laagdrempelige investering vanuit Wadwijzer is de inwoner aangehaakt bij het Bruisnest, wordt er nu gebruik gemaakt van gemeentelijke regelingen voor minima en is een aanmelding bij Care for Family geregeld. Met een voedselpakket lukt het de inwoner beter om in eigen levensonderhoud te kunnen voorzien en gezonder te leven.



## 3. Geleverde inspanning en prestaties

### 3.1 Wadwijzer in beeld

In het visiedocument van Wadwijzer worden drie doelen geformuleerd gericht op:

1. De toegankelijk en vindbaarheid van het aanbod.
2. Het versterken en ondersteunen van eigen kracht en oplossingen dicht bij de inwoners.
3. Het optimaal benutten en bundelen van bestaande voorzieningen.

Er wordt op diverse wijze invulling gegeven aan deze doelstellingen. In dit hoofdstuk geven we hier een aantal voorbeelden van, onderbouwd met activiteiten en (bezoekers) aantallen.

NB: Enkele omschreven aantallen zijn nog indicatief.

*Doel 1. In 2018 bestaan er goed herkenbare inlooppunten waar inwoners van Waddinxveen met behulp van informatie en advies worden geholpen bij het vinden van een oplossing voor hun zorgen en vragen op gebied van welzijn, zorg & wonen.*

Voor inwoners die zelf op zoek willen naar informatie, zijn er verschillende online portalen. Voor de Waddinxvener die behoefte heeft aan een luisterend oor en ondersteuning bij het formuleren en beantwoorden van de (hulp)vraag is er mogelijkheid tot een telefonisch en face-to-face contact tijdens inloopsprekken of op afspraak.

#### **In the picture!**

##### **'Een ervaringsverhaal'**

De praktijk ondersteuner van de huisarts (POH) had mij doorverwezen naar het spreekuur van Wadwijzer omdat ik veel stress had rondom mijn financiële situatie. Mijn hulpvraag was het zicht krijgen op mijn financiële situatie. Een medewerker van Wadwijzer kwam bij mij thuis en gaf tips en adviezen hoe ik mijn inkomsten en uitgaven in een Excel bestand kon verwerken. Ik ben hier weken mee bezig geweest en kreeg er zelfs lol in om het allemaal in te voeren. Hierdoor kreeg ik al gelijk een overzicht van dubbele verzekeringen en hoge uitgaven wat ik vervolgens heb aangepast. Er ging ook een wereld voor mij open door in te loggen op de website van de belastingdienst. Dat had ik nog nooit eerder gedaan. Daarnaast gaf ik ook aan dat er veel voor mij onduidelijk was rondom mijn ziektebewijzing en dat ik angstig ben om te bellen. Het samen bellen naar instanties heeft mij geholpen om duidelijkheid te krijgen en nu durf ik ook zelf te bellen als ik iets niet weet. Dat lukt enorm op. Als ik weer vragen heb dan weet ik Wadwijzer te vinden maar voor nu kan ik zelfstandig verder.

\* Anoniem\*

## Wadwijzer.info

De website [Wadwijzer.info](http://Wadwijzer.info) is in februari 2018 gelanceerd als Waddinxwijzer.nl. Begin 2019 is de domeinnaam omgezet zodat de website met uniforme naamgeving beter herkenbaar en vindbaar is. Als inwoners zelf op zoek willen naar informatie kunnen zij terecht bij deze digitale sociale kaart van Wadwijzer. In 2018 is ingezet op het vergroten van bekendheid door middel van 4 communicatie rondes. Daarnaast is continue input verzameld bij samenwerkingspartners om de lokale teksten op de site te verbeteren. Er is een redactieraad gerealiseerd en er is meer ruimte gecreëerd voor eigen beheer aan de site. De bezoekersaantallen laten over het 1<sup>ste</sup> jaar een voorzichtige groei zien. De afname in bezoekersaantallen na lancering is vrij normaal, evenals de lagere score in december als feestmaand. Uit ervaring blijkt dat de maanden januari-februari en de zomerperiode vaak lagere bezoekersaantallen kennen, wat ook bij de digitale kaart is terug te zien. Maart-april-mei valt vaak hoger uit. Evenals de maanden september-oktober-november. Ook voor Wadwijzer zijn dit de piekmaanden waarin de toename van het aantal bezoekers zichtbaar wordt.

### Verwachting & speerpunten 2019

We verwachten een groei in de bezoekersaantallen door:

- Een verbeterde vindbaarheid door de wijziging van domeinnaam naar Wadwijzer.info.
- Afronding van de visuele strategie waarmee met de juiste middelen aan het vergroten van de naamsbekendheid wordt gewerkt.
- Verbeterde toegang tot het content managementsysteem, waardoor lokaal beheer kan worden uitgevoerd.
- Gebruik te maken van SiteImprove, dit helpt ons om het bereik van de website te vergroten.



## Virtueel Centrum voor Jeugd en Gezin (vCJG)

Ouders en opvoeders kunnen ook online bij [cjgwaddinxveen.nl](http://cjgwaddinxveen.nl) terecht voor vragen en tips over opvoeden en opgroeien. De website [cjgwaddinxveen.nl](http://cjgwaddinxveen.nl) voorziet ouders en opvoeder van veel inhoudelijke informatie en lokale activiteiten in een cursusagenda. Er is na een jarenlange stijging een licht daling van het aantal bezoekers zichtbaar: 2017 +9.686 2018 -8.554.

Dit is, op uitzondering van een drietal gemeenten, een trend die in heel Hollands Midden zichtbaar is. We kunnen dit lokaal niet direct verklaren. Er zijn een aantal speerpunten geformuleerd waarmee we in 2019 weer een groei willen realiseren. Tevens is de website in 2018 volledig vernieuwd. De site heeft met ingang van januari 2019 een moderne uitstraling en is beter geschikt voor weergave op mobiele apparaten als smartphones en tablets. Zie bijlage 1 voor meer informatie.

Op 1 maart 2018 is [Hoezitdat.info](http://Hoezitdat.info) de jongerenwebsite van Waddinxveen gelanceerd. Deze website vervangt JonginWaddie en wordt evenals [cjgwaddinxveen.nl](http://cjgwaddinxveen.nl) vanuit de regionale redactieraad van het CJG ondersteund en aangevuld met lokale content uit Waddinxveen.



Op Hoezitdat.info vind je een antwoord op allerlei vragen, grappige of serieuze filmpjes, thema's, blogs, testjes of ervaringsverhalen van andere jongeren. Tevens is er een mogelijkheid om vragen stellen. Dat kan volledig anoniem via de mail, chat of telefoon. De jongerenwebsite Hoezitdat.info is in 2018 in de regio Hollands Midden ruim 121.000 keer bezocht door bijna 100.000

bezoekers. Dit is een forse stijging ten opzichte van het voorgaande jaar, toen de website ruim 25.000 keer bezocht werd.

#### [Facebook CJG Waddinxveen:](#)

Top 3 van de best bekeken items op Facebook CJG Waddinxveen

1. 30 aug. Wadwijzer loket (1288 bereikte personen)
2. 6 sept. Theatervoorstelling, scheiden wat doet dat met een kind! (1148 bereikte personen)
3. 1 maart. Website Hoe zit dat? (983 bereikte personen)

[CJG-nieuwsbrief](#). In 2018 is er driemaal de digitale CJG-nieuwsbrief uitgegeven. De nieuwsbrief wordt sinds 2018 gemaakt vanuit Mailchimp. Naast een verbeterd uiterlijk, leesbaarheid en beheer, is het zo gemakkelijker om koppelingen te maken met websites en andere digitale links. Doel van de CJG-nieuwsbrief is om ouders te informeren en (cursus) aanbod zichtbaar te maken.

*Verwachting en speerpunten virtueel CJG 2019:* We willen weer een groei in het gebruik van de website realiseren door:

- De afronding van de visuele strategie Wadwijzer waarmee met de juiste visuele middelen ook verwezen kan worden naar de CJG-website.
- Verbreding van het CJG-cursusprogramma, waarbij de website benut kan worden voor informatie en inschrijving.
- Verbeteren van procesafspraken over (online) communicatie, werving en cursusplanning met het CJG-cursusbureau.
- Beter benutten van de mogelijkheden van waddinxveenallesdichtbij.
- Vergroten van de bekendheid en verspreiding van cursusaanbod en CJG-nieuwsbrief.

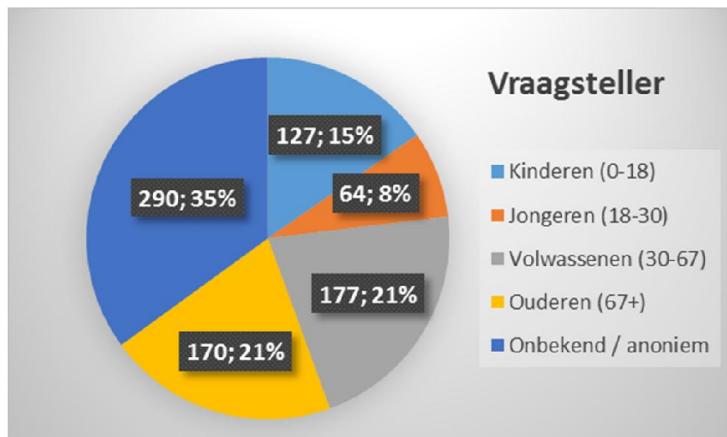
## Eén telefonische en elektronische toegang Wadwijzer

Wadwijzer is ook te bereiken via e-mail [wadwijzer@waddinxveen.nl](mailto:wadwijzer@waddinxveen.nl), [zorgmail@wadwijzer.nl](mailto:zorgmail@wadwijzer.nl) of via de telefoon 140182. Binnen het team worden er twee consultants voor deze dienst ingezet met een brede kennis over wetgeving, vraagstukken op gebied van zorg, wonen en welzijn en de mogelijkheden van vrij-toegankelijke en voorliggende zorg in Waddinxveen. Dé telefonische toegang voor alle vragen, die zowel de wereld van het Sociaal team als Wadwijzer bedient en samenbrengt. De inhoudelijke waarde van deze toegang en kennisbron wordt door het team, klanten en partners positief beoordeeld. De smalle formatie maakt deze dienstverlening kwetsbaar. Het team probeert de gaten in het rooster op te vangen, maar is nog niet goed gefaciliteerd. Het ontbreken van een concrete werkopdracht maakt het onduidelijk wie hiervoor nu verantwoordelijk is. Dit vraagt in 2019 en in de nieuwe subsidie afspraken 2020-2021 aandacht.

De registratie vanuit de telefonische toegang was in 2018 door wijzigingen in de opdracht en voorzieningen nog onvolledig. Toch geven de cijfers wel een indicatie van het bereik.

Er zijn binnen ISamenleving (software waarbinnen registratie plaatsvindt) **totaal 828** vragen geregistreerd.

- **477 vragen** werden direct afgehandeld.
- **240 vragen** werden verwezen naar het Sociaal team.
- **111 vragen** werden verwezen naar derden. Hiervan konden 78 intern bij Wadwijzer worden weggezet. Zie bijlage 1 voor meer informatie.

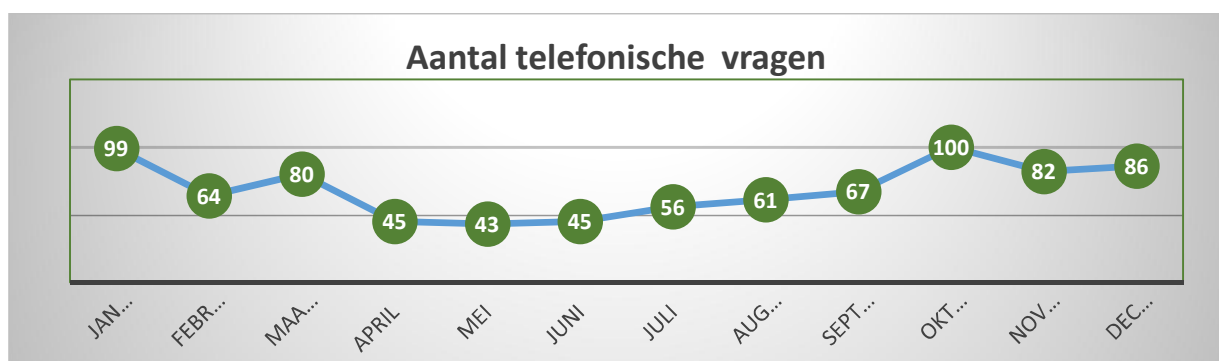


Het geschetste beeld over de vraagsteller geeft o.a. weer dat we jongeren/ jong volwassene met 64 vragen en een bereik van 8 % beter kunnen bereiken. Tegelijkertijd passen deze cijfers bij het 'terugtrekkende' gedrag van deze leeftijdsgroep en vraagt dus om enig realisme.

Het afgelopen jaar is gezocht naar de juiste positionering en inrichting van de bereikbare dienst. Het concept van

één toegang moest in 2018 opnieuw worden vertaald naar passende werkafspraken met zowel het Sociaal team als het KCC. Dit leidde tot gedeeltelijke verbeteringen. Een aantal knelpunten zijn nog niet opgelost, dit is een aandachtspunt voor 2019.

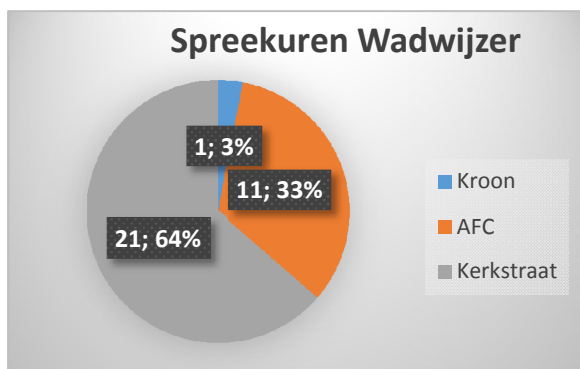
In de samenwerking met team en netwerkpartners is aandacht besteedt aan de ondersteunende mogelijkheden die functie kan bieden. Naast de telefonische dienst zijn de consultants betrokken in projecten die relatie houden met hun telefonische dienst. Hierdoor vindt er meer uitwisseling en kennisoverdracht plaats. De telefonische toegang van Wadwijzer wordt door inwoners en professionals als waardevol en laagdrempelige ervaren.



## Inlooppreekuren Wadwijzer

Het team Wadwijzer is in mei 2018 gestart met [inlooppreekuren](#). De inlooppreekuren worden gedraaid door een vast groepje teamleden. Tijdens deze inlooppreekuren wordt van elk teamlid verwacht hun specialisme even los te laten zodat er invulling wordt gegeven aan de integrale aanpak en brede en generalistische vraagverheldering.

De cijfers van 2018 geven bij indicatie weer hoe de spreekuren worden bezocht. Je ziet in de cijfers een toename in aantallen in juli-sep-okt-nov.



Het spreekuur in de Kroon wordt met 1 bezoeker zeer slecht gebruikt, de Kerkstraat wordt met 21 bezoeken het beste gevonden.

*Verwachting & speerpunten 2019.*

We zetten in 2019 in op een groeiend aantal bezoekers door de volgende acties.

- De afronding van de visuele strategie Wadwijzer waarmee we met gerichte campagnes de bekendheid kunnen vergroten.
- Verdere inrichting van specifieke diensten rondom armoede en relaties waarin zowel het spreekuur en als telefonische dienst een centrale rol spelen.

*Doel 2: Wadwijzer helpt alle inwoners om vroegtijdig hun hulpvragen te formuleren en bij het vinden van oplossingen op eigen kracht en het eigen netwerk.*

## Activiteiten in de wijk

In het kader van preventiethema Gezond in de wijk en Voldoende middelen is het team Wadwijzer het afgelopen jaar ook ingezet in (ouder)netwerken in de wijk met extra voorlichting en advies. Zo is er een workshop 'Sparen voor je wasmachine' georganiseerd en werden in 7 bijeenkomsten vrouwen geïnformeerd over diverse gezondheid thema's. Doel hierbij was om inwoners te informeren en te stimuleren deel te nemen aan preventieve gezondheidsonderzoeken en gezonde keuze te leren maken voor henzelf en voor het gezin. De deelnemers geven zelf aan waarover zij met elkaar willen spreken. Vanuit het team Wadwijzer wordt gekeken wie de voorlichting kan leveren.

## Samenwerken mét de inwoners

Het team Wadwijzer is in 2018 geschoold in het werken vanuit de richtlijnen 1Gezin1Plan en het werken vanuit de SNV. Beiden werkwijzen gaan uit van een basishouding waarbij de inwoners expliciet de regie krijgt over zijn eigen vragen en oplossingen. Tevens wordt bij beiden ook het netwerk betrokken. Het netwerk wordt niet alleen als oplossing gezien voor een hulpvraag, maar als steun en kennisbron ingezet om samen met de inwoner mee te denken in de vraagverheldering en oplossingsrichtingen. Hierbij is ook oog voor de draagkracht en last van alle betrokken partijen. In 2019 zullen we door de uitvoering van ons teamplan 1Wadwijzer1Plan deze werkwijze ons verder eigen maken en te borgen in de werkprocessen.

## Communicatie en pr

Vanuit één van de werkgroepen is een communicatieplan voor Wadwijzer geschreven. Zonder visuele strategie zijn er op basis van een aantal vaste uitingen in 2018 vier communicatiecampagnes uitgevoerd. Hiermee zijn er zowel schriftelijk, digitaal, als face-to-face acties uitgevoerd om bekendheid te geven aan Wadwijzer.

Voor de uitwerking van onze visuele strategie hebben we onze doelgroepen verder uitgewerkt en onze uitgangspunten en wensen op gebied van een visuele strategie omschreven. Met deze input hopen we in februari 2019 te starten met het ontwerp van onze visuele strategie met logo en ondersteund beeldmateriaal. De afronding van de communicatiestrategie met middelen moet ons helpen de drempel om ons vragen te stellen verder te verlagen.

## Welzijn op recept

Na de start is Wadwijzer benaderd met de vraag wat zij kon betekenen in de ontwikkeling van het concept Welzijn op Recept. Deze interventie is gericht op het verminderen van psychosociale klachten van mensen die bij de huisarts komen. Wadwijzer ontwikkelde in 2018 samen met de huisartsen een zorgroute + monitor met verwijzing naar 'welzijnscoaches' uit het team Wadwijzer. Wadwijzer zet interventies in die het welbevinden verhogen, zoals creatieve of sportieve activiteiten en vrijwilligerswerk. In Q4 2018 is gestart met de pilotperiode. De eerste cijfers zullen in Q2 van 2019 worden gepresenteerd.

### In the picture!

#### Co-creatie: Samen sterk met het voorliggend veld.

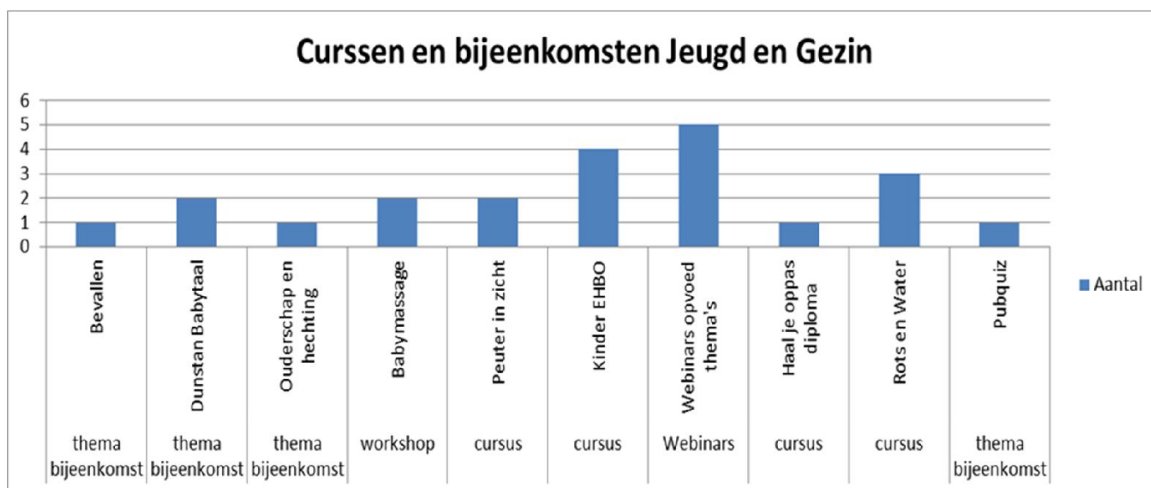
Via een POH komt Wadwijzer in contact met een inwoner waarbij sprake is eenzaamheid en teloorgang. Na een periode van kennismaken lukt het om samen te verkennen wat deze inwoner zelf kan om weer invulling te geven aan zijn leven, bij te dragen en weer onder de mensen te komen.

Met een snelle en soepele samenwerking met het Bruisnest voert de inwoner nu naar ieders tevredenheid klussen uit bij andere kwetsbare inwoners van Waddinxveen.

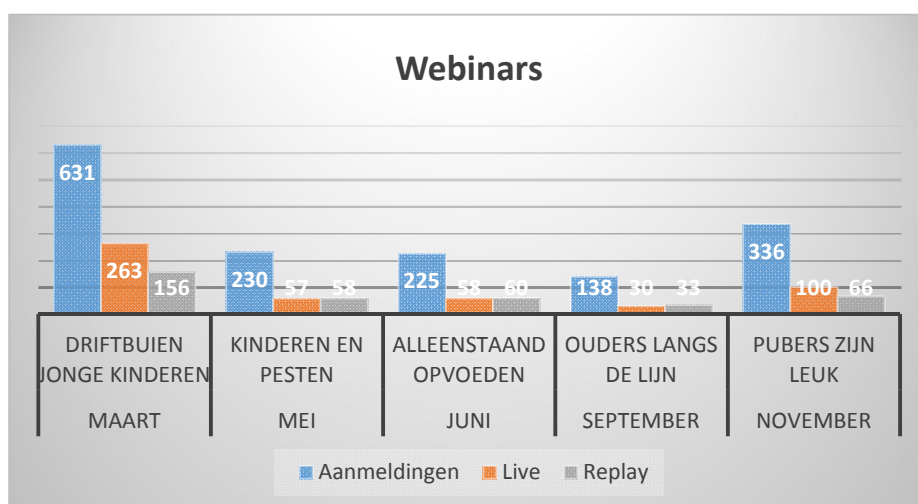
## Cursussen en bijeenkomsten vanuit het Centrum voor Jeugd en Gezin

Voor veel ouders is opvoeden leuk, spannend, enerverend en niet altijd even gemakkelijk. Om ouders nog beter te kunnen ondersteunen, organiseert het CJG-cursussen, bijeenkomsten en lezingen. Deze diensten hebben tot doel zorgen of problemen (of verergering ervan) te voorkomen en het gezond en veilig en gezond opgroeien van kinderen te bevorderen. Het programma is zo ingericht dat ouders gemakkelijk kunnen instappen en het 'leuke' wordt gecombineerd met 'informatie en advies'. De laagdrempeligheid draagt bij aan vroeg signalering en voorkoming van grotere problemen op gebied van opvoeding, veiligheid en ontwikkeling van kinderen. Door deelname aan een laagdrempelige cursus zoals baby massage of puber in huis worden ouder(s) gemakkelijker toe geleid naar intensievere, soms individuele programma's en begeleiding indien nodig.

Er zijn in **2018 22 cursussen** en bijeenkomsten voor ouders en opvoeders georganiseerd. Er namen **totaal 88** mensen deel. Dit zijn 37 meer deelnemers dan in 2017.



Vanuit het CJG Hollands Midden is ook gebruik gemaakt van Webinars van Tischa Neeve. Een Webinars is een interactieve onlinebijeenkomst die ouders vanaf elke plek gratis kunnen volgen.



## Sluitend & collectief aanbod

Een belangrijke ontwikkelopgave voor Wadwijzer is om te komen tot sluitend preventief aanbod waarin het zogenaamde collectieveren een belangrijke opgave is.

*Doel 3:* Wadwijzer kent alle voorzieningen in het preventieve en voorliggend veld en schakelt die in wanneer dat past bij de hulpvraag en er geen oplossingen zijn door eigen kracht en netwerk.

Door ons aanbod op de 6 preventietheema's in kaart te brengen, te evalueren en nieuw aanbod binnen het cursusaanbod CJG aan te boren, is een aanzet gemaakt met het bovenstaande doel. Toch is er meer nodig om de doeltreffendheid en doelmatigheid van onze collectieve inzet te verbeteren. Waarbij we oud, niet functionerend aanbod loslaten en nieuw aanbod op basis van goede informatie en op vraag van onze 'klant' verder ontwikkelen. Dat kan in 2019 verder vorm worden gegeven.

## Monitor Wadwijzer

'Het verbinden van resultaten aan voortgang van de interventies binnen Wadwijzer' Wadwijzer is een initiatief dat duidelijk is gekaderd. De eerdergenoemde doeltreffendheid en doelmatigheid zijn belangrijke indicatoren waarop we succes willen behalen. Bij doeltreffendheid streven we ernaar om inwoners op effectieve wijze mensen te informeren, adviseren en ondersteunen. Door het bundelen van alle vormen van informeren, adviseren en ondersteunen binnen Wadwijzer verwachten we meer efficiëntie en minder versnippering. De belangrijkste doelen richten zich op: klanttevredenheid, doeltreffendheid, minder maatwerk, zelfredzaamheid.

Het meten van de doelen geeft ons inzicht in de mate waarin acties en voorzieningen effectief zijn en maakt de inrichting van een monitor noodzakelijk. Er zijn in 2018 verschillende opties onderzocht en voorbereid. In 2019 starten we met de volgende registraties

- Volledigere registratie van alle beantwoorde informatie en advies vragen in de zogenaamde signaalapp van ISamenleving: start Q2
- Meten van de klanttevredenheid op alle beantwoorde adviesvragen. Aanvang Q1 vanuit de Bereikbaarheidsdienst. Vanaf Q3 team breed

In 2019 kan er op basis van de indicatoren vanuit de gemeente met de stuurgroep en Gemeente Waddinxveen worden onderzocht hoe de klanttevredenheid en doeltreffendheid uit te geboden begeleiding gezamenlijk gemeten en gebundeld kan worden. Deze meting vindt nu nog per organisatie, op verschillende wijze plaats. Zonder enige uniformiteit is een resultaatmeting binnen Wadwijzer moeilijk te realiseren.

### In the picture!

#### Makelend door Waddinxveen

*Eind 2017 is in het team Wadwijzer de Sociaal makelaar van start gegaan. In navolging van Gouda en enkele andere gemeenten in Midden Holland legt de Sociaal makelaar verbindingen tussen burgers, wijkinitiatieven, het team Wadwijzer en de gemeente. Als fietsend vindt en verbindt zij vragen, initiatieven, inwoners en kennis aan elkaar. Zij laveert tussen de wijken en voorzieningen, haalt informatie op en denkt mee. Zij steunt nieuwe initiatieven zoals de opzet van een Opa en Oma Café. Staat het project op eigen voeten, dan is ze vaak alweer weer vertrokken naar een volgende uitdaging. Vanaf februari 2019 is ze iedere maandagochtend te vinden aan de buurttafel in Zonnig Zuid waar ze koffiedrinkt met wijkbewoners en vaste stamgasten ontvangt zoals de wijkagent. En initiatief dat vanuit de wijken en wijkplatforms warm wordt ontvangen en zich in 2019 verder kan ontwikkelen.*



## Kalender 2018: een greep uit (team)activiteiten in het afgelopen jaar

### Januari-Februari-Maart

- Start team Wadwijzer
- Kennismaking pub quiz teamleden Wadwijzer
- Start 6 praktische werkgroepen

### April-Mei-Juni

- Team BBQ
- Start teambuilding Ik-Wij-Wijk
- College Sociaal Domein
- Teampit(ch) Wadwijzer en Sociaal team
- 1<sup>ste</sup> Werkbijeenkomst + inrichting werkwijze Welzijn op Recept (WOR)
- Start inloopsprekuren 3 locaties
- Start specialist GGZ in de wijk
- Start casuïstiekoverleg

### Oktober-November-December

- Week tegen Eenzaamheid
- 1ste BruisCafé
- Puberpubquiz
- Werkbijeenkomst Onderwijs & Zorg
- In compagnie training 1gezin1plan
- Start pilot WOR
- Dag van de Mantelzorg
- Teamtraining 1Wadwijzer1plan
- Workshop SDU werken in Vraagwijzer
- Wadwijzer teambuilding 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> sessie
- Workshop: Sparen voor je wasmachine
- Netwerklunch onderwijs
- Teamactiviteit: vrijwilligers stampot Palet Welzijn
- Start omgekeerd spreekuur bij Care for family, koppelkoffie, Bruisnest

### Juli-Augustus-September

- SNV: kennismaking + 1<sup>ste</sup> fase
- College Sociaal Domein
- Interactief theater Echtscheiding
- Start aandacht functionarissen preventie op 6 thema's.

# 4.Hoe ontwikkelen we door op preventie?

## 4.1 Evaluatie ontwikkelopgaven Preventie 2018-2019

In het preventiewerkplan zijn op basis van de eerder omschreven doelen ontwikkelopgaven voor 2018-2019 geformuleerd. Hieronder wordt omschreven welke acties zijn uitgevoerd op (meer procesmatige) en welke resultaten hierop zijn behaald met formulering van de speerpunten in 2019. We hebben hierbij voor 2019 ontwikkel opgave 3 en 5 samengevoegd en ontwikkelopgave 4 werd herschreven.

<p>1. Realiseer aansluiting bij het wijkgericht werken en versterking van de eigen kracht van de inwoners in de wijken.</p>
<p>Resultaat 2018: Het team Wadwijzer heeft gespreksessies in de wijk gevormd naar de omgekeerde spreekuren waar Wadwijzer collega's in wijk inwoners ontmoeten en informatie ophalen.</p> <p>Speerpunt 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verder uitbreiding van de omgekeerde spreekuren en ondersteunen van lokale wijkgerichte initiatieven, wijk safari's, sirene lunch, buurttafel e.d.</li></ul> <p>Team Wadwijzer versterkte het wijkgericht denken door middel van het teamtraject 'ik-wij-Waddinxveen'. In drie sessies in 2018 hebben we als team gewerkt aan de individuele ontwikkeling als Wadwijzer-teamlid, als de drijfveren en verbindende krachten onderzocht als team.</p> <p>Speerpunt 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Afronden van de ik-wij-Waddinxveen cyclus met focus op ons -in de wijk en doorontwikkeling van wijkgerichte en collectieve activiteiten.</li><li>• Onderzoeken van mogelijkheden tot een intervisie netwerk waarin zowel wij-als-team versus ik-als-specialist verdere aandacht krijgt en het werken en ontwikkelen met de wijken een plek krijgt.</li></ul> <p>Er is een maandelijks kwartet-overleg gevoerd met de wijkregisseurs vanuit de gemeente. Dit droeg bij aan kortere lijntjes, input en uitwisseling van ontwikkelingen op zowel beleid als uitvoerend niveau.</p> <p>Speerpunten 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voorzetten van de gezamenlijke uitwisseling en steun in wijk initiatieven en wijk thema's</li><li>• Kennisname van de Leidraad Leefbaarheid en afstemming rondom uitgangspunten en acties.</li></ul>
<p>2. Onderzoek of het huidige aanbod nog voldoende aansluit bij de vragen vanuit het preventieve (marktplein) - analyse vraag-aanbod</p>
<p>Resultaat 2018 Team Wadwijzer heeft het CJG cursusaanbod voor ouders en opvoeders geanalyseerd en geëvalueerd op gebruik en inhoud. Er is een nieuw voorstel van diensten ingediend waarmee we in januari 2019 van start gaan.</p>

Het team Wadwijzer heeft op basis van de 6 preventiethema's het vrij toegankelijke aanbod in kaart gebracht.

Speerpunten 2019:

- Verder uitvoeren van een Wadwijzer-brede analyse van het aanbod in afstemming op de vraag en het inkoopoverzicht van de gemeente (Gouwe Gids).
- Kritische beoordeling van huidig aanbod: op overlap, effectiviteit en efficiëntie inzet.

3. Ontwikkelen/ innovatie preventief aanbod Wadwijzer 0-100 op alle onderdelen op basis van o.a. de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM)

Resultaat 2018

Team Wadwijzer en netwerkpartners onderzochten op basis van de 6 preventie thema's het aanbod. De behoeften worden opgehaald in de wijk en gekoppeld aan de gesignaleerde trends in het team. Een viertal thema's vragen in 2019 bijzondere aandacht:

- 1. Armoede; versterken specialistische kennis, vroeg signalering en preventieve activiteiten.
- 2. Jeugd; versterking pedagogische inzet, voorkomen van kindermishandeling en huiselijk geweld en integrale aanpak weerbaar opgroeien.
- 3. Mentaal welbevinden; doorontwikkeling van GGZ in de wijk en aansluiten op de lokale bemoeizorg.
- 4. Sociaal participeren; meer ondersteuning voor vrijwilligers en mantelzorgers in kwetsbare systemen 0-100.

Speerpunten 2019:

- Indien mogelijke inzet op lopende projecten op bovenstaande thema's.
- November 2019: uitvoering nieuwe stickersessie van de preventiematrix als toets moment voor ontwikkeling aanbod 2020-2021

4. Vergroten van de bekendheid van Wadwijzer en Wadwijzer.info. Ontwikkelen van een thematische content kalender.

Resultaat 2018

Voor Wadwijzer werd in 2018 een content kalender ontwikkeld op basis van landelijke thema's. Deze is geïntegreerd in het communicatieplan.

Speerpunten 2019:

- Gezamenlijke uitvoering van communicatie uitingen en planning op basis van de content kalender Wadwijzer.
- Realisatie van de visuele strategie en uitvoering van een bekendheidcampagne.
- Onderzoek hoe de preventiethema's vanuit het preventiewerkplan, communicatie planning van bijvoorbeeld de pagina in Hart van Holland en de content kalender kunnen worden geïntegreerd.

5. Doorontwikkeling van collectieveren van aanbod

Resultaat 2018

Het team Wadwijzer heeft een start gemaakt met collectiveren. Teamleden bundelden vanuit gesignaleerde trends en vragen aanbod en doen waar mogelijk een gemeenschappelijk aanbod voor een groep mensen met dezelfde hulpvraag. Zo werden bijvoorbeeld in een laagdrempelige workshop 'sparen voor je wasmachine' praktische tips van professionals op gebied van budgetteren gecombineerd met eigen oplossingen van deelnemers.

Speerpunten 2019

- Het team ontwikkelt een gezamenlijke werkwijze en benut elkaars kennis en ervaring op dit onderdeel.
- Collectiveren wordt een onderdeel van het teamontwikkeling programma in 2019 en een vast agendapunt op het teamoverleg.
- Nieuw aanbod wordt ontwikkeld door vitale coalities aan te gaan die zowel binnen als buiten het team op wijkniveau plaatsvinden.

6. Doorontwikkeling van de digitale sociale kaart, het gebruik van de websites en eventuele chatfunctie onderzoeken.

#### Resultaat 2018

De webredacteur van Wadwijzer.info heeft een redactieraad geformeerd die de functionaliteit, inhoud en gebruik van de digitale sociale kaart volgt en adviseert op ontwikkeling. De webredacteur heeft toegang tot het content managementsysteem waarmee lokaal beheer nog beter mogelijk is. De inhoud en teksten zijn verbeterd en de teampagina is in ontwikkeling. De CJG-website is volledig vernieuwd. De samenwerking en afstemming tussen de redactie van www.cjgwaddinxveen, het CJG-cursusbureau en de Wadwijzer.info verloopt na herijking van de afspraken soepel.

#### Speerpunten 2019

- De gehele online omgeving van waddinxwijzer.nl zal in 2019 gefaseerd omgezet worden in www.wadwijzer.info.
- Uitbreiding van teampagina Wadwijzer.info. Hierbij zal de zichtbaarheid en herkenbaarheid van Wadwijzer door middel van profielfoto's en functieteksten worden vergroot.
- Het gebruik van de website te onderzoeken door middel van de tool SiteImprove

## 4.2 Werken met 6 preventiethema's

Met het maken van een Preventiewerkplan met prioritering van 6 preventieve thema's zijn aandacht functionarissen benoemd. Dit zijn koppeltjes van 2-3 man die blijvend aandacht creëren voor een specifiek thema over de 3 doelgroepen (jeugd, volwassenen en ouderen) heen. Met als doel om samen zicht te houden op trends en projecten die onder het thema actief zijn en onderling te schakelen. Maar ook om gericht verbinding te zoeken met andere thema's wanneer er dwarsverbanden zijn. Per teamoverleg wordt 1 thema door de themagroep voor het voetlicht gezet en de voortgang en ontwikkelingen besproken.

We creëren op deze wijze ons eigen innovatienetwerk. Daarmee komt het dagelijks werk met klanten, het gericht versterken van ons huidige aanbod en samenwerken in innovatie binnen Wadwijzer en met onze externe partners samen.

### In the picture!

#### Cijfers uit kwetsbare wijken.

*Uit onderzoek blijkt dat armoede leidt tot een slechtere gezondheid door ongezonde leefstijl, slechte woonomstandigheden, chronische stress en zorg mijndend gedrag vanwege de kosten. Uit lokale cijfers blijkt dat een deel van de wijk Groenswaard afwijkt op SES-factoren. Wijkbewoners zijn daar vaker ernstig eenzaam. Ze roken meer, zijn zwaarder en hebben een hoger risico op angst/depressie. Kansen in 2019. Met deze informatie kan bijvoorbeeld de themagroep 'Leven met voldoende middelen' samen met de themagroep 'Veilig leven' onderzoeken hoe je lokale workshops of activiteiten op vraag, of spreekuren op locatie kunt inrichten.*

# 5. Doorkijkje 2020-2021

## 5.1 Conclusies & aanbevelingen 2019 en verder....

### Preventie vanuit Wadwijzer

Er zijn goede resultaten geboekt op de geformuleerde ontwikkelopgaven op het gebied van Preventie. Deze resultaten zijn bewerkstelligd náást de uitvoering van alle regulieren werkzaamheden en klantcontacten van de deelnemende organisaties. Dit heeft een stevige investering gevraagd van de teamleden maar betaald zich uit in kwalitatieve, goede, laagdrempeligere informatie, advies en ondersteuning.

De bundeling, het verrijken van kennis, het invoegen van nieuwe disciplines en de gezamenlijke inzet maken korte lijnen mogelijk. Hierdoor wordt expertise beter gedeeld en benut. Inwoners hoeven door het concept van 1-toegang niet langer te zoeken naar de juiste zorg. Ze krijgen passende ondersteuning, zonder dat zij tussen verschillende disciplines of (voorliggende) partijen heen en weer worden geschoven. De uitgevoerde activiteiten hebben ons geholpen onze focus nog scherper te stellen. Hiermee konden we de opgaven voor 2019 beter formuleren en activiteiten richten op dat wat daadwerkelijk de lokale aandacht verdient. Waarbij vragen eerder worden opgehaald zodat inwoners sneller zelf weer verder kunnen.

In 2019 zullen we ons verder richten op de analyse en het verrijken van aanbod met aandacht voor de inzet van effectief bewezen interventies. Dit blijft in 2020-2021 een aandachtspunt waarbij het collectiveren van individuele vragen naar groepsaanbod verder wordt ontwikkeld en geïmplementeerd. Het werken en ontwikkelen van wijkgerichte activiteiten met inwoners en partners biedt nog mooie kansen om nog preventiever aan het werk te gaan. Het samen werken aan een sterke Waddinxveens samenleving waarbij we de rol kerken en diaconieën verder onderzoeken is een uitdaging voor 2020-2021.

### Organisatie in ontwikkeling

Wadwijzer is een organisatie in ontwikkeling. Dit vraagt aandacht voor de positionering van de diensten binnen de gemeente en het vertrouwen van Wadwijzer als concept.

We zullen in 2019 -2020 en 2021 aandacht moeten geven aan het borgen van de ingezette veranderingen als resultaat van een geslaagde implementatie van Wadwijzer. Door het herijken van werkprocessen en verder ontwikkelen van werkafspraken en ketenaanpak kan de werkrelatie met relevante samenwerkingspartners in en rondom Waddinxveen verder worden verstrekt.

De lancering van onze visuele strategie met logo in 2019 en het verder verbeteren van Wadwijzer.info en het virtueel CJG kan bijdragen aan zichtbaarheid en herkenbaarheid. Dit is ook relevant voor de verdere ontwikkeling en het vertrouwen van Waddinxveen in Wadwijzer als toegang en vindplaats voor informatie en ondersteuning. Het is essentieel voor succes dat inwoners Wadwijzer vroegtijdig en laagdrempelig kunnen bereiken en dat deze toegang goed gefaciliteerd wordt.

Het verder ontwikkelen van de organisatie vraag ook om doordachte keuzen in huisvesting, telefonie en financiering. Hoe creëer en ondersteun je letterlijke en figuurlijke ruimte om te innoveren en te ontwikkelen? Vraagstukken die zowel op team, stuurgroep als gemeentelijk niveau moeten worden beantwoord.

De aandacht voor de teamsamenwerking, de gezamenlijke uitgangspunten en verdere implementatie van de gezamenlijke werkwijzen 1g1p – SNV blijft belangrijk. Evenals als de vraag hoe en met welke gezamenlijke meet instrumenten of registratiesysteem je zou kunnen werken om de monitor Wadwijzer verder af te ronden.

## 5.2 Thema dossiers

We houden in 2019 de 6 preventie thema's aan en hebben bijzondere aandacht voor een 4tal projecten gekoppeld aan van deze thema's zoals besproken in hoofdstuk 4.1 opgave 3.

We zullen de thema's eind 2019 evalueren, maar ze lijken op dit moment ook relevant voor de jaren 2020-2021. Aangedragen aandachtspunten vanuit team en Stuurgroep 2020-2021:

Preventie ouderen: met bijzondere aandacht voor de ketenaanpak en versterkte samenwerking. Sub thema's die in het kader van ouderenpreventie van belangrijk zijn:

- Langer thuis wonen, mantelzorg, respijtzorg, veilig leven, dementievriendelijke gemeente en vroeg signalering.

Gezondheid en welbevinden met bijzonder aandacht voor:

- Eenzaamheid 0-100, vitaal blijven, rookvrije generatie, zingevingsvraagstukken en middelengebruik jongeren.

Leven met voldoende middelen en armoede. Waarbij vanuit het team extra wordt ingezet op:

- Integrale aanpak op voorkomen van schulden, het doorbreken van de keten van armoede, de koppeling tussen armoede en gezondheid.

Veilig leven: jeugd en volwassenen. Voor jeugd wordt aandacht gevraagd bij:

- Het normaliseren van opvoedingsvraagstukken en dilemma's met nadruk op bevorderen i.p.v. op voorkomen van. Vroeg signalering, kindermishandeling en huiselijk geweld.

Voor volwassenen en ouderen wordt aandacht gevraagd voor:

- Huiselijk geweld en relaties, ontwikkeling en borging GGZ-consulent in de wijk en het verder door ontwikkeling van de lokale bemoeizorg in Waddinxveen.

Verder moet blijvend aandacht uit gaan naar het versterken van eigen regie en eigen kracht:

'Nothing about us without us'. We steven naar een inclusieve Waddinxveens samenleving, hierbij is voor het team Wadwijzer in de basishouding de presentiebenadering voor degene die moeilijk bereikbaar zijn belangrijk. Waarbij we aansluiten bij de leefwereld van de inwoner en afstemmen op wat de ander nodig heeft. Hierbij benutten we nog bewuster de ingezette werkwijzen en gezamenlijke richtlijnen van SNV en 1Gezin1Plan.

## Bijlage 1: ISamenleving 2018 aantal geregistreerde vragen

Maand	Aantal vragen		Aard/soort	Aantal		
Januari	99		Hulpvraag preventief veld	95		
Februari	64		Informatievraag	433		
Maart	80		Melding bij WadWijzer	300		
April	45		<b>TOTAAL</b>	<b>828</b>		
Mei	43					
Juni	45					
Juli	56		<b>Vraagsteller</b>	<b>Aantal</b>		
Augustus	61		Kinderen (0-18)	127		
September	67		Jongeren (18-30)	64		
Oktober	100		Volwassenen (30-67)	177		
November	82		Ouderen (67+)	170		
December	86		Onbekend / anoniem	290		
<b>TOTAAL</b>	<b>828</b>		<b>TOTAAL</b>	<b>828</b>		
			<b>Afhandeling</b>	<b>Aantal</b>		
			Zelf afgehandeld	477		
			Verwezen naar het ST	240	Intern:	Buiten:
			Verwezen naar derden	111	78	33
			<b>TOTAAL</b>	<b>828</b>		

## Bijlage 2: Jaarcijfers vCJG

### Jaaroverzicht statistieken 2018 vCJG-ouders/opvoeders, Hoezitdat.info en CJG-prof (Regio Hollands Midden)

#### Ouders/Opvoeders

In 2018 zijn de [CJG-websites](#) voor ouders/opvoeders in de regio Hollands Midden in totaal ruim 241.000 keer bezocht. Meer dan 163.000 unieke bezoekers bekeken in totaal ruim 658.000 pagina's. Gemiddeld is een lichte daling te zien in het aantal bezoeken ten opzichte van 2017 (-6%). Dat geldt niet voor alle gemeenten. Zo steeg het websitebezoek van gemeente Krimpenerwaard met 20%, en van Teylingen en Zoeterwoude met 3%. Ook zijn er gemeenten met een toename van het aantal bezochte pagina's. Zo steeg het aantal paginaweergaven bij gemeenten Noordwijk (+1423), Noordwijkerhout (+1329), Hillegom (+569) en Kaag en Braassem (+305).

#### Jongeren

De jongerenwebsite [Hoezitdat.info](#) is in 2018 ruim 121.000 keer bezocht door bijna 100.000 bezoekers. Dit is een forse stijging ten opzichte van het voorgaande jaar, toen de website ruim 25.000 keer bezocht werd. De website wordt zeer goed gevonden via Google (91%). Deze zoekmachine geeft websites die geschikt zijn voor mobiele apparaten sinds kort voorrang in de zoekresultaten. Bezoekers via Google komen uit het hele land. In de tweede helft van 2018 is een online promotiecampagne gestart, die zich via Google advertenties en Snapchat specifiek richt op jongeren uit onze regio. Deze campagne heeft in totaal ruim 9.000 regionale bezoeken gegenereerd. Vooral het forum is populair onder de bezoekers van Hoezitdat.info.

#### Professionals

Ook de [CJG-website voor professionals](#) wordt steeds beter gevonden. Zo is de website in 2018 32.000 keer bezocht door bijna 27.000 bezoekers. Daarmee is het websitebezoek met 28% en het aantal unieke bezoekers met 25% toegenomen ten opzichte van 2017. De bezoekers van CJG-prof bekeken samen in totaal bijna 63.000 pagina's.

#### Consulten

Vanaf de CJG-websites voor ouders/opvoeders, jongeren en professionals kwamen afgelopen jaar in totaal 1761 vragen binnen via het E-consult en 660 via de chat. In totaal zijn dit 2421 online vragen in de gehele regio Hollands Midden. Dat zijn 348 vragen meer dan in 2017.



Tabel 1

## vCJG Ouders/Opvoeders

1 januari 2018 t/m 31 december 2018	Aantal bezoeken	Aantal bezoekers	Aantal pagina-weergaven	Aantal mailvragen totaal*	Waarvan mailvragen professionals	Aantal chats
Alphen aan den Rijn	33.471	21.984	91.286	235	13	
Bodegraven-Reeuwijk	7.244	4.890	19.213	42	6	
Gouda	21.707	14.036	60.819	108	15	
Hillegom	8.291	5.729	21.916	57	8	
Kaag en Braassem	4.760	3.394	14.363	57	4	
Katwijk	16.606	10.817	45.294	146	5	
Krimpenwaard	6.637	4.933	19.664	79	7	
Leiden	50.976	34.088	136.287	271	27	
Leiderdorp	7.940	5.669	23.090	69	12	
Lisse	8.171	5.827	21.431	52	8	
Nieuwkoop	7.342	5.107	19.764	56	7	
Noordwijk	8.936	6.209	25.835	83	5	
Noordwijkerhout	5.463	3.843	16.363	49	5	
Oegstgeest	8.337	5.985	23.789	66	6	
Teylingen	13.120	8.559	34.854	93	5	
Voorschoten	7.272	5.201	19.629	6	2	
Waddinxveen	8.554	5.775	25.581	72	13	
Zoeterwoude	3.771	2.790	8.698	15	3	
Zuidplas	12.655	8.961	30.400	70	5	
Onbekend				124	9	
<b>Totaal</b>	<b>241.253</b>	<b>163.797</b>	<b>658.276</b>	<b>1.750</b>	<b>165</b>	<b>632</b>

## Hoezitdat.info

1 januari 2018 t/m 31 december 2018	Aantal bezoeken	Aantal bezoekers	Aantal pagina-weergaven	Aantal mailvragen	Aantal chats*
Totaal	121.686	99.754	220.886	11	28
<b>Totaal</b>	<b>121.686</b>	<b>99.754</b>	<b>220.886</b>	<b>11</b>	<b>28</b>

## CJG Prof

1 januari 2018 t/m 31 december 2018	Aantal bezoeken	Aantal bezoekers	Aantal pagina-weergaven	Aantal mailvragen	Aantal chats
Totaal	32.034	26.779	62.792	165	
<b>Totaal</b>	<b>32.034</b>	<b>26.779</b>	<b>62.792</b>	<b>165</b>	<b>NB</b>

### Bijlage 3: Afbeelding werkvisie Wadwijzer

