

Raadsinformatiebrief

Datum	29 juni 2021	Zaaknummer	1948389297
		Portefeuille	Zorg, volkshuisvesting en volksgezondheid R. Compagne
Onderwerp	Lancering website Sociale wegwijzer Meierijstad		

Behandeling in commissie

Niet van toepassing.

Kennisnemen van:

Lancering website Sociale wegwijzer Meierijstad

Aanleiding

In het beleidskader Sociaal Domein 2019-2022 is opgenomen dat een sociale kaart wordt opgestart, uitgerold en gelanceerd. Daarin staat dat we het volgende willen bereiken: *Informatievoorziening aan alle (kwetsbare) inwoners (met een hulpvraag) verbeteren. Hierbij hebben we nadrukkelijk ook aandacht voor de lokale dienstverlenende initiatieven vanuit de samenleving.*

Daarnaast kwam vanuit raadsleden, inwoners en belangengroepen de vraag om een sociale kaart. Zo hebben verschillende raadsleden tijdens raadsvergaderingen aangegeven dat de sociale kaart een wens is. De wethouder heeft daarbij eerder toegezegd (CM18) bij de vaststelling van het gezondheidsbeleid 'Samen gezond in Meierijstad 2018-2021' een schriftelijke beantwoording te verrichten wanneer de sociale kaart gereed zal zijn.

De sociale kaart, inmiddels de naam Sociale wegwijzer Meierijstad, staat op het punt om gelanceerd te worden.

Kernboodschap

Met de website Sociale wegwijzer kunnen inwoners de juiste organisatie vinden die hen kan helpen bij een hulpvraag

- De website socialewegwijzer.meerijstad.nl is een hulpmiddel voor de inwoner en de professional. Op de website staan ongeveer 425 organisaties waar de gemeente een structurele subsidierelatie mee onderhoudt, een inkooprelatie mee heeft of een (regionaal) contract mee heeft gesloten binnen het Sociaal Domein.
- Per organisatie zijn de diensten die de organisatie levert, locatie, telefoonnummer, website en e-mailadres opgenomen.
- Het doel van de website is de inwoner te helpen bij zijn hulpvraag op het gebied van welzijn, jeugd, werk, armoede, psychische hulp, activiteiten, opvang en ontmoeten (Sociaal Domein). Enerzijds kan de inwoner zelf op de website op zoek gaan naar een organisatie in de buurt die hem bij zijn hulpvraag kan helpen. Anderzijds kan de

professional via de website de inwoner helpen hem naar de juiste organisatie door te sturen. Bijvoorbeeld tijdens keukentafelgesprekken, waarbij de professional de inwoner direct kan helpen door de website tijdens het gesprek te raadplegen.

- De website is vooral een functionele en toegankelijke website. Deze is zo ingericht dat ook inwoners met een beperking hier op een voor hen makkelijke manier gebruik van kunnen maken. De website voldoet ook aan de door de overheid digitaal toegankelijk gestelde eisen; daarvoor heeft een toetsing plaatsgevonden bij een erkende organisatie.

Met het online gaan van deze website, hopen we dat er meer gebruik wordt gemaakt van voorliggende voorzieningen

- We hopen met deze website dat inwoners gebruik maken van voorliggende voorzieningen, alvorens een beroep te doen op klantmanagers en organisaties.
- Daarnaast is bijkomend voordeel van deze website dat inwoners die contact opnemen met het klantcontactcentrum (KCC) en vragen hebben over het Sociaal Domein, niet direct doorgestuurd hoeven te worden naar een consultant. De medewerker van het KCC kan, indien mogelijk, de inwoner direct helpen door de website te raadplegen. De KCC-medewerkers hebben daarvoor al een instructie gehad.
- Tevens is ervoor gekozen de website zo in te richten, dat de bezoeker op meerdere manieren kan zoeken: via een zoekfunctie en via vooraf ingestelde thema's en subthema's. Daarmee wordt de kans vergroot dat hij bij de voor hem juiste organisatie uitkomt die hem kan helpen bij zijn hulpvraag.

Door in de voorbereiding van de lancering van de website inwoners, interne en externe professionals te hebben betrokken, is de kans vergroot dat de website ook wordt gebruikt
Omdat de website bedoeld is voor met name de inwoner en we willen dat deze voldoet aan de wensen van de inwoners, zijn zij in twee periodes betrokken bij het vormgeven van de website:

1. In de zomer van 2020 hebben inwoners de mogelijkheid gehad om een enquête in te vullen. Belangrijkste uitkomsten waren:
 - a. De inwoner wil graag gebruik maken van een zoekfunctie
 - b. De inwoner wil vooral contactgegevens van organisaties hebben, die hem kan helpen bij zijn hulpvraag
2. Daarnaast zijn inwoners betrokken in april/mei 2021 voor het testen van de website. Vijf inwoners van het lezerspanel hebben, samen met 20 professionals die actief zijn in het Sociaal Domein, de website getest. Hiermee zorgen we ervoor dat de website zowel voor professionals als inwoners te gebruiken is.

Door het inzetten van een websitebeheerder, blijft de website up to date

De website Sociale wegwijzer is een groeiwebsite. Dat betekent dat er maandelijks wijzigingen kunnen plaatsvinden, omdat:

- Organisaties die bijvoorbeeld geen subsidie meer ontvangen of geen (regionaal) contract meer hebben, moeten worden verwijderd. Of organisaties moeten toegevoegd worden die een nieuw contract met de gemeente aangaan.
- Bezoekers kunnen via een reactieformulier hun reactie achterlaten, die wellicht een wijziging aan de website als gevolg hebben.
- Als blijkt dat er behoefte aan is, kan de website worden uitgebreid met organisaties die ook buiten het Sociaal Domein actief zijn (onderwijs, wonen, sport).
- We ontvangen maandelijks een rapportage, waarin is opgenomen wat de gebruikte zoektermen van de websitebezoekers zijn geweest om antwoord te vinden op de hulpvraag. Met deze zoektermen kunnen we de website optimaliseren, waardoor de kans groter wordt dat bezoekers sneller de juiste organisatie vinden.
-

Daarom is er een websitebeheerder, die deze wijzigingen kan bijhouden waardoor de website up to date blijft.

Met het lanceren van de Sociale wegwijzer en het versturen van de raadsinformatiebrief voldoet de wethouder aan toezegging CM18 aan de gemeenteraad

Kanttekeningen

Het is altijd een vraag in hoeverre gebruik wordt gemaakt van een website. Echter, omdat zowel inwoners als professionals vanaf het begin betrokken zijn bij het opzetten van de website, gaan we ervan uit dat zij gebruik maken van de website.

Daarnaast zal via meerdere communicatiekanalen aandacht worden besteed aan de lancering van de website.

Daarover meer in onderstaand kopje.

Communicatie

Om de website meer bekendheid te geven, zijn al vele acties ondernomen en worden nog acties ondernomen, zoals:

- Alle 425 partijen die op de website staan, is een brief gestuurd. Enerzijds was het doel daarvan om de organisatie te vragen om de gegevens op de website van hun organisatie te controleren. Anderzijds was het direct een pr voor de website.
- Presentaties worden verzorgd bij de ASD, welzijnspartijen, stichting Toegankelijk Meierijstad, beleid Sociaal Domein, buurtadviseurs en klantmanagers waarin de website wordt toegelicht.
- Persbericht.
- Tijdens keukentafelgesprekken kan de klantmanager direct de website laten zien aan de inwoner, waardoor steeds meer inwoners weet hebben van de website.

Participatie

- In juli 2020 hebben inwoners de mogelijkheid gehad om een enquête in te vullen. De enquête is toen ingevuld door 228 inwoners.
- Om na te gaan of de website aansluit op de behoeften van professionals en inwoners, is deze getest. In totaal hebben 25 personen de website getest, waarvan 20 professionals en 5 inwoners van het lezerspanel Meierijstad. Op basis van de uitkomsten, is de website aangepast waar nodig.

Duurzaamheid

-

Financiën

Het college heeft eerder besloten de volgende middelen beschikbaar te stellen:

- Incidentele middelen (€ 20.000,-) voor het opzetten van de website
- Structurele middelen (jaarlijks € 8.000,-) voor beheer van de website
- Structurele middelen (jaarlijks € 5.750,-) voor hosting en website-onderhoud.

Planning

De website gaat begin juli 2021 online.

Ter inzage documenten

-

Bijlage(n)

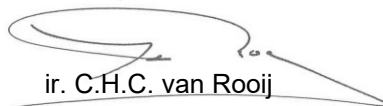
-

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad
De secretaris, De burgemeester,



drs. M.G.C. Wilms-Wils RA



ir. C.H.C. van Rooij