

## Inhoudelijke rapportage 1<sup>e</sup> kwartaal 2015

---

### *Algemeen*

In het Programma van Eisen dat contractueel is overeengekomen met de VNG zijn de doelen die we moeten halen en de taken vastgelegd. Voor 2015 is een onderverdeling aangebracht in twee resultaatgebieden op basis waarvan een aantal prioriteiten is benoemd. De kwartaalrapportage volgt deze indeling en zal, naast een overzicht stand van zaken mbt de prioriteiten, ook verslag doen op een aantal thema's die vorig jaar al vast onderdeel waren van de rapportage.

### *Specifiek*

#### *1. Resultaatgebied Beheer en doorontwikkeling contentbronnen*

##### *Basistaak: Actualisatie en validatie van de informatie*

De samenwerking met alle betrokken partijen in de Landelijke Redactieraad (kennis- en themainstituten en praktijkprofessionals) verloopt goed. Het werkproces is ingeregeld en instituten gedragen zich in toenemende mate als 'inhoudelijk verantwoordelijken' voor de teksten. In gezamenlijkheid wordt dit jaar gestart met het verder verbeteren van het (wetenschappelijk) validatieproces.

Het afgelopen kwartaal zijn er 51 meldingen geweest met voorstellen voor aanpassing van de contentbron Opvoeden.nl Deze meldingen zijn verwerkt en na validatie gepubliceerd in 198 nieuwe teksten over de verschillende levensfasen. Deze wijzigingen hebben onder meer betrekking op dyslexie, mediaopvoeding, spraak- en taalontwikkeling. Ook waren er veel mutaties als gevolg van wetwijzigingen, w.o. die van de decentralisatie jeugdzorg. De externe meldingen waren afkomstig uit JGZ organisaties (CJG, GGD), maar voor het eerst ook uit gemeenten.

##### *Prioriteiten:*

#### *1.1 Uitvoering nieuwe contentstrategie:*

Eind vorig jaar waren alle teksten voor de nieuwe fase Ouderschap geschreven. Begin dit jaar is het validatieproces gestart door een aantal kennis- en themainstituten. De verwachting is dat deze aanvullende informatie vanaf september beschikbaar gesteld kan worden.

#### *1.2 Verbeteren van de toegankelijkheid van de informatie*

Inmiddels zijn er 20 filmpjes toegevoegd aan de content. Ook deze filmpjes hebben het proces van validatie door de Landelijke Redactieraad doorlopen. Verder is een samenwerking gestart met partijen als het NCJ, Jong Florence, stichting Babywerk en de GGD Amsterdam om reeds ontwikkeld filmmateriaal te valideren én gezamenlijk nieuw materiaal te ontwikkelen met als doel om ze vervolgens op te nemen in de contentbron Opvoeden.nl en onderdeel te maken van het bestaande beheersproces.

#### *1.3 Verder ontwikkelen en structureel borgen van de verschillende instrumenten van doelgroepenconnectie*

We hebben de afgelopen jaren periodiek onderzoek laten doen onder ouders en jongeren om de informatievoorziening beter te kunnen aansluiten bij hun vragen. De komende tijd gaan we hier mee door, maar tegelijkertijd hebben we gezocht naar een meer structurele betrokkenheid van de doelgroepen bij de content ontwikkeling.

Met de gemeenten Rotterdam, Krimpen aan den IJssel en Leeuwarden zijn nu afspraken gemaakt om ouders te gaan betrekken. Hierbij wordt aangesloten bij bestaande overleggen die gemeenten hebben met hun burgers in de vorm van panels of klankbordgroepen jeugd. Zowel deze gemeenten als de ouders waar mee is gesproken zijn enthousiast en hebben de toezegging gedaan om vanaf juni te gaan meewerken. Hiertoe zal een regulier werkproces worden ingericht.

Met de stichting Kinderrechten.nu wordt een plan opgesteld om te komen tot structurele kinderparticipatie om inbreng te gaan hebben op de Contentbron voor kinderen (8-12 jaar).

Voor de contentbron voor jongeren van 12-18 jaar is vorig jaar al gestart met zo'n proces van participatie. Dit verloopt naar tevredenheid. Maandelijks wordt input verkregen voor aanpassing van de teksten.

## 2. Resultaatgebied Dienstverlening aan gemeenten

### Prioriteiten:

#### 2.1 Faciliteren van het proces van beschikbaarstelling van de Content aan gemeenten (en haar uitvoeringsorganisaties (laagdrempelig en flexibel)

##### Gebruik Opvoeden content

Eind vorig jaar waren nagenoeg alle gemeenten aangesloten op de gevalideerde content Opvoeden.nl. Na ondertekening van de gebruikersvoorwaarden was de informatie op de CJG website geplaatst. In het eerste kwartaal is daarin veel veranderd:

- Een aantal Gemeenten heeft de CJG website uit de lucht gehaald en daarmee is ook onze content niet meer via dat kanaal beschikbaar.
- Veel gemeenten kiezen ervoor om hun (online) jeugdhulp op een andere manier vorm te geven .De wijze waarop is zeer divers. Ter illustratie enkele voorbeelden:
  - . JALP, het burgerportaal voor het sociale domein (van Elkander, voormalig Biblionet ID)
  - . (Sociale) Wijk- of kernteams
  - . Jeugd- of Gebiedsteams
  - . Vraaggeleidingsmodules (Geynwijs, Woerdenwijzer.nl)
  - . Inwonerclouds
  - . Informatie over jeugdhulp op de gemeentelijke websites
- Inmiddels hebben 38 gemeenten ervoor gekozen om de content niet meer binnen te halen op de eigen lokale website maar een link te plaatsen naar de landelijke website Opvoeden.nl
- 54 gemeenten maken geen gebruik meer van onze content

De communicatie met gemeenten heeft voor ons een hoge prioriteit. Acties die we inzetten zijn enerzijds proactief door bekendheid te genereren via verschillende communicatiekanalen, waaronder die van de VNG. We maken daarbij gebruik van de VNG factsheet Online Opvoedinformatie en de animatie over de zoektocht van ouders. Ook checken we periodiek alle lokale websites op het gebruik van onze content en nemen op basis van de bevindingen gericht contact op met de betreffende gemeenten (telefonisch en schriftelijk). Alle informatie wordt geregistreerd in het CRM. We beschikken inmiddels over een goed beeld over alle gemeenten van de digitale informatievoorziening op het gebied van jeugd. Na de presentatie in de subcommissie jeugd van de VNG is er, zoals afgesproken, een brief naar alle leden gestuurd met gerichte suggesties voor gebruik van de content. Helaas heeft dit nauwelijks respons opgeleverd.

Uit de dagelijkse contacten die we hebben met gemeenten blijkt telkens weer dat het geen bewuste keuze is gemaakt om de content niet te gebruiken. Factoren die wel bepalend zijn: uitbesteed aan een ICT leverancier, nieuwe externe projectleider, wisseling van de vaste contactpersonen binnen een gemeente, informatievoorziening heeft (nog) niet de prioriteit, etc.

#### Gebruik jongerencontent

Inmiddels gebruiken 95 gemeenten de gevalideerde jongerencontent van Infovorjou.nl. door het te (laten) plaatsen op verschillende websites. Daarnaast zijn er verschillende organisaties, waaronder ook een enkele gemeente en CJG, die een link hebben geplaatst naar de jongerencontent op de landelijke website infovorjou.nl Ook is de content geïntegreerd in de websites van de Kindertelefoon en in JouwGGD.nl, de site die de GGD Amsterdam beheert namens de GGD'en.

#### Breder gebruik

De laatste maanden merken we een toename van de verzoeken om de content breder te gebruiken, bv voor plaatsing op websites (Kinderopvang, JGZ, GGD'en, Jeugdcloudappstore), in verschillende toepassingen zoals het elektronisch kinddossier, in apps voor het onderwijs en over verloskundige praktijken. Naar de toekomst toe verwachten we een verschuiving van het gebruik op lokale websites naar het gebruik van de content in allerlei (technische) toepassingen. Aanvragen die bij ons binnen komen worden getoetst aan onze gebruikersvoorwaarden en het akkoord van een gemeente.

#### Beheerportaal gemeenten:

Het beheerportaal gemeenten is samen met Regelhulp ontwikkeld en is bedoeld voor gemeenten om te kunnen beschikken over informatie over opvoeden, jongeren en regelhulp. Er zijn verschillende opties, nl het toevoegen van lokale informatie aan de landelijke websites, het samenstellen van een eigen set artikelen en het aanpassen van persoonlijke gegevens (logo gemeenten). Gemeenten kunnen andere organisaties mandateren namens hen gebruik te maken van het beheerportaal.

In de afgelopen maanden is er voor 95 gemeenten een account aangemaakt om gebruik te maken van het portaal en is daar 14 keer ook invulling aan gegeven, o.a. voor Groningen, IJsselstein, Jeugdteammontfoort.nl, de Twentse regio, CJG Rijnmond.

## 2.2 Verbeteren van de vindbaarheid van de informatie via Google door middel van de landelijke websites Opvoeden.nl en Infovoorjou.nl en het toeleiden naar lokaal (hulp)aanbod in gemeenten

Het bezoek van de website Opvoeden.nl is aanzienlijk toegenomen. Het eerste kwartaal 2015 laat een stijging van sessies/bezoeken zien van 44% ten opzichte van het vierde kwartaal 2014. Totaal ging het om 277.893 bezoeken. De stijging is te danken door weer meer verkeer via Google. Om de groei verder te laten toenemen is het van belang dat gemeenten bereid zijn om de canonical tag dan wel de link te gebruiken. Google ziet nog steeds meer dan 200 duplicaten van dezelfde content. Het mobiele gebruik van de content kent opnieuw een relatieve toename. Zowel Opvoeden.nl als Infovoorjou.nl zijn responsive (d.w.z. geschikt voor mobiele apparaten). Door een beleidswijziging van Google wordt dit in positieve zin gehonoreerd voor de vindbaarheid.

De website CJG.nl trekt nog steeds bezoekers via Google. Het voornemen is om in de 2<sup>e</sup> helft van het jaar de functie van deze website zodanig aan te passen dat het primair een toeleidingsfunctie krijgt naar lokale CJG's. De inhoudelijke informatie verdwijnt dan van deze website.

Ook het aantal bezoeken van Infovoorjou.nl met jongerencontent is aanzienlijk gestegen. Het eerste kwartaal kent nagenoeg hetzelfde aantal bezoeken als gedurende de tweede helft 2014, nl. 7085. Door een verbeterde organische vindbaarheid via Google bedroeg de toename in maart alleen al 1000 bezoeken. Het doorklikpercentage naar verdiepingsinformatie op andere websites – zoals pestweb, Veilig Thuis, Meldknop - is relatief hoog, namelijk 7,1%. Dit sluit mooi aan bij de geformuleerde ambitie om via de basisinformatie op deze website, die gevonden wordt vanaf Google, toegeleid te worden naar meer informatie op gespecialiseerde websites.

De bezoeken op Mediaopvoeding.nl zijn het eerste kwartaal met 15% gestegen ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar (42.893 t.o.v. 37073)

## 2.3 Leveren van een bijdrage aan het proces van integrale informatievoorziening in het sociaal domein, o.a. via het VISD programma

Met KING en de VNG is, in het kader van het ICT leveranciersmanagement, het traject ingezet om te komen tot het ontwikkelen van een standaard voor de ontsluiting van de contentbronnen van stichting Opvoeden.nl. De uitkomst moet zijn dat ICT leveranciers relevante open standaarden accepteren, dat het aanbod hiervan eenduidig en transparant beschikbaar moet zijn en aansluit bij de vragen van gemeenten.

De definitieve resultaten worden gepubliceerd in de softwarecatalogus van KING. Hoewel het geen gemakkelijk proces is – omdat het thema Content (Jeugd) tot nu toe geen onderdeel uitmaakte van het takenpakket van KING – is het voor ons van groot belang om hierop aan te sluiten met het oog op de ontwikkelingen van gemeenten 2020 en specifiek de digitale agenda 2020.

