



# Toolkit

Werkwijze | Bouwstenen | Stappenplan

Welkom bij de  
**WegWijsSalon**  
van Amsterdam

Dé plek voor koffie, gezelligheid en antwoord op je vragen

Beste lezer,

We zijn verheugd dat je geïnteresseerd ben in de WegWijsSalon! Misschien wil je aanhaken bij een bestaande salon, zelf een salon opstarten of heb je interesse in (elementen van) de werkwijze. Deze Toolkit helpt je om een goed beeld te krijgen van wat de WegWijsSalon (hierna WWS) inhoudt, en geeft je handvatten om op te starten.

We drukken je allereerst graag op het hart: de kracht van dit concept zit hem in de houding en bejegening tot de bewoner. Wees je bewust van kwetsbaarheden die bijvoorbeeld leiden tot angsten en schaamte om hulp te vragen. Door een landingsruimte te bieden met een focus op hospitality, in combinatie met een multideskundige en integrale aanpak, helpt de WWS bewoners drempels te overwinnen en om hulp te vragen wanneer deze nodig is. Met deze manier van werken proberen we de ideale bewonersreis te realiseren voor alle Amsterdammer die een hulvraag hebben.

Oftewel: *“De WegWijsSalon, binnen twee handshakes op de juiste plek”*

Hartelijks,  
Team WegWijsSalon

## Inhoud

•	Introductie	3
•	Bewonersreis	7
•	Positionering t.o.v. Buurtteams	8
•	Werkwijze	10
•	Bouwstenen en Werkzame Elementen	12
•	Stappenplan	13
•	Kwaliteitsplan	16
•	Promotie en drukwerk	18
•	Begroting	19
•	Bijlage A: Draaiboek WegWijsSalon Westerpark	20
•	Bijlage B: Overleg- en Netwerkstructuur Westerpark	27

## Introductie

Het samenwerkingsverband van de WegWijsSalon, dat ooit ontstaan is in Huis van de Wijk De Horizon (Spaandammerbuurt/Westerpark) bestaat uit de volgende partijen: Combiwel Buurtwerk, Arkin (Roads, Pit & Co, 1<sup>e</sup> lijn), Team ED, Humanitas, Combiwel MaDi & SHV (nu Buurtteam), De Regenboog Groep, Taal Informatie Punt, Slicks en Grip op je Geld (MEE Amstel & Zaan, Civic, MaDi) en een hoeveelheid aan ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.

Vanaf 1 april 2021 vormen Combiwel MaDi & SHV, De Regenbooggroep en HVO Querido de Buurteamorganisatie West waar 8 buurtteams zijn opgezet en partner zullen blijven in de WegWijsSalon voor de verbinding met de Sociale Basis en de andere partners.

De WegWijsSalon is een samenwerkingsverband om bezoekers ‘weg te wijzen’ naar collectieve en individuele informele ondersteuning en voorzieningen. De bezoekers zijn *enerzijds* bewoners uit de buurt die zelfstandig langskomen bij de WegWijsSalon voor vragen over o.a. hun welzijn en de activiteiten in de buurt. De bezoekers zijn *anderzijds* afkomstig vanuit het netwerk (o.a. de (specialistische) zorg en/of behandeling) waarbij zij met hun hulpverlener/begeleider naar de WegWijsSalon gaan voor vragen over hun welzijn en de activiteiten in de buurt.

De WegWijsSalon heeft primair een **preventieve functie** door onder andere het versterken van het sociale netwerk van de bezoeker. De medewerkers kennen de buurt en het netwerk, en helpen de bezoekers o.b.v. hun interesses naar aansluitende activiteiten zoals sport, wandelen, eet- en/of praatgelegenheden. Bezoekers kunnen hierbij steun en advies vinden bij ervaringsdeskundigen en snelle praktische oplossingen voor enkelvoudige problemen, zoals post en administratie. Hierdoor kan escalatie van problemen voorkomen worden.

De WegWijsSalon heeft secundair een **laagdrempelige toegang functie** voor verdere hulpverlening, vanaf 1 april 2021 i.s.m. de buurtteams. Indien er in het gesprek met de bezoeker complexere problematiek vermoed wordt dan zijn er professionals op de achtergrond aanwezig die de vraag van de bezoeker verder kunnen oppakken.

### **Visie “Binnen twee handshakes op de juiste plek!”**

Met onze visie: “Binnen twee handshakes op de juiste plek!” willen we ervoor zorgen dat bewoners niet meer van het kastje naar de muur worden gestuurd, maar met één of twee ontmoetingen op de juiste plek voor de juiste hulp zijn. Ook bieden we bewoners die niet meteen een vraag hebben of durven te stellen de ruimte om eerst langzaam te landen en er te mogen zijn en zo in een vertrouwde omgeving terecht komen. Wanneer de vertrouwensband is ontstaan komen de (achterliggende) hulpvragen makkelijker en natuurlijker op tafel.

### **Missie en Principes**

We ontwerpen een laagdrempelige locatie met landingsruimte waar kwetsbare bewoners zich welkom voelen en terecht kunnen met hun vragen. Er is ruimte voor vraagverheldering, vraagverlegenheid en verborgen ondersteuningsbehoeften vanuit een bredere kijk op welzijn en gezondheid. De bewoner kan terecht bij een breed team van (ervarings)deskundigen om laagdrempelig in gesprek te gaan over zijn of haar vragen en behoeften, zonder dat er iets hoeft of moet.

De locatie is opgezet door een vaste groep van vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en een multidisciplinaire team van professionals en krachtbronnen in de buurt. Het is een integrale aanpak

met een versterking van het sociaal domein die netwerken aan elkaar koppelt. Ervaringsdeskundigen stimuleren de ideeën die uit de wijk komen: van losse producten tot diensten.

In Westerpark, waar de werkwijze voor de WegWijsSalon ontstaan is, heeft bijvoorbeeld Slicks zich aangesloten, een organisatie opgezet door een ex-gokverslaafde om bewoners meer info te geven over de risico's van gokken en verslaving.

De WegWijsSalon wordt bottom-up opgebouwd met de krachtbronnen die in de wijk aanwezig zijn. Zo is elke WegWijsSalon vanuit dezelfde werkzame elementen opgebouwd, maar past de aanpak volledig in de wijk waarin de WWS zich bevindt. Met de WegWijsSalon knopen we netwerken aan elkaar, werken samen en versterken de krachtbronnen uit de buurt, zodat de bewoner breder naar zijn hulpvraag kan kijken. Mensen met een ondersteuningsvraag hebben een eigen perspectief, een eigen geschiedenis en een eigen verhaal. Hun leefwereld is de realiteit en ons uitgangspunt.

We versterken de mogelijkheden van bewoners voor eigen regie, sociale activiteiten en persoonlijke zingeving, conform de visie van positieve gezondheid: niet de ziekte of het probleem staat centraal, maar een betekenisvol leven. De nadruk ligt op de veerkracht, eigen regie en aanpassingsvermogen en niet op de beperkingen.

## Achtergrond

De WegWijsSalon in Westerpark is in 2018 ontstaan. Hieronder wordt beschreven hoe het proces verging tot het komen tot de werkwijze zoals deze op dit moment functioneert.

Voordat de WWS ontstond werden via de zogenaamde WijkWerkPlaatsen een kwestie in de wijk opgepakt. Het stadsdeel West had hierin de trekkersrol.

### Achtergrond WijkWerkPlaats

Stadsdeel West stelt periodiek gebiedsplannen op. Binnen deze gebiedsplannen worden er keuzes gemaakt voor o.a. de aanpak van de belangrijkste sociale vraagstukken in een gebied of wijk. Om tot een concrete aanpak van een dergelijk sociaal vraagstuk te komen werden er WijkWerkPlaatsen georganiseerd. Deze WijkWerkPlaatsen hadden als doel om samen met bewoners, ervaringsdeskundigen, professionals en het Stadsdeel een wijkgerichte aanpak te organiseren waarbij de energie en verantwoordelijkheid binnen de betreffende wijk zo veel mogelijk wordt aangesproken. Het resultaat van een WijkWerkPlaats mondt uit in een plan van aanpak en een kerngroep die de verantwoordelijkheid voor de realisatie van dit plan op zich neemt.

Binnen deze WijkWerkPlaatsen zag het stadsdeel een duidelijke rol weggelegd voor een procesbegeleider. Deze procesbegeleider had als rol, los van organisatiebelangen, samen met alle betrokken partijen naar de meest succesvolle aanpak te zoeken, de nodige voorwaarden te benoemen en een zelforganiserende kerngroep te formeren. Dit is uiteindelijk ook doorontwikkeld binnen de WWS.

### Doel inloopgelegenheid

Op wijkniveau worden er inspanningen georganiseerd om de (relatief grote) doelgroep van bewoners met een GGZ-achtergrond in Westerpark te ondersteunen bij hun behoeften meer te participeren in de samenleving.

### Opdrachtomschrijving

Vergroten participatie van de doelgroep GGZ door een wijkgerichte, kleinschalige aanpak met gebruik van de aanwezige buurtnetwerken en met zo veel mogelijk inzet van bewoners, ervaringsdeskundigen.

In eerste instantie is met bovenstaande opdrachtomschrijving de procesbegeleider aan de slag gegaan in de wijk. Daar kwamen mooie verbindingen en samenwerkingen uit, maar er kwamen ook signalen dat het te top-down bedacht/gebracht werd en er een behoefte was aan een op de bewoner gevormde “reis”. Dit heeft geresulteerd in een onderzoek over GGZ in de met adviezen naar de organisatie.

Vervolgens zijn er verschillende sessies geweest met betrokken bewoners en ervaringsdeskundigen om te komen tot de uiteindelijke bewonersreis zoals we deze nu hebben geformuleerd.

## Doelgroep

De WegWijsSalon richt zich op bewoners met een (tijdelijke) psychische kwetsbaarheid, vaak met een (im)materiele vraag en een verborgen ondersteuningsbehoefte. Deze doelgroep heeft vaak last van de versnipperde hulpverlening die de drempel om hulp in te schakelen nog meer vergroot.

## Bewonersreis WegWijsSalon

Op de volgende pagina vind je de gevisualiseerde bewonersreis van de WegWijsSalon. Hierop wordt stapsgewijs het proces, de context en de werkwijze van de WegWijsSalon weergegeven. We gebruiken deze reis om inzichtelijk te maken welke onderdelen nodig zijn om een WegWijsSalon op te zetten en goed te laten lopen. Voor meer informatie of uitleg rondom de (inzet van de) bewonersreis kan je contact opnemen met team WegWijsSalon via [contact@wegwijssalon.nl](mailto:contact@wegwijssalon.nl)!

## Video's en Casestudy

Ter illustratie van de WegWijsSalon, werkwijze en missie hebben we twee video's en een casestudy die we graag met jullie delen:

### WegWijsSalon - Samen Beter naar een nieuwe GGZ



*Dit is een ingekorte versie, de volledige video vind je [hier](#).*

Peter, bewoner Westerpark



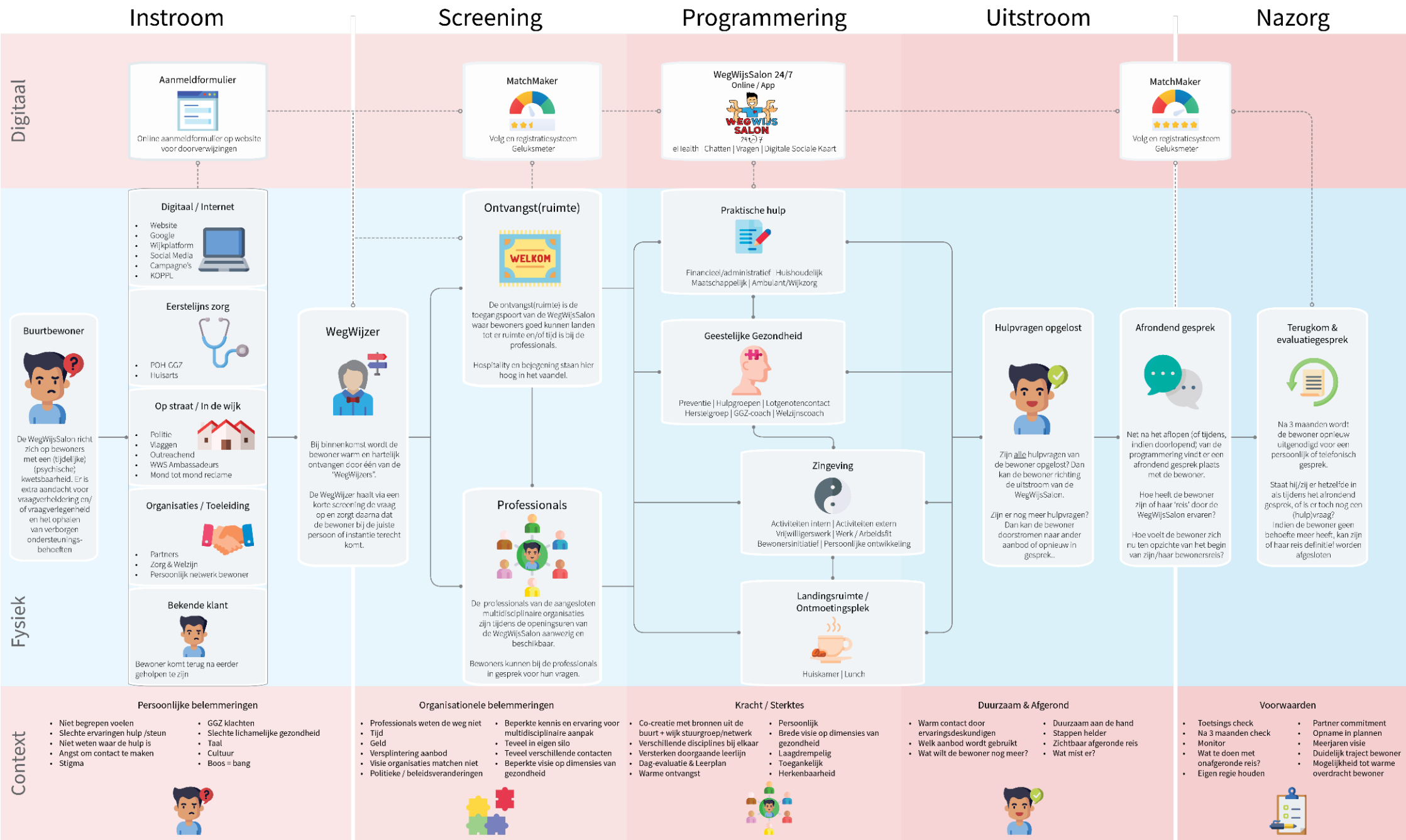
*Peter Laurentius, ervaringsdeskundige en lunch-kok bij de WegWijsSalon de Horizon*

Lees hier ook de casestudy van Peter's verhaal:

[Case Study SamenBeter Westerpark - Peter \(WegWijsSalon\)](#)

# Bewonersreis WegWijsSalon Amsterdam

## “Binnen twee handshakes op de juiste plek!”



## Positionering t.o.v. Buurteams

### Buurteams Amsterdam

Vanaf 1 april 2021 kan elke Amsterdammer terecht bij een buurtteam voor vragen en ondersteuning op het gebied van (sociale) zorg, wonen, welzijn, werk, geldzaken, en veiligheid. Elk buurtteam bestaat uit professionele hulpverleners met verschillende expertises.

Het buurtteam zorgt er samen met alle (formele en informele) organisaties in de buurt voor dat inwoners de juiste ondersteuning krijgen. Fysiek nabij in de buurt en in samenhang georganiseerd: eenvoudig, herkenbaar en laagdrempelig. Een plek in de buurt waar men kan binnenlopen of naar toe kan bellen. Zorg en ondersteuning wordt daarmee beter vindbaar voor inwoners.

De buurtteams ondersteunen Amsterdammers om hun situatie duurzaam te verbeteren en zo zelfstandig mogelijk mee te kunnen doen in de samenleving. Altijd in afstemming met de Amsterdammer en zijn of haar specifieke situatie: dicht bij zijn of haar leefwereld. Ze doen dat door te kijken welke mogelijkheden er zijn in de directe omgeving en een verbinding te maken met collectieve voorzieningen in de buurt. Waar nodig wordt specialistische hulp ingeschakeld.

De buurtteammedewerker:

- Geeft advies en informatie: o.a. over mogelijkheden in de directe omgeving en verbinding met collectieve buurtvoorzieningen
- Verheldert de vraag: een uitgebreid gesprek en het maken van een integraal plan
- Verleent ondersteuning, zorg en activering op sociale levensdomeinen
- Organiseert aanvullende ondersteuning: toeleiding naar aanvullende dienstverlening Wmo.

Als de hulpvraag niet door het buurtteam kan worden opgelost, dan kunnen zij aanvullende zorg- en ondersteuning inschakelen.

### De WegWijsSalon t.o.v. de Buurteams

De dienstverlening van de Buurteams lijkt door de integrale aanpak en laagdrempeligheid van ondersteuning op de werkwijze van de WegWijsSalon. Er zijn echter, zeker in de opstartfase van de buurtteams, een aantal verschillen waardoor we elkaar goed kunnen aanvullen en niet concurreren.

Bij het buurtteam kunnen bewoners langsgaan of bellen en gaan ze na de vraagverheldering een uitgebreid gesprek aan met de buurtteammedewerker. Samen maken ze vervolgens een integraal plan. De focus ligt hierbij voornamelijk op *individuele formele hulpverlening, verleend door professionals*. De bewoners worden gemotiveerd om meteen aan de slag met een plan om hun hulpvraag op te lossen.

Tijdens de wekelijkse inloop van de WegWijsSalon krijgen bewoners juist ruimte om te kunnen landen: fysiek én mentaal. Ze kunnen laagdrempelig in gesprek gaan met de [WegWijzers](#)<sup>1</sup>, zonder dat er iets moet of hoeft. Wanneer een bewoner er klaar voor is gaat hij of zij samen met de WegWijzer op zoek naar zijn/haar vraag of behoefte. De WegWijzers en professionals van de WegWijsSalon kennen daarnaast het netwerk en aanbod in de buurt, omdat ze zelf onderdeel zijn van dat netwerk. Hierdoor dienen ze als toegangspoort voor de verbinding met activiteiten in de Sociale Basis. De focus ligt hierbij voornamelijk op *collectieve en individuele informele ondersteuning door bewoners (initiatieven)*. Wanneer de hulpvraag niet binnen de sociale basis of informele hulverlening kan worden opgepakt, schakelt de WegWijsSalon door naar het lokale buurtteam.

---

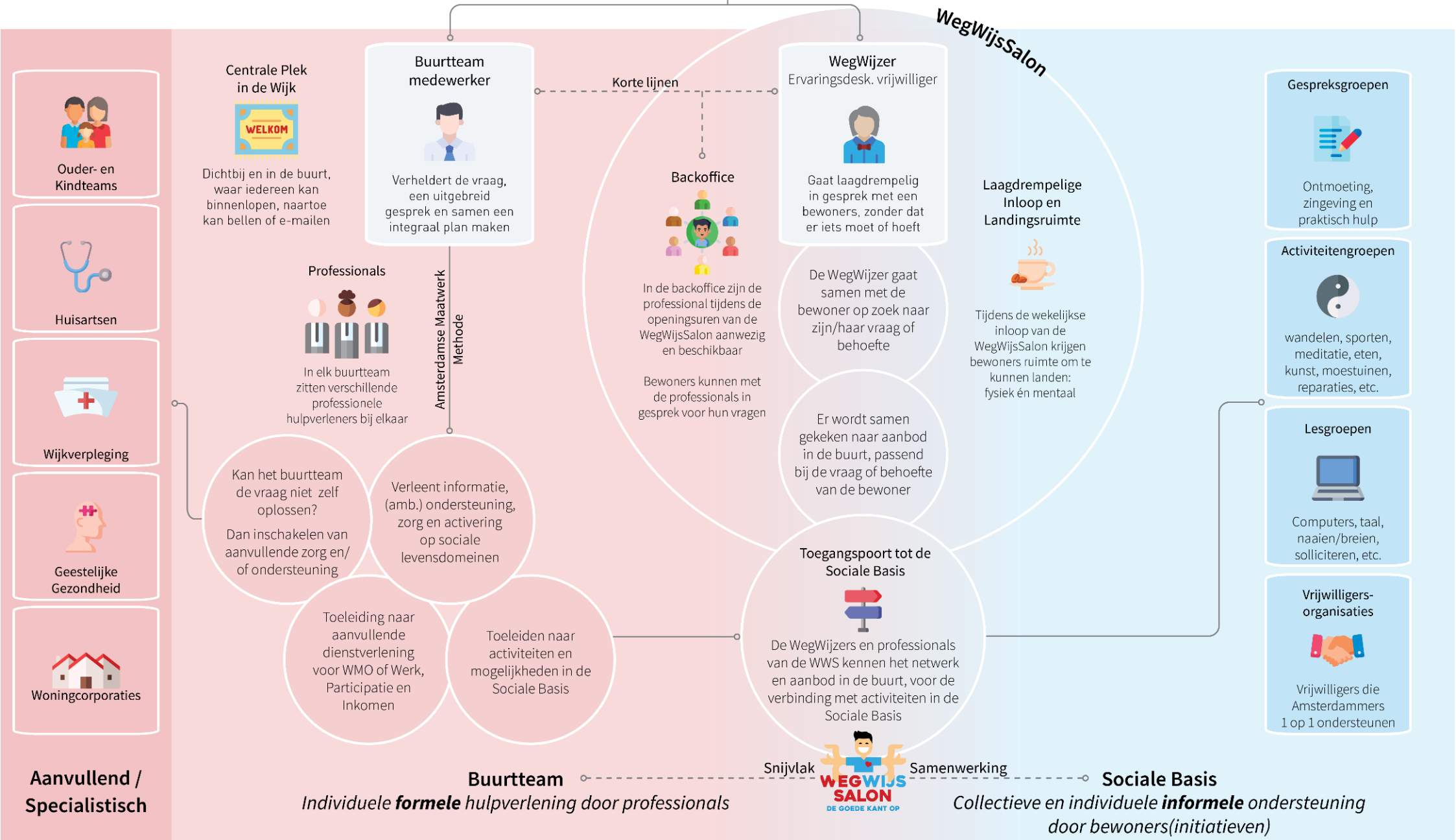
<sup>1</sup> De WegWijzers zijn de gastvrouwen/-heren van de WWS. Dit zijn vaak ervaringsdeskundigen, hebben een training gehad om bewoners op de juiste manier te ontvangen en zijn ambassadeurs van de WWS – zie ook [WegWijzer profiel/vacature](#)





# Positionering WegWijsSalon Amsterdam

“Binnen twee handshakes op de juiste plek!”



## Werkwijze

### Ontvangst

Al voordat de bewoner het pand is binnengestapt wordt hij warm verwelkomd. Binnenin de WegWijsSalon staan hospitality en een warme ontvangst centraal en is te vergelijken met het binnenstappen van een hotel: de bezoeker is per definitie een belangrijke gast. Het [PR-pakket](#) draagt hieraan bij. Alle professionals die in het pand aanwezig zijn weten ook dat de WWS geopend is, en wie de aanspreekpunten zijn.

De bewoner heeft als eerste contact met de ‘WegWijzer’. De WegWijzer ontvangt warm en hartelijk en is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van een gezellige, ontspannen, laagdrempelige sfeer tijdens de inloop gelegenheid. Let op! Onderschat dit element niet. Het is één van de sleutels van het succes van de WWS.

De WegWijzer vraagt waarmee hij/zij kan helpen, of er überhaupt een vraag is of dat men voor de gezelligheid komt. Een gesprek begint in principe altijd met een open vraag, zoals: “*Wat kan ik voor jou betekenen vandaag?*”. De WegWijsSalon is in de eerste plaats een locatie waar we ruimte verlenen om te landen en er te mogen zijn, waarbij er ook pas later op hulp of een vraag hoeft te worden ingezoomd.

Indien er (meteen) sprake is van een materiele vraag zorgt de WegWijzer ervoor dat de vraag helder is voordat zij de bewoner koppelt aan een professional in de [Backoffice](#)<sup>2</sup> of zelf verbindt met informeel aanbod in de buurt.

Er vindt een kort gesprek plaats met vragen zoals:

- Hoe gaat het met u?
- Hoe is de situatie en wat is wenselijk? Wat is de oorzaak van het verschil tussen deze twee?
- Wie zijn er bij de situatie betrokken?
- Wat is er al gedaan om tot een oplossing te komen

Vervolgens kan de WegWijzer goed inschatten welke collega in de backoffice het meest geschikt is om de eventuele vervolgstappen te nemen.

### Professionals, Backoffice en Regievoerder

Minimaal dienen ervaringsdeskundigen, een GGZ-coach, sociaal raadslieden, maatschappelijk werk en buurtwerk of opbouwwerk vertegenwoordigd te zijn in de backoffice. De WegWijzer draagt de bewoner na de ontvangst warm over. Dat wil zeggen: herhaalt in bijzijn van de bewoner welke vraag (achter de vraag) zojuist opgehaald is.

De professional in de backoffice waarmee de bewoner het eerste contact heeft is de **regievoerder**. De regievoerder gaat in gesprek met de bewoner op basis van zijn/haar positieve gezondheid, waarbij er met een brede blik naar de leefgebieden van de bezoeker wordt gekeken. Zo komt men te weten of er, naast de veelal praktische hulpvragen, ook vragen op andere gebieden zijn.

Vervolgens doorlopen zij samen het hulpverleningsproces waarmee afspraken, ondersteuning en/of verbindingen er worden gemaakt voor en met de bewoner.

---

<sup>2</sup> De backoffice houdt in dat deze medewerkers tijdens de inloop aanwezig en beschikbaar zijn voor vragen en ondersteuning, maar niet actief op de voorgrond treden. Zo kunnen ze wanneer ze niet in gesprek zijn bijv. hun administratieve taken uitvoeren, waardoor hun deelname aan de WWS geen extra inzet vereist.

## Afronding en Vervolg

Nadat de ondersteuning van deze professional (voor dit moment) is afgerond wordt de vraag afgesloten, of geeft hij/zij indien nodig een nieuwe vraag door aan een collega-professional van de back-office. Bij een nieuwe of opvolgende vraag wordt er, behalve een warme overdracht van de bewoner, gezamenlijk met de professionals en bewoner gekeken wat een volgende stap is.

Een afrondend gesprek vindt nog plaats. Doel is om de bewonersreis na te gaan: hoe heeft deze bewoner zijn/haar reis binnen de WWS ervaren? Is de hulpvraag (voor nu) beantwoordt? Wanneer één van partijen (een keer) afwezig is, maakt de WegWijzer een afspraak in de agenda van de afwezige professional. Het streven van de WWS is namelijk om iedereen minimaal met een afspraak de deur uit te laten gaan, wanneer het meteen beantwoorden van de vraag of ondersteuningsbehoefte niet mogelijk is.

## Evaluatiemoment

Elke week is er na de WWS een nabespreking en evaluatie van 30-60 minuten. Hier komt de expertise van de verschillende organisaties bij elkaar en kunnen er meer antwoorden op vragen komen en kan men van elkaars ideeën leren. De bewonersreizen worden hier met elkaar gedeeld om te komen tot een betere facilitering van de komende reizen van bewoners.

Één keer per zes weken wordt er een sessie voor supervisie/intervisie/training ingepland, dit wordt gedaan en geleid in samenwerking met de coördinator van de betreffende WWS-locatie.

## Overige Rollen en Taken

### Kernteam

Het team dat de WegWijsSalon opzet, richting geeft en doorontwikkeld. Vaak de procesbegeleider of kwartiermaker, (indien betrokken) een GGZ-coach, een inhoudelijke trekker en verbinder(s) in de wijk.

### Coördinator

Elke WegWijsSalon heeft een coördinator (ook wel de procesbegeleider). De coördinator haalt de professionals en WegWijzers bij elkaar, zet de benodigde acties uit en is aanspreekbaar op resultaat. Ook organiseert de coördinator de evaluatiemomenten en overleggen met partners.

In sommige gevallen is de coördinator ook de *dagregisseur*, en daarmee verantwoordelijk voor het verloop en begeleiden van de dag tijdens de openingstijden van de WegWijsSalon inloop en het registreren van de bezoekersaantallen en hun hulpvragen. Dit kan echter ook één van de (ervaren) WegWijzers zijn.

Het doel is ook om te komen tot zo zelfstandig mogelijk team.

### WegWijzer

Bij binnenkomst wordt de bewoner warm en hartelijk ontvangen door de WegWijzer. Hij of zij haalt de vraag op en zorgt daarna dat de bewoner bij de juiste persoon of instantie terecht komt

- 1e contact. Welkom + screening
- Is een getrainde vrijwilliger en/of ervaringsdeskundige
  - Betaald of vrijwillig, wat er voor handen is
- Vertelt over *landingsruimte*
- De titel ‘gastvrouw’ wordt met opzet niet genoemd omdat de WegWijzer tevens een inhoudelijke (screen) functie heeft voor het kunnen realiseren van een goede, eerste match.

## Regievoerder

Dit is de eerste professional waarmee de bewoner in aanraking komt. Hij/zij is verantwoordelijk voor het verhelderingsgesprek en doorzetten van additionele of achterliggende vragen naar andere hulpverleners. Dit kan een professional van elke discipline zijn die aanwezig is tijdens de WegWijsSalon inloop.

## Ambassadeurs

Ambassadeurs worden ingezet om in de buurt bekendheid te geven aan de functie van de WegWijsSalon en potentiële bezoekers mee te nemen. De ambassadeurs zijn vaak vrijwilligers en ervaringsdeskundigen die zelf hun voorlichtingsboodschap over de WegWijsSalon hebben ontwikkeld. Bij de Vrijwilligerscentrale Amsterdam is er de mogelijkheid om een [training](#) in te zetten hiervoor.

# Bouwstenen en Werkzame Elementen

## Positieve Gezondheid

Het uitgangspunt voor de bezoekers van de WegWijsSalon is [Positieve Gezondheid](#): het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Gezondheid en welzijn is niet meer alleen het domein van de zorgprofessionals, maar van ons allemaal. Zo is het belangrijk dat de Amsterdammer sociale contacten heeft (in de buurt) die kunnen helpen om met de veranderende omstandigheden om te gaan.

Met de WegWijsSalon kiezen voor een andere invalshoek met een bredere blik op gezondheid. Het accent ligt niet op ziekte. Maar op mensen zelf, op hun veerkracht en op wat hun leven betekenisvol maakt. Door de focus te leggen op de verschillende levensdomeinen en hoe die elkaar beïnvloeden helpen we bewoners met vraagverheldering, vraagverlegenheid, verborgen ondersteuningsbehoeften en zoeken we dus vooral naar de vraag achter de vraag.

## Ervaringsdeskundigheid

Met de WegWijsSalon zijn we een welkome plek voor bewoners met een (tijdelijk) (mentale) kwetsbaarheid. Door de inzet van ervaringsdeskundigheid borgen we dit en zorgen we ervoor dat bewoners eerder en beter kunnen *landen* binnen een WegWijsSalon. Hiermee bedoelen we niet alleen maar het ophalen van de vraag achter de vraag bij bewoners en het begeleiden naar voorzieningen in de wijk door ervaringsdeskundigen, maar ook juist de inzet van de ervaringsdeskundigheid die ontstaat binnen de WegWijsSalon - van zowel bewoners als vrijwilligers en professionals. Dit betekent bijvoorbeeld dat een aantal bewoners die bij de WWS zijn binnengekomen als *hulpvrager*, geholpen werden en daardoor anderen wilden helpen, nu ingezet worden met hun ervaringsdeskundigheid en verhaal als ambassadeurs van de WegWijsSalon (zie bijv. het verhaal van Peter).

Het is hierbij ook van belang dat de inzet van ervaringsdeskundigheid niet alleen van bewoners en ervaringsdeskundigen komt, maar ook van de andere vrijwilligers en professionals. Dit samenspel moet gefaciliteerd blijven, zodat er niet een verschil ontstaat tussen de *ervaringsdeskundigen* en de *professionals*.

## Landingsruimte

Door in gesprek te gaan hoe het met iemand gaat en niet meteen in te zoomen op de problemen van een bezoeker, bieden we ze **mentale landingsruimte**: we geven bewoners de kans om eerst te wennen, er te mogen zijn zonder dat er iets moet of hoeft en nemen zo de tijd om een

vertrouwensband te laten staan met de WegWijsSalon. Wanneer een bewoner er zelf klaar voor is gaan we verder in gesprek over de ondersteuningsmogelijkheden.

Om dit proces te versterken bieden we met de WegWijsSalon ook altijd een **fysieke landingsruimte** aan, bijvoorbeeld in de vorm van een koffietafel, huiskamer of aansluitende lunch. Zo’n fysieke en laagdrempelige landingsruimte geeft bewoners nog meer kans om rustig aan kennis te maken met de medewerkers én de andere bezoekers van de WegWijsSalon

Als voorbeeld heeft WWS De Horizon de aansluitende lunch (verzorgd door Team ED voor €1,50) geleidt tot een groep van 20-30 bewoners, ervaringsdeskundigen en professionals die elkaar wekelijks zagen en spraken, en zelfs samen activiteiten ondernamen. Na de lunch vond de herstelgroep van Pit & Co plaats.

### Bejegening en Hospitality

Bejegening, hospitality en een warme ontvangst zijn de speerpunten en uitgangspunten van een WegWijsSalon. Het moet voor bezoekers voelen als het binnenstappen van een hotel, waarin we ondersteuning bieden aan zaken waar de bewoner mee aan de gang wilt en hij of zij zich volledig op zijn of haar gemak voelt. Het gaat niet alleen om het zo snel mogelijk ophalen en oplossen van de hulpvraag.

### Outreachinge Aanpak

Een outreachinge aanpak is ook nodig om bewoners die normaliter niet in aanraking komen met de gangbare welzijnspartijen en op enigerlei wijze hulp en/of informatie nodig hebben, kennis te laten maken met de mogelijkheden van de WegWijsSalon. Zowel online via de website WWS en chatfunctie alsook in persoonlijk contact via inlooptijden van de WWS inde verschillende locaties. De kracht van de outreachinge aanpak is dat het een persoonlijke manier is om contact met de Amsterdammer te kunnen maken. Je wilt niet iemand iets verkopen maar onder de aandacht brengen dat de WWS een laagdrempelige buurt voorziening is voor sociaal maatschappelijke vragen.

Specifiek voor de Outreachinge aanpak 2020 zijn aparte flyers ontworpen die snel en nauwkeurig verwijzen naar ons doel en de mogelijkheden.

De outreachinge aanpak gebeurt door getrainde ambassadeurs.

### WegWijsSalon Online

Tijdens de coronamaatregelen is er een digitale variant van de WegWijsSalon ([www.wegwijssalon.nl](http://www.wegwijssalon.nl)) opgericht waarbij bewoners via de website van maandag tot vrijdag tussen 09.00 en 21.00 met een digitale WegWijzer konden chatten. De WegWijzers gingen hiermee op dezelfde werkwijze als tijdens een fysieke inloop met bewoners in gesprek. In dit gesprek werd de vraag opgehaald en indien mogelijk door de WegWijzer zelf beantwoord. Wanneer de vraag niet meteen door de WegWijzer zelf beantwoord kon worden, werd de vraag doorgezet naar één van de aangesloten professionals met de belofte dat er binnen 24 uur contact wordt opgenomen voor een afspraak.

In 2020 werd de digitale dienstverlening redelijk goed gebruikt en zijn er ook een aantal mooie succesverhalen uitgekomen. Hoe en of de WegWijsSalon Online een vervolg krijgt wordt onderdeel van de stedelijke coördinatie en de samenwerking van de WegWijsSalons in de stad.

## Stappenplan

### Eerste stap: Voorbereiden

#### Netwerk WegWijsSalon opzetten:

WegWijsSalon opzetten vanuit de partijen en initiatieven in de wijk en aansluiten van/bij krachtbronnen in de wijk; ervaringsdeskundigen en vrijwilligers

#### Trainingen voor de Basisdisciplines:

- Hoe ontwerp ik een WegWijsSalon met diverse partners via een startsessie
- Zingeving, stigma, positieve gezondheid en multideskundigheid

Specifiek voor de WegWijzers:

- Positieve Gezondheid. GGD Amsterdam
- Bejegening, gastvrijheid en gesprekstechnieken
- GGZ in de wijk: vergroten kennis GGZ en welke vaardigheden kan je inzetten. Roads heeft een dergelijke training.
- Ambassadeurschap

Zodra je een nieuwe WWS begint doe je er goed aan met elkaar de kaders te verkennen:

1. Het vormen en de opbouw van het team is een organisch proces. Bouw je het team van onderop is het advies. Kijk ook of er een opdrachtgever is, wat is de opdracht en hoeveel ruimte hebben de aangesloten leden om samen een eerste opzet neer te zetten. Gezamenlijk bouw je naar de stip aan de horizon.
2. Zoek een geschikte locatie waar de WegWijsSalon een eigenheid kan krijgen met weinig externe prikkels. Probeer op die locatie ook buiten de openingstijden van de WegWijsSalon 'bewonersvriendelijk' te zijn. Probeer minstens een dagdeel per week open te zijn.
3. Daarnaast stellen wij dat minstens vier partijen zich aan de WWS dienen te verbinden, zodat je een breed pakket aan vragen kunt beantwoorden. Zonder deze brede inzet wordt het lastig om het doel en de visie - “Binnen twee handshakes op de juiste plek” - van de WWS, te bereiken. Denk bijvoorbeeld aan: Ervaringsdeskundigheid, een Welzijnsorganisatie, een organisatie met GGZ-professionals zoals een GGZ-coach en Maatschappelijk werk, maar vergeet ook niet de organisatie die financiële vragen op kan pakken, zoals een financieel spreekuur/ Grip op je Geld.

### Tweede stap: rollen, randvoorwaarden en operationeel maken

#### Rollen:

##### Ontvangst(ruimte):

- WegWijzer
- Dagregisseur / coördinator (niet altijd één persoon)

##### Professionals:

- Maatschappelijk werk
- Buurtwerk / Welzijn op Recept
- GGz Coach Welzijn / Preventie
- Financiële hulpverlening
- Procesbegeleider/ -coördinator: verbinden en versterken team
- Ervaringsdeskundigheid

WegWijzer: heeft een belangrijke rol in het eerste contact en is iemand die breder kijkt dan de eerste hulpvraag. Professional (of vrijwilliger) met ervaringsdeskundigheid.

Locatiebeheerder: Zorgt dat alles facilitair op orde is

Regievoerder: is de casushouder en volgt de bewonersreis tot de afronding.

### Randvoorwaarden:

Locatie: Laagdrempelige locatie met faciliteiten passend bij de doelgroep en met weinig prikkels.

### Inzetten:

- Kwaliteitstool: Positieve Gezondheid
- Registratiesysteem (is in ontwikkeling)
  - Geen persoonsgegevens, maar registratie van bezoekersaantallen en soort vragen
- Evaluatie structuur
  - Dag-evaluatie format
  - 6-wekelijkse intervisie/training met werkvloer
  - Maandelijks overleg met kerngroep
- Promotiemateriaal & Drukwerk
- Website / Landingspagina locatie
- Bewonersreizen blijven ontwikkelen om de WWS bij te sturen: welke behoeftes liggen er en wat wordt gemist.
- Productbeschrijving

### Derde stap: Aanvullende programmering

Onderzoek wat nog meer nodig is, of wat juist vanuit het netwerk en de bewoners naar boven komt. Denk daarbij aan de volgende onderdelen:

#### Doorlopende herstelgroepen

- Bijv. Pit & Co / WRAP-groep

#### Ervaringsdeskundigen

Een ervaringsdeskundigheid organisatie zoals de Vliegende Brigade van Team ED draagt zorg voor de randprogrammering/landingsruimte; een Huiskamer of een lunch voor een klein bedrag. Ook hier is laagdrempeligheid kern van de activiteiten. Men kan er ‘landen’ door ervaringen te delen en sociale contacten aan te gaan.

#### Landingsruimten

- Huiskamer
- Lunch

#### Outreachinge aanpak

- Outreachinge aanpak
- Ambassadeurschap - training
- Promotie, communicatie en marketing

#### Lokale krachtbronnen om in te zetten.

## Kwaliteitsplan

### Begeleiding en coördinatie

Vanuit de ervaringen die we hebben opgedaan in Westerpark, maar ook met de nieuw gestarte WegWijsSalons in Noord en Nieuw West faciliteren Arkin en Combiwel nu stedelijk bij nieuw op te zetten WegWijsSalons en plekken waar interesse is voor een soortgelijke werkwijze. We ondersteuning bijvoorbeeld qua werkwijze, gedachtegoed, het opzetten van de rollen en coördinatie en maken verbinding tussen de verschillende WegWijsSalons in de stad. Ook voor verdere vragen over bijv. de positionering ten opzichte van de buurtteams zijn we beschikbaar via [contact@wegwijssalon.nl](mailto:contact@wegwijssalon.nl).

### Bezoekersregistratie

In samenwerking met Grip op je Geld werken we aan een online formulier voor bezoekersregistratie, waarmee we per inlooplocatie de belangrijkste gegevens (geen persoonsgegevens) kunnen bijhouden aggregeren. Het formulier moet voor elke bezoeker worden ingevuld. Een opzet van het formulier vind je op: [Registratie Grip op je geld & WegWijsSalon](#). Een voorbeeld van het dashboard waarop de data gepresenteerd wordt vind je hier: [Dashboard Registratie GOJG & WWS](#). De verdere uitwerking van de bezoekersregistratie vindt plaats in de tweede helft van 2021. Mocht je hier interesse in hebben, ben je welkom om mee te denken!

### Wekelijkse evaluatie

Elke week na het inlooppreekuur op de woensdagochtend is er een nabespreking / evaluatie van 30-60 minuten. Hier komt de expertise van de verschillende organisaties bij elkaar en kunnen er meer antwoorden op vragen komen en kan men van elkaars ideeën leren. Één keer per zes weken wordt er een sessie voor supervisie/intervisie/training ingepland.

### Coaching en trainingen

#### Ambassadeurstraining VCA & Training Bejegening, Gastvrijheid en Gesprekstechnieken

Via de ambassadeurstraining van VCA kunnen de WegWijzers, ervaringsdeskundigen of andere ambassadeurs een training krijgen om hun verhaal in te zetten als voorlichtingsboodschap.

Met een training rondom bejegening, gastvrijheid en gesprekstechnieken zetten we in op het creëren van de sfeer van *hospitality* binnen een WegWijsSalon en het ophalen van de vraag achter de vraag of de verborgen ondersteuningsbehoeften.

De gegevens zijn op te halen bij de begeleiding en coördinatie via [contact@wegwijssalon.nl](mailto:contact@wegwijssalon.nl).

### WegWijsSalon Kennisnetwerk

#### Buurt/wijkniveau

Bij meerdere WegWijsSalons in één wijk of stadsdeel raden we aan om elk kwartaal/half jaar een gezamenlijke evaluatie/intervisie te organiseren om van elkaar te leren en de *best practices* en *lessons learned* te delen.

Er wordt per WegWijsSalon/wijk minimaal eens per jaar een bijeenkomst georganiseerd voor de (lokale) partners die direct, maar niet structureel, in contact staan met de WegWijsSalon. Bijvoorbeeld (zorg)partners voor incidentele instroom, programmering of uitstroom-mogelijkheden. Maar ook partners die te maken hebben met uitbreiding, financiering, visie, organisatie en beleid.



### Stedelijk

Vanuit de stedelijke coördinatie faciliteren we jaarlijks:

- **Kennisuitwisseling sessies:** Minimaal één keer per jaar wordt er een stadsbrede bijeenkomst voor de deelnemers van alle actieve WegWijsSalons in de stad gefaciliteerd.
- **Inspiratie sessie:** Eén keer per jaar wordt er een stadsbrede WegWijsSalon inspiratiebijeenkomst georganiseerd voor iedereen die interesse heeft. Dit zijn over het algemeen alle bij de WegWijsSalon betrokken partijen, die niet onderdeel uitmaken van het directe netwerk maar wel geïnteresseerd zijn in de voortgang.

## Promotie en drukwerk

### PR-pakket

Voor het promoten van de WWS is er een PR-pakket ontwikkeld. Het complete drukwerk en promotiemateriaal aanbod met prijs vind je [hier](#).

Daarnaast krijgt de locatie een eigen e-mailadres en een landingspagina op de website [www.wegwijssalon.nl](http://www.wegwijssalon.nl)



We streven naar een eenduidige werkwijze en communicatie. Neem voor het promotiemateriaal daarom contact op via [contact@wegwijssalon.nl](mailto:contact@wegwijssalon.nl)

### Outreachinge Aanpak

Voor de promotie van de WegWijsSalon de Horizon hebben we veel ervaring opgedaan met een outreachende aanpak, onder andere met:

- Ambassadeurs, die een training hebben gehad om hun verhaal in te zetten als voorlichtingsboodschap, die de wijk in zijn gegaan
- Een WegWijsSalon koffiekar
- Een 1,5 meter bankje, voor tijdens de corona maatregelen
- De verspreiding van goodiebags

Neem voor meer informatie rondom de outreachende aanpak contact op met het WegWijsSalon team via [contact@wegwijssalon.nl](mailto:contact@wegwijssalon.nl)

## Begroting

### Opstartkosten WegWijsSalon

De opstartkosten voor een WegWijsSalon zijn relatief laag omdat de dienstverlening kan worden opgezet uit bestaande inzet. Bij de huidige WegWijsSalons worden de uren voor projectcoördinatie ingezet vanuit de bestaande opdracht/WUP. De aanwezigheid van de medewerkers en professionals in de backoffice (1 dagdeel per week, inclusief overleg) worden daarnaast vanuit de eigen productie ingezet.

Wel is er een budget nodig voor het drukwerk en mogelijk ander PR-materiaal (vlag, banner, etc.), omdat alle [ontwerpen](#) al klaar liggen is dit slechts een klein bedrag, wat vaak bij elkaar wordt gelegd door de deelnemende partijen of wordt gefaciliteerd door de trekkende welzijns- of zorgpartij.

Daarnaast raden we aan budget vrij te maken voor ambassadeurs en gesprekstrainingen, voor de outreachende aanpak en voor een vrijwilligersvergoeding voor WegWijzers en ambassadeurs van de WegWijsSalon. We denken zo nodig graag mee over het bij elkaar krijgen en inzetten van zulke budgetten.

Vanuit de stedelijk coördinatie faciliteren we daarnaast kosteloos:

- Informatievoorziening en ondersteuning rondom de opzet van een WWS en netwerk
- Landingspagina en een e-mailadres
- Aanpassingen aan bestaan drukwerk en PR-materiaal
- Het WWS-registratiesysteem en Dashboard
- De netwerkbijeenkomsten

Vragen hierover zijn welkom op [contact@wegwijssalon.nl](mailto:contact@wegwijssalon.nl).

### Voorbeeld Begroting

Hieronder vind je een voorbeeld begroting o.b.v. een lopende WegWijsSalon. Hierin zijn alle mogelijk kosten meegenomen en werd er extra ingezet op de communicatie en outreachende aanpak. **De kosten voor een opstartende WegWijsSalon kunnen dus aanzienlijk lager uitvallen.**

<b>Voorbeeld begroting lokale WegWijsSalon 2021</b>	
Projectcoördinatie 6 tot 8 uur per week (vanuit bestaande opdracht/WUP en anders extra uren ca 30.000 euro)	€ -
Medewerkers vanuit Buurtwerk, SHV en MaDi (1 dagdeel per week, inclusief overleg), inzet vanuit eigen productie	€ -
Basistraining WegWijsSalon (starttraining voor alle partners: draaiboek, visie, missie, uitgangspunten enz.)	€ 1,000.00
Training 6 tot 8 ambassadeurs (bezoekers en vrijwilligers); VCA, inclusief een terugkomdag	€ 800.00
Communicatie; folders, advertenties, drukwerk, online advertisement	€ 500.00
WegWijzer (vrijwilliger, via vrijwilligersbeleid Combiwel)	€ -
Vrijwilligers outreachende aanpak: 16 dagdelen x dagdeelvergoeding (€15.-)	€ 240.00
Onvoorzien	€ 500.00
<b>TOTAAL</b>	<b>€ 3,040.00</b>

## Bijlage A:       Draaiboek WegWijsSalon Westerpark

Het draaiboek van Westerpark dient als voorbeeld voor hoe een WegWijsSalon kan worden opgezet op basis van het beschreven stappenplan, de werkwijze en de werkzame elementen

### Wat wil de WegWijsSalon?

In Buurthuis de Horizon wordt er vanaf 1 april 2018 op woensdagochtend een inloopgelegenheid georganiseerd. Deze inloopgelegenheid kent een spontane en gastvrije inloop in de hal, aansluitend een koffie inloop in de huiskamer en afsluitend een lunch. Dit alles heeft het karakter van een gastvrije omgeving voor een vrijblijvend en informeel gesprek met ervaringswerkers en vrijwilligers. Zij proberen de behoeften of ondersteuningsvragen van bezoekers te horen op een wijze waardoor de bezoeker zich veilig voelt en voldoende vertrouwen krijgt om zijn verhaal te vertellen.. Op de achtergrond zijn er diverse professionals aanwezig. Dit maakt het mogelijk om voor bezoekers van de WegWijsSalon direct en op een warme wijze bij vragen de juiste weg te bedenken en te organiseren. Nagenoeg alle vragen op het gebied van welzijn, zorg en participatie kunnen beantwoord worden gezien de diversiteit van de aanwezige professionals. Dit totale aanbod zien we als een vorm van presentie op wijkniveau waarbij er zo nodig door een snelle inzet van de backoffice van professionals snel hulp en begeleiding georganiseerd kan worden.

### De doelgroep van de WegWijsSalon

De belangrijkste doelgroep van deze inloop zijn bewoners met een (tijdelijk) (psychische) kwetsbaarheid en bewoners die vergelijkbare behoeften of vragen hebben op het gebied van welzijn, zorg, participatie. Er ligt bij het helpen van deze bewoners een focus op vraagverheldering, vraagverlegenheid en het ophalen van verborgen ondersteuningsbehoeften.

### Wat gebeurt er binnen de WegWijsSalon?

- Er wordt een ontspannen en gastvrije gelegenheid voor ontmoeting (inloop, koffie, lunch) met “huiskamersfeer” georganiseerd en de mogelijkheid voor een vrijblijvend gesprek over vragen op het gebied van welzijn, zorg, participatie;
- Bezoekers kunnen naar aanleiding van vragen, indien gewenst, doorgeleid worden naar de professionals backoffice voor een gesprek;
- Bezoekers kunnen, indien gewenst, op dit moment doorgeleid worden naar de herstelactiviteiten van Pit & Co (Arkin) of de doorlopende herstelgroep (Horizon) of de WRAP-groep (Horizon en de Koperen Knoop) of de spelletjesmiddag (Koperen Knoop). *(Dit aanbod kan in de toekomst veranderen of uitgebreid worden);*
- Professionals backoffice kunnen over en weer afstemming zoeken om de bezoeker zo goed mogelijk te helpen en verder te begeleiden;
- Professionals vanuit zorg, welzijn (andere instellingen) kunnen van de inloop gebruikmaken om met klanten of belangstellenden langs te komen voor informatie, advies, afstemming of overdracht;
- De doorverwijzingen naar de backoffice worden vastgelegd in het registratiesysteem;
- De WPI-klantmanager, de participatiecoach ABC, de GGZ-coach, MEE, Maatschappelijk Werk ABC, Sociaal Raadsman verrichten tijdens de inloop hun reguliere werkzaamheden. Zij bespreken na doorverwijzing vanuit de inloop met de bezoeker de mogelijkheden voor ondersteuning en betrekken zo nodig andere professionals bij dit proces.
- De totale inzet van de inloop is gericht op het vergroten van welzijn en participatie van bezoekers en de juiste weg en mogelijkheden voor de bezoeker te vinden en te organiseren.

## Waarom doen we het op deze manier?

we willen dicht bij bewoners in de buurt zijn én de stap naar ontmoeting en hulp verkleinen. We willen niet vanuit afzonderlijke kantoren, gebouwen werken. We willen professionals met verschillende deskundigheid dicht bij wijkbewoners brengen, zodat het voor wijkbewoners gemakkelijk wordt hier snel hun vragen te stellen. We willen de samenwerking en samenhang van hulpverlening ten behoeve van de wijkbewoners. Wij vinden preventie erg belangrijk en willen zo snel mogelijk opkomende vragen beantwoorden.

## Openingstijden, adres en algemene contactgegevens WegWijsSalon

De WegWijsSalon is elke woensdagochtend open:

09.30 -11.00 uur	Grip op je Geld
10.00 -12.00 uur	WegWijsSalon en huiskamer
12.00 -14.00 uur	Lunch
13.00 -15.00 uur	Doorlopende Herstelgroep

## Adres

Buurtcentrum De Horizon

Hembrugstraat 156

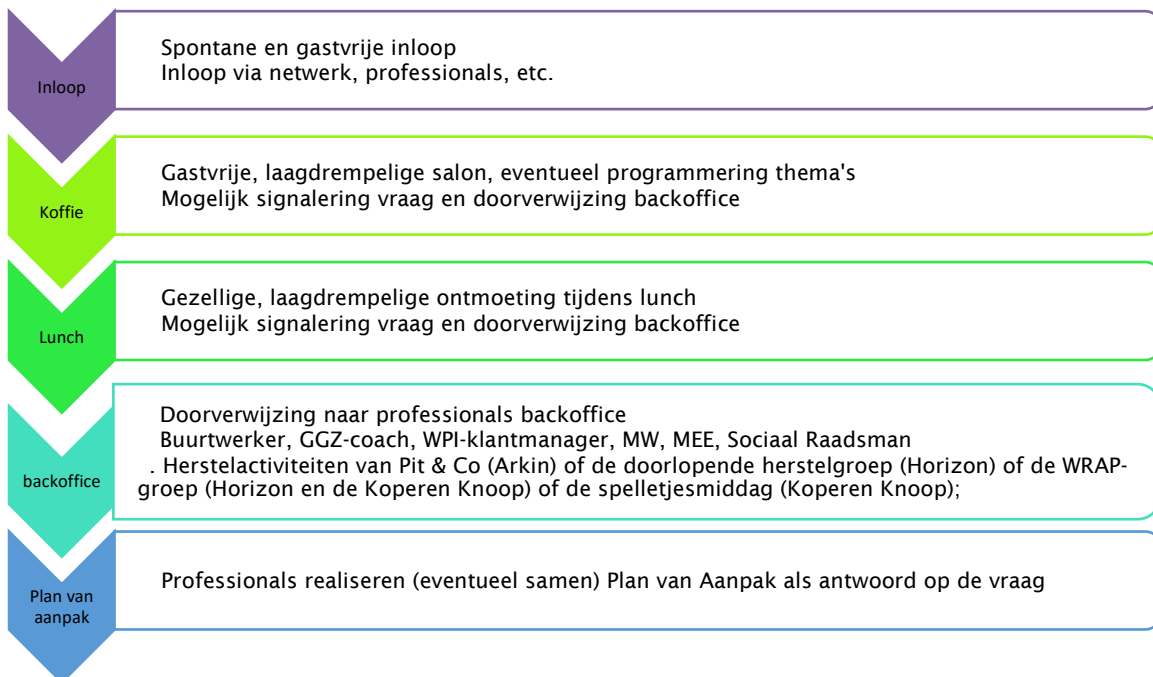
1013 XC Amsterdam

Telefoon: 020 486 68 96

[www.wegwijs-salon.nl](http://www.wegwijs-salon.nl)

[dehorizon@wegwijs-salon.nl](mailto:dehorizon@wegwijs-salon.nl)

## De WegWijsSalon in een schema



## Wie doet wat binnen de WegWijsSalon

Onderdeel, functie	Wie (Samenwerkingspartners)	Doet wat binnen de WegWijsSalon
Inloofunctie		<p>De registratie van de bezoekers wordt bijgehouden in de volgende link naar de weekrapportage:</p> <p><a href="https://www.samenbeterwesterpark.nl/web/wegwijsalon/weekrapportage">https://www.samenbeterwesterpark.nl/web/wegwijsalon/weekrapportage</a></p> <p>Dit kan ook via een link op de telefoon geïnstalleerd worden</p>
Inloop	<p>WegWijzer Inloop WegWijsSalon ABC-Alliantie</p> <p>Betreft vrijwilliger of werkervaringsplek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseert een gezellige, ontspannen, laagdrempelige ontvangst in de hal;</li> <li>• Informeert op een passende wijze naar de reden van het bezoek of de vragen die er bij de bezoeker bestaan;</li> <li>• De gastvrouw/gastheer brengt indien gewenst de bezoeker op een passende manier naar de huiskamer, Grip op je Geld, lunch of professional waarom gevraagd wordt;</li> <li>• De WegWijzer noteert het aantal contactmomenten en noteert waar bezoeker naartoe is verwezen (koffie, lunch, professional)</li> <li>• Draagt bij aan de verbetering van de toeleiding van de doelgroep naar de juiste zorg, ondersteuning, participatie.</li> <li>• Meldt belangrijke ervaringen bij collega's en denkt mee in het oplossen van problemen of noodzakelijke bijstellingen.</li> </ul>
Huiskamer	<p>WegWijzer Huiskamer ABC Alliantie</p> <p>Gastvrouw Huiskamer Team ED</p> <p>(gecombineerde functie)</p> <p>Betreft vrijwilliger of werkervaringsplek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseert een gezellige, ontspannen, laagdrempelige koffie inloop en huiskamer;</li> <li>• Informeert op een passende wijze naar de reden van het bezoek of de vragen die er bij de bezoeker bestaan;</li> <li>• De WegWijzer brengt indien gewenst de bezoeker op een passende manier naar de lunch of professional waarom gevraagd wordt;</li> <li>• Wanneer er behoeften bestaan bij de bezoekers zal de gastvrouw/gastheer (eventueel in samenwerking met andere partners) aanvullende activiteiten binnen de koffie inloop organiseren (thema's zoals voeding, gezond eten, financiën etc.);</li> <li>• De WegWijzer Huiskamer noteert het aantal bezoekers en verwerkt dit via de link naar de weekrapportage</li> <li>• Noteert waar bezoeker naartoe is verwezen (lunch, professional)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt bij aan de verbetering van de toeleiding van de doelgroep naar de juiste zorg, ondersteuning, participatie.</li> <li>• Meldt belangrijke ervaringen bij collega's en denkt mee in het oplossen van problemen of noodzakelijke bijstellingen.</li> </ul>
Lunch	Gastheer Lunch WegWijsSalon Team ED	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseert een gastvrije, ontspannen, gezonde lunch;</li> <li>• Informeert op een passende wijze naar de reden van het bezoek of de vragen die er bij de bezoeker bestaan;</li> <li>• De gastvrouw/gastheer brengt indien gewenst de bezoeker op een passende manier naar een professional waarom gevraagd wordt;</li> <li>• De gastvrouw/gastheer noteert de aantal bezoekers en verwerkt dit via de link naar de weekrapportage;</li> <li>• Noteert waar bezoeker naartoe is verwezen (professional)</li> <li>• Draagt bij aan de verbetering van de toeleiding van de doelgroep naar de juiste zorg, ondersteuning, participatie.</li> <li>• Meldt belangrijke ervaringen bij collega's en denkt mee in het oplossen van problemen of noodzakelijke bijstellingen.</li> </ul>
Professionals Back Office van de WegWijsSalon in te schakelen?		Voor welke vragen zijn deze professionals
	Buurtwerker ABC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt bezoekers verwezen vanuit de inloofunctie;</li> <li>• Stelt bij afwezigheid tijdens de inloop een tijdstip voor een afspraak voor;</li> <li>• Analyseert de vraag en maakt een plan van aanpak;</li> <li>• Maakt indien nodig verbinding met andere professionals binnen backoffice;</li> <li>• Draagt zorg voor de uitvoering van het plan van aanpak, dat samen met de bezoeker van de WegWijsSalon is opgesteld;</li> <li>• Rapporteert het resultaat van het plan van aanpak.</li> </ul> <p>Alle vragen over het aanbod van welzijn, activiteiten, projecten, bewonersinitiatieven en participatie in de wijk</p>
	GGZ-coach	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt bezoekers verwezen vanuit de inloofunctie;</li> <li>• Stelt bij afwezigheid tijdens de inloop een tijdstip voor een afspraak voor;</li> <li>• Analyseert de vraag en maakt een plan van aanpak;</li> <li>• Maakt indien nodig verbinding met andere professionals binnen backoffice;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Draagt zorg voor de uitvoering van het plan van aanpak, dat samen met de bezoeker van de WegWijsSalon is opgesteld;</li> <li>● Rapporteert het resultaat van het plan van aanpak.</li> </ul> <p>Alle vragen die te maken hebben met zorg, begeleiding, ondersteuning en herstel (met name voor de GGZ-doelgroep)</p>
	Maatschappelijk Werker	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Spreekt bezoekers verwezen vanuit de inloopfunctie;</li> <li>● Stelt bij afwezigheid tijdens de inloop een tijdstip voor een afspraak voor;</li> <li>● Analyseert de vraag, maakt een plan van aanpak en start een traject;</li> <li>● Maakt indien nodig verbinding met andere professionals binnen backoffice;</li> <li>● Draagt zorg voor de uitvoering van het plan van aanpak, dat samen met de bezoeker van de WegWijsSalon is opgesteld;</li> <li>● Rapporteert het resultaat van het traject.</li> </ul> <p>Ondersteuning en begeleiding bij persoonlijke, financiële problemen, huisvesting, relaties etc.</p>
	Sociaal Raadsman	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Spreekt bezoekers verwezen vanuit de inloopfunctie;</li> <li>● Stelt bij afwezigheid tijdens de inloop een tijdstip voor een afspraak voor;</li> <li>● Analyseert de vraag en maakt een plan van aanpak;</li> <li>● Maakt indien nodig verbinding met andere professionals binnen backoffice;</li> <li>● Draagt zorg voor de uitvoering van het plan van aanpak, dat samen met de bezoeker van de WegWijsSalon is opgesteld;</li> <li>● Rapporteert het resultaat van het plan van aanpak.</li> </ul> <p>Alle vragen op het gebied van wetten, regelgeving en sociale voorzieningen</p>
	Samenwerking met WPI-klantmanager	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Spreekt bezoekers verwezen vanuit de inloopfunctie;</li> <li>● Stelt bij afwezigheid tijdens de inloop een tijdstip voor een afspraak voor;</li> <li>● Analyseert de vraag en maakt een plan van aanpak;</li> <li>● Maakt indien nodig verbinding met andere professionals binnen backoffice;</li> <li>● Draagt zorg voor de uitvoering van het plan van aanpak, dat samen met de bezoeker van de WegWijsSalon is opgesteld;</li> <li>● Rapporteert het resultaat van het plan van aanpak.</li> </ul>



		Alle vragen op het gebied van uitkeringen, een laag inkomen, zoeken van werk, leningen of schulden
	MEE, Grip op Geld	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Spreekt bezoekers verwezen vanuit de inloofunctie;</li> <li>● Stelt bij afwezigheid tijdens de inloop een tijdstip voor een afspraak voor;</li> <li>● Analyseert de vraag en maakt een plan van aanpak;</li> <li>● Maakt indien nodig verbinding met andere professionals binnen backoffice;</li> <li>● Draagt zorg voor de uitvoering van het plan van aanpak, dat samen met de bezoeker van de WegWijsSalon is opgesteld;</li> <li>● Rapporteert het resultaat van het plan van aanpak.</li> </ul> <p>Alle vragen die te maken hebben met een goed beheer van inkomen en uitgaven, hulp bij brieven en het organiseren van de eigen persoonlijke administratie</p>
Procesbegeleiding WWS		
	Combiwel	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Draagt zorg voor het begeleiden van het proces, dus is niet standaard aanwezig als een “coördinator” op de woensdagochtend</li> <li>● Draagt zorg voor realisatie opdracht</li> <li>● Stuurt en ondersteunt professionals en vrijwilligers in hun opdracht</li> <li>● Draagt zorg voor de WegWijzers (contract, vergoeding, begeleiding)</li> <li>● Stemt af door periodiek gezamenlijk overleg ook met partners</li> <li>● Werkt, begeleidt richting een zelforganiserend team</li> <li>● Verzamelt ervaringsgegevens en gegevens over bezoekers aan de hand van het monitorsysteem</li> <li>● Legt verantwoording af over resultaten en tekortkomingen aan opdrachtgever en partners.</li> </ul> <p>Alle vragen die te maken hebben met de organisatie en de uitvoering van de WegWijsSalon</p>

## Het volgen van de resultaten en doorverwijzingen

Een aantal kerngegevens worden verzameld om het bezoek en het vervolg van een bezoeker in beeld te brengen. Op dit moment worden de volgende gegevens geregistreerd.

Wanneer gebruiken?	Door wie gebruiken?	Verantwoordelijke
INLOOP EN DOORVERWIJZINGEN Invullen bij eerste contact en/of bij doorverwijzing naar andere professional	WegWijzer Inloop	Registratie: WegWijzers  Eindverantwoordelijk: Coördinator
HUISKAMER EN DOORVERWIJZINGEN	WegWijzer Huiskamer	Registratie: Dagregisseur
LUNCH EN DOORVERWIJZINGEN	Gastheer Lunch Team ED	Registratie: ED organisatie
RESULTAAT DOORVERWIJZINGEN Invullen wanneer een bezoeker, cliënt met een vraag naar je is doorverwezen en graag het resultaat van je hulp vermelden	+Professionals backoffice +Herstelactiviteiten Arkin	Registratie: Professionals  Eindverantwoordelijk: Coördinator

## Bijlage B: Overleg- en Netwerkstructuur Westerpark

### Organisatiestructuur

De WegWijsSalon is een verbinding van netwerken. Door de netwerken te betrekken bij de inhoud van de WegWijsSalon wordt de samenwerking en het commitment versterkt.

Er zijn vier ‘ringen’ waarin je je kan bevinden als betrokkene bij de WegWijsSalon. Ieder met eigen rollen, voorwaarden, commitment en betrokkenheid.

1. **Kernring:** De medewerkers en partners die aanwezig zijn op de werkvloer en structureel zorgen voor de instroom, programmering, uitstroom en outreachende aanpak.
  - Elke week na het inloopsprekuren op de woensdagochtend is er een nabespreking / evaluatie van 30-60 minuten. Hier komt de expertise van de verschillende organisaties bij elkaar en kunnen er meer antwoorden op vragen komen en kan men van elkaars ideeën leren.
  - 1x per 6 weken wordt er een sessie voor supervisie/intervisie/training ingepland.
2. **Ontwikkelring:** Het team dat de WegWijsSalon opzet, richting geeft en doorontwikkeld. Vaak de kwartiermaker, GGZ-coach, inhoudelijke trekker en verbinder(s) in de wijk.
  - Komen minimaal 1x per kwartaal samen om de ontwikkelingen te bespreken.
3. **Netwerkring:** De partners die direct maar niet structureel in contact staan met de WegWijsSalon. Bijvoorbeeld (zorg)partners voor incidentele instroom, programmering of uitstroom-mogelijkheden. Maar ook partners die te maken hebben met uitbreiding, financiering, visie, organisatie en beleid.
  - Er wordt 2x per jaar een bijeenkomst georganiseerd voor deze (lokale) partners.
4. **Kennisuitwisseling sessies:** Alle actieve WegWijsSalons in de stad
  - Één keer per jaar wordt er een stadsbrede bijeenkomst voor de deelnemers van alle WegWijsSalons in de stad gefaciliteerd.
5. **Inspiratie Netwerk ring:** Alle bij de WegWijsSalon betrokken partijen, die niet onderdeel uitmaken van het directe netwerk maar wel geïnteresseerd zijn in de voortgang.
  - Één keer per jaar wordt er een stadsbrede WegWijsSalon inspiratiebijeenkomst voor iedereen die interesse heeft.

