



Digitale transformatie William Schrikker inspireert andere GI's

Geregeld komen er andere Gecertificeerde Instellingen (GI's), zoals Bureaus Jeugdzorg sinds de wetwijziging WMO 2015 heten, over de vloer bij de William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering. Ze staan dan op het onvermijdelijke punt om hun jeugddossiers en kwaliteitshandboeken te digitaliseren en willen de kunst afkijken bij de enige landelijke jeugdzorgorganisatie. 'Hadden wij dat maar', horen Robin Lansbergen, Maurice Rademaker en Sophie de Wijs dan steevast.

Dat punt komt er voor veel GI's onvermijdelijk omdat de decentralisatie en marktwerking zorginstellingen dwingen zich te transformeren. Niet louter digitaliseren van informatie om tijd en kosten te besparen in administratieve processen. Die digitalisering is slechts het begin van de transformatie die wordt geëist, de eerste randvoorwaarde. Uiteindelijk is de kunst de kwaliteiten van medewerkers beter te benutten. Want dat is de enige manier om meer tijd met kinderen en hun ouders aan tafel beter te besteden. Precies wat cliënten in alle Nederlandse gemeentes en 42 jeugdzorg regio's nodig hebben.

„Ons werk draait om die cliënten”, begint Sophie de Wijs. Zij heeft dagelijks te maken met gebiedsmanagers en jeugdzorgwerkers, ze is als project- en beleidsmedewerker hun spreekbuis en ondersteuner. „Die kinderen en hun ouders, dat zijn onze cliënten en voor hen willen we er zijn,

juist als het moet. Dat is wat we met onze werkprocessen en ICT-systemen zo goed mogelijk ondersteunen. Zodat onze jeugdzorgwerkers hun werk goed kunnen doen.”

Regeldruk

Werk dat nogal veranderd is sinds in 2015 de zorg aan de marktwerking werd overgeleverd. Maurice Rademaker zag als adviseur informatievoorziening en projectleider kwaliteitshandboek de regeldruk enorm toenemen: „Er zijn veel meer regels, veel meer verantwoordelijkheden en er is veel meer werk.”

„Je kunt onze jeugdzorgwerkers in veel gevallen beter 'gezinsmanagers' noemen”, vult Robin Lansbergen aan. Hij is verantwoordelijk voor het functioneel beheer van de systemen die ervoor zorgen dat ze meer tijd met kinderen en hun ouders om tafel zitten en minder met hun hoofd in verantwoordingsformulieren, protocollen en dossiers.

„Zonder ons DMS en de gekoppelde productiesystemen hadden we veel minder cliënten kunnen helpen.” De Wijs en Rademaker knikken in de maat. „De Wijs: „Er moet zoveel werk worden gedaan anders dan aan tafel met de kinderen en hun ouders. Alleen al het leeghalen van je papieren postvak. Daar stond 1 dag per 3 weken voor, dat was dan als norm gesteld. Onze mensen vragen dan of het niet eenvoudiger kan, sneller. Daar begint ons werk mee: luisteren naar jeugdzorgwerkers, signalen oppikken. Nu krijgen ze elke dag hun post

gedigitaliseerd, via het DMS in hun inbox.”

Innovatie

Wat collega's van andere GI's in hun zoektocht naar een DMS en andere zorg ondersteunende systemen vooral raakt, is volgens Lansbergen 'de intrinsieke drang ons te blijven verbeteren'. Want transformatie is vooral innovatie, jezelf opnieuw uitvinden op basis van nieuwe informatie, mogelijkheden en kwaliteiten. Oude patronen doorbreken is in de zorg letterlijk van levensbelang.

Het is ook een belangrijke reden voor de samenwerking die William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering is aangegaan in Partners voor Jeugd. Rademaker: „Door die innovatieve cultuur lopen we voor in de ICT-ondersteuning terwijl de jeugdzorg in het algemeen achter loopt.” Daarom ook zat, zoals De Wijs het graag zegt, William Schrikker al 'strak in het pak' toen de wetwijziging voelbaar werd (2015). Daarom bij de verhuizing in 2012 ook de aanschaf van een DMS.

„We hebben geen DMS aangeschaft om klaar te zijn voor de concurrentie en verantwoording. Maar zonder die digitalisering zouden we er zeker niet klaar voor zijn geweest.”

OpenIMS®



Digitalisering

De digitalisering begon, herinnert Lansbergen zich ternauwernood, in 2012 voor de verhuizing naar de Bijlmerdreef. Mooi op tijd waren alle papieren dossiers, 'een strekkende kilometer', gedigitaliseerd. „De verhuizing was een mooie aanleiding om OpenIMS DMS in huis te halen. Het nieuwe pand aan de Bijlmerdreef bood simpelweg geen plek aan 7 miljoen papieren documenten. Twee jaar later startte project SLIM, waarmee we meer tijd en meer kwaliteit voor cliënten mogelijk maken. Door rapportages en werkprocessen te automatiseren in intelligente formulieren die de mensen veel herhalende en routinematige handelingen schelen. Eenmaal definitief zijn die documenten uit SLIM met een druk op een knop aan de juiste cliëntendossiers toe te voegen. Het updaten en verspreiden van de juiste informatie kostte minder tijd, het waarborgen van de privacy van cliënten ging vanzelf, de controle op juistheid en compleetheid van dossiers was niet meer te missen en de kostenbesparing door minder documenten te kopiëren en per post te versturen was enorm. Een efficiëncyslag waar management, medewerkers en hun cliënten flink vrolijk van werden.”

Transformatie

Medewerkers werden minder afhankelijk van tijd en plaats en de digitalisering maakte nieuwe energie en creativiteit vrij: de stap van digitalisering naar transformatie. De Wijs: „Gebruikers werden gretig. Ze begonnen mee te denken en te vragen om creatieve oplossingen waardoor ze meer tijd met hun klanten kunnen besteden. Aan tafel, maar ook anders. Die nieuwe dynamiek vroeg om een 'kleine reorganisatie'. Inderdaad: een 'verandering van vorm'.

„De druk nam toe”, herinnert Lansbergen zich. „Om de samenwerking met de business te verbeteren werden accountteams met adviseurs gevormd, een rol die ook Maurice invulling ging geven. Om de ondersteuning te verbeteren werd bovendien een single-point-of-contact ingericht: 1 balie voor alle vragen en wensen. Achter de balie was het dan misschien nog steeds niet helemaal duidelijk wie wat ging doen. Maar daar hadden Sophie en haar mensen geen hinder meer van.” De Wijs lacht instemmend.

Bewustwording

In de accountteams hoorde Rademaker de wensen van gebruikers en de

berichten over de wetswijziging samenkomen: „De tijd van 'hier heb je een zak geld en een lijst met klanten' was voorbij. De tijd dat de jeugdwerkers alleen zorg hadden voor hun cliënten was voorbij. Er werd van iedereen meer bewustwording gevraagd van wat er allemaal nodig was om goede zorg te blijven verlenen. Bewustwording en verantwoording.”

Precies wat al die GI's en hun mensen te wachten staat, onverbiddelijk. Sophie de Wijs, Maurice Rademaker en Robin Lansbergen houden hun hart vast. „Wij werken met het Leger des Heils als enige GI's landelijk. Die schaalgrootte helpt om vooruit te werken. We hadden alle dossiers gedigitaliseerd toen het erop aan kwam. We hadden de innovatiekracht in onze genen om tijdig de transformatie te verwezenlijken. Als wij ons dan toch zorgen moeten maken of we er altijd kunnen zijn als het moet... Hoe moet het dan in andere regio's, met al die andere gezinnen die geen GI kan helpen? Het belangrijkste dat wij kunnen doen is onze kennis en ervaring delen.”

Meer informatie

over OpenSesame ICT is te vinden op www.osict.com en www.openims.com of neem contact op via het telefoonnummer +31(0)30 – 60 35 640.

OpenSesame ICT

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve, bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform. De standaard software oplossingen die zij daarvoor inzetten zijn OpenIMS en SugarCRM. Met diverse projecten voor Content-, Document-, Kennis-, CRM en Workflow Management heeft OpenSesame ICT bewezen een veelzijdigheid aan oplossingen te kunnen bieden voor kennis en informatiemanagement.