

## Testimonial Bureau Jeugdzorg Haaglanden

„Intranet, de eerste stap op weg naar het kenniscentrum BJZ“.

# OpenIMS®

### Op iedere werkplek begint de dag met het laatste nieuws

Ruim duizend medewerkers telt Bureau Jeugdzorg Haaglanden en Zuid-Holland (BJZ). Honderden maatschappelijk werkers, psychologen en gedragwetenschappers. Dan is communicatie cruciaal voor de kwaliteit van de zorg. Om te beginnen de interne communicatie: maandelijks een gedrukte nieuwsbrief, een regelingenboek op schrift en e-mail volstaan dan niet.

Daarom werd in 2005 OpenSesame ICT gevraagd een intranet te bouwen.

In eerste instantie werd OpenSesame ICT gevraagd met een Content Management Systeem de interne informatievoorziening te professionaliseren. Op korte termijn volgen een internetsite en kenniscentrum. Algemeen directeur Bart Groeneweg: "Een intranet geeft je de mogelijkheid de informatievoorziening aan je medewerkers op goede wijze te realiseren. De informatie is bovendien veel meer up-to-date. Handboeken raken vaak zoek terwijl iedereen inmiddels het intranet weet te vinden. Ook omdat we nu zover zijn dat de homepage van ons intranet wordt opgestart als medewerkers hun computer opstarten."

Silvia Diniz Pina is verantwoordelijk voor de communicatie vanuit het hoofdkantoor. Sinds kort met een collega, want de vraag om jeugdzorg neemt ook in stadsgewest Haaglanden en de provincie Zuid-Holland over de hele linie toe. Ongeveer duizend medewerkers buigen zich jaarlijks over meer dan 23.000 cliënten. BJZ is het indicatieorgaan, dat de diagnose stelt en wel of niet doorverwijst, zoals de huisarts in de reguliere zorg. Daarnaast voert BJZ ook de jeugdbescherming, de jeugdreclassering en het Advies en Meldpunt Kindermishandeling uit.

#### Typen, kopiëren, nieten

Centrale interne communicatie betekende vijf jaar geleden nog dat vanuit de hoofdvestiging in Den Haag vier keer per jaar een personeelsblad werd samengesteld en maandelijks een nieuwsbrief werd getypt, gekopieerd, geniet en rondgestuurd naar zes- tot zeventienhonderd medewerkers. Diniz Pina kan het zich bijna niet meer voorstellen: "Er was zelfs nog geen e-mail! Alle kennis zat in de hoofden van de medewerkers en in papieren dossiers op hun werkplek. We werkten wel met pc's, maar lokaal, niet op een netwerk."

Regelingen werden in een boek bijgehouden en als er haast bij was, ging een spoedmemo rond. "Met e-mail ging de informatie wel sneller rond, maar het nieuws bleef achterhaald en er raakten nog veel notities zoek. Dan werd het secretariaat maar weer gebeld."

Bij andere organisaties zagen Diniz Pina en algemeen beleidsmedewerker André Pont hoe groot de impact van een intranet kan zijn. Toen ging het snel. Diniz Pina en Pont schreven een plan dat via een intranet tot een kenniscentrum zou leiden. "Want we wisten dat de directie een kenniscentrum wilde. Een ander argument was tijd- en kostenbesparing. Moeilijk hard te maken in concrete cijfers, maar toch ook overduidelijk. Een goed intranet scheelt niet alleen de afdeling communicatie heel veel tijd, maar ook andere stafafdelingen. Zoals P&O, I&A en de jurist."

Voor brochures heeft Diniz het sommetje wel snel gemaakt: "Laatst nog: twee stuks in een oplage van 600; veertig pagina's A5 in twee kleuren en de omslag in full color. Rond de 2000 euro aan drukkosten. Dat loopt in de papieren. Nu plaatsen we het op intranet. Simpelweg een linkje naar het DMS. En een update is zo gemaakt."

#### Snelheid

Het plan werd opgenomen in de begroting voor 2005 en een halfjaar later draaide het systeem. Diniz Pina: "We hadden drie bedrijven uitgenodigd hun product te presenteren en Open Sesame ICT sprong er uit."



Silvia Diniz Pina

Vooral in gebruiksvriendelijkheid. We wilden een volledig CMS, dat we van A tot Z eenvoudig zelf konden beheren. Want als je afhankelijk bent van derden, verlies je snelheid."

BJZH wilde het systeem voor de zomer hebben draaien en vervolgens de andere manier van werken geleidelijk introduceren. Dat het binnen een halfjaar draaide - "als een zonetje" -, noemt Diniz Pina de verdienste van het strakke projectmanagement door Michael van Grol van OpenSesame ICT.

Directeur Groeneweg spreekt van een 'behoorlijk soepele implementatie': "We hebben in een relatief korte periode al onze informatie, die normaal in handboeken stond, op het intranet kunnen zetten. Ook het vacature- en nieuwsarchief is voor medewerkers zeer interessant en daarmee een belangrijk lokmiddel. Tot nu toe voldoet het prima aan onze verwachtingen."

#### Redactieraad

De pagina's op het intranet, en in de volgende fase internet, zijn door BJZ eenvoudig zelf aan te passen. Daarvoor is een redactieraad samengesteld van acht afdelingsverantwoordelijken, de enige medewerkers met publicatierecht. „Zo strak, en centraal, hebben we gebruik gemaakt van de rechtenstructuur. Elke afdeling heeft wel weer schrijfrechten toegekend aan medewerkers, maar de leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit."

Inmiddels begint de dag op iedere pc automatisch met het laatste nieuws. En het gebruik neemt toe. Zo is op verzoek van de mensen in het werkveld een database toegevoegd met alle zorgnetwerken in Haaglanden. Dat zijn nu al 180 netwerken, inclusief alle contactpersonen." Ook interviews met BJZ worden gepubliceerd op intranet. "Een goede zaak. Kijk, de pers weet ons bij incidenten natuurlijk te vinden. Maar er gebeurt ook veel goeds. Dan is het goed dat iedereen ziet hoe BJZ zelf heeft gereageerd."

"De volgende stap," benadrukt Groeneweg, "is het integreren van ons kwaliteitssysteem en het opbouwen van een kenniscentrum. In een organisatie met veel hoogopgeleide medewerkers (90 procent HBO of universitair) is dat een belangrijk instrument. De kwaliteit van zorg gaat ook steeds meer afhangen van het goed op de hoogte zijn van de laatste stand van zaken van je professie."

**OpenSesame ICT**

OpenIMS is een product van:  de kracht van eenvoud

tel: +31 (0)30 60 35 640  
e-mail: info@osict.com  
web: www.osict.com / www.openims.com