

Meerdere organisaties, één oplossing

Zicht op ieder kind



Jeugdzorg
keten

Jeugdstrafrecht
keten

Jeugdbeschermings
keten



Informatie delen in de jeugd (zorg) keten

Aanpakken

De 'regeldruk' binnen de jeugdzorg is hoog. Het gaat dan niet alleen om de 'last' die medewerkers uit de jeugdzorg hebben van de bestaande wet- en regelgeving, maar ook om de vele regeltjes die mensen ervaren in hun dagelijkse werk. De minister voor Jeugd en Gezin, André Rouvoet, heeft eind 2007 de Tweede Kamer laten weten dat hij de ervaren regeldruk binnen onder meer de jeugdzorg met 25 procent wil verminderen.

Het ministerie is gestart met het laten uitvoeren van een 0-meting. Daaruit blijkt onder meer dat de medewerkers van Bureau Jeugdzorg vinden dat het administratieve gedeelte van hun werk beter geregeld kan worden. Te vaak stuiten zij (maar ook de kinderen & jongeren, de (pleeg)ouders of andere partijen in de jeugdzorgketen) nog op onnodige handelingen. Bijvoorbeeld omdat ze documenten moeten overtypen, of omdat er in de huidige jeugdzorgsystemen geen mogelijkheid bestaat om een tekst uit het ene systeem te knippen, zodat het vervolgens in een ander systeem kan worden geplakt.

Het project Informatie Management in de jeugdzorgketen gaat die alledaagse maar niet te onderschatten problemen in de ICT en de registratiesystemen aanpakken. Ook worden er binnen dit project digitale formulieren ontwikkeld die gebruikt gaan worden binnen de gehele jeugdzorgketen.

Door onnodige regeldruk aan te pakken ontstaat meer ruimte voor de professional, meer arbeidsvreugde en betere zorg aan de cliënt, zo liet de minister eind vorig jaar de Tweede Kamer weten. Het project 'Informatie delen in de jeugdzorgketen' speelt een belangrijke rol bij die aanpak.

Namens de stuurgroep Informatie Management in de jeugdzorgketen.

Martin Dirksen
voorzitter

Inhoud

Weg met onnodige regels	2
De ideale situatie	3
Waar lopen we tegen aan?	4
Uitgangspunten en aanpak	6
Het effect	8
Wat levert het op?	9
De samenhang	10
Het project in beeld	11
Meer weten?	12

Weg met onnodige regels

In de jaren 2005 en 2006 onderzocht de jeugdzorgbrigade, onder leiding van oud minister Frank de Grave, de onnodige bureaucratie in de jeugdzorg. De aanpak van het huidige programmaministerie voor Jeugd en Gezin bouwt voort op de aanbevelingen van deze brigade. De minister heeft de ambitie om de ervaren regeldruk voor zowel de cliënt (ouder en kind) als de professional terug te dringen.

Eerst is er een 0-meting gehouden onder kinderen, ouders en hulpverleners uit de jeugdzorg. Het onderzoek richtte zich op de regeldruk door de huidige wet- en regelgeving en op de vele regels als gevolg van de werkwijze van en tussen de instellingen. Ook is het zogenaamde meldpunt regeldruk opgericht waar professionals konden laten weten waar volgens hen onnodige regeltjes het werk ingewikkeld maakt.

Op basis van de 0-meting en de reacties van jeugdzorgmedewerkers bij het meldpunt is een actieplan opgesteld waarvan het in deze folder beschreven project een onderdeel is. In het actieplan van de minister wordt aandacht gevraagd voor de wijze waarop documenten en informatie gedeeld, uitgewisseld en geregistreerd worden binnen de jeugdzorg. Kortom welke administratieve lasten met het delen van informatie gemeoid zijn.

De verschillende partijen in de jeugdzorgketen hebben zich verenigd in het project 'Informatie delen in de jeugdzorgketen'. De basis voor de samenwerking is het eerder genoemde actieplan Administratieve Lasten van het programmaministerie voor Jeugd en gezin.

'Uitwisselen van informatie
lost problemen op'



De ideale situatie

Er is grote behoefte aan gebruiksvriendelijke ICT die het mogelijk maakt om snel, efficiënt en doelmatig informatie te verstrekken, te vinden en te delen binnen de totale keten van de jeugdzorg.

Het project Informatie Management in de jeugdzorgketen maakt dat mogelijk. Door bijvoorbeeld het werken met de bestaande registratiesystemen van het Bureau Jeugdzorg (IJ en KITS) te verbeteren. Met de digitale formulieren die het project introduceert in de jeugdzorg hoeft men niet steeds en opnieuw gegevens in te typen in nieuwe documenten of andere systemen. De gestandaardiseerde formulieren worden aangepast in taalgebruik aan de doelgroepen die de documenten moeten invullen of waaraan ze worden verstrekt: cliënten, burgers of professionals.

Kind in context

De ketenpartners moeten kunnen beschikken over alle belangrijke informatie over het kind en zijn omgeving. De partijen maken niet alleen gebruik van hun eigen informatie, maar ook van de informatie van anderen. Door te zorgen voor een goede aansluiting van systemen, hoeven mensen geen dubbel werk te doen. Goed samenwerken op het gebied van informatie verzamelen, uitwisselen en analyseren, maakt een betere en meer (persoons)gerichte aanpak van de cliënt in de jeugdzorg mogelijk.

Beschikbaar

Partners in de jeugdzorgketen werken efficiënter en effectiever als de informatie die iedereen nodig heeft volledig, betrouwbaar en snel beschikbaar is. De organisaties weten dan van elkaar welke informatie al beschikbaar is. Ze hanteren bij de informatie-uitwisseling dezelfde termen en ze dragen de informatie op een gemakkelijke manier over. Om dit waar te kunnen maken is onder meer nodig dat er tussen de verschillende partijen een goede overdracht is van informatie en dat de verschillende stappen in het proces op elkaar zijn afgestemd. Beperkingen bij het delen van informatie door wet- en regelgeving moeten worden weggenomen.

Waar lopen we tegen aan?

De gebruiksvriendelijkheid van de ICT-hulpmiddelen in de jeugdzorg laat te wensen over. Registratiesystemen zijn in de jeugdzorgketen niet op elkaar afgestemd en communiceren slecht met elkaar. Daardoor moet dezelfde informatie steeds opnieuw worden ingevoerd.

Ook missen systemen die gebruikt worden in de jeugdzorgketen op het oog simpele functies als een goede spellingscontrole. Ook is het vaak niet mogelijk vanuit het ene programma te knippen en te plakken in een ander programma. Gevolg: opnieuw invoeren van eerder – maar in een ander programma – ingevoerde gegevens.

Uit de eerder in deze folder beschreven 0-meting komt naar voren dat cliënten bijvoorbeeld het idee hebben dat ze bij iedere organisatie in de keten opnieuw hun verhaal moeten doen en dat professionals wel erg veel informatie over cliënten zelf in moeten voeren in diverse systemen.

De top tien van de belangrijkste opmerkingen over regeldruk van cliënten en professionals zijn:

De belangrijkste 'ervaren regeldruk' door cliënten op een rij:

- Cliënten moeten bij iedere organisatie in de keten opnieuw hun verhaal doen;
- Cliënten en ouders van cliënten hebben te maken met veel formulieren en papierwerk;
- De indicatieprocedure is voor cliënten onduidelijk;
- Cliënten moeten hun verhaal vaak opnieuw vertellen omdat ze met veel verschillende hulpverleners te maken krijgen;
- Cliënten en/of ouders van cliënten hebben weinig inzicht in keuzes en mogelijkheden die de jeugdzorg biedt;
- Een cliënt moet door verschillende poortjes of loketten in de jeugdzorg waardoor het lang duurt voordat men de juiste hulp krijgt;
- Als cliënten met een nieuwe organisatie in de keten te maken krijgen, wordt daar vooral in het dossier gekeken naar de historie van de cliënt, in plaats van dat met de cliënt gesproken wordt;
- Bij overplaatsing naar een andere instelling is er sprake van lange wachttijden;
- Hulpverleners en organisaties zijn niet goed bereikbaar (telefoon en E-mail);
- De voogd of casemanager van een jongere wisselt vaak waardoor het opbouwen van een relatie moeilijk is.

De belangrijkste 'ervaren regeldruk' door professionals op een rij:

- Hulpverleners voeren veel informatie in over cliënten;
- Als in een organisatie de productieregistratie en dossiervoering gekoppeld is, moet elk gesprek (ook zeer korte gesprekken) apart worden vastgelegd;
- Nieuwe werkwijzen hebben meer registratieverplichtingen dan de oude werkwijzen;
- Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk;
- Vanuit de verschillende financiers bestaan verschillende eisen rondom het afleggen van verantwoording, wat extra administratieve handelingen met zich meebrengt;
- Het invoeren van informatie kost tijd omdat er in de verslaglegging een verschil is tussen werkaantekeningen en officiële dossieraantekeningen;
- Als de keten niet werkt, komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie;
- Doordat passende hulp in de eigen regio soms niet voorhanden is, wordt vaak lang gezocht naar het beste alternatief;
- Als cliënten bij meerdere organisaties tegelijkertijd hulp ontvangen, is de afstemming en communicatie tussen alle betrokken partijen onduidelijk georganiseerd;
- Wanneer bij één cliënt veel verschillende hulpverleners betrokken zijn, gaat tijd verloren door afstemming tussen de verschillende hulpverleners.

'Goede ICT is geen doel op zich,
het maakt het dagelijkse werk
een stuk gemakkelijker'



De grootste ervaren knelpunten in de ICT en de registratiesystemen bij Bureau Jeugdzorg worden opgelost.

Het programmaministerie voor Jeugd en Gezin heeft een actieplan Administratieve Lasten opgesteld. In dit actieplan wordt naar aanleiding van de 0-meting regeldruk specifiek de aandacht gevraagd voor de documentenstroom binnen de jeugdzorgketen en de daarbij gepaard gaande registratieverplichtingen en informatie uitwisseling. Ook, maar dan meer in zijn algemeenheid, wordt er gesproken over de administratieve lasten en het automatiseringssysteem IJ (Informatiseringssysteem Jeugdzorg).

'Informatie delen in de jeugdzorgketen' pakt de problemen praktisch aan. Het project werkt via twee sporen: directe ondersteuning voor de jeugdzorgketen door het oplossen van ervaren knelpunten aan de ene kant en het maken van digitale formulieren en oplossingen voor elektronisch berichtenverkeer aan de andere kant.

Pragmatisch en klantgericht

Het project handelt vanuit een pragmatische insteek en richt zich op oplossingen waar de cliënten, de medewerkers en direct leidinggevenden echt iets aan hebben. De focus ligt eerst op praktische oplossingen met naar verwachting veel positieve effecten. Daarna zal het project zich bezighouden met digitale formulieren én de koppeling van meerdere instanties aan bestaande systemen. Het project maakt ook gebruik van de in gang gezette inhoudelijke verbeteringen van de bestaande formulieren, om zo een beter en begrijpelijker taalgebruik door te voeren.

Resultaat

Iedereen in de jeugdsector beschikt tijdig over dezelfde betrouwbare basisinformatie rekening houdend met de privacy van het kind en zijn omgeving. De informatie bestaat uit gegevens die nodig zijn voor het goed functioneren van de professionals binnen de jeugdzorgketen. Je kunt als professional de informatie zelf actief en veilig opvragen.

Knelpunten aangepakt

Gezamenlijk willen de jeugdzorgpartijen de grootste knelpunten in de ICT en de registratiesystemen bij de Bureaus Jeugdzorg aanpakken. Dat zijn:

- Inefficiënte en niet-gebruikersvriendelijke documentstromen en registratieverplichtingen;
- Inefficiënte informatie-uitwisseling tussen Bureau Jeugdzorg, Zorgaanbieders Jeugd & Opvoedhulp, Raad voor de Kinderbescherming en gemeenten.

'Met de digitale formulieren hoeft informatie niet steeds te worden overgetypt'



Het effect

Verbetering van het gebruik van ICT binnen de jeugdzorgketen is succesvol als het aantoonbaar een belangrijke bijdrage levert aan de doelstelling van de minister voor Jeugd en Gezin om 'tijdige en passende jeugdzorg' te bieden aan kinderen die een steuntje in hun rug nodig hebben.

Met de verbetering van de systemen en de optimalisering van de in- en uitgaande informatiestromen door het gebruik van digitale formulieren, wordt een effectieve aanpak mogelijk.

Ook de overdrachtsmomenten van de cliënt van de jeugdzorg naar andere betrokken instanties als de Raad voor de Kinderbescherming, de Zorgaanbieders Jeugd & Opvoedhulp en gemeenten worden daarmee verbeterd.

Doel van het project

Het project Informatie Management in de jeugdzorgketen (IM-JZK) moet een zichtbare bijdrage leveren aan de volgende jeugdzorgdoelen:

- Het kind krijgt tijdig de zorg die het nodig heeft;
- De rol van de cliënt wordt versterkt, het kind of de ouder krijgt inzicht in zijn of haar eigen dossier en wordt zelf verantwoordelijk voor het 'digitaal' aanleveren van gegevens;
- Er komt een efficiënter en uniformer werkproces met gestandaardiseerde formulieren en documenten;
- Eén plan per kind en voor dat kind één integraal cliëntdossier in de jeugdzorgketen.



Wat levert het op?

'Informatie delen in de jeugdzorgketen' lost de belangrijkste ICT knelpunten op en legt de basis voor efficiënte informatie-uitwisseling tussen betrokken partijen. Het project geeft concrete oplossingen om de onnodige bureaucratie en onduidelijkheid over status en de inhoud van informatie te verminderen.

Het belangrijkste doel van 'Informatie delen in de jeugdzorgketen' is om via de verbetering van de ICT en de invoering van digitale formulieren de ervaren regeldruk in de jeugdzorgketen voor zowel kinderen en ouders als de medewerkers merkbaar te verminderen.

Concreet

Het project levert een aantal concrete eindproducten op. Zo worden bestaande formulieren en onhandige invoerschermen vervangen door digitale formulieren in begrijpelijke taal die bovendien voor minder invoerwerk zorgen.

In de huidige formulieren worden inhoudelijke verbeteringen aangebracht en wordt er een plan van aanpak gemaakt voor de eisen die de jeugdzorg stelt aan digitale formulieren. Daarna worden de digitale formulieren ingevoerd in de totale jeugdzorgketen.

ICT knelpunten worden opgespoord en opgelost. Om recht te doen aan regionale verschillen wordt er gestart met een lokale probleemanalyse per jeugdzorgregio. Daarna worden de uitkomsten landelijk gebundeld.

Naast een gebundelde probleemanalyse worden er landelijke prioriteringsvoorstellen, een verbeterplan per aan te pakken probleemgebied en een plan van aanpak om - per locatie - verbeteringen door te voeren opgesteld.

De samenhang

De structurele aanpak van keteninformatisering heeft zijn nut al bewezen in andere ketens. Ook voor de jeugdzorgketen zullen de oplossingen in belangrijke mate bijdragen aan de vermindering van de regeldruk en de administratieve lasten.

Verbinding

Door de jeugdketenbrede werkgroep 'architectuur' zijn de onderlinge 'ICT inhoudelijke' verbindingen gelegd met de anderen partijen in de jeugdketen. Naast de jeugdzorgketen gaat het dan om de jeugdbeschermings- en de jeugdstrafrechtketen.

Deze verbindingen zijn belangrijk om:

- De samenhang te waarborgen op ketenniveau ten aanzien van de beoogde 'jeugdketen-informatiearchitectuur';
- De ontwikkelingen op het gebied van keteninformatisering breed toepasbaar en herbruikbaar te maken;
 - Deze ketenontwikkelingen aan te laten sluiten op de ontwikkelingen binnen de ketenpartijen.



Verder kan door slimme en gebruiksvriendelijke ICT op diverse plaatsen (substantiële) tijdswinst worden geboekt als het gaat om de doorlooptijden. Ook zal gemakkelijker dan nu (management)informatie uit het hulpverleningsproces beschikbaar komen. Managers zullen mede door de gekozen oplossingen van dit project sneller over procesinformatie kunnen beschikken, waardoor zij beter in staat zijn de voortgang te monitoren en waar nodig het proces bij te sturen.

Het project in beeld

De branchecommissie Bureaus Jeugdzorg van MOgroep Jeugdzorg is opdrachtgever van het project: 'Informatie delen in de jeugdzorgketen'. Het project wordt aangestuurd door een stuurgroep. Deze stuurgroep bestaat uit vertegenwoordigers van de Bureaus Jeugdzorg, MOgroep Jeugdzorg en het programmaministerie voor Jeugd en Gezin. Ook zijn vertegenwoordigers van cliënten en medewerkers betrokken.

Stuurgroep	
Namen	Rol
Martin Dirksen (BJZ Overijssel) Voorzitter namens Branchecommissie BJZ (MOgroep Jeugdzorg)	Voorzitter
Ferry van den Brûle (BJZ Zeeland) Youp van Zorge (Min. J&G) Betty Groot en Henrie Theunisse (Landelijk Cliënten Platform)	Deelnemers
Jasper van Sluis (MOgroep Jeugdzorg)	Landelijke ICT projecten Bureaus Jeugdzorg
Toine van Oosterhout (IM JZK)	Projectleider IM JZK project
Eva Fickinger (IM JZK)	Projectsecretaris

'Het project lost de belangrijkste ICT knelpunten op en legt de basis voor efficiënte informatie-uitwisseling'

Meer weten?

Het project wordt bestuurd door een 'kernteam' dat invulling geeft aan de projectorganisatie.

Kernteam	
Namen	Rol
Toine van Oosterhout	Algemeen projectleider
Jasper van Sluis	Landelijk projectleider MOgroep Jeugdzorg
Brian Dommissie	Deelprojectleider expertteam
Menno Gresnigt	Deelprojectleider e-formulieren
Fred Ruizenaar	Projectcontrol, interne kwaliteitsborging en advies
Eva Fickinger	Projectsecretaris

Neem contact op met het kernteam via Eva Fickinger:
telefoon 030-8882603 of e-mail: eva@zichtopiederkind.nl



Colofon

Initiatief en idee:
Projectteam Informatie Management in de jeugdzorgketen

Concept & creatie:
O₂ Communicatie, Maarssen

Druk:
Libertas, Bunnik



Informatie delen in de jeugd (zorg) keten

PA MOgroep Jeugdzorg

Postbus 3332, 3502 GH Utrecht

Admiraal Helfrichlaan 1, 3527 KV Utrecht

Telefoon (030) 298 34 00

Fax (030) 298 34 37