

Evaluatie pilot inwonersportaal Jouw Omgeving – Sociaal Team Sliedrecht
zomer 2019

Evaluatie pilot inwonersplatform Jouw Omgeving – Sociaal Team Sliedrecht

1. Inleiding

In de periode van eind 2016 tot medio 2017 is besloten om niet langer te investeren in de doorontwikkeling van de destijds gebruikte registratiesystemen (Tick en Central Station) van Sociaal team Sliedrecht (StS). Besloten is om op zoek te gaan naar een nieuw, digitaal inwonersplatform waarmee het StS is toegerust voor de toekomst.

Redenen voor de zoektocht waren:

- De wens om in één registratiesysteem te kunnen werken;
- De beperkte mogelijkheden van de bestaande systemen om deze geschikt te maken voor een Sociaal team met de doelgroep -9 maanden tot 110+;
- De steeds verdergaande digitalisering in het algemeen;
- De ontwikkelingen specifiek in ons werkveld, denk bijvoorbeeld aan de nieuwe mogelijkheden voor de wijze van hulpverlening en aan de op handen zijnde verplichting van een PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving).

StS zocht naar een platform dat ondersteunend is, zowel aan de inwoners en hun netwerk als aan de professionals. En een platform, dat de diverse registratiesystemen, die nu worden gebruikt in het Sociaal team kan vervangen.

StS is voor deze zoektocht in 2017 aangesloten bij de marktverkenning, die uitgevoerd is door Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid (STJT) en het Centrum voor Jeugd en Gezin Capelle (CJG Capelle).

Jouw Omgeving is het systeem dat als beste uit deze oriënterende marktverkenning naar voren is gekomen.

In december 2018 is StS gestart met de pilot 'Jouw Omgeving'.

Toekomstbestendig

Uitgangspunt voor StS was een toekomstbestendig systeem, dat aansluit bij de visie van StS op hulpverlening. StS biedt ondersteuning op maat, met een focus op preventie.

Inwoners hebben zoveel mogelijk zelf de regie en keuzevrijheid in de manier waarop zij hulp krijgen. Dit betekent dat StS een systeem nodig heeft dat:

- Het eigenaarschap bij de inwoner laat;
- Het mogelijk maakt om een moderne, flexibele mix van ondersteuning en hulpvormen aan te bieden, een mix van zowel face-to-face als online componenten;
- De professional faciliteert om haar activiteiten vast te leggen in een professioneel dossier
- Data genereert om te kunnen verantwoorden en die de basis kunnen vormen voor de beleidskeuzes.

De behoeften en mogelijkheden van de cliënt zijn leidend voor de uiteindelijke 'blend' die gemaakt wordt. In de toekomst zou het mogelijk moeten zijn dat inwoners gebruik maken van het platform, die niet als cliënt bekend zijn bij de hulpverlening. Zij kunnen online en anoniem worden geholpen. Dit geldt zowel voor korte online hulpvragen als voor langer lopende online hulptrajecten. Vanuit de inclusiegedachte is de (blended) hulpverlening geschikt voor iedere cliënt ongeacht eventuele beperkingen.

In dit rapport beschrijven we kort het proces dat heeft geleid tot de pilot, de bevindingen van de verschillende partijen tijdens de pilot en de samenwerking tussen die partijen en de resultaten tot nu toe van de pilot. We geven een doorkijkje naar de toekomst en sluiten af met de conclusie.



2. Het proces tot start van de pilot

Stichting Jeugdteams ZHZ, Stichting Sociaal team Sliedrecht en CJG Capelle hebben in 2017 een oriënterende marktverkenning uitgevoerd. Tijdens deze marktverkenning zijn alle eisen en wensen vanuit de verschillende gebruikers meegenomen en besproken met diverse potentiële aanbieders. Er zijn 5 potentiële leveranciers van een inwonersplatform uitgenodigd om hun systeem en (on)mogelijkheden te presenteren. Belangrijke items waren transparantie, eigen regie, ondersteuning, samenwerking, laagdrempeligheid en gebruikersgemak. De leverancier genaamd 'Jouw Omgeving' voldeed het beste aan de eisen en wensen van de projectgroep. Bovendien toonde Jouw Omgeving zich bereid om het bestaande platform via maatwerkoplossingen verder door te ontwikkelen.

Vanuit de marktverkenning zijn een aantal extra aanbevelingen beschreven:

- Creëer een breed draagvlak bij alle ketenpartners;
- Kies voor een brede insteek van potentiële gebruikers (alle inwoners van Zuid-Holland-Zuid van -9 maanden – 110+ jaar);
- Betrek bestuurders en gemeenten bij het opstellen en uitvoeren van het strategisch actieplan.

Sliedrecht besluit.

In navolging op de markt- en leveranciersverkenning is een strategisch actieplan opgesteld. Dit was het moment van go-no go, het moment waarop potentiële ketenpartners (gemeenten, zorgaanbieders etc.) moesten besluiten om wel of niet in te stappen in het traject en met een pilot te starten. Een aantal potentiële partners hebben er om verschillende redenen voor gekozen om op dat moment (nog) geen pilot te starten. De gemeente Sliedrecht besloot om de pilot Jouw Omgeving wel een kans te geven. Een belangrijke reden voor het besluit was het vertrouwen, dat praktisch aan de slag gaan en zo te ontdekken, waar StS tegenaan loopt, waardevolle informatie oplevert. Mocht Jouw Omgeving niet voldoen kunnen we in ieder geval de eisen en wensen formuleren, waar een transparant inwonerplatform voor een brede en diverse doelgroep aan moet voldoen.

3. Bevindingen en ervaringen tijdens de pilot

Het afgelopen halfjaar hebben de medewerkers van Sociaal team Sliedrecht hard gewerkt om ervaring op te doen met het inwonerplatform. Naast de bestaande systemen hebben zij met Jouw Omgeving gewerkt en geprobeerd zich het systeem eigen te maken. Samen met de medewerkers van Jouw Omgeving hebben zij de mogelijkheden verkend en de verschillende werkprocessen doorlopen. Soms waren de medewerkers aangenaam verrast door de mogelijkheden, maar soms was Jouw Omgeving, zoals het nu is ingericht is, nog niet toereikend voor het werkproces van de professional.

Voor de medewerkers, die vooral met jeugdigen en gezinnen werken, betekende deelname aan de pilot moeten registreren in twee systemen. Ieder dossier werd opgestart in Tick en daarnaast ook in Jouw Omgeving. Dit heeft zijn invloed gehad op de motivatie om met Jouw Omgeving te werken en op de resultaten van de evaluatie, denk aan de vragen rondom tijdbesparing en gebruikersgemak. De medewerkers, die vooral met volwassen klanten werken hebben al hun klanten in Jouw Omgeving gezet. Dit zal wellicht invloed hebben op de evaluatie, die nu uitgezet is naar klanten. Immers de verwachting is, dat we met het platform vooral beantwoorden aan de wensen van jongeren en volwassenen. De wat oudere doelgroep is niet opgegroeid in een 'digitale wereld' en vraagt niet altijd om nieuwe mogelijkheden. Uiteraard zijn hier uitzonderingen op.

Tijdens de pilot hebben we vooral geïnvesteerd in het gebruik van Jouw Omgeving als professioneel dossier. Er is nog onvoldoende tijd geweest om te investeren in de mogelijkheden, die Jouw Omgeving biedt, om op een andere manier hulp te verlenen (denk aan anoniem, online hulpverlening en inzet digitale hulpmiddelen).

Partnerschap met Jouw Omgeving

Over de samenwerking met Jouw Omgeving is het Sociaal team Sliedrecht tevreden. Jouw Omgeving staat achter de uitgangspunten die bij de marktverkenning zijn gedefinieerd en de visie van StS. Tijdens de pilot is het besef bij Jouw Omgeving gegroeid hoe complex het werkveld is binnen het sociaal domein, welke eisen dat stelt en welke flexibiliteit dat vraagt van een platform. Jouw Omgeving heeft steeds onze uitgangspunten en werkprocessen centraal gesteld. Zij hebben tijd geïnvesteerd om onze werkprocessen te doorlopen.

Er vindt goede uitwisseling plaats over de mogelijkheden en aspecten die worden gemist en die mogelijk anders kunnen. Jouw Omgeving waardeert de tijd en inzet, die het StS eraan besteedt om hen te voorzien van informatie en gewenste oplossingen. Jouw Omgeving heeft die informatie nodig om hun systeem te verbeteren. StS waardeert, dat Jouw Omgeving echt luistert naar wat nodig is. We hebben geëxperimenteerd met enkele verbetervoorstellen die Jouw Omgeving snel en soepel heeft weten te vertalen in een werkbare oplossing.

StS en Jouw Omgeving hebben veel energie gestoken in het maken van actieplan en prioriteiten vast te stellen voor de doorontwikkeling. De pilot is verlengd om een start te maken met deze doorontwikkeling.

4. Uitkomsten van de evaluatie

Om de opgedane inzichten tijdens de pilot te onderbouwen, zijn aan het eind van de pilot, in de periode juni-juli 2019, de professionele gebruikers ondervraagd.

In dit onderdeel van het rapport worden de belangrijkste resultaten van die evaluatie weergegeven. Deze evaluatie kan ook gezien worden als een 0-meting, die eind november 2019 opnieuw wordt gehouden. Dat is een goed moment om te kijken of de meningen veranderen als het systeem langer in gebruik is en verder is doorontwikkeld.

Evaluatie

Van de ondervraagden (professionals):

- 91 % waardeert de transparantie van het systeem. Zij geven aan, dat ze het fijn vinden dat hun cliënten zien wat ze opschrijven. Echter, ongeveer de helft geeft aan nog wel schaduw dossiers aan te leggen, omdat ze niet alle gegevens kwijt kunnen;
- 90% geeft aan dat het platform mooi is vormgegeven;
- 81% geeft aan goed voorbereid te zijn om met Jouw Omgeving aan de slag te gaan;
- 81% waardeert de mogelijkheden tot samenwerken tussen diverse professionals binnen één omgeving. Ook het toevoegen van professionals of het netwerk rondom een cliënt vindt men makkelijk;
- 72% geeft aan dat zij zelfstandig met het platform kunnen werken;
- 63% vindt het fijn om met cliënten in het systeem te werken en denkt dat het leidt tot meer tevreden cliënten
- 55% geeft aan, dat klanten het prettig vinden dat StS met het platform werkt;
- 50% vindt het platform duidelijk en makkelijk om mee te werken;

- 50% geeft aan geen gebruik te maken van de bibliotheek in Jouw Omgeving
- 45% vindt het fijn als Jouw Omgeving het professioneel dossier van het StS wordt;
- 45% vindt dat Jouw Omgeving de één gezin, één plan gedachte versterkt;
- 30% vindt dat het systeem de cliënt helpt om zelf regie te nemen over zijn eigen zorg of hulp of dossier;
- 27% zegt, dat alles wat nodig is, in Jouw Omgeving zit;
- 27% heeft een duidelijk overzicht in het hulpverleningstraject van zijn cliënten;
- 27% heeft een duidelijk overzicht over wie er allemaal betrokken is bij een cliënt;
- 10% vindt dat het platform tijd oplevert. Bijv. omdat cliënten eerst zelf op zoek kunnen naar hulp.

De resultaten van de evaluatie laten zien, dat het inwonerplatform van Jouw Omgeving om een doorontwikkeling vraagt om te kunnen voldoen aan de wensen en eisen van de professionals. Vooral het overzicht ontbreekt en dat staat bovenaan op de ontwikkelagenda.

De redenen waarom het platform (nog) geen tijd oplevert zijn:

- Het systeem wordt naast een bestaand systeem gebruikt, waardoor gegevens dubbel moeten worden ingevoerd;
- Zowel cliënten als professionals doen ervaring op met het systeem en zoeken hun weg;
- Een aantal items waren nog onvoldoende ingeregeld, waardoor het de professional tijd kost om met Jouw Omgeving te werken.

De inwoners en het netwerk hebben een vragenlijst ontvangen of krijgen deze nog over hun ervaringen met het werken met het inwonerplatform. Deze resultaten zijn nog niet bekend ten tijde van het schrijven van de evaluatie. De verwachting is, dat deze resultaten begin oktober 2019 bekend zijn.

5. Toekomst

Jouw Omgeving is gebaseerd op drie pijlers.

- Kracht van de inwoner/cliënt
- Kracht van het netwerk rondom de cliënt
- Kracht van de hulpverlener

Deze worden landelijk gehanteerd. Jouw Omgeving is in onder andere in Enschede, Amsterdam, Rotterdam, Heerenveen en Heerlen actief. Daarnaast gebruiken verschillende zorgaanbieders Jouw Omgeving, ook binnen Drechtsteden, zoals ASVZ en Yulius.

Doorontwikkeling Jouw Omgeving

Jouw Omgeving ontwikkelt haar systeem op basis van de specifieke wensen van haar gebruikers. Voor de uitvoering van het actieplan voor doorontwikkeling, zoals opgesteld met StS en Jouw Omgeving, is niet alleen StS als gebruiker van Jouw Omgeving (financieel) verantwoordelijk.

De ontwikkelagenda van Jouw Omgeving is opgebouwd uit drie componenten.

Deze zijn:

- Wensen van Jouw Omgeving zelf: optimalisering van het platform ontwikkeld door Jouw Omgeving;

- Gedeelde wensen: gebleken is dat een aantal wensen van Sliedrecht gedeelde wensen zijn met andere gemeenten en zorgaanbieders in het land;
- Specifieke wensen: maatwerk van een gemeente of zorgaanbieder.

Deels naar aanleiding van de pilot, deels ook op basis van ervaringen van gebruikers in de rest van Nederland is er een overzicht opgesteld van ontwikkelpunten. Een deel van de ontwikkelpunten, die vanuit de pilot naar voren zijn gekomen, stonden al op de agenda van Jouw Omgeving zelf. Een aantal andere zijn ingepland op basis van een gedeelde wens van meerdere gebruikers en een aantal zijn specifiek voor StS.

Denk bijvoorbeeld aan de volgende punten die zijn ingepland.

- Caseload overzicht
- Clientkaart
- Meldcode
- Actieplan en GIZ
- Hoofddiensten
- Kernbesluiten

Verlenging pilot Jouw Omgeving

Op basis van de ervaringen, de evaluatie en de samenwerking met Jouw Omgeving, heeft Stichting Jeugdteams ZHZ besloten om de pilot te verlengen tot het einde van 2019.

Belangrijke items voor het komende halfjaar zijn:

- De evaluatie van Jouw Omgeving is uitgezet naar de inwoners en netwerk. Deze gegevens worden nu opgehaald en vertaald in ontwikkelpunten voor de ontwikkelagenda. Deze resultaten zijn erg belangrijk voor de besluitvorming om in de toekomst al dan niet met Jouw Omgeving door te gaan.
- De komende tijd gaan we ervaren of de geplande verbeteringen aan de wensen voldoen en het gebruikersgemak vergroten. Dit is een belangrijke indicator of Jouw Omgeving voldoende mogelijkheden en flexibiliteit heeft om blijvend te kunnen beantwoorden aan de ontwikkelingen binnen het sociaal domein;
- Het is belangrijk, dat we met Jouw Omgeving onderzoeken welke data zij kunnen genereren en welke stappen gezet moeten worden om de gewenste data te kunnen aanleveren.

Conclusie

De afgelopen maanden is er door alle betrokkenen hard gewerkt en zijn we een eind op weg in onze praktische zoektocht naar een geschikt inwonersplatform. We hebben de pilot verlengd tot het eind van het jaar, dat betekent dat er voldoende vertrouwen is om het komende halfjaar met elkaar door te gaan. Met de pilot zijn we een stukje verder op de weg naar een goed werkend operationeel systeem voor zowel de inwoners, het netwerk als voor de professionals van een Sociaal Team met als doelgroep -9 maanden tot 110+. We zijn er echter nog niet.

Vanuit onze visie en door te werken met het inwonerplatform durven we het volgende te stellen:

- We zoeken niet naar een ICT-leverancier, die voldoet aan de huidige eisen, die professionals stellen aan een professioneel dossier. Het is van belang te kiezen voor een ontwikkelpartner, die me ons mee kan bewegen in het sociaal domein, dat constant in ontwikkeling is.
- Het inwonersportaal is opgebouwd rondom de inwoner en dat moet ook. Daarnaast is het noodzakelijk dat informatie wordt vastgelegd, om de hulpverlening vorm te geven en te voldoen aan de eisen die daaraan worden gesteld. Een inwonersportaal voldoet alleen als het ook de werkprocessen van de professionals ondersteunt;
- Het werken met een inwonersplatform vraagt om een veranderproces in denk- en werkwijze van de professionals (bijvoorbeeld maximale transparantie, blended hulpverlening en het optimaal gebruik van de digitale mogelijkheden). Dit vraagt training van de professionals;
- Het inwonersplatform moet de huidige registratiesystemen kunnen vervangen.
- Er is gekozen voor Jouw Omgeving met als beoogd doel om ook na de pilot de samenwerking met Jouw Omgeving te continueren. Mocht uit de evaluatie blijken, dat het niet wenselijk is om de samenwerking met Jouw Omgeving voort te zetten, heeft de pilot een programma van eisen opgeleverd voor een eventuele nieuwe partner.

Extra aandacht

De gemeente Sliedrecht en de St JT ZHZ investeren in een pilot om een praktische uitwerking te hebben van wat een inwonerplatform vraagt. Het blijft belangrijk om de visie te delen met management, politiek, besturen, gemeenten en aanbieders, dat we bewust kiezen voor een inwonersplatform met registratiefunctie en niet sec een registratiesysteem.

De uitdrukkelijke wens is te komen tot een gemeenschappelijke regionale opdrachtformulering en visie rondom dit thema. Gezamenlijk kiezen voor éénzelfde systeem bevordert de onderlinge samenwerking, vergroot de invloed op de doorontwikkeling van het systeem en is kosteneffectief.