**BIJLAGE Voorstel modernisering dienstverlening GGD WB maart 2020**

Om onze dienstverlening te verbeteren is een verdergaande digitale transitie nodig, afgestemd op de hedendaagse maatschappelijke ontwikkelingen, zoals deze momenteel ook binnen gemeenten en overige ketenpartners plaatsvindt. We hebben een visie opgesteld over hoe onze dienstverlening naar de inwoners gemoderniseerd en eigentijdser gemaakt moet worden. De klant als kompas is daarbij het centrale thema. We leggen hierbij vooral de focus op de jeugdgezondheidszorg, omdat hier het meest intensieve klantcontact is (met jonge inwoners) en de moderniseringsopgave het grootst is.

Het eigentijdser maken van onze dienstverlening moet bijdragen aan het vergroten van de zelfredzaamheid van ouders en kinderen, bijvoorbeeld doordat zij makkelijker informatie zelf kunnen vinden, kunnen chatten met jeugdprofessionals en zelf afspraken kunnen inplannen. Door beter en ander gebruik van data willen we zorgen voor gepersonaliseerde (proactieve) informatie. Dit alles moet er voor zorgen dat we nog beter preventief gaan werken en er meer gezondheidswinst bereikt wordt.

Voorspellende data

We willen klanten meer regie en inzicht geven. We streven er naar om een zo compleet mogelijk beeld over onze burgers te hebben als het gaat over gezondheid, leefstijl en leefomgeving. Daarbij maken we gebruik van ons netwerk zodat we ook steeds gerichter onze preventieve diensten kunnen inzetten. Bijvoorbeeld door het ontdekken van verbanden tussen leefstijl en zorggebruik. Door dit te verbeteren kan gerichter geadviseerd worden op individueel niveau en kunnen we ook gerichter signaleren en voorspellingen doen over gezondheidsrisico's op groepsniveau. We willen voorspellende data kunnen ontsluiten en inzetten om patronen en trends te herkennen om toekomstige gezondheidsproblemen te voorkomen. Hiermee wordt preventie verbreed en bevorderd, wat bijdraagt aan efficiency in de zorg en op termijn een vermindering van de zorgkosten. Momenteel wordt gewerkt aan data-onderzoek om kinkhoest te kunnen voorspellen en dus mogelijk te voorkomen in de toekomst.

Professionalisering telefonische en digitale bereikbaarheid

Daarnaast willen we de telefonische en digitale bereikbaarheid professionaliseren. Om dit te bereiken moet ons huidige applicatielandschap (met name ten aanzien van veiligheid) op orde worden gebracht en gehouden. We moeten onze ICT-infrastructuur op orde te krijgen en investeren in de systemen die op deze infrastructuur draaien. Dit is weer nodig om daarna te kunnen investeren in toepassingen van EHealth. Want we willen op passende en eigentijdse manieren in contact staan met de klant. Dit vergt behoorlijke investeringen in systemen en andere kennis van onder andere data-experts. We moeten inzetten op de expertise die hiervoor noodzakelijk is, zoals een datascientist Met deze professionalisering kunnen we ook voorzien in de behoefte aan stuur- en verantwoordingsinformatie en brengen we de datakwaliteit op orde.

Kennisvergroting en cultuurverandering

Als organisatie moeten we er ook klaar voor zijn om deze professionaliseringsslag te maken. De eerste, nog beperkte, ervaringen van de crisis rondom de uitbraak van het coronavirus heeft ons ook geleerd dat veel processen nog zijn ingericht op fysiek klantcontact en dat middelen om op een andere manier in contact te komen met klanten nog onvoldoende beschikbaar zijn. En, door gebrek aan kennis en deskundigheid, nog onvoldoende gebruikt worden door onze professionals. We hebben niet altijd de juiste, veilige tools tot onze beschikking om de continuïteit van zorg te garanderen. Wel zetten we nu, onder hoogspanning door de crisis, al voorzichtige stappen hierin. Door de chatmogelijkheid binnen de Jeugdgezondheidszorg plukken we nu de vruchten van deze tool. De communicatie met en ondersteuning aan ouders en kinderen kan hierdoor veelal doorgaan. Kijkend naar de organisatie als geheel zal de kennis m.b.t. data en de digivaardigheid moeten toenemen. Data gedreven werken zal zichtbaar worden in elke rol binnen de organisatie. Ook dit maakt onderdeel uit van de cultuurverandering die nodig is.

Benodigde investering

Om bovenstaande ambities te verwezenlijken is er incidenteel een impuls voor de komende jaren (2021-2024) nodig. Deze investering kan niet uit bestaande middelen en investeringsruimte bekostigd worden. Toch is deze investering noodzakelijk omdat o.a. hiermee de verschuiving van fysieke contactmomenten naar frequenter digitaal contact en het meer data gedreven werken mogelijk te maken. Structurele borging van deze investering willen we met name realiseren door de natuurlijke uitstroom van medewerkers vanaf 2023. De geprognotiseerde benodigde investering schatten we in op circa €300k vanaf 2021. We willen deze €300k gebruiken voor o.a.:

- de aanpassing van de infrastructuur en het applicatielandschap;
- kennisvergroting door aantrekken van datascientist en het verhogen van de digivaardigheid van medewerkers.

We hebben deze investering niet opgenomen in de begroting 2021. Bij de behandeling van de jaarstukken 2019 in het AB van 8 juli a.s. brengen we een financieel voorstel ter besluitvorming hiervoor in.