



Eindrapport

“Samen werken, samen delen”

Onderzoek naar informatievoorziening binnen de
CJG's in de regio Zuid-Holland Noord

Den Haag, 22 februari 2010

Opdrachtgever

Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland
Drs. M. Hogervorst
Manager Sociale Agenda

Referentie 100222ZHN RK

Auteurs

Laurens Waling
Robert Kroon
Tijmen Bak

© Alares 2010

Inhoud

1. INLEIDING.....	5
1.1. Informatievoorziening binnen de CJG's in de regio	5
1.2. Werkwijze.....	5
1.3. Reflectie op informatievoorziening binnen het CJG in de regio.....	6
1.4. Leeswijzer	6
2. INFORMATIESTROMEN IN HET CJG.....	7
3. REGISTRATIE VAN PROCESINFORMATIE.....	8
3.1. Drie typen dienstverlening	8
3.2. Registratiebehoefte per type dienstverlening.....	8
4. STUURINFORMATIE.....	12
4.1. Spanningsveld laagdrempeligheid CJG en informatiebehoefte	12
4.2. Aansturing op- en verantwoording over het CJG.....	13
4.3. Frequentie van stuurinformatie uit het CJG.....	14
5. CONCLUSIE: INFORMATIE- EN REGISTRATIEBEHOEFTE.....	15
6. QUICK WINS INFORMATIEVOORZIENING CJG.....	16
6.1. Het delen van agenda's.....	16
6.2. Het delen van documenten	17
6.3. Digitalisering '1 gezin, 1 plan'	19
6.4. Eindconclusie quick wins	20
7. LANGE TERMIJN AANPAK.....	21
7.1. Microsoft BPOS	21
7.2. Widi.....	22
7.3. Jeugdlinq.....	22
7.4. JEGER	22
7.5. Eindconclusie systemen lange termijn	23
8. ADVIES VERVOLGSTAPPEN.....	24
8.1. Pilot Google Sites.....	24
8.2. Lange termijn plan.....	24
BIJLAGE 1. RESPONDENTEN.....	25
BIJLAGE 2. PRIVACY BELEID GOOGLE	26

1. Inleiding

Het CJG is meer dan een organisatorische uitdaging om de betrokken organisaties gezamenlijk te laten samenwerken. Om een succesvol CJG te realiseren is een integrale informatievoorziening nodig. Naast – en los van – de inhoudelijke informatiesystemen zoals het Digitaal Dossier JGZ (voorheen EKD) en de Verwijsindex wil je specifieke ‘CJG-informatie’ uitwisselen. Vaak gaat het dan om informatie over ‘probleem’, ‘doorverwijzing’, ‘status contact’, etc. Zonder een integrale informatievoorziening binnen het CJG is de ketenbrede zorg rond kind en ouders niet goed te organiseren en te stroomlijnen.

1.1. Informatievoorziening binnen de CJG's in de regio

In Zuid-Holland Noord werken de betrokken jeugdpartners samen hard aan het realiseren van CJG's. Het is een complexe uitdaging om de verschillende partijen effectief en efficiënt te laten samenwerken. Het belang van een goede informatievoorziening is hierbij groot. Sterker nog, een goede informatievoorziening is doorslaggevend voor het succes van een CJG.

Ook binnen de CJG's in Zuid-Holland Noord bestaat een sterke behoefte aan een goede informatievoorziening. Een integrale informatievoorziening is vooral nodig om de werkprocessen van de verschillende professionals beter te ondersteunen. Op dit moment heeft de informatievoorziening nog niet de gewenste ontwikkeling doorgemaakt. Er wordt gewerkt met papieren formulieren en dit wordt door de regio niet als efficiënt en effectief ervaren. Een goed georganiseerde informatievoorziening – ondersteund met mogelijke digitale middelen – verhoogt de kwaliteit van samenwerking. Met deze reden wil de regio Zuid-Holland Noord haar informatievoorziening beter organiseren. Dit doet zij door de ervaringen van de CJG's in Alphen aan den Rijn en Leiden als uitgangspunt te nemen.

1.2. Werkwijze

Om de informatievoorziening verder te ontwikkelen en professionaliseren maken wij onderscheid in proces- en stuurinformatie. Procesinformatie is die informatie die de professional nodig heeft om haar werk goed te kunnen uitvoeren. Stuurinformatie is de informatie die nodig is om het CJG kwalitatief te beoordelen, aan- en bij te sturen en – financieel – te verantwoorden.

Procesinformatie

Binnen de CJG's in Alphen aan den Rijn en Leiden werken verschillende partijen samen: Gemeenten, Maatschappelijk werk, Bureau Jeugdzorg, GGD en de thuiszorginstelling. Iedere partner heeft een eigen manier van werken, vaak ondersteund met eigen ICT-systemen. Binnen het CJG moeten deze partijen als een netwerk gaan functioneren. Samenwerking, coördinatie, goede doorverwijzingen en warme overdracht naar ketenpartners zijn hierbij sleutelwoorden. Een goede informatievoorziening waardoor informatie snel en zorgvuldig met de juiste partners gedeeld wordt, is hierbij cruciaal. Om de informatievoorziening beter te organiseren inventariseerden wij bij de bestaande CJG's in Alphen aan den Rijn en Leiden de (proces)informatiebehoefte onder professionals middels diepte- en groepsinterviews. De resultaten uit deze interviews behandelen wij in dit informatievoorzieningsplan.

Stuurinformatie

Daarnaast inventariseerden wij de informatiebehoefte onder bestuurders middels een digitaal uitgezette enquête. Onderdeel van een integrale informatievoorziening vormt de registratie van gegevens ten behoeve van management- en stuurinformatie. De totale vraag en het totale aan-

bod in de keten worden hiermee zichtbaar en stuurbaar. De bestuurders kunnen met managementinformatie sturen op de resultaten van het CJG. Hierdoor kunnen zij de CJG-organisatie optimaliseren en effectief aan de slag met (preventief) jeugdbeleid. Indien gewenst kunnen op basis van prestatie-indicatoren afspraken worden gemaakt over 'targets' voor het CJG. De resultaten uit de enquête vatten wij in dit rapport samen.

1.3. Reflectie op informatievoorziening binnen het CJG in de regio

Wanneer wij spreken over informatievoorziening hebben we het niet over systemen. Informatievoorziening is veel meer dan dat. Informatievoorziening gaat over effectief en efficiënt samenwerken: (technische) systemen zijn hier uitsluitend ondersteunend aan. Het vinden van de afstemming en aansluiting op de werkprocessen van mensen maakt een goede informatievoorziening succesvol. De wens voor 'nog een systeem' is er niet, iedere professional (op maatschappelijk werk na) werkt namelijk al met een systeem. Wanneer deze informatiesystemen op elkaar aangesloten kunnen worden is dit ideaal. De praktijk leert echter dat verregaande koppelingen van systemen – wanneer dit überhaupt mogelijk is – vaak een tijd- en energierovende onderneming is. In dit rapport besteden we aandacht aan deze koppeling. Daarnaast richten wij onze aandacht op de aspecten agenda- en bestandsdeling.

De regio Zuid-Holland Noord is nauw betrokken bij de ontwikkeling van '1 gezin 1 plan'. De afspraken die in het kader van dit plan zijn gemaakt lenen zich goed voor digitale vastlegging en uitwisseling, zelfs online tussen hulpverleners en gezinsleden. Slimme digitale registratie van enkele (basis)gegevens maakt het mogelijk om centraal de samenwerking te optimaliseren wanneer het gaat om – zware – meervoudige zorg bij gezinnen. In dit informatieplan besteden wij ook aandacht aan de mogelijkheden en wenselijkheid van het digitaliseren van het gezinsplan.

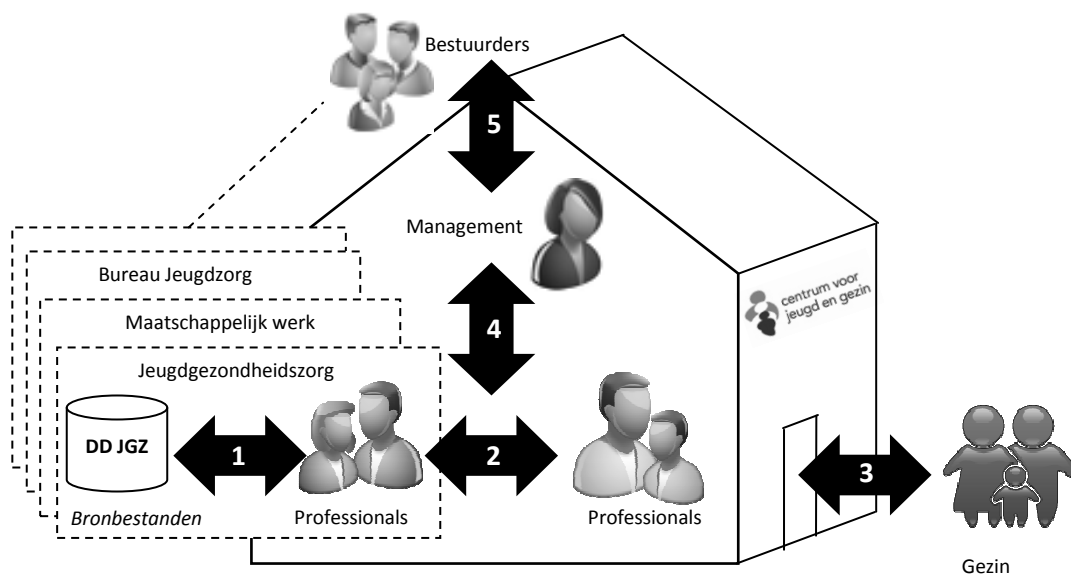
1.4. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 behandelen wij het onderwerp informatievoorziening binnen het CJG waarna wij in hoofdstuk 3 ingaan op de resultaten uit onze interviews (procesinformatie). In hoofdstuk 4 gaan wij vervolgens in op de resultaten uit onze opgestelde enquête die betrekking heeft op de stuurinformatie. In hoofdstuk 5 vatten wij de resultaten samen in een tabel. Daarna doen wij in hoofdstuk 6 aanbevelingen op de stappen die de regio Zuid-Holland Noord op de korte termijn moet zetten (quick wins) waarbij wij ook een doorvertaling maken in hoofdstuk 7 naar mogelijkheden die de regio op lange termijn heeft om de doorontwikkeling van de informatievoorziening te realiseren.

2. Informatiestromen in het CJG

Wanneer we naar de CJG's in Alphen aan den Rijn en Leiden kijken, onderscheiden we vijf verschillende informatiestromen die allen van belang zijn voor het goed functioneren van het CJG. Dit model ontwikkelden wij al eerder voor het Programmaministerie voor Jeugd en Gezin. Deze informatiestromen zien wij ook in CJG Alphen aan den Rijn en Leiden terugkomen. We onderscheiden de volgende informatiestromen:

1. vanuit een 'externe' zorginstelling naar het CJG,
2. tussen verschillende professionals binnen het CJG,
3. informatie voor het gezin vanuit het CJG,
4. managementinformatie ten behoeve van sturing van het CJG,
5. en informatie voor bestuurders en overige stakeholders.



Figuur 1: Vijf informatiestromen binnen de CJG's in Alphen aan den Rijn en Leiden

In stromen 1, 2 en 3 gaat het om procesinformatie, die vooral cliëntgerelateerd is. In de stromen 4 en 5 gaat het om stuur- en managementinformatie ten behoeve van de aansturing van het CJG. Op basis van dit model en de ervaringen in de regio verdelen wij de 5 stromen dan ook op in 2 hoofdstromen: procesinformatie en stuurinformatie. Deze onderverdeling is leidend voor de opbouw van dit rapport.

Een randvoorwaarde bij integrale informatievoorziening binnen het CJG is dat het geen extra werk oplevert. De professionals in de regio willen geen dubbele of onnodige registraties verrichten. Een goede informatievoorziening leidt juist tot een beperking van het aantal registraties waarmee uiteindelijk de werkprocessen en samenwerking optimaal wordt gefaciliteerd.

Het uitgangspunt voor de inrichting van de informatievoorziening in de regio is dat de professionals het werk zo goed als mogelijk kunnen uitvoeren. Een goede informatievoorziening is met name bij meervoudige hulpverlening – waarbij meerdere professionals samen werken en de hulpverlening complexer is – belangrijk. Het gaat hierbij dus niet om de systemen of de technische invulling maar juist om de samenwerking.

3. Registratie van procesinformatie

3.1. Drie typen dienstverlening

Binnen het CJG in Alphen aan den Rijn en Leiden zijn drie typen – primaire – dienstverlening te onderscheiden:

1. *Informatie- en adviesverstrekking aan ouders en kinderen* – Hieronder vallen in eerste instantie alle eenvoudige vragen waarmee cliënten bij een CJG binnen lopen. Het kan gaan om contactgegevens van zorginstellingen (consultatiebureau, bureau jeugdzorg, etc.), recreatiemogelijkheden (zwembad, sportschool, etc.) maar ook andere eenvoudig te beantwoorden vragen over opgroeien en opvoeden. Dit gebeurt zowel fysiek wanneer iemand het CJG binnenstapt als telefonisch wanneer iemand het CJG belt als digitaal wanneer iemand de – in ontwikkeling zijnde – CJG website bezoekt.
2. *Enkelvoudige zorg waarbij één hulpverlenende organisatie betrokken is* – In het geval een ouder of kind zich in het CJG meldt met enkelvoudige problematiek is het zaak dat de cliënt zo spoedig mogelijk bij de juiste professional terecht komt. Bij het eerste contact (het CJG) moet de juiste informatie boven tafel komen en doorgezet worden naar de professional waarnaar verwezen wordt. Dit om dubbele registratie en onduidelijkheden in het vervolgtraject te voorkomen.
3. *Meervoudige zorg waarbij meerdere hulpverlenende organisaties betrokken zijn* – Op het moment dat meerdere professionals/organisaties bij de zorg rondom een gezin betrokken zijn is het nodig de juiste informatie slim onderling te delen. Het aanleggen van een CJG-dossier per gezin dat altijd up-to-date is, is hierbij het uitgangspunt. De afstemming en coördinatie tussen de hulpverleners is hierbij essentieel. In het geval het een gezin betreft met zware problematiek wordt in de regio gewerkt vanuit het principe van '1 gezin, 1 plan'.

Het is van belang om deze drie typen dienstverlening te onderscheiden omdat ze allen om registratie van andere informatie vragen.

3.2. Registratiebehoefte per type dienstverlening

Per type dienstverlening bestaat een andere behoefte aan informatieregistratie. Dit heeft voornamelijk te maken met de complexiteit van het antwoord/de hulpverlening. Bij eenvoudig te beantwoorden vragen (informatie- en adviesverstrekking) willen de professionals binnen het CJG zo min mogelijk registreren. Dit om de laagdrempeligheid te garanderen. Bij meer complexe vragen waar bijvoorbeeld ook meerdere zorginstellingen/professionals bij betrokken zijn is sommige informatie essentieel voor een goede samenwerking en afstemming tussen de professional. Maar ook hierbij werken zij vanuit de opvatting, zo min mogelijk te willen registreren. De puur zorginhoudelijke informatie hoeft niet gedeeld te worden, hier hebben de professionals geen behoefte aan. Wel hebben zij bijvoorbeeld behoefte aan inzicht van uitgezette – of nog te ondernemen – acties en activiteiten door de zorginstellingen. Hierbij wordt altijd de informatie geregistreerd van degene die de vraag stelt. Wanneer duidelijk is dat de vraag over een kind/jongere gaat dan worden deze gegevens geregistreerd.

3.2.1. Informatie- en adviesverstrekking aan ouders en kinderen

Wat betreft de registratie rondom informatie- en adviesverstrekking aan ouders en kinderen willen de CJG's zo min mogelijk registreren. Sterker nog, zij willen niets registreren wat tot personen te herleiden is. Dit om de drempel zo laag mogelijk te houden voor mensen om het CJG te bezoeken. Pas wanneer zorg wordt verleend vindt bewuste registratie plaats. Toch wil het CJG

inzicht hebben in de groep mensen die het CJG bezoekt en de soort vragen die mensen hebben en stellen. Dit om de dienstverlening van het CJG steeds beter aan te sluiten op de vraag – en dus wens – van de bezoekers. Met deze reden moeten de volgende onderdelen geregistreerd worden door de frontoffice van het CJG:

- Is het een vraag van een ouder of kind
- Is het een vraag van een man of vrouw*¹
- Is het een vraag van een professional²
- Wat is de vraag/soort vraag

Daarnaast bestaat de wens om de doorlooptijd van beantwoording van vragen in kaart te brengen. Wanneer dit inzicht bestaat kan actie ondernomen worden om deze doorlooptijd te verkorten.

- Doorlooptijd van beantwoording van vraag

3.2.2. Enkelvoudige zorg waarbij één hulpverlenende organisatie betrokken is

Bij de enkelvoudige zorgverlening is het van belang dat meer geregistreerd wordt dan bij de informatie- en adviesverstrekking. Een ouder of kind wordt door het CJG doorverwezen naar een professional en hier is specifieke informatie van de cliënt voor vereist. Zo moeten de volgende onderdelen minimaal geregistreerd worden door de frontoffice van het CJG om een goede doorverwijzing mogelijk te maken naar de backoffice (de zorginstellingen/professionals):

- NAW-gegevens
- Geboortedatum van het kind/jongere
- School van het kind/jongere
- Vraag/problematiek
- Doorverwijzing naar zorginstelling/professional

Daarnaast blijft het CJG – door de burger – als verantwoordelijke gezien van de kwaliteit van dienstverlening door de professional. De burger komt binnen bij het CJG en wordt vervolgens doorverwezen. Voor de burger is het CJG in eerste instantie de hulpverlener, of in ieder geval hetgeen waarmee de hulpverlening wordt geassocieerd. Het monitoren van verschillende kwaliteitsaspecten is dan ook belangrijk. We vullen daarom deze eerste registratie items aan met:

- Ondernomen en de nog te ondernemen acties (incl. tijdspad)
- Doorlooptijd van de hulpverlening
- Tevredenheid cliënt over de hulpverlening
- Effecten van hulpverlening
- Evaluatie van proces van hulpverlening

3.2.3. Meervoudige zorg waarbij meerdere hulpverlenende organisaties betrokken zijn

Bij de meervoudige zorgverlening wordt dezelfde informatie geregistreerd als bij de enkelvoudige zorgverlening. Toch is er een belangrijke toevoeging: de zorgcoördinator. Doordat een ouder of kind niet doorverwezen wordt naar één zorginstelling/professional maar twee of meerdere is het van belang een coördinator te benoemen. De coördinator draagt zorg voor de afstemming van hulpverlening tussen de zorgorganisaties. Dus evenals bij enkelvoudige zorgverlening registreert de frontoffice van het CJG de volgende informatie om doorverwijzing mogelijk te maken:

¹ Het is volgens professionals binnen het CJG in sommige gevallen van belang om inzicht te hebben in het geslacht van de cliënt om de zorgvraag beter in te kunnen schatten.

² Onder professional verstaan wij mensen die informatie zoeken over opvoeden en opgroeien vanwege hun werk/functie. Te denken valt bijvoorbeeld aan docenten en voetbaltrainers.

- NAW-gegevens
- Geboortedatum van het kind/jongere
- School van het kind/jongere
- Vraag/problematiek
- Doorverwijzing naar zorginstellingen/professionals

Daarnaast is het belangrijk dat een ‘zorgcoördinator’ wordt benoemd en dat dit wordt vastgelegd:

- Verantwoordelijke zorgcoördinator/organisatie

Daarnaast wordt het CJG ook bij meervoudige zorg als verantwoordelijke gehouden/beoordeeld van de kwaliteit van dienstverlening door de professionals. Ook hier is het daarom van belang een aantal andere aspecten te registreren dan wel bij te houden:

- Ondernomen en de nog te ondernemen acties (incl. tijdspad)
- Doorlooptijd van de hulpverlening
- Tevredenheid cliënt over de hulpverlening
- Effecten van hulpverlening
- Evaluatie van proces van hulpverlening

3.2.4. Registratiebehoefte in een overzicht

Samengevat willen de professionals binnen het CJG zo min mogelijk informatie registreren. Tegelijk wordt sommige informatie wel als essentieel gezien voor een goede samenwerking en afstemming tussen de zorginstellingen/professionals. Registratie van gegevens is dus noodzakelijk. De registratiebehoefte van professionals – onderverdeeld naar de typen dienstverlening – binnen het CJG ziet er als volgt uit:

Registratie item	Informatie en advies	Enkelvoudige zorg	Meervoudige zorg
Bezoekersaantal	✓	✓	✓
Is het een vraag van een ouder of kind	✓	✓	✓
Is het een vraag van een man of vrouw	✓ (optioneel)	✓	✓
Is het een vraag van een professional	✓	✓	✓
NAW-gegevens		✓	✓
Geboortedatum van het kind/jongere		✓	✓
School van het kind/jongere		✓	✓
Soort vraag (categorisch)	✓		
Inhoud vraag/problematiek		✓	✓
Doorverwijzing naar zorginstellingen/professionals		✓	✓
Verantwoordelijke zorgcoördinator			✓
Ondernomen en de nog te ondernemen acties (incl. tijdspad)		✓	✓
Doorlooptijd van de beantwoording van de vraag/hulpverlening	✓	✓	✓
Tevredenheid cliënt over de hulpverlening		✓	✓
Effecten van hulpverlening		✓	✓
Evaluatie van proces van hulpverlening		✓	✓

Tabel 1: Registratiebehoefte procesinformatie per type dienstverlening

3.2.5. Wijze van registratie en gevolgen voor samenwerking

De registratiebehoefte is inzichtelijk maar de wijze waarop deze registratie plaatsvindt en hoe deze inzichtelijk is voor de professionals onderling is een volgende uitdaging. Het goed delen van de geregistreerde informatie is noodzakelijk voor een goede samenwerking en afstemming. De wens voor digitalisering is daarbij groot. Nu wordt nog gewerkt met papieren overzichten in mappen. Dit wordt niet als effectief ervaren. Zo is het vaak onduidelijk wat de meest recente versie is van 'het overzicht' en waar deze gevonden kan worden. Het opslaan in e-mail, op een netwerkschijf en/of lokale schijf zorgt voor een grote diversiteit aan mogelijk vindplaatsen. Er is dus geen centrale opslagplek. Het op een centrale plek digitaal registreren – en beschikbaar maken – van informatie is een grote wens. In het vervolg van deze rapportage gaan we hier dieper op in.

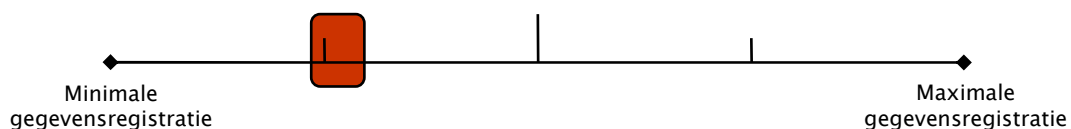
4. Stuurinformatie

Naast de procesinformatie vormt ook stuurinformatie een onderdeel binnen het CJG. Op basis van welke informatie wil het management sturen op het CJG? Hoeveel ouders en/of kinderen worden bereikt? Hoe vaak vindt doorverwijzing plaats? Hoe lang duurt het voordat een gezin geholpen wordt? Daarnaast zijn bestuurders op gemeentelijk niveau verantwoordelijk voor het functioneren van het CJG binnen het jeugdbeleid. De gemeenteraad beoordeelt de verantwoordelijke portefeuillehouders op resultaten en wil deze ook van het CJG zien. Het is daarom voor de betrokken wethouders, beleidsambtenaren en andere CJG verantwoordelijken (vanaf nu samengevat als: 'bestuurders') van belang aan te tonen hoe het CJG daadwerkelijk effectief is en tot verbeteringen in het jeugdbeleid leidt. Verschillende aspecten zijn hierbij van belang, wat tot 'extra' registratie leidt, bovenop de registratie die de professionals in de regio minimaal achten. Hier hebben de verschillende betrokkenen in de regio Zuid-Holland Noord oog voor. Ook op landelijk niveau is behoefte aan informatie uit de lokale/regionale CJG's. De Tweede Kamer heeft behoefte aan informatie over de toegevoegde waarde van het CJG en het resultaat dat het CJG boekt. Vooralsnog zijn er geen landelijke prestatie-indicatoren opgesteld voor het CJG en namen wij deze ook niet mee in ons onderzoek. In de regio Zuid-Holland Noord bestaat wel een beeld van wat minimaal nodig en gewenst is. Dit toetsten wij door een enquête uit te zetten onder bestuurders die betrokken zijn bij het CJG in de regio. De enquête is door 13 respondenten ingevuld (N=13).

4.1. Spanningsveld laagdrempeligheid CJG en informatiebehoefte

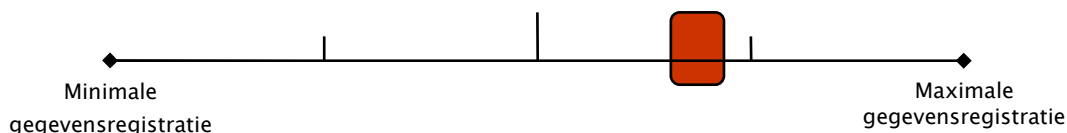
Veel meer dan bij de procesinformatie (waar voornamelijk de professionals aan het woord zijn) hebben bestuurders te maken met het spanningsveld tussen de laagdrempeligheid van het CJG en de behoefte aan informatie uit het CJG. Waar de professionals duidelijke voorkeur hebben voor minimale registratie hebben bestuurders behoefte aan aanvullende informatie en krijgen dus per definitie meer te maken met het spanningsveld. De bestuurders zijn zich daarbij terdege bewust van het spanningsveld.

Voor wat betreft de informatie- en adviesverstrekking (de 'eenvoudig' te beantwoorden vragen) is er minder behoefte tot registratie van gegevens (bijvoorbeeld NAW-gegevens). Wanneer we de verwoorde visie op het CJG naast deze resultaten leggen zien wij duidelijke overeenkomsten. Het CJG moet uitnodigend zijn voor mensen om binnen te lopen, er mogen eigenlijk geen drempels bestaan. Registratie van gegevens werpt een drempel op voor mensen, daarom wil je minimaal registreren. Toch heb je wel behoefte aan informatie, deze verwoorden wij in de volgende paragraaf. Ook in het kader van de landelijke richtlijnen die door het Programmaministerie voor Jeugd en Gezin op werden gesteld adviseren wij zo min mogelijk te registreren.



Figuur 2: Stuurinformatiebehoefte bij 'informatie- en adviesverstrekking'

Wanneer een ouder en/of kind doorverwezen wordt naar een zorginstelling dan wel professional, dan ontstaat er meer behoefte aan registratie. Dit geldt voor zowel de professional als voor de bestuurder. Het CJG – als instrument om samenwerking in de keten te optimaliseren – moet in het kader van doelmatigheid en doeltreffendheid ook ‘bewezen’ worden: meten is weten. Met deze reden willen bestuurders, meer dan bij informatie- en adviesverstrekking, inzicht in meet-gegevens/prestatieindicatoren.



Figuur 3: Stuurinformatiebehoefte na doorverwijzing

4.2. Aansturing op- en verantwoording over het CJG

Om het CJG goed te kunnen aansturen op te behalen doelstellingen en vervolgens te verantwoorden richting Gemeenteraad dan wel Tweede Kamer is aanvullende registratie gewenst. Bestuurders en andere verantwoordelijken van gemeenten³ geven aan minimaal behoefte te hebben aan basisgegevens als aantal bezoeken/bezoekers (fysiek/telefonisch/website), inhoud vragen, aantal doorverwijzingen en de tot stand gebrachte samenwerking tussen organisaties (het CJG als verbindende factor). Daarnaast zien zij nog andere indicatoren waarin zij graag inzicht willen. In een overzicht ziet dit er als volgt uit:

Prestatie-indicatoren CJG (Stuurinformatie)

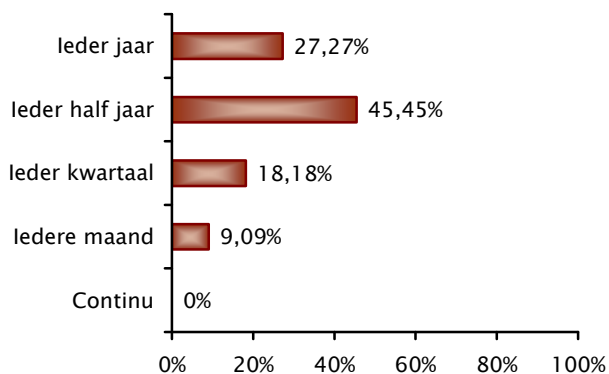
Aantal bezoekers (fysiek/telefonisch/website)
Soort bezoekers (leeftijd/geslacht/etnische achtergrond)
Soort vraag (categorisch)
Doorverwijzing naar zorginstellingen/professionals
Effecten van hulpverlening
Doorlooptijd van de hulpverlening
De tot stand gebrachte samenwerking tussen organisaties
Tevredenheid cliënt over de hulpverlening
Tevredenheid partner in jeugdketen over de hulpverlening

Figuur 4: Gewenste prestatie-indicatoren CJG

³ Zie bijlage 'Respondenten enquête stuurinformatie'

4.3. Frequentie van stuurinformatie uit het CJG

De bestuurders is gevraagd om hun voorkeur te geven over de frequentie waarmee zij geïnformeerd worden over het CJG. 45% van de respondenten geeft aan graag halfjaarlijks formeel geïnformeerd te worden over de stand van zaken. Daarbij wordt de kanttekening gemaakt dat de informele terugkoppeling vaker plaats moet vinden. Het gesprek tussen de bestuurders en de CJG coördinatoren/leiders moet minimaal per kwartaal gevoerd worden. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt in eerste instantie bij de bestuurders.



Figuur 5: Reacties respondenten over frequentie stuurinformatie uit het CJG (percentage)

5. Conclusie: Informatie- en registratiebehoefte

De resultaten uit onze inventarisatie vatten wij in onderstaand tabel samen. Deze resultaten zijn wat betreft procesinformatie specifiek voor het CJG Alphen aan den Rijn en Leiden. De resultaten kunnen we daarbij wel vertalen naar een breder geheel. Wij toetsten de resultaten in de samenwerkingsregio Zuid-Holland Noord binnen de subwerkgroep 'Informatie en Registratie'. Zij bevestigden onze bevindingen. Tegelijk gaven zij aan dat de registratiebehoefte in de toekomst wellicht nog verandert wanneer nieuwe inzichten ontstaan uit nog op te richten CJG's.

	Registratie item	Informatie en advies	Enkelvoudige zorg	Meervoudige zorg
Procesinformatie	Bezoekersaantal (fysiek/telefonisch)	✓	✓	✓
	Is het een vraag van een ouder of kind	✓	✓	✓
	Is het een vraag van een man of vrouw	✓ (optioneel)	✓	✓
	Is het een vraag van een professional	✓	✓	✓
	NAW-gegevens		✓	✓
	Geboortedatum van het kind/jongere		✓	✓
	School van het kind/jongere		✓	✓
	Soort vraag (categorisch)	✓		
	Inhoud vraag/problematiek		✓	✓
	Doorverwijzing naar zorginstellingen/professionals	✓	✓	✓
	Verantwoordelijke zorgcoördinator			✓
	Ondernomen en de nog te ondernemen acties (incl. tijdspad)		✓	✓
	Doorlooptijd van de beantwoording van de vraag/hulpverlening	✓	✓	✓
	Tevredenheid cliënt over de hulpverlening		✓	✓
Effecten van hulpverlening		✓	✓	
Evaluatie van proces van hulpverlening		✓	✓	
Stuurinformatie	Registratie item	Aansturing CJG		
	Bezoekersaantal (fysiek/telefonisch/website)	✓		
	Soort bezoekers (levensfase/geslacht/professional/etnische achtergrond)	✓		
	Soort vraag (categorisch)	✓		
	Doorverwijzing naar zorginstellingen/professionals	✓		
	Effecten van hulpverlening	✓		
	Doorlooptijd van de hulpverlening	✓		
	De tot stand gebrachte samenwerking tussen organisaties	✓		
	Tevredenheid cliënt over de hulpverlening	✓		
Tevredenheid partner in jeugdketen over de hulpverlening	✓			

6. Quick wins informatievoorziening CJG

De CJG's in de regio Zuid-Holland Noord hebben de wens te digitaliseren. Er is behoefte aan het digitaal registreren en raadplegen van o.a. afspraken, documenten en basisregistratie. Er zijn oplossingen gevonden die op korte termijn voldoen wat betreft registratie en documenten delen. In de vorm van MS Excel. Tegelijk worden deze oplossingen niet als 'ideaal' ervaren. Vragen zoals "Hoe slaan we documenten op zodat een collega er toegang toe heeft" en "Hoe hebben de andere professionals toegang tot gegevens wanneer de coördinator niet beschikbaar is?" kunnen niet beantwoord worden. Het zijn dit soort vragen die een professionaliseringsslag noodzakelijk maken. Of een systeem hiervoor noodzakelijk is moet worden bezien. De voorkeur gaat uit naar het slim gebruik van (kosteloos) beschikbare webtools. Tegelijk is de keus voor de webtools weer afhankelijk van de wensen van de organisatie. In dit hoofdstuk gaan we in op de mogelijkheden die op korte termijn (quick wins) benut kunnen worden: het slim delen van agenda's, documenten en '1 gezin, 1 plan'. Dit alles probeerden wij zo laagdrempelig mogelijk te houden en daarom alle mogelijkheden te combineren tot één geheel. De diensten die Google aanbiedt voldoen hier voor de korte termijn goed aan.⁴

We deden in ook onderzoek naar andere korte termijn alternatieven. Voorbeelden hiervan zijn Zoho, SugarCRM, Feng Office, Seedisk en Backupagent. Zoho, SugarCRM en Feng Office zijn diensten vergelijkbaar met de diensten van Google. Hoewel Zoho, SugarCRM en Feng Office een aantal gewenste aspecten aanbieden die als eis zijn gesteld, voldoet geen van alle diensten aan het totale eisenpakket. Zo is alleen Zoho kosteloos te gebruiken maar ondersteunt deze dienst niet het maken van online aanpassingen. De documenten moeten eerst op een computer worden opgeslagen. Seedisk en Backup-agent bieden alleen documentopslag aan en hebben geen agenda functionaliteit. Uiteindelijk betekent dit dat op de korte termijn er wel een combinatie van deze diensten kan worden gemaakt om te voldoen aan de gestelde eisen, maar de laagdrempeligheid, uitwisselbaarheid en koppelingen tussen de verschillende diensten het gebruikersgemak niet ten goede komt. Met deze overwegingen kiezen wij ervoor Google te gebruiken voor het realiseren van quick wins.

6.1. Het delen van agenda's

Bij de CJG's in Zuid-Holland Noord – met fysieke lokaties zoals het CJG in Alphen aan de Rijn – maken professionals via een 'VPN-verbinding' gebruik van het systeem van de eigen organisatie. Om deze reden hebben de professionals binnen eenzelfde CJG geen toegang tot elkaars documenten en agenda's. Het toegang hebben tot de agenda's van professionals wordt als een gemis ervaren. Het maken van afspraken tussen ouder/kind en professional en het zien van beschikbaarheid van collega's is essentieel. Het slim delen van agenda's verhoogt de interne efficiëntie van een CJG en daarnaast de externe klantgerichtheid. De behoefte om inzicht te hebben in agenda's is bij zowel baliemedewerkers als professionals aanwezig.

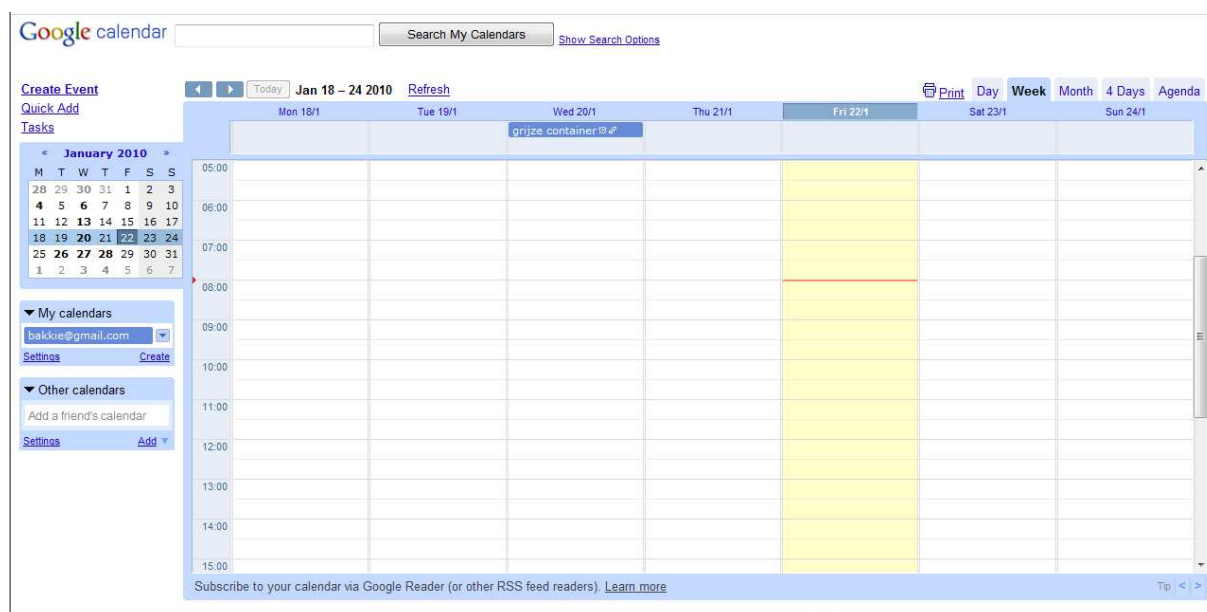
Momenteel is inzage in agenda's niet mogelijk. Voor e-mail, contactpersonen en de agenda-functie maken de professionals gebruik van het door de eigen instelling beschikbaar gestelde systeem. Dit is geen gezamenlijk 'CJG-systeem'. De agendafunctie van de instellingen maakt gebruik van Microsoft Outlook. Een inventarisatie bij de betrokken instellingen binnen de CJG's

⁴ Het privacy beleid van Google namen wij in overweging. Zie bijlage 2. Privacy beleid Google.

toont aan dat zij allen met verschillende MS Exchange Servers werken. Dit heeft tot gevolg dat geen – of een ongebruiksvriendelijke – koppeling mogelijk is wat betreft agenda inzage.

6.1.1. Quick win: delen van agenda's

Om de agenda's alsnog te kunnen delen buiten de MS Exchange Servers om zochten wij naar alternatieven. Het beste alternatief dat op korte termijn gerealiseerd kan worden, is Google Calendar (zie figuur 6). Google Calendar is een online agenda dienst waarmee iemand met een Gmail-account⁵ automatisch en kosteloos vanaf iedere locatie gebruik kan maken. Bij Google Calendar is het mogelijk om na toestemming agenda's van collega's toe te voegen en in te zien, mits ook zij gebruik maken van Google Calendar. Afspraken zijn toe te voegen in deze agenda's door naar een agenda te gaan of via een formulier door eenvoudigweg de agenda van een professional te selecteren. Google heeft aangekondigd binnenkort met een mogelijkheid te komen om de Google Calendar met een Outlook Agenda te synchroniseren. Dit is voor de CJG's een welkome ontwikkeling. Op dit moment is de synchronisatiedienst nog in ontwikkeling maar zijn er al testversies beschikbaar. Deze testversie hebben wij onderzocht en op basis van onze ervaringen functioneert het programma nu al foutloos.



Figuur 6: Eén van de schermen van Google Calendar

Figuur 6 toont – een impressie van – een weergave van Google Calendar. Hier is gekozen voor een week-weergave met aan de linkerkant een maandkalender. De knop onder deze maandkalender biedt de mogelijkheid andere Google Calendar agenda's toe te voegen en vervolgens te raadplegen. Wanneer eenmalig toegang is verleend, onthoudt Google Calendar deze instelling en zal de andere agenda te raadplegen zijn totdat de toestemming weer is ingetrokken. Verder is de gebruiksvriendelijkheid van Google Calendar hoog.

6.2. Het delen van documenten

Uit de interviews komt naar voren dat de professionals regelmatig documenten met elkaar delen. Daarbij bestaat de wens documenten gecentraliseerd op te slaan zodat deze goed te raadplegen zijn. Door het ontbreken van een gebruiksvriendelijke centrale documentopslagplaats binnen het CJG slaan de professionals hun documenten nu op een eigen locatie op. Dit kan zijn: een vast

⁵ Gmail is de e-mail dienst van Google (<http://www.gmail.com>)

werkstation, maar ook een laptop of een memorystick. Doordat de professionals zich niet altijd binnen het CJG bevinden is het wenselijk dat de documenten ook elders beschikbaar zijn.

Naast deze functionele eisen maken we onderscheid tussen documenten met klantinhoudelijke informatie en documenten met procesinformatie. Over het algemeen heeft de professional alleen toegang tot inhoudelijke documenten van zijn cliënten. Gegevens horen immers niet beschikbaar te zijn voor niet direct betrokken professionals. Dit geldt niet voor procesinhoudelijke informatie.

In het CJG in Alphen aan de Rijn wordt momenteel gewerkt met een Excel document waarin noodzakelijke samenwerkingsafspraken/-informatie rondom cliënten staan beschreven. De coördinator en de professionals gebruiken dit document als input voor het twee wekelijks teamoverleg. Het document wordt beheerd door de coördinator. Bij het tweewekelijks overleg zijn alle professionals binnen het CJG aanwezig. De coördinator verstuurt na dit overleg een kopie naar de professionals en wanneer nodig sturen professionals wijzigingen en aanvullingen. Het gevolg is dat 1) de coördinator spil in dit proces is en overzicht bewaart en dat 2) het actuele document door professionals niet ten alle tijden geraadpleegd kan worden. De professionals zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van de coördinator. Deze manier van werken is niet gewenst binnen het CJG. Op termijn groeit het CJG en door natuurlijk verloop en onverhoopt – tijdelijk – uitvallen van medewerkers, moet het procesinhoudelijke document centraal aanpasbaar en raadpleegbaar zijn. Dit geldt ook voor de registratiedocumentatie van de methodiek ‘1 gezin, 1 plan’.

6.2.1. Quick Win: delen van documenten

Op dit moment is er geen centrale opslagplaats voor documenten. We onderzochten daarom allereerst online opslagmogelijkheden. De meest goedkope en gebruiksvriendelijke dienst is Google Docs. Google Docs is een dienst van Google met de mogelijkheid om bestanden online op te slaan, met elkaar te delen en vervolgens te raadplegen. Google Docs biedt ondersteuning voor het **online** bewerken van bestanden met MS Office indeling. Het is bijvoorbeeld mogelijk een Microsoft Word bestand op Google Docs op te slaan, vervolgens kan een collega deze online bewerken zonder het document op de eigen computer te moeten opslaan. Ook kunnen medewerkers met (naar eigen wens aanpasbare) online invulformulieren eenvoudig en snel registratie-informatie opslaan in een Google Docs bestand. Figuur 7 toont een dergelijk formulier. De medewerker registreert aan de balie welke vraag een cliënt stelt via dit formulier. De ingevulde informatie is via Google Docs direct online beschikbaar voor eenieder die toestemming heeft de informatie te raadplegen.

Loket registratie

* Required

Naam cliënt

Een vraag over: *

Zwanger

Baby

Peuter

Kind

Puber

Jong volwassene

Onderwerp: *

Is de vraag beantwoord? *

Ja

Nee

Submit

Powered by [Google Docs](#)

[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

Figuur 7 Voorbeeld van een registratie formulier

6.3. Digitalisering '1 gezin, 1 plan'

De regio Zuid-Holland Noord werkt volgens de methodiek van '1 gezin, 1 plan'. Karel Diephuis is één van de initiatiefnemers van '1 gezin, 1 plan'. Naast het bestuderen van beschikbare documentatie over deze methodiek spraken wij met Karel Diephuis. '1 Gezin, 1 plan' richt zich op de zogenaamde zware 'Multi Problem' gezinnen en is gericht op de coördinatie en communicatie van de behandeling van een gezin. De methodiek werkt volgens drie verschillende stappen. Eerst legt het team met het gezin de problemen van het gezin vast. Vervolgens wordt van alle bij het gezin betrokken hulpverleners de contactinformatie genoteerd. Zodoende is deze informatie beschikbaar voor zowel de betrokken hulpverleners als wel de gezinsleden. Uiteindelijk werken het gezin en de betrokken hulpverleners samen om de doelen en de actiepunten op papier te formuleren. De methodiek gaat niet specifiek in op de inhoudelijke problemen rondom het gezin. Als doel heeft het de communicatie en de samenwerking tussen de betrokken hulpverleners te bevorderen.

Volgens de regiomonitor wordt op dit moment bij ongeveer 80 gezinnen in Zuid-Holland Noord de methodiek toegepast. Naar zeggen van Partners in Jeugdbeleid brengt de methodiek voor de hulpverlening een tijdswinst 50 - 60 procent. De hulpverlening behaalt deze winst voornamelijk door verbeterde communicatie, snelheid van afstemming en de toewijding die de verschillende hulpverleners met het gezin hebben.

Op dit moment is de methodiek van één gezin, één plan nog niet digitaal beschikbaar. Het digitaal beschikbaar maken van deze methodiek brengt een nog grotere efficiëntie winst met zich mee. De wens van de regio Zuid-Holland Noord om het gezinsplan te digitaliseren is dan ook een logische. Een afgeschermd maar wel web-based '1 gezin, 1 plan' moet ten allen tijden toegankelijk zijn.

6.3.1. Quick Win: digitalisering '1 gezin, 1 plan'

Een logisch vervolg is om de methodiek van '1 gezin, 1 plan' met behulp van Google Docs online beschikbaar te stellen. Met Google Docs kan een document waarin de informatie van '1 gezin, 1 plan' staat online en beveiligd worden geplaatst. Vervolgens verschaft de coördinator de betrokken hulpverleners toegang tot dit document en kunnen zij op iedere gewenste locatie met een internetaansluiting dit document raadplegen en toevoegingen doen.

6.4. Eindconclusie quick wins

Zoals aangegeven maken al deze quick wins gebruik van de diensten van Google. Google biedt het voordeel dat de in- en uitstap van Google diensten laagdrempelig is. De overstap naar een oplossing die een langer termijn perspectief en meer functionaliteit biedt, is snel gemaakt. Een ander voordeel van de Google diensten is de mogelijkheid de diensten via Google sites te bundelen. Google Sites is een website waarop diensten als Google Docs en Google Calendar aan te bieden zijn aan de professionals en andere medewerkers binnen een CJG. Google Sites geeft gebruikers beveiligd toegang en integreert minimaal de volgende functionaliteiten:

- Delen van Google agenda
- Delen van Google documenten (waaronder '1 gezin, 1 plan')
- Registreren van informatie via slimme web formulieren

Belangrijk te noemen is de weerstand die soms wordt gevoeld bij online diensten, en specifiek bij een monopolist als Google. Deze weerstand wordt gevoed door het feit dat de online diensten vaak gratis zijn en daarnaast dat documenten en informatie niet in eigen beheer lijken te zijn. Vragen omtrent privacy en beveiliging lijken daardoor niet beantwoord te kunnen worden: men weet het niet. Wanneer wij het privacybeleid van Google er op naslaan blijkt het privacybeleid van Google echter duidelijk. Google maakt onderscheid tussen persoonsgegevens en inhoudelijke gegevens. Bijlage 3 bevat een deel van het privacybeleid van Google. Samenvattend betekent het privacybeleid van Google het volgende:

1. Persoonsgegevens zoals de NAW en wachtwoord worden door Google alleen gebruikt om de diensten aan de gebruiker te kunnen aanbieden. Persoonsgegevens zullen alleen worden gedeeld met derden mits daar een gerechtelijk of juridisch bevel tegenover staat.
2. Inhoudelijke gegevens van Google diensten zoals e-mail, agenda en documenten kunnen alleen worden gedeeld met toestemming van of door een gebruiker zelf. Wanneer een gebruiker instelt dergelijke informatie met anderen te delen kan Google niet instaan voor het gebruik van deze gegevens door die ander. Kortom, een gebruiker is verantwoordelijk voor het toegang verlenen van inhoudelijke gegevens aan derden.

De conclusie is dat Google persoonsgegevens niet zonder gerechtelijke basis gebruikt of verstrekt. Danwel om de dienst voor de gebruiker te optimaliseren. Inhoudelijke gegevens worden door Google nooit gebruikt of gedeeld met derden mits de gebruiker daar geen toestemming voor heeft gegeven.

6.4.1. Realiseren van de quick wins

Google Sites presenteert deze functionaliteiten binnen één website wat de overzichtelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie ten goede komt. Wij adviseren de regio Zuid-Holland Noord een pilot te starten voor het CJG in Alphen aan den Rijn. De inrichting van de pilot met Google Sites kunnen wij organiseren. Daarnaast kunnen wij zorgen wij voor een zo nauw mogelijke aansluiting op de werkprocessen in Alphen aan den Rijn. Na deze pilot evalueren wij het succes en beslist de regio of een eventuele verdere uitrol gewenst is. Dit is mede afhankelijk van de keus die de regio maakt voor de informatievoorziening op de langere termijn.

7. Lange termijn aanpak

Het bepalen en uitzetten van een lange termijn aanpak vergt meer inspanning dan het realiseren van de quick wins. Daarbij vormen de quick wins geen structurele oplossing, ondanks dat zij het werken binnen het CJG eenvoudiger en effectiever maken. Toch blijven de quick wins 'gekunsteld'. De quick wins voldoen nog maar aan een deel van de wensen van de professionals binnen het CJG. Naast het implementeren van de quick wins, moet dan ook aandacht zijn voor de langere termijn. Deze eerste doorkijk maken wij graag. Op basis van de wensen van de CJG-medewerkers onderzochten wij systemen die hierop aansluiten. Deze inventarisatie leidde tot vier geschikte informatiesystemen: BPOS, Wididi, Jeugdlinq en JEGER. Jeugdlinq en JEGER zijn speciaal gericht en ontwikkeld op het werken binnen CJG's. BPOS en Wididi zijn systemen die voldoen aan de eisen, maar nog wel ingericht dienen te worden. De vier informatiesystemen die wij in onze inventarisatieronde onderzochten zetten wij in dit hoofdstuk tegen elkaar af. Startende met de twee informatiesystemen die naar eigen wens en inzicht in te richten zijn.

7.1. Microsoft BPOS

BPOS van MS Office online staat voor Business Productivity Online Suite (BPOS) system. Microsoft BPOS is een bij Microsoft ondergebrachte omgeving die bestaat uit een combinatie van verschillende Microsoft producten⁶. BPOS wordt veelal gebruikt voor intranetomgevingen, team-sites, documentbeheer oplossingen en samenwerkingen binnen (netwerk) organisaties. Ook voor een CJG kan dit systeem faciliterend zijn. Microsoft biedt BPOS als een dienst aan. Per medewerker wordt er een abonnement afgesloten. De meest toegankelijke variant van deze omgeving biedt Microsoft aan op hun eigen servers. Via het internet krijgen medewerkers toegang tot het systeem. Het grote voordeel van dit systeem is dat het instappakket laagdrempelig is en de kosten per gebruiker laag zijn.

Microsoft BPOS heeft een sterke integratie van het Microsoft Office pakket. Het synchroniseert Outlook agenda's van gebruikers met de agenda op de BPOS omgeving. Ook faciliteert BPOS het maken van afspraken via de BPOS omgeving in de agenda van een gebruiker. Daarnaast kunnen meerdere 'documenten bibliotheken' worden aangemaakt. Een document bibliotheek is een pagina waarop je in een mappenstructuur documenten over een bepaald onderwerp opslaat en met elkaar kan delen. Daarnaast biedt het mogelijkheden tot registratie van gegevens. Een nadeel ten opzichte van de Google diensten is het missen van de mogelijkheid om real-time wijzigingen te kunnen maken. Een document moet eerst worden geopend op de eigen werkplek en vervolgens moeten de wijzigingen worden opgeslagen.

Functies	
	Agenda's delen ✓
	Documenten delen ✓
	Integratie '1 gezin, 1 plan' ✓

⁶ zoals Microsoft Exchange, Microsoft Sharepoint, Microsoft Office Communications en Microsoft Live Meeting.

7.2. Wididi

Wididi is een dienst die gebruik maakt van zogenaamde 'Spheres'. Een Sphere is een digitale manier om een groep bij elkaar te brengen voor een specifiek doel waaronder dus samenwerkingsverbanden binnen het CJG. Nu al wordt Wididi ingezet binnen projecten. Dit gebeurt momenteel echter nog op kleine schaal. Overal waar partijen met elkaar samenwerken en kennis moeten delen neemt een Sphere een versterkende rol in. Dit geldt dus ook voor CJG's. De kracht van een Sphere ligt in de visualisaties, de flexibiliteit, de schaalbaarheid en de dynamische interactie. We hebben contact gelegd met de leverancier van Wididi. Op dit moment bevindt deze dienst zich in de uitrolfase en zijn er nog te weinig ervaringen om een gedegen advies over deze dienst te kunnen geven op basis van eigen ervaringen. Wel voldoet Wididi – gezien hun opzet – aan de wensen die het CJG heeft. Met deze reden is het een alternatief dat op langere termijn aandacht verdient.

	Functies	
	Agenda's delen	✓
	Documenten delen	✓
	Integratie '1 gezin, 1 plan'	✓

7.3. Jeugdlinq

Jeugdlinq is een informatiesysteem dat speciaal voor CJG's is ontwikkeld. Jeugdlinq is flexibel in haar inrichting. CJG's lijken in de basis op elkaar, maar verschillen in de praktijk. Met deze reden is een flexibel systeem dat aan te passen is aan de lokale/regionale situatie van belang. Een voordeel van Jeugdlinq is de koppeling die gemaakt kan worden met andere systemen, waardoor dubbele registratie daadwerkelijk overbodig wordt. Daarnaast omvat Jeugdlinq een ondersteuning in de werkprocessen en biedt het dossiervorming. Het dossier biedt een structuur rondom een casus, waar de CJG-medewerker eenvoudig alle informatie kan inzien, invoeren en bewerken. Op basis van de input van gemeenten is gekozen voor dossieropbouw op maat. Afhankelijk van de wens, cliënttoestemming en onderliggende convenanten kan er meer of minder inhoudelijke informatie worden vastgelegd. Ook heeft Jeugdlinq een agendafunctie. De agenda van Jeugdlinq is speciaal ontwikkeld voor het CJG om eenvoudig afspraken te plannen met cliënten, medewerkers en professionals. Ook hier zijn koppelingen mogelijk. Afsluitend biedt Jeugdlinq ook een uitgebreide rapportagemodule. Binnen deze module kan uitgebreide informatie worden opgevraagd over alle onderdelen binnen het informatiesysteem. Het is hierdoor mogelijk om statistieken en onderzoeksinformatie aan te leveren voor bijvoorbeeld de Inspectie. Zij gaan hierbij continu uit van de opvatting: 'enkelvoudige registratie, meervoudig gebruik'. Jeugdlinq is volledig webbased.

	Functies	
	Agenda's delen	✓
	Documenten delen	✓
	Integratie '1 gezin, 1 plan'	✓

7.4. JEGER

JEGER is net als Jeugdlinq een systeem speciaal ontwikkeld voor het CJG. JEGER is er op gericht om professionals op cliëntniveau te laten registreren. Het doel van het systeem is om met zo weinig mogelijk registratie zoveel mogelijk rendement te behalen. JEGER maakt evenals de regio Zuid-Holland Noord onderscheid in informatie- en adviesverstrekking en hulpverlening (enkelvoudige/meervoudige). Voor de eerste categorie kan de professional informatie registreren over

categorie vraag, geslacht en levensfase bezoeker, etc. In de tweede categorie (hulpverlening) is een volledig werkproces ontwikkeld. Dit is in samenwerking met acht gemeenten uit Noord Brabant uitgewerkt en getoetst. Het registratiesysteem JEGER ondersteunt in het kort medewerkers in de frontoffice op verschillende manieren. Onder andere met het registreren van informatie- en adviesvragen, het vastleggen van cliënt- en dossierinformatie, het versterken van de samenwerking in de keten en het genereren van managementinformatie. Dankzij het systeem kunnen medewerkers eenduidige rapportages maken van de hulpvraag en het hulpverleningsproces. Daarnaast ondersteunt JEGER het management van een CJG doordat vrij eenvoudig beleids- en managementinformatie gegenereerd kan worden. JEGER is evenals Jeugdlinq webbased.

Functies		
	Agenda's delen	✓
	Documenten delen	✓
	Integratie '1 gezin, 1 plan'	✓

7.5. Eindconclusie systemen lange termijn

Van de vier informatiesystemen zien wij dat Jeugdlinq de meest uitgebreide mogelijkheden biedt, specifiek gericht op het CJG. Als het gaat om samenwerken en informatiedeling in het algemeen volstaan MS BPOS en Wididi er goed. Zij zijn echter geenszins toegespitst op samenwerking binnen een CJG. Het voordeel hiervan is dat het systeem volledig aan te passen is aan de regionale wensen van de professionals en de bestuurders. Een nadeel is dat het tijd en energie kost om het systeem volledig in te richten. Als het gaat om samenwerken binnen het CJG zijn Jeugdlinq en JEGER ontwikkeld. Beiden zijn in grote mate al ontwikkeld waardoor minder vrijheid bestaat voor eigen inrichting. Dit heeft als voordeel dat meegelift kan worden op ervaringen van andere CJG's. Als nadeel zien wij de geringe mogelijkheden om het eigen werkproces volledig door te voeren.

	Beschrijving	Google (Quick win)	MS BPOS	Wididi	Jeugdlinq	JEGER
Functies	Implementatietermijn (in maanden)	<1	2-3	2	5-6	3
	Delen van agenda's	✓	✓	✓	✓	✓
	Opslaan van cliënt-casussen	✓	✓	✓	✓	✓
	Registreren van informatie en advies	✓	✓		✓	✓
	Registreren van enkelvoudige zorg	✓	✓	✓	✓	✓
	Registreren van meervoudige zorg	✓	✓	✓	✓	✓
	Afgeschermdde toegang	✓	✓	✓	✓	✓
	Aanpasbaar op lange termijn		✓		✓	
	Managementinformatie	✓	✓	✓	✓	✓

Tabel 2 Overzicht mogelijke informatiesystemen

	Informatiesysteem	Eenmalige kosten	Structurele kosten
Functies	Google (Quick Win)	Gratis	Gratis
	MS BPOS	n.v.t.	€ 8,52 per CJG gebruiker
	Wididi	Tussen de € 2.000 en € 10.000	Pakket afhankelijk
	Jeugdlinq	Tussen de € 5.000 en € 10.000	€ 0,17 per inwoner
	JEGER	€ 5.000 - voor de eerste gemeente €2.000 - voor iedere nieuwe gemeente	€ 2.500 per gemeente

Tabel 3 Kostenoverzicht

8. Advies vervolgstappen

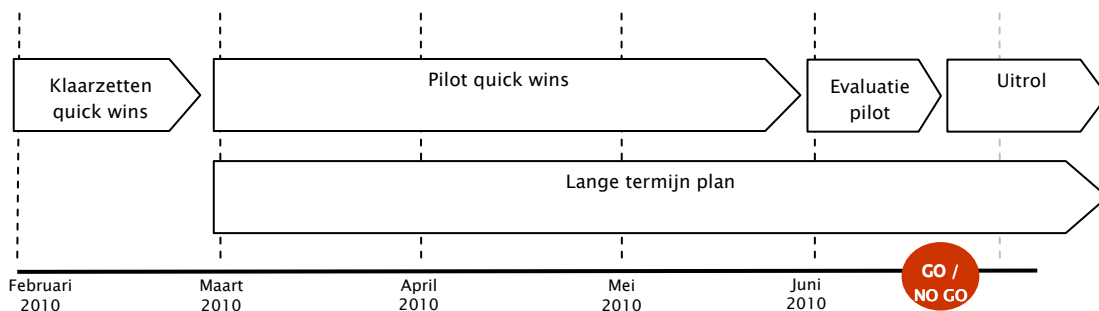
Op basis van onze bevindingen adviseren wij de quick wins op korte termijn te realiseren. Wij zetten de quick wins 'klaar' voor gebruik zodat het CJG hier direct mee kan werken. Wij adviseren daarbij te starten met een pilot in de Gemeente Alphen aan den Rijn. Met het instellen van een pilot kunnen we de werkzaamheid toetsen van de quick wins. Zijn medewerkers tevreden? Vinden ze het fijn werken? Waar kunnen verbeteringen aangebracht worden? Wat vinden de cliënten van het werken met de quick wins? Deze en meer vragen kunnen we beantwoorden als wij een pilot instellen. De pilot heeft als doel te leren en te verbeteren. Het CJG in Alphen aan den Rijn is allereerst geschikt om een pilot te doen omdat zij al verder gevorderd zijn qua organisatie. Daarnaast bestaat de behoefte aan digitalisering binnen het CJG en zijn de medewerkers gemotiveerd om hier mee aan 'de slag' te gaan. De pilot die in de gemeente Alphen aan den Rijn wordt gehouden dient als toets voor de gehele regio. Parallel aan de implementatie van de quick wins stellen wij een traject voor dat moet resulteren in een lange termijn plan voor de informatievoorziening binnen het CJG.

8.1. Pilot Google Sites

Het CJG in Alphen aan den Rijn gaf eerder al aan interesse te hebben in een mogelijke pilot van de quick wins. Het is daarom slim hier op aan te sluiten. Het daadwerkelijk effectief werken met de quick wins vraagt echter wel om extra ondersteuning van de professional. De professionals binnen het CJG moeten geïnspireerd zijn door de mogelijkheden die de quick wins bieden en daarnaast over de juiste competenties beschikken om digitaal te werken. Volgens de coördinator van het CJG in Alphen aan den Rijn zijn de medewerkers voldoende digitaal vaardig om met de quick wins te werken. De pilot die in de gemeente Alphen aan den Rijn wordt gehouden dient als toets voor de gehele regio. De ervaringen die de professionals hebben met het werken met Google Sites leidt tot nieuwe inzichten. De evaluatie van de pilot is daarom ook van belang. Wij stellen een pilotperiode voor van 3 maanden waarbij de evaluatie van de pilot in juni plaatsvindt. In de zomer van 2010 kan – wanneer gewenst – de verdere uitrol naar de andere CJG's plaatsvinden. Ook hier is de voor- en nazorg van belang voor het slagen van de implementatie.

8.2. Lange termijn plan

Voor de langere termijn zien wij mogelijkheden in vier informatiesystemen. Gezien de wens van de professionals voor een gedegen gedigitaliseerde werkomgeving lijken de quick wins voor langere termijn dan ook niet afdoende. De regio komt voor een keus te staan hoe zijn invulling gaat geven aan informatiemanagement binnen het CJG op langere termijn. Hier moet nu al over nagedacht worden en waar mogelijk ook invulling aan gegeven worden. De basisinformatie waarop deze keuze kan worden gemaakt is beschreven in deze rapportage.



Figuur 8 Korte en lange termijn in schema

Bijlage 1. Respondenten

	Naam	Functie & organisatie
Procesinformatie	Elly Hoekman	Jeugdarts, GGD Hollands Midden
	Marion Goedhart	Programmamanager Jeugd, Gemeente Alphen aan den Rijn
	Mathilda van den Berg	Coordinator CJG, ActiVite
	Mieke vd Tang	Opvoedkundige, ActiVite
	Nanda van Beest	Beleidsadviseur Jeugd, Gemeente Leiden
	Wanda van der Weide	Maatschappelijk werker, Kwadraad
	Organisatie	Functie
Stuurinformatie	Holland Rijnland	Beleidsmedewerker
	Bureau Jeugdzorg	Teamleider
	Gemeente	Wethouder
	Gemeente Alphen aan den Rijn	Programmamanager
	Gemeente Hillegom	Beleidsmedewerker
	Gemeente Kaag en Braasse	Beleidsmedewerker
	Gemeente Leiderdorp	Beleidsmedewerker
	Gemeente Rijnwoude	Beleidsadviseur
	Gemeente Zoeterwoude	Beleidsmedewerker
	GGD Hollands Midden	Beleidsmedewerker
	GGD Hollands Midden	Clustermanager
	JSO Expertisecentrum	Adviseur
	WWZ-Mariënstaete-Valent	Unitmanager
	Naam	Functie & organisatie
Overig	Karel Diephuis	Adviseur, Partners in Jeugdbeleid ('1 gezin, 1 plan')
	Jos Jansen	Adviseur, K2 (JEGER)
	Gert-Paul van 't Hoff	Adviseur, Centrum voor publieke Innovatie (Jeugdlinq)

Bijlage 2. Privacy beleid Google

Google is een aantal keer in het nieuws wegens hun privacy beleid. Privacy speelt een rol wanneer het gaat om 'CJG informatie'. Met deze reden nemen wij het privacy beleid van Google op in dit rapport. Volgens Google wordt informatie uitsluitend gedeeld wanneer de eigenaar hier uitdrukkelijk toestemming voor geeft. Zoals zij het zelf omschrijven:

Google deelt alleen in de volgende uitzonderlijke gevallen persoonsgegevens met andere bedrijven of individuen buiten Google:

Als we uw toestemming hiervoor hebben verkregen. We hebben uitdrukkelijke toestemming nodig voor het delen van gevoelige persoonsgegevens.

Als we dergelijke gegevens aan onze dochterondernemingen, gelieerde bedrijven of andere vertrouwde bedrijven of personen moeten leveren met het doel de persoonsgegevens namens Google te verwerken. We vereisen dat deze partijen ermee instemmen dergelijke gegevens te verwerken volgens onze instructies en in overeenstemming met dit privacybeleid en andere gewenste maatregelen over vertrouwelijkheid en beveiliging.

Als we er te goeder trouw van overtuigd zijn dat het toegankelijk maken, verwerken, gebruiken, bewaren of openbaar maken van dergelijke gegevens redelijkerwijs noodzakelijk is om (a) eventuele geldende wet- en regelgeving, wettelijke procedures of een afdwingbaar verzoek van een officiële instantie na te komen, (b) uitvoering aan de toepasselijke Servicevoorwaarden te geven, met inbegrip van onderzoek naar mogelijke niet-nakoming daarvan, (c) fraude, technische of beveiligingsproblemen op te sporen, te voorkomen of anderszins af te handelen, of (d) de rechten, eigendom of veiligheid van Google, zijn gebruikers en het publiek te beschermen tegen dreigend gevaar voor zover wettelijk toegestaan of vereist.

Privacybeleid voor gebruik Google Diensten, zoals Google Docs, Gmail, Google Calendar en Google Sites.

We gebruiken deze informatie intern om u de beste service te kunnen bieden, zoals het verbeteren van de gebruikersinterface van Google Sites en het garanderen van een consequente en betrouwbare gebruikerservaring.

Inhoud die u maakt met Google Diensten kan, als u dat wenst, worden gelezen, gekopieerd, gebruikt en opnieuw worden uitgegeven door mensen die u kent, of door mensen die u niet kent, **mits u daarvoor kiest**. Wees bij inhoud die u deelt voorzichtig met gevoelige persoonlijke informatie, zoals sofí-nummers, bank- of creditcardgegevens, woonadressen of telefoonnummers.

Het gebruik van Google Diensten kan op ieder moment worden beëindigd.

Zie voor meer informatie:

<http://www.google.com/google-d-s/privacy.html> en het privacycentrum van Google:
<http://www.google.com/intl/nl/privacy.html>