



Terugblik op Innovatielab Bureaucratie 19 april 2017, met dank aan Roos van der Horst en Sophie Asveld, studenten Business Creation

## Scope

Scope van het Innovatielab Bureaucratie is het 7-stappenplan:  
<https://www.zorginregionhartvanbrabant.nl/documenten/jeugdhulp/item/413-7-stappenplan-resultaatgerichte-inkoop-jeugdhulp>



## Conclusie in een notendop

We hebben de detailstappen benoemd, en steeds de knelpunten aangegeven. Het doorakkeren van het proces was verhelderend en maakte duidelijk dat het proces op zichzelf redelijk lean en mean is. De knelpunten liggen vooral in de uitvoering van het proces. In deze infographic lees je de knelpunten en de ideeën om de praktijk te verbeteren.



## Knelpunten

In willekeurige volgorde:

1. Wachtlijsten bij aanbieders en wachtlijsten bij toegangsteams.
2. Aanbieder ontvangt diverse beschikkingen tegelijkertijd of een beschikking zonder dat er contact over was.
3. Inconsequent wanneer aanbieders bij verwijzing via medisch domein wel en geen contact hebben met toegangsteams, zowel bij aanbieders als bij toegangsteams.
4. Voor een analyse is tijd nodig (ook aan kant ouders), maar dat kan op verschillende manieren, en waar nodig moet ter overbrugging hulp geboden worden: gesprek moet gevoerd worden of het wel kan wachten. Dit gebeurt niet overal. Informatie voor bijvoorbeeld een herbeschikking levert een aanbieder nogal eens (te) laat aan, bijvoorbeeld omdat die toestemming moet vragen aan de ouder.
5. Schoolmaatschappelijk Werk verwijst ouders nogal eens naar de huisarts in plaats van naar de toegang.
6. Vindbaarheid en bereikbaarheid van Tilburgse toegangsteams is niet goed geregeld, voor aanbieders, voor inwoners, voor medisch domein en andere samenwerkingspartners.
7. Toegangsteams werken met verschillende werkwijzen en systemen, hoe gewerkt wordt en welke kwaliteit geleverd wordt is zeer persoonsafhankelijk.
8. Ook bij aanbieders en onder andere professionals worden grote verschillen tussen personen ervaren: in kwaliteit en werkwijze.
9. Het komt voor dat aanbieders niet openstaan voor het geven van (vrijblijvende) info aan ouders of jongeren. Keuzevrijheid vinden we in de regio belangrijk: ouders en jongeren moeten die kans wel krijgen.
10. Bij herindicatie hebben cliënten onnodig vaak een nieuw contactpersoon binnen de toegang.
11. Kwaliteit, begrijpelijkheid en leesbaarheid van beschikkingen kan beter (oogpunt cliënt).
12. De status van formulieren/instrumenten is niet altijd eenduidig: wie moet bijvoorbeeld nu wat ondertekenen: ook hiermee wordt verschillend omgegaan.
13. Het is niet voor iedereen duidelijk hoe het nu zit met de privacyregels, en hoe je daar mee om kunt gaan (veilig documenten kunt delen, wat je met de cliënt afsprekt etc.).
14. Elkaar feedback geven, leren van wat er niet lekker of ronduit niet goed gaat wordt erg lastig gevonden en gebeurt veel te weinig. Ook blinde vlekken blijven te vaak en onnodig lang bestaan.

## Ideeën en gemaakte afspraken

### Thema Eenduidige werkwijze toegangsteams (binnen en tussen teams, in gehele regio)

Geopperde ideeën:

- 1) Creëer eenduidige werkwijze van professionals binnen teams.
- 2) Standaardiseer meer en stimuleer kwaliteitsbevordering en (blijven) benutten professionele ruimte.
- 3) Toegangsteam attendeert de ouder/jongere op aflopen beschikking.

Eigenaar: Remco Zwartkruis, gemeente Tilburg namens de regio Hart van Brabant

### Thema Privacy

Geopperde ideeën:

- 1) De Wet bescherming persoonsgegevens volgen bij sturen van de PvA's: via beveiligde mail. Invoeren en communicatie hierover (hoe doe je dat dan?)
- 2) Beveiligde pdf's met wachtwoord via aparte mail: als oplossing punt 1.
- 3) Kleine jeugdhulpaanbieders faciliteren, met vergroten kennis en tips. Een handreiking privacy is in de maak voor toegangsteams.

Eigenaar: Marcel Schook, gemeente Tilburg namens de regio Hart van Brabant

### Thema Samenwerkingscultuur van leren en feedback geven

Geopperde ideeën:

- 1) Stimuleren van geven en ontvangen feedback bij vragen, verwonderingen, ontevredenheid etc.
- 2) Best practices in beeld. In de nieuwsbrief Samen voor de jeugd, websites etc, en tijdens bezoeken en ontmoetingen, op de Wegwijzer, bij 'Aan tafel' en werkbezoeken.

Eigenaar 1: Fred van Es en Yvonne Zonnenberg, SJS en gemeenten samen, nemen dit mee in trainingen voor professionals toegangsteams en aanbieders.

Eigenaar 2: Communicatie jeugdhulp (regio en brede communicatienetwerk).

### Thema Klantvriendelijkheid en managen verwachtingen

Geopperde ideeën:

- 1) We managen verwachtingen beter bij ouders en jongeren, in heldere communicatie: kennis van uitgangspunten als keuzevrijheid cliënten, en dit uitdragen. Deze uitgangspunten krijgen vaker aandacht.
- 2) We toetsen het huidige proces op uitgangspunt keuzevrijheid cliënten.

Eigenaar: Remco Zwartkruis, gemeente Tilburg namens de regio Hart van Brabant i.s.m. SJS

### Thema Begrijpelijkheid en uniformiteit beschikkingen

Geopperde ideeën:

- 1) Inventariseer beschikkingen die zonder contact worden afgegeven
  - 2) Organiseer een steekproef om kwaliteit te toetsen, qua begrijpelijkheid en uniformiteit.
- Eigenaar 1: SJS en team Inkoop attenderen jeugdhulpaanbieders op direct melden bij helpdesk. Gemeenten herinneren wijkteams aan noodzaak contact. SJS en gemeenten nemen dit mee in trainingen professionals toegangsteams en aanbieders.
- Eigenaar 2: Liesbeth Faas van Fontys Hogeschool Pedagogiek en Maaikrielaart van Kompaan en De Bocht pakken dit met backoffices gemeenten op, met inzet van studenten Fontys.

### Thema Cliëntondersteuning

Geopperde ideeën:

- 1) We verduidelijken cliëntondersteuning, onderscheid met Vertrouwenwerk.
- Eigenaar: Remco Zwartkruis, gemeente Tilburg namens de regio Hart van Brabant

### Thema overbruggingszorg

Geopperde ideeën:

- 1) We denken na over verbetering, en een van de opties is dan een team met professionals aanbieders en toegang, dat ouders en jongeren, kinderen ondersteunt in overbruggingsperiode tot start hulp en bij wachten start vervolghulp bij opschalen (voorbeeld Nijmegen). Andere optie is benutten regionaal expertiseteam.

Eigenaren: Marcel Schook en Donald Kwint/Remco Zwartkruis, gemeente Tilburg namens de regio Hart van Brabant i.s.m. SJS (Alexandra van Leeuwen en Myriam van Corler).

### Thema terugdringen wachtlijsten (aanbieders, toegang)

Geopperde ideeën:

- 1) De wachtlijsten dringen we terug, en we communiceren naar de toegangsteams. Is een lopend project.

Eigenaar: Marcel Schook, gemeente Tilburg namens de regio Hart van Brabant i.s.m. SJS

