



**Blijvend
Veilig**

HANDREIKING LEERERVARINGEN

Leerervaringen Proeftuin Blijvend Veilig, om te delen met het landelijke Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming, die inzicht geven in hoe informatievoorziening in de praktijk kan worden ingevuld.

17 mei 2024

Erik Dinkgreve



Onderdelen

Blijvend Veilig is één van de proeftuinen van het landelijke Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming. Deze handreiking geeft inzicht in de leerervaringen uit de proeftuin Blijvend Veilig met de opzet en introductie van een informatiesysteem waarin cliënten betekenisvol gevolgd en gemonitord kunnen worden en gestuurd kan worden aan de hand van betekenisvolle rapporten die inzicht geven in het effect van de toegepaste werkwijze.

pagina

3

Aanleiding

pagina

4

Ontwikkeling door de tijd

pagina

8

Besturing en strategie

pagina

9

Leerervaringen

pagina

14

Kernafwegingen

pagina

16

Bijlagen



Aanleiding

Binnen de samenwerking Blijvend Veilig, als één van de proeftuinen binnen het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming, is ervaring opgedaan met de informatievoorziening die nodig is om betekenisvol inhoud te geven aan de registratie (cliënt volgsysteem) en betekenisvolle rapporten om inzicht te verkrijgen in de effecten van de toegepaste werkwijze binnen de proeftuin Blijvend Veilig.

Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming

Het programma Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming heeft twee doelstellingen:

- Integraal systeem- en mensgericht werken op alle niveaus en de daarvoor benodigde cultuur is verder onderzocht, ontwikkeld en in de praktijk gebracht.
- Benodigde stelsel- en structuurverbeteringen zijn in samenwerking met de uitvoeringspartijen ontworpen en voorbereid. Een eerder gemaakte keuze hierin is het formeren van een regionale veiligheidsorganisatie met als werknaam regionaal veiligheidsteam.

Daarbij is het eenvoudig en veilig vastleggen en uitwisselen van informatie met een passende digitale ondersteuning een belangrijke voorwaarde.

Proeftuin Blijvend Veilig

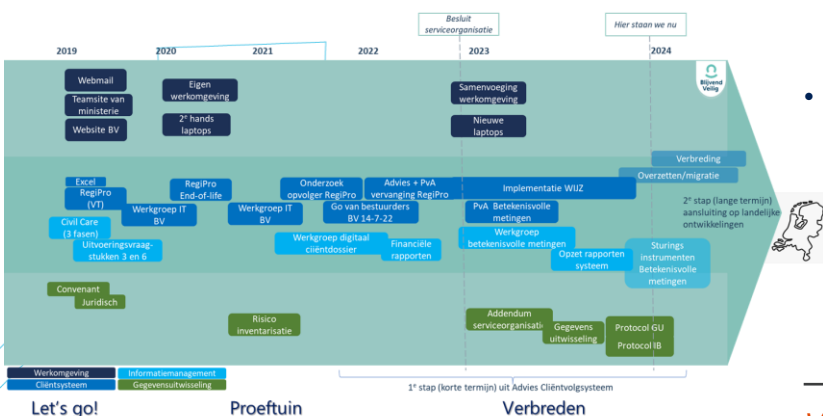
Blijvend Veilig is de in 2019 gestarte samenwerking met destijds Jeugdbescherming regio Amsterdam, de Blijf Groep, Veilig Thuis, Raad voor de Kinderbescherming, Samen Doen, William Schrikker Stichting. De ambitie van Blijvend Veilig is om blijvende veiligheid te realiseren voor gezinsleden/personen van 0 tot 100 jaar, die zich in een afhankelijkheidsrelatie tot elkaar verhouden. Blijvend Veilig richt zich op zowel gezinnen als huishoudens. Een belangrijke factor bij onveiligheid in de huiselijke sfeer is de achterliggende problematiek van volwassenen. Psychische problematiek, huisvestingsproblemen, schulden, verslaving of echtscheiding zijn factoren die kunnen bijdragen aan spanningen, verwaarlozing, huiselijk geweld tussen volwassenen en kindermishandeling.

Daarbij is het van belang de werkwijze zo goed mogelijk te faciliteren, te verbeteren en meetbaar te maken met een passende informatievoorziening, inclusief een digitale werkomgeving.



Ontwikkeling door de tijd

Een overzicht van de leerervaringen opgedaan gedurende de reis van enkele jaren met de opzet en introductie van een informatiesysteem voor de proeftuin Blijvend Veilig waarin cliënten betekenisvol gevolgd en gemonitord kunnen worden en gestuurd kan worden aan de hand van betekenisvolle rapporten die inzicht geven in het effect van de toegepaste werkwijze.



Fasen

Bij Blijvend veilig zijn verschillende fasen doorlopen die hebben geleid tot een passende informatievoorziening die betekenisvol is en past bij de primaire en ondersteunende processen van Blijvend Veilig.

- **Voorbereiding:** Het startpunt met een convenant, bepalen van de werkwijze en de uitwerking naar elf op elkaar aansluitende uitwerkingsvraagstukken.
- **Gewoon starten:** Aan de slag met minimale digitale hulpmiddelen (onder andere Excel gebruik dat snel is opgevolgd door een digitale kaartenbak).
- **IT samenwerking en veilige informatie:** Samenwerking in een Werkgroep IT starten. Met de werkgroep een risicoanalyse uitvoeren op ingezette IT middelen. Een mockup opgeleverd van het ideale systeem voor professionals.

- **Verstevigen basis:** Verstevigen van de digitale basis in overleg met de Werkgroep IT. Voorbereiding op een service organisatie die Blijvend Veilig ondersteunt (keuze gemaakt voor een van de samenwerkende partners).
- **Naar digitaal dossier:** Onderzoek naar en advies over het vervangen van de digitale kaartenbak door een digitaal dossier op basis van marktonderzoek en de mogelijkheden geboden door bestaande dossiersystemen in gebruik bij de samenwerkende partners. Service organisatie ingericht die onder andere het beheer en inrichting van het digitale dossier op zich neemt.
- **Implementatie digitaal dossier + rapportenomgeving:** Keuze voor WIJZ als digitaal dossier voor de betekenisvolle registratie met WIJZ inclusief de migratie van de bestaande kaartenbak naar WIJZ. Betekenisvolle rapporten op basis van het digitale dossier in WIJZ ondergebracht in een eigen data warehouse en rapporten omgeving.
- **Opschalen:** Uitbreiden aandachtsgebied Blijvend Veilig in de regio Amsterdam-Amstelland. Voor een eigen WIJZ omgeving gekozen om gecontroleerd op te kunnen schalen tijdens de uitbreiding van het aandachtsgebied van Blijvend Veilig.

*Van experiment naar adolescentie.
Op de drempel van volwassen
informatievoorziening.*



Ontwikkeling door de tijd

Vorbereiding

De moederorganisaties hebben het Convenant Pilot Blijvend Veilig vertaald naar samenwerkingsuitgangspunten opgetekend in elf uitwerkingsvraagstukken (UWV). Op basis van de Top-3 methodiek van Civil Care is de samenwerking procesmatig ingericht.

Twee van de elf uitwerkingsvraagstukken richtten zich op passende, betekenisvolle informatie:

- *UWV3 - betekenisvolle metingen* geeft structuur en inhoud aan hoe de evaluatie van processen tot stand komt en bijdraagt aan de optimale cliëntenbegeleiding aan de hand van een passende informatievoorziening;
- *UWV6 - Clientregistratie* beschrijft de basis voor een applicatie om de cliëntregistratie en het volgen van cliënten mogelijk te maken.

Gewoon starten

Om direct aan de slag te kunnen is gestart met een beperkt aantal digitale hulpmiddelen om de minimaal vereiste informatie vast te kunnen leggen.

Op de zeer korte termijn:

- Teamsite ministerie.
- Webmail voor email mogelijkheden.
- Blijvend Veilig website.
- Snel gevolgd door een eigen Blijvend Veilig werkomgeving:
- Tweedehands laptops;
- Office omgeving voor Blijvend Veilig waarin de eerste stappen zijn gezet om de basisinformatievoorziening vorm te geven.
- Inzet van Teams om veilig en gestructureerd als gezinsmaatschappelijk werkers onderling te kunnen samenwerken.
- Keuze voor inzet RegiPro als basale digitale kaartenbak voor het volgen van cliënten.

IT samenwerking en veilige informatie

Het belang van een goede en veilige informatievoorziening is onderstreept met het formeren van de Werkgroep IT met ICT deskundigen uit de moederorganisaties. Om te kunnen sturen op een veilige informatievoorziening is een risicoanalyse uitgevoerd op ingezette IT voorzieningen. Vanuit de professionals is meegewerkt aan een mockup (een niet werkend voorbeeld) van het ideale client volgsysteem.

Verstevigen basis

Vanuit de Werkgroep IT is de basis voor een solide informatievoorziening verder versterkt. Hiertoe is ingezet op een service organisatie die de, uit de moederorganisatie ingezette, medewerkers ondersteunt. Daarbij is expliciet gekozen voor een van de moederorganisaties als service organisatie.



Ontwikkeling door de tijd

Van digitale kaartenbak naar een digitaal cliëntdossier

Na de eerste start bleek de digitale kaartenbak onvoldoende om te groeien naar een cliëntvolgsysteem en is het onderzoek naar een digitaal cliëntdossier gestart. In voorbereiding op het onderzoek zijn beoordelingsaspecten bepaald om toe te passen in de marktverkenning naar een digitaal cliëntdossier. Een marktverkenning waarbij ook de bestaande digitale cliëntendossier systemen van de moederorganisaties zijn meegenomen.

In samenwerking met de werkgroepen *IT* en *betekenisvolle metingen* is een advies voorgelegd aan de stuurgroep.

Een advies op:

- Korte termijn: Selecteer een systeem dat al in gebruik is bij de service organisatie te bedienen met een eigen digitale werkomgeving op eigen laptops.
- Lange termijn: Aansluiten op de ontwikkelingen van het Toekomst-scenario kind- en gezinsbescherming.

Implementatie digitaal dossier + rapportenomgeving

Na besluitvorming in de stuurgroep voor WIJZ als digitaal cliëntendossier zijn twee projecten gestart:

- De implementatie van WIJZ inclusief de migratie van de bestaande kaartenbak naar WIJZ voor de betekenisvolle registratie in het digitale cliëntendossier.
- Betekenisvolle rapporten op basis van het digitale cliëntendossier in WIJZ ondergebracht in een eigen data warehouse en rapporten omgeving.

Door tegelijkertijd ook een passende rapportenomgeving te creëren is het mogelijk de effecten van het dagelijks uitgevoerde werk te bepalen aan de hand van de betekenisvolle registraties in het digitale cliëntendossier. Om het bestaande WIJZ systeem van de serviceorganisatie niet te belasten is gekozen voor een aparte WIJZ omgeving voor Blijvend Veilig.

Opschalen / Verbreden

Met de inrichting van een aparte WIJZ omgeving voor Blijvend Veilig is gebleken dat het uitbreiden binnen de regio Amsterdam-Amstelland gecontroleerd plaatsvindt zonder het te zwaar belasten van de bestaande WIJZ omgeving van de serviceorganisatie. De aparte inrichting zorgt er ook voor dat de informatiebeveiliging en het gebruikersbeheer helemaal toegesneden is op de opschaling van Blijvend Veilig. Wijzigingen in de inrichting van de ene omgeving beïnvloeden daarbij ook niet de andere omgeving wat rust geeft bij het beheer en het anticiperen op ontwikkelingen in de werkwijze van de professionals.

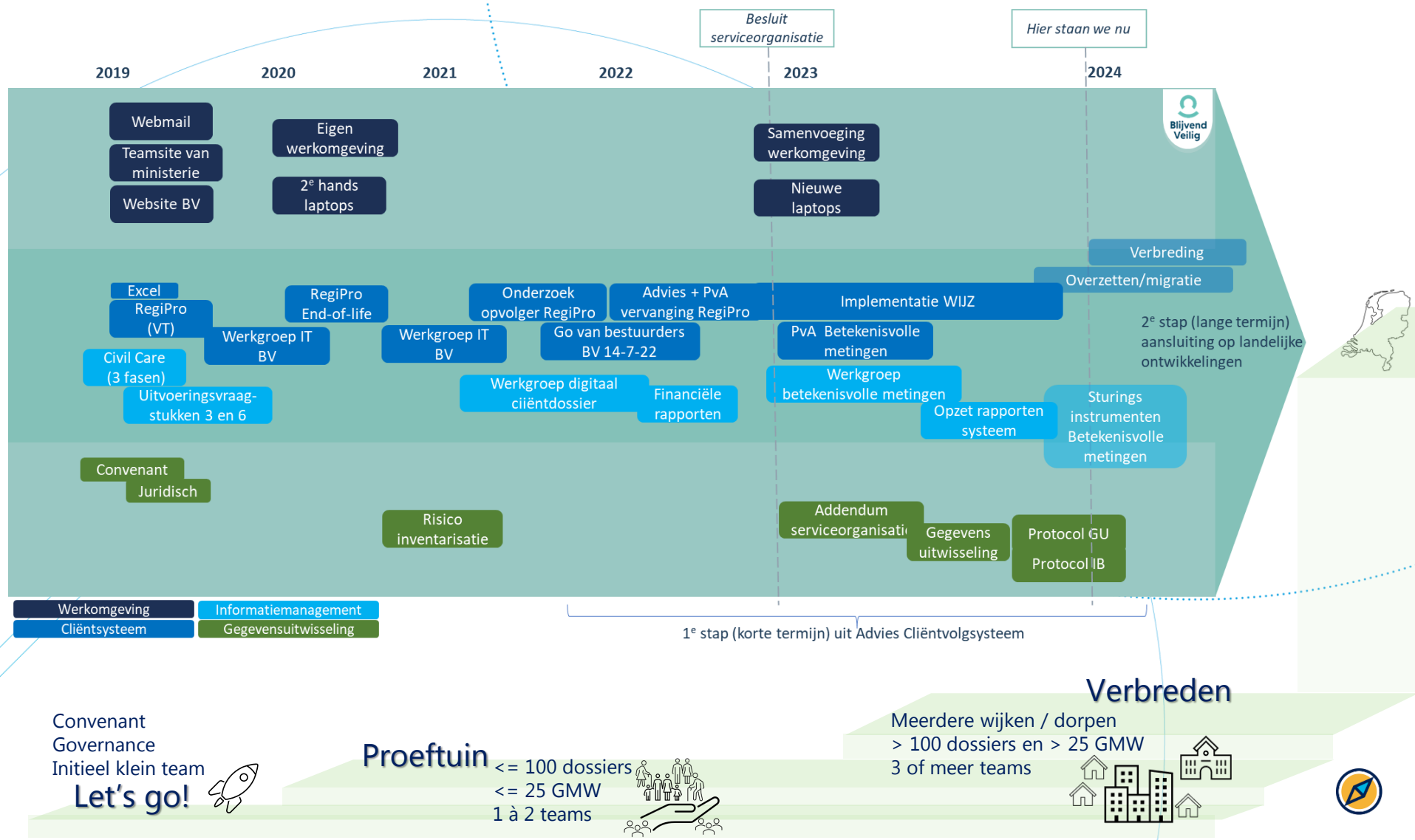
Met de aparte WIJZ inrichting is in feite ook een basisinrichting gerealiseerd die kan worden toegepast door andere regio's die gebruik willen maken van WIJZ als een eerste, gecontroleerde stap in het voorzien in een passende informatievoorziening.



Tijdslijn

Een schematische weergave van de tijdslijn met inzicht in de thema's: *Werkomgeving*, *Clientsysteem*, *Informatiemanagement* en *Gegevensuitwisseling*.

Plus de drie plateau's van ontwikkeling: *Let's go*, *Proeftuin* en *Verbreden*.



Besturing en strategie

Besturing

Met de start van de Pilot Blijvend Veilig is gekozen om een convenant aan te gaan van samenwerkende moederorganisaties.

Een convenant waarbij geen aparte juridische entiteit is opgezet maar bindende samenwerkings-uitgangspunten zijn geformuleerd.

De besturing is daarbij georganiseerd door het inrichten van een opdrachtgeversoverleg die het overzicht houdt op de uitwerking in de praktijk van de inzet van de toegepaste Civil Care methodiek en het strategische programma uitgewerkt in elf uitwerkingsvraagstukken. Waarbij een bestuurlijke opdrachtgever uit een moederorganisatie bij elk uitwerkingsvraagstuk een projectopdracht geeft aan een werkgroep.

Strategie Blijvend Veilig

Bij de start van de Pilot Blijvend Veilig is gekozen om een convenant aan te gaan dat de bindende uitgangspunten beschrijft die de moederorganisaties in de samenwerking toepassen.

De samenwerkingsuitgangspunten zijn vertaald naar een strategisch programma bestaande uit de volgende elf uitwerkingsvraagstukken:

1. Personele vraagstukken
2. Toetsende functie en onafhankelijke cliëntondersteuning
3. Betekenisvolle metingen
4. Werkwijze Blijvend Veilig
5. Lokale teams
6. Cliëntregistratie
7. (Jeugd)reclassering
8. GGZ
9. Specialistische (Jeugd)zorg
10. Tijdelijk Huisverbod (THV)
11. Specialistisch VT onderzoek

Strategie informatievoorziening

De strategie voor de informatievoorziening is uitgewerkt in twee uitwerkingsvraagstukken:

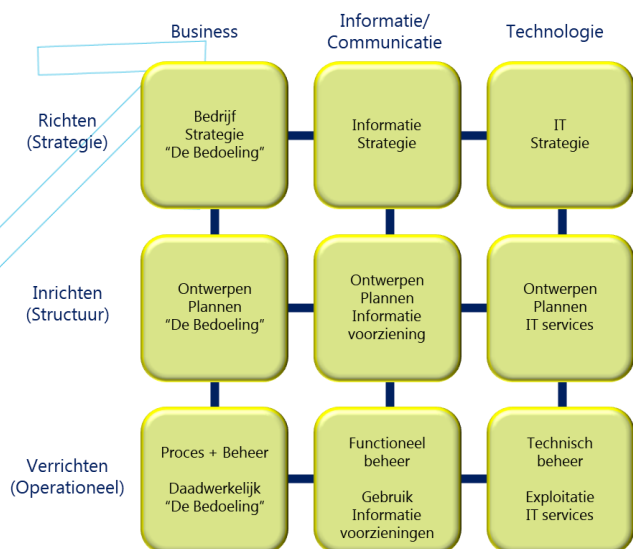
- *UWV3 – Betekenisvolle metingen*
Welke metingen zijn nodig om het beter realiseren van Blijvende Veiligheid concreet meetbaar te maken? UWV3 geeft structuur en inhoud aan hoe de evaluatie van processen tot stand komt en bijdraagt aan de optimale cliëntenbegeleiding aan de hand van een passende informatievoorziening.
- *UWV6 – Cliëntregistratie*
Waaraan moet het cliëntregistratiesysteem voldoen om aan te sluiten bij de werkwijze van Blijvend Veilig? UWV6 ontwikkelt in feite de basis voor een applicatie om de cliëntregistratie en het volgen van cliënten mogelijk te maken.



Leerervaringen

Delen van kennis en ideeën

Met het richten, inrichten en verrichten van de informatievoorziening voor de Proeftuin Blijvende Veilig is een aantal lessen geleerd en zijn ideeën opgedaan die ter inspiratie kunnen dienen voor anderen die aan de vooravond staan of al op weg zijn met het inrichten van de eigen informatievoorziening voor de regio waarin zij kind- en gezinsbescherming willen realiseren.



Richten

De basis van de samenwerking is het uitgangspunt voor alle vervolgstappen om de samenwerking succesvol te laten zijn. Een basisconvenant dat de richting, de bedoeling van de samenwerking weergeeft is onontbeerlijk. Daarbij is het van belang direct richting te geven aan de verwachtingen van de informatievoorziening binnen de samenwerking en welke bestuurder daarop stuurt.

Geef ten minste richting aan:

- Strategische afspraken over betekenisvolle digitale cliëntdossier vorming afgestemd op de werkwijzen van het samenwerkingsverband.
- Afspraken over betekenisvolle rapporten / overzichten die inzicht geven in de effecten van de werkwijzen en de belasting van de medewerkers in de teams.
- Onderlinge verhoudingen van de medewerkers uit de deelnemende moederorganisaties om op basis daarvan de wettelijk juiste privacy afspraken uit te werken en een passende informatiebeveiliging op te zetten.

Inrichten

Bij het inrichten van de informatievoorziening is het van belang om:

- De structuur van de organisatie en uitvoering van de informatievoorziening op te zetten. Start tenminste met een Werkgroep IT of Informatievoorziening met daarin de ICT deskundigen uit de deelnemende organisaties. Zorg dat de voorzitter van de werkgroep een directe afstemming heeft met een verantwoordelijk bestuurder. Maak deze bestuurder 'Chief information Officer' van de hele samenwerking.
- Een multidisciplinaire projectorganisatie in te richten met vertegenwoordiging uit het professionele werkveld en ICT.
- Een beheerorganisatie in te richten die de opgeleverde producten beheert en ICT diensten verleent binnen de samenwerking.

Door het delen van kennis en ideeën de ruimte creëren om kennis en daadkracht te vermenigvuldigen.



Leerervaringen

Verrichten

In de uitvoering (het verrichten) zijn een aantal zaken naar voren gekomen verdeeld naar de drie plateau's waarin ze aan de orde zijn geweest:

- *Let's go:* Het aanvaarden van de maatschappelijke opdracht en organiseren van de start met minimale middelen;
- *Proeftuin:* Met een eerste uitwerking in de proeftuin de werkwijzen beproeven en zorgen dat een bijpassende ICT georganiseerd is voor de GMWers (gezinsmaatschappelijk werker). Een plateau geschikt voor maximaal 100 dossiers, 25 GMW's verenigd in maximaal twee teams.
- *Verbreden:* Het verbreden en opschalen van de inzet van RVT (regionale veiligheidsteams) naar drie of meer teams, duidelijk meer dan 100 dossiers en 25 GMW's die in meerdere wijken en gemeentes aan de slag gaan met passende, wendbare en opschaalbare ICT systemen.

Let's go!

- Direct aanwijzen van een verantwoordelijk bestuurder die de governance rondom de informatievoorziening inricht.
- Een Werkgroep IT formeren uit de deelnemende moederorganisaties.
- Duidelijke opdracht geven aan de Werkgroep IT voor creëren van de basis ICT werkplek met een eigen proeftuin identiteit.
- Starten met van een multidisciplinaire aanpak voor het inrichten van het betekenisvolle digitaal cliënt-dossier en de rapportenomgeving.
- Regelmatig evalueren van resultaten in werkgroepen en projectgroepen. Inrichten (juridische en technische) advisering voor informatiebeveiliging en privacy afgestemd op de wettelijke kaders en normen van de moederorganisaties.
- Korte lijnen met Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming inregelen voor ondersteuning en kunnen leren van andere proeftuinen.
- Goede afstemming tussen verantwoordelijk bestuurder informatievoorziening en voorzitter van de Werkgroep IT.
- Snel Excel inzetten gevolgd door een gestructureerde digitale kaartenbak betekent snel maar ook ongestructureerd informatie over cliënten vastleggen, wat een negatieve invloed heeft op het kunnen (her)gebruiken van informatie.
- Starten met 2^e hands laptops als initiële eigen digitale werkomgeving is goed om ervaring op te doen met de effecten van de eigen werkomgeving op de ICT omgevingen van de moederorganisaties.



Leerervaringen

Proeftuin

Met een eerste uitwerking in de proeftuin de werkwijzen beproeven en zorgen dat een bijpassende ICT georganiseerd is voor de GMWers (gezinsmaatschappelijk werker). Een plateau geschikt voor maximaal 100 dossiers, 25 GMW's verenigd in maximaal twee teams.



- Kiezen voor een digitale werkomgeving gebaseerd op Microsoft waar alle moederorganisaties mee bekend zijn geeft rust.
- In de tweede fase van de digitale werkomgeving naar eigen nieuwe laptops met een formele goed geïntegreerde eigen werkomgeving gaan, biedt de service organisatie alle mogelijkheden het beheer en continuïteit te organiseren.
- Voor de eerste jaren kiezen voor een bestaand digitaal cliëntdossier dat technisch en functioneel al goed bekend is bij een moederorganisatie versnelt de afstemming met de professionals over het optimaal inrichten van de werkwijze in het geselecteerde systeem.
- Een zorgvuldig ingericht keuzeproces voor een systeem met selectie- en toetsingscriteria die gezamenlijk overeengekomen zijn levert een gedragen advies op dat voorgelegd kan worden aan de bestuurders.
- Neem de tijd om de adoptie van het geselecteerde cliëntdossier systeem met training en nazorg voor de professionals goed uit te voeren zodat de gegevens met goede kwaliteit worden vastgelegd.
- Combineren van training in het gebruik van een nieuw systeem met de migratie van cliënten uit de oude digitale kaartenbak naar het nieuwe systeem is de kans om de adoptie van het nieuwe digitale cliëntdossier uit te voeren zonder 'over-trainen'.
- Richt het cliëntdossier in met een multidisciplinair team van IT en professionals zodat optimaal gebruik gemaakt wordt van de kennis over de werkwijze in de praktijk.
- Hoe beter gegevens vastgelegd in het digitale cliëntdossier, hoe beter de informatie uit de rapporten en overzichten klopt waarop gestuurd wordt en geëvalueerd wordt wat de effectiviteit van de werkwijze is.



Leerervaringen

Verbreden

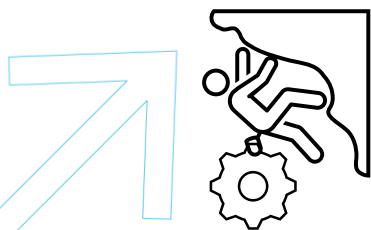
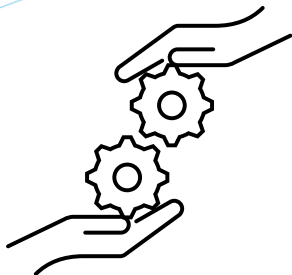
Het verbreden en opschalen van de inzet van RVT (regionale veiligheids-teams) naar drie of meer teams die duidelijk meer dan 100 dossiers voeren en met meer dan 25 GMW's die in meerdere wijken en gemeentes aan de slag gaan. Aan de slag met passende, wendbare en opschaalbare ICT systemen.



- Richt het cliëntdossier in met een multidisciplinair team van ICT-ers en professionals zodat optimaal gebruik gemaakt wordt van de kennis over de werkwijze in de praktijk.
- Hanteer een projectuitvoering waarbij , goed geprioriteerd, op kortcyclische basis, steeds (deel)-resultaten worden opgeleverd zodat tijdig bijgestuurd kan worden op basis van ervaringen uit de praktijk met het ingerichte systeem.
- Anticipeer op de potentiële groei van het gebruik van het systeem zodat opschalen bij groei van het gebruik geen probleem gaat vormen.
- Zorg dat rapporten en overzichten los van het cliëntsysteem worden gecreëerd zodat het cliëntsysteem niet beïnvloedt wordt door gevraagde rapporten en overzichten.
- Een apart datawarehouse voor de rapportenomgeving is een investering die zich later terugbetaald door de gestructureerde opzet.
- Het heeft de voorkeur een aparte omgeving in te richten voor het digitale cliëntdossier los van een bestaand digitaal cliëntdossier van een moeder organisatie zodat risico's van elkaar verstorende systemen wordt voorkomen.
- Leer de gebruikers van de digitale werkomgeving en het digitale cliëntdossier informatieveilig gedrag aan zodat alle betekenisvolle gegevens en rapporten veilig worden toegepast.
- Gegevensuitwisseling vraagt continu veel aandacht en vereist goede afspraken met alle moeder-organisaties over bevoegdheden in relatie tot toepasselijke wettelijke kaders en privacy (AVG).
- Goede onderbouwing van privacy afspraken en bevoegdheden in relatie tot het delen van gegevens binnen de RVT laat zien dat veel meer mogelijk is dan in eerste instantie werd verwacht.



Leerervaringen



Hulpmiddelen

Om gedegen uitvoering te geven aan het richten, inrichten en verrichten van alle aspecten rondom de informatievoorziening voor de proeftuin Blijvend Veilig is gebleken dat de volgende hulpmiddelen nuttig zijn (zie de bijlagen voor enkele voorbeelden):

- Uitwerking van opdrachten in uitwerkingsvraagstukken aansluitend op het basisconvenant van de proeftuin.
- Toetsingskader informatievoorziening dat helpt bij het nemen van beslissingen over in te zetten IT middelen en ondersteuning.
- Basis beoordelingsaspecten voor een digitaal cliëntdossier.
- Overzicht, inzicht en samenhang die is vastgelegd in een ICT-architectuur overzicht.
- Projectaanpak met een wendbare kortcyclische aanpak om projecten uit te voeren.

Uitdagingen

De route die is afgelegd heeft de nodige uitdagingen gekend en de proeftuin Blijvend Veilig staat nog voor een aantal uitdagingen:

- Integrale multidisciplinaire aanpak inregelen maar deze ook behouden.
- Wettelijk kaders en privacy goed op elkaar aan laten sluiten zonder in de reflex te schieten 'dat mag niet'.
- Toepassen project aanpak goed blijven communiceren en samen de behaalde project successen vieren.
- Opschalen van ICT systemen tijdig voorbereiden en anticiperen op succesvolle werkwijzen van de professionals.
- Integratie van de eigen proeftuin ICT-systemen met de ICT omgevingen van de moederorganisaties.
- Adoptie trainingsmoeheid voorkomen.
- Informatieveilig gedrag bevorderen.
- Migratie naar elk nieuw cliëntdossier-systeem tijdig organiseren.
- Gegevensuitwisseling met bestaande systemen als CORV, GBA en dergelijke.



Kernafwegingen

Het bijgaande overzicht is een overzicht van kernafwegingen bij het opzetten van de informatievoorziening voor de proeftuin Blijvend Veilig.

Thema	Afweging	Gevolg	Effect
Cliëntdossier	Introduceren service organisatie	Gecontroleerd beheer en afstemming met moederorganisaties en leveranciers	
Cliëntdossier	Samenwerking lokaal team in dossier van proeftuin	Dubbele registratie voor lokale teams.	
Cliëntdossier	Eigen omgeving van geselecteerd digitaal cliëntdossier	Gescheiden omgeving verstoort bestaande omgevingen niet en verhoogt beschikbaarheid van alle systemen. NB let op kosteneffect!	
Cliëntdossier	Eerste jaren kiezen voor een systeem van een van de moederorganisaties	Veel kennis en ervaring met het systeem vergemakkelijkt de training en inrichting in afstemming met professionals en de werkwijze die wordt toegepast door de professionals.	
Digitale werkplek	Starten met 2e hands laptops	Veel overhead in beheer en geen duidelijk beheerverantwoordelijke. Je kunt wel meteen starten.	
Digitale werkplek	Standaard digitale werkomgeving die bij meeste moederorganisaties al in gebruik is.	Heel korte leertijd voor gebruik digitale werkomgeving en daardoor snel aan de slag met de basis IT middelen. Aandacht hebben voor de inrichting zoals het nieuwe emailadres en informeren van alle betrokkenen.	
Gegevensuitwisseling	Starten zonder 'standaard koppelingen' CORV, GBA en dergelijke	Vereist dubbele registratie / kopiëren van gegevens en betekent niet direct veilig kunnen uitwisselen van gegevens met bepaalde partijen. Op het moment dat een samenwerking geen rechtspersoon is, is dit bijna onvermijdelijk.	
Gegevensuitwisseling	Addendum gegevensuitwisseling	Passend addendum zorgt voor duidelijkheid over wat er wel en niet is toegestaan in de uitwisseling van gegevens tussen de moederorganisaties en andere netwerkpartners.	
Adoptie	Tijdens migratie naar nieuw systeem trainen.	Direct toepassen van geleerde mogelijkheden van het nieuwe systeem.	
Adoptie	Herhalen van trainingen bij wijzigingen	Opletten voor trainingsmoeheid bij professionals.	
Rapportensysteem	Eigen datawarehouse	Aparte datawarehouse geeft veel mogelijkheden rapporten te ontwikkelen gebaseerd op het gestructureerde ingerichte clientvolgsysteem zonder dat systeem te verstoren. Vereist aparte investering. Initieel kan het voor weinig betekenisvolle rapportages functioneren en legt tegelijk een basis om vervolgens snel stappen te kunnen maken om nieuwe rapporten met inzichten te genereren.	
Rapportensysteem	Dimensioneel model inrichten	Door het inzetten van een dimensioneel model als een basisontwerp waarop snel vervolgrapporten gemaakt kunnen worden, biedt op korte termijn focus en op langere termijn snelheid.	



Kernafwegingen systeeminstelling

Het bijgaande overzicht is een overzicht van de afwegingen die hebben geleid tot het uiteindelijke geïmplementeerde systeem voor het opzetten van de informatievoorziening voor de proeftuin Blijvend Veilig.

Thema	Afweging	Gevolg	Effect
Inrichting systeem	Gestructureerd en navolgbaar registreren van onderdelen zoals diverse soorten gebeurtenissen en trajecten	Keuze bij de inrichting leid tot het kunnen hergebruiken van informatie in gezinsplannen, tijdslijn en rapporteren met informatie.	
Inrichting systeem	Gezingerichtrapporteren vs clientgericht opbouwen	Registratie op zowel gezinsniveau als voor specifiek cliënten leid tot bewustzijn en ondersteuning t.a.v. het spanningsveld wat gezinsgericht werken en rapporteren in relatie tot clientgericht opbouwen en inzage/ eigen beheer van dossier. Geeft mogelijkheid tot uitsluiten van informatie in documenten o.a. gezinsplan.	
Inrichting systeem	Bepalen van dienstverleningen, trajecten	Gestructureerd registreren van dienstverleningen / trajecten die het RVT biedt bijv. B, C, D variant, maakt navolgbaar wie voor- en achter op de fiets zit (Lokaal team - RVT). Zorgvuldige keuzes, uitwerking en registratie maken zichtbaar in welk regime je bezig bent.	
Inrichting systeem	Expliciet maken wie cliënten is en voor wie je dossier voert (doelgroep 0 - 100 expliciet doorvoeren)	Definieren, uitwerken en registreren van "betrokkenheid RVT" bij cliënten zonder maatregel (18- en 18+). Indien er sprake is van "betrokkenheid RVT" voor cliënten zonder maatregel expliciet registreren van traject en starten met opbouwen van cliëntdossier.	
Inrichting systeem	Schaalbaarheid en behoud van experimenteer ruimte - eigen systeem omgeving	WIJZ - voorkomen van vastlopen als er (veel) meer gebruikers van het systeem bijkomen. Behoudt de mogelijkheid om te kunnen experimenteren / beproeven in een eigen omgeving.	
Inrichting systeem	Clientportaal landelijk afwachten	Landelijk pilot afwachten leidt tot gefaseerd introduceren en leren gebruiken van het eigen systeem dat geselecteerd is. Voorkomt het overvragen van de professionals. Niet alles tegelijk.	
Inrichting systeem	Kortcyclische aanpak	Bewegend doel met een horizon voor een aantal jaar met de juiste focus en snelheid kunnen oppakken. Anticiperen op en prioriteren van de veranderlijke werkwijzen van de professionals wendbaar kunnen volgen en implementeren in de systemen.	
Inrichting systeem	Documenteninrichting (starten met een goed beet te pakken onderdeel zoals een gezinsplan)	Eerst het gezinsplan als minimaal benodigd voor de eerste fase. Dan aanvullen met opleggers verzoekschriften, jeugdreclasering e.d. Biedt rust en geeft focus om hoge kwaliteit te kunnen leveren.	



Bijlagen

De volgende bijlagen geven verdiepende informatie over verschillende onderwerpen behandeld in deze handreiking.

pagina

17

*Architectuur Blijvend
Veilig*

pagina

18

*Uitwerkingsvraagstuk
3 en 6*

pagina

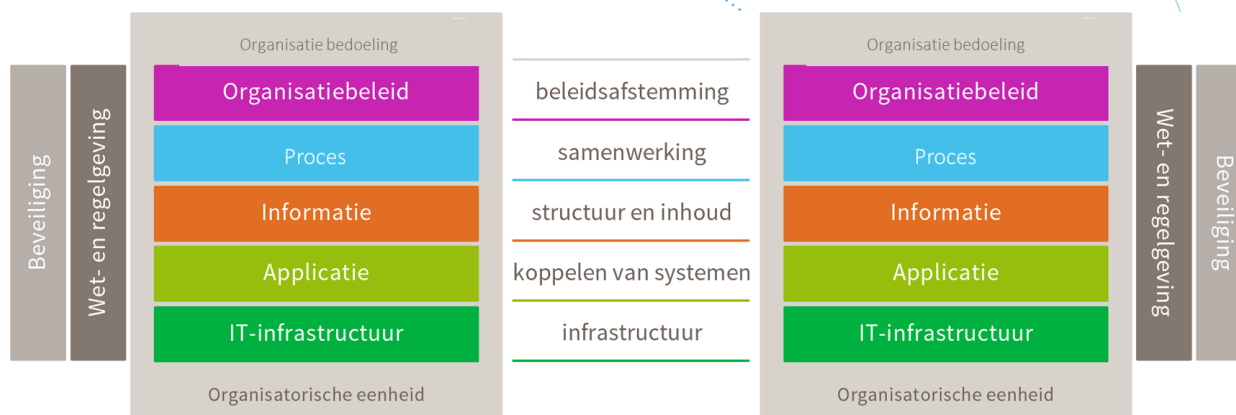
20

*Beoordelingsaspecten
digitaal clientdossier*

pagina

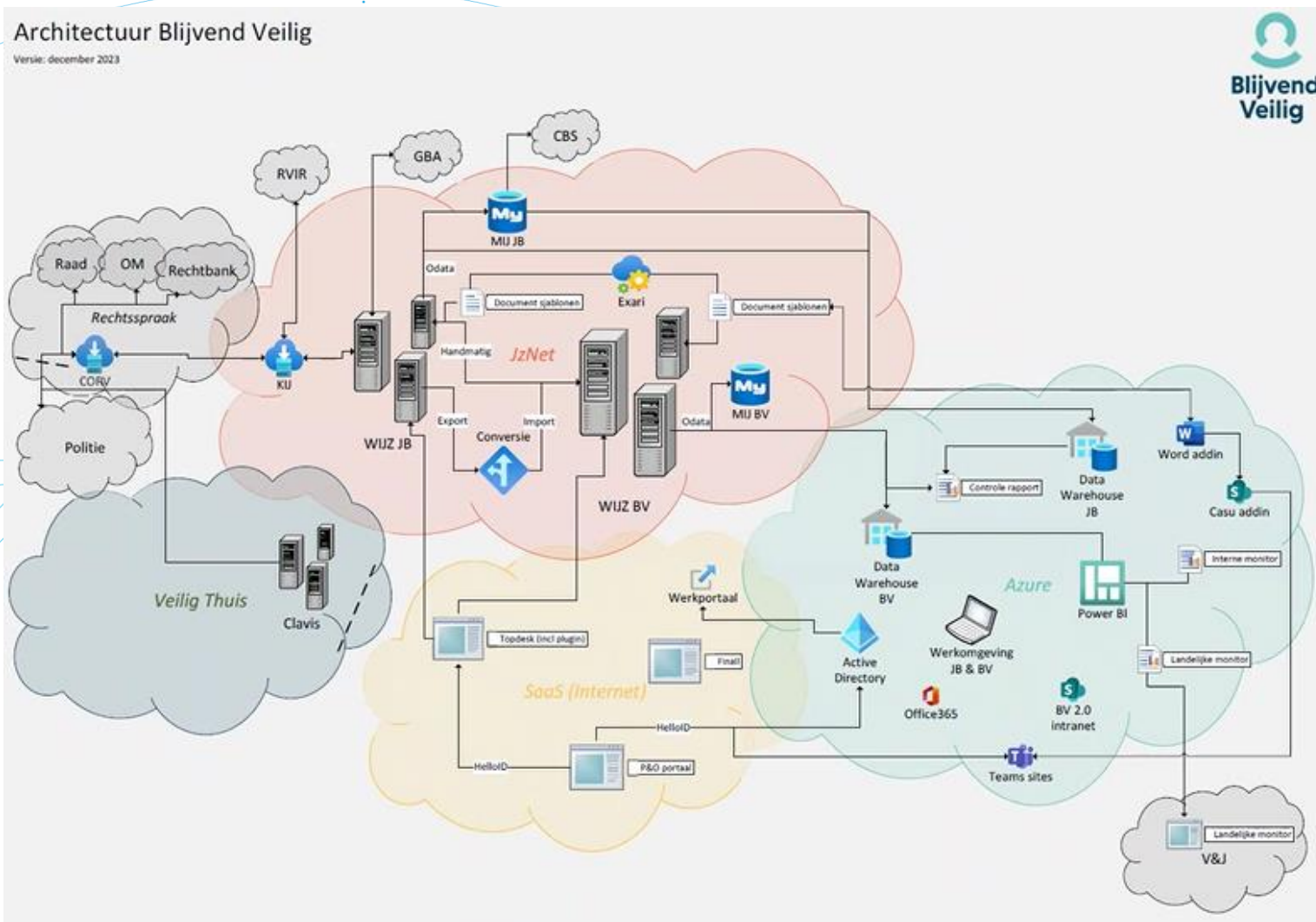
21

Projectaanpak



Architectuur Blijvend Veilig

De architectuur van Blijvend Veilig schematisch weergegeven biedt inzicht in de omvang van de in te richten basis voor een goed functionerend en goed toepasbaar digitaal cliëntdossier inclusief passend rapportensysteem op het niveau van de regio Amsterdam-Amstelland.



Uitwerkingsvraagstuk 3 (betekenisvolle metingen)

Doel van het experiment: Rondom de huishoudens en gezinnen waarin sprake is van huiselijk geweld en/of de veiligheid van kinderen in het geding is, zien wij een veelheid aan organisaties die bij het huishouden en gezin betrokken zijn. Het lukt nu onvoldoende om de cirkel van geweld blijvend te doorbreken. De ambitie om dit beter te doen en blijvende veiligheid te realiseren is een beweging en niet een vastgesteld moment waarop deze ambitie gerealiseerd is. Om het effect van ingezet beleid, andere manier van samenwerken en doorlopende aanscherping van de werkwijze binnen Blijvend Veilig af te zetten tegen de centrale ambitie, namelijk Blijvende Veiligheid, gaan wij binnen dit experiment een set van metingen ontwikkelen die de beweging naar het beter realiseren van Blijvende Veiligheid concreet meetbaar moeten maken. Omdat het realiseren van Blijvende Veiligheid alleen succesvol kan zijn door anders samen te werken met de organisaties waarmee Blijvend Veilig deze ambitie vorm geeft, ontwikkelen twee sets van betekenisvolle metingen.

Concrete resultaten:

- 1) De ontwikkeling van een set van betekenisvolle metingen die de beweging meten van de beweging die wij samen met het Ouder Kind Teams, Sociaal Team en Buurteams maken in het gezamenlijk eerder herkennen van structurele onveiligheid en het samen realiseren van Blijvende Veiligheid. Deze set moet samen met de hiervoor essentiële samenwerkingspartners worden ontwikkeld.
- 2) De ontwikkeling van een set van betekenisvolle metingen die wij binnen Blijvend Veilig ontwikkelen om het effect van ons handelen binnen onze eigen werkwijze af te zetten tegen de centrale bedoeling, namelijk Blijvende Veiligheid. Deze set van metingen geeft zicht op de effectiviteit van onze eigen werkwijze daar waar wij in gezinnen en huishouden de regie nemen.
- 3) De ontwikkeling van een half jaarlijkse rapportage waarin de ontwikkelde sets aan betekenisvolle metingen worden gepresenteerd en geduid.
 - De ontwikkeling van een rapportage waarin mogelijke knelpunten die het meten van dat wat relevant is onmogelijk maakt of hindert. Naar aanleiding van deze rapportage wordt per knelpunt afspraken gemaakt hoe die op te lossen of weg te nemen.



Uitwerkingsvraagstuk 6 (cliëntregistratiesysteem)

Doel van het experiment: Het methodetrouw werken en vasthouden aan de eigen uitgangspunten is van wezenlijk belang om Blijvend Veilig tot een succes te maken. Een cliëntregistratie die volledig aansluit en ondersteunt bij de werkwijze zien wij als een wezenlijk onderdeel in de ondersteuning van de professionals van Blijvend Veilig, binnen de hectiek en dynamiek waarbinnen zij dagelijks werken. Omgekeerd is een cliëntregistratiesysteem dat niet aansluit bij de werkwijze een constante bron van frustratie en zoeken naar de best passende oplossing van dezelfde professional.

Binnen dit uitwerkingsvraagstuk werken wij met de professionals het logische werkproces uit, om daaruit tot een zogenaamde Proof of concept² te komen waar het clientregistratie- en rapportagesysteem van Blijvend Veilig aan moet voldoen. Hierbij uitgaand van compliance by design of met andere woorden dat het ontwerp van het registratiesysteem zodanig is dat de gewenste werkwijze in alles in het werkproces als de norm en logisch is ingebouwd. De opgeleverde Proof of Concept is bij de start van de bouw van een clientregistratiesysteem wezenlijke input vanuit het perspectief van de professional die ermee moet werken. Binnen dit uitwerkingsvraagstuk wordt niet het cliëntregistratiesysteem “gebouwd”, omdat dit te complex en kostbaar is. We pleiten voor een rol van het Rijk om dit op landelijke schaal te organiseren.

In afwachting van de bouw van een clientregistratiesysteem die aansluit de Proof of concept moet er vanuit de continuïteit een tussenoplossing worden gevonden voor het huidige systeem Regipro, aangezien dit systeem per 31-12-2022 niet langer door de huidige provider kan worden aangeboden.

Concrete resultaten:

- 1) Het opleveren van een vervangend clientregistratiesysteem voor de uitfasering van Regipro. Het tijdelijke systeem biedt qua functionaliteit in het ondersteunen van de ontwikkelde werkwijze minimaal de ondersteuning die de gebruikers nu vanuit Regipro ervaren.
- 2) De oplevering van een uitgewerkt gedetailleerd werkprocesbeschrijving die in de Proof of concept kan worden verwerkt.
- 3) De oplevering van een Proof of concept, waarin in een proefopstelling de vanuit het werkproces door de eindgebruiker gedefinieerde functionaliteiten worden beproefd.



Beoordelings- aspecten digitaal cliëntdossier



Vooraf overleggen wat de beoordelingsaspecten zijn voor het kiezen van een digitaal cliëntendossier voor de eerste fase (korte termijn) is cruciaal. Uitgangspunt is hierbij dat een lead-organisatie beschikbaar zal zijn (één van de moederorganisaties die optreedt als liaison met de leverancier van het te gebruiken systeem). Door met een weging te werken kan gezamenlijk vastgesteld worden welke aspecten het zwaarste wegen bij de selectie. Het overzicht geeft de minimaal vereiste aspecten weer.

Aspect	Omschrijving	Weging (1-5)
Lead organisatie	Haalbaarheid voor de lead organisatie en bekendheid van de lead-organisatie met een potentieel digitaal cliëntdossier systeem zodat de lead-organisatie het systeem verantwoord in gebruik kan nemen.	3
Indetacheren	Inregelen van eventueel in te detacheren medewerkers in het systeem is mogelijk. Ook vanuit de voorwaarden van de leverancier van het systeem / branche waar de indetachering plaatsvindt.	3
Betekenisvolle metingen	Betekenisvolle metingen (UWV3) ondersteunen met het systeem. Relatie met rapportages en datawarehousemogelijkheden afgestemd op het te selecteren digitale cliëntdossier.	5
Security & Privacy	Informatiebeveiliging risico's minimaliseren. Certificeringen van leverancier van het systeem. Worden privacy voorwaarden met de keuze voor het systeem / leverancier van het systeemverantwoord en wettelijk correct voldoende ingevuld.	5
Schaalbaar	Eenvoud en mogelijkheden van opschalen van het systeem afhankelijk van het aantal gebruikers van het systeem bepaald door de inzet binnen de samenwerking.	4
Functioneel beheer	Kennis over systemen en gebruik aanwezig? Is het systeem eenvoudig te beheren en kennis over het systeem mogelijk in de markt bij capaciteitsgebrek eenvoudig en op korte termijn in te huren. Het systeem eenvoudig in beheer is (continuïteit, user management, migratie controle naast goed gebruik van het systeem door de gebruikers ondersteuning).	4
Gegevens uitwisseling & koppelingen	Gegevensuitwisseling met de partners en koppelingen met bronnen en partijen via bijvoorbeeld CORV, Vecozo, GBA.	3
€ - financieel	Investerings en beheerskosten (denk aan migratie - beheer -verder ontwikkelen functies).	3
Implementatie doorlooptijd	Inrichting en implementatie voor een deadline is mogelijk. Gericht op de korte termijn!	Knock Out
Contractverplichtingen randvoorwaarden/risico's	Zijn er geen belemmerende contractvoorwaarden of randvoorwaarden om het systeem te kunnen gebruiken. Gericht op de korte termijn! Zijn er risico's die niet op korte termijn opgelost kunnen worden.	Knock Out



Projectaanpak

Holistisch en in cadans

Vanuit een holistische visie en met een gestructureerde aanpak de verschillende onderdelen vertalen naar projecten die als geheel bestuurd worden is het mogelijk de resultaten met een passende cadans, gecontroleerd te bereiken. In de projecten is daarbij steeds geëvalueerd en getoetst op risico's en kansen die de projectvoortgang beïnvloeden.

Holistisch

De aanvliegroute voor het uitvoeren van de projecten is holistisch, in onderlinge samenhang opgepakt. Dit heeft geleid tot twee projecten die opeenvolgend en deels overlappend zijn uitgevoerd:

- *Inrichting digitaal cliëntdossier:* De basis voor het volgen van de cliënten met een betekenisvolle vastlegging voor medewerkers en cliënten.
- *Betekenisvolle metingen:* Opleveren van betekenisvolle rapporten en overzichten die inzicht geven in de effecten van de werkwijzen en de belasting van de medewerkers in de teams.

Cadans en focus

Met een kort cyclische aanpak de juiste focus en cadans creëren voor het opleveren van goed geprioriteerde resultaten. Resultaten die voortbouwen op eerdere, in de praktijk bewezen resultaten. Door regelmatig met de projectleden in contact te zijn en te reflecteren op de behaalde projectresultaten ontstaat het vertrouwen en de communicatielijnen die nodig zijn om het project tijdig en succesvol af te ronden. Met de focus op prioriteiten kan tijdens het project steeds bepaald worden hoe de beschikbare middelen aan de juiste zaken te besteden.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	2
1.1	Aanleiding.....	2
1.2	Probleemstelling	2
2	Project	3
2.1	Doelstelling project	3
2.2	Omvang project (scope)	3
2.3	Project betrokkenen.....	3
2.4	Aanpak	4
2.5	Investering.....	5
2.5.1	Financieel	5
2.5.2	Capaciteit samenwerkingspartners	5
2.6	Afhankelijkheden	6
2.7	Risico's	7
2.8	Kansen	9
3	Bijlage.....	10

