



Eindrapport

Werken met virtuele gezinsdossiers

Versterken van eigen kracht en zelfredzaamheid



**Virtueel gezinsdossier
iets voor jou?**



Den Haag, 27 januari 2015

Opdrachtgever

Gemeente Hardenberg/Ommen
Thomas Rosdorff
Regiocoördinator Transitie Jeugdzorg

Referentie 150127 GB

Auteur

Gerco Buijk-Dijkstra
Ewout Langenbarg

© Alares 2015

Inhoud

INHOUD	II
1. EEN TRANSFORMATIE VAN DE JEUGDZORG	1
1.1. Inleiding	1
1.2. Doelstelling	1
1.3. Aanpak.....	2
2. WERKEN MET VIRTUELE GEZINSDOSSIERs	3
2.1. De opstartfase	3
2.2. Meten en randvoorwaarden.....	3
2.3. De uitdagingen van de pilot	4
3. EEN BEVLOGEN PILOT	5
3.1. Ervaringen	5
3.2. Resultaten	7
4. EEN DUURZAME VERANDERING	8
4.1. Opscaling en verbreding: van CJG naar Samen Doen	8
4.2. Benut de online mogelijkheden van nu	8
4.3. Een verandering van houding en gedrag	9

1. Een transformatie van de jeugdzorg

“Be the change you want to see in the world”
Ghandi

1.1. Inleiding

De start van eigen regie en zelfredzaamheid

Mensen willen anno 2014 meer dan ooit in de regie zijn. Dit doen we veelal met behulp van internet. We kopen (online) huizen op Funda, boeken onze hotels via Booking.com en laten een etentje op vrijdagavond afhangen van beoordelingen van gasten voor jou. Kortom, we organiseren en beheren veel op internet. Ook in de zorg is de afgelopen jaren deze trend zichtbaar. eHealth, zorg-apps en sociale media in de zorg staan weliswaar nog in de kinderschoenen, maar zijn allang niet meer weg te denken uit het organiseren en communiceren van zorg met cliënten. Bovendien versterkt het werken met handige online tools de eigen kracht en zelfredzaamheid waar we zoveel over spreken.

De gemeenten Ommen en Hardenberg werken bij de transitie Jeugdzorg nadrukkelijk toe naar het versterken van de eigen kracht van gezinnen; dit vormde in samenhang met de wens om te willen innoveren de aanleiding voor de pilot ‘virtuele gezinsdossiers’.

1.2. Doelstelling

De gemeenten Hardenberg en Ommen vroegen Alares om in het programma *Samen Verder Groeien* hen te ondersteunen bij het experimenteren met online gezinsdossiers. Gezamenlijk kwamen we tot de volgende doelstelling:

Begeleid ons bij het werken met online gezinsdossiers door kennis, inspiratie en intervisie aan de CJG-teams van Hardenberg en Ommen te bieden.

Binnen de pilot geven de gemeenten Ommen en Hardenberg invulling aan de transformatie van de jeugdzorg door gezinnen ook écht een (eigen kracht) instrument te bieden. Daarnaast werken zij door de pilot met het principe ‘één gezin, één plan’. De volgende (sub) doelstellingen zijn op de pilot van toepassing:

- De gemeenten Ommen en Hardenberg en de samenwerkende organisaties gaan met ten minste 15 gezinnen experimenteren met een virtueel gezinsdossier;
- De gemeenten Ommen en Hardenberg en de samenwerkende organisaties krijgen zicht op de succes- en faalfactoren rondom het werken met virtuele gezinsdossiers;
- De gemeenten Ommen en Hardenberg en de samenwerkende organisaties krijgen inzicht op de impact die het werken met virtuele dossiers heeft op gezinnen en hulpverleners;
- De gemeenten Ommen en Hardenberg en de samenwerkende organisaties wisselen kennis en ervaring uit die ze opdoen met het werken met virtuele dossiers;
- De gemeenten Ommen en Hardenberg en de samenwerkende organisaties borgen de werkwijze van het CJG na afloop van de projectfase;
- De gemeenten Ommen en Hardenberg zet stappen voor interne transformatie door schotten aan te pakken.

En tot slot doelen gericht op het gezinsdossier:

- Te inventariseren aan welke eisen een virtueel gezinsdossier moet voldoen;
- Te inventariseren welk systeem het meest geschikt is;
- Te inventariseren waar in het sociale domein inzet van virtuele gezinsdossiers wenselijk is;

- Te toetsen voor welke doelgroep virtuele gezinsdossier wenselijk zijn;
- Inzicht te genereren in de impact die het werken met virtuele dossiers heeft op cliënten en hulpverleners.
- Inzicht te genereren in de impact die het werken met virtuele dossiers heeft op samenwerking tussen verschillende organisaties in het sociale domein.

1.3. Aanpak

Wij geloven dat kennis laten maken met, enthousiasmeren voor en zo verleiden tot gebruik van innovaties en vernieuwing een goede manier is om beweging te creëren. Onze aanpak was dan ook gericht op intensieve samenwerking met de CJG-teams.

Het werken met gezinsdossiers en de voorgestelde aanpak sluiten naadloos aan bij de visie van de beide gemeenten. Het versterkt namelijk het preventief werken, omdat vroegsignalering makkelijker wordt en er sneller overlegd kan worden met mede-professionals. Bijvoorbeeld als iemand afgesproken doelen niet haalt. De toegevoegde waarde van de gezinsdossiers ligt ook in het eigenaarschap dat bij het gezin terecht komt. Onze aanpak was erop gericht om de professionals mee te nemen in deze verandering. Zij konden gezinnen uitnodigen om een Blogboek aan te maken als zij nieuwsgierig waren naar deze manier van werken. We hoopten op professionele ruimte om hier mee te experimenteren zodat we via het enthousiasme en de betrokkenheid van een groep professionals een mooi aantal gezinnen bereid zouden vinden om met het online gezinsdossier aan de slag te gaan. Aan het eind van de pilot zijn er in totaal achttien gezinnen actief in Blogboek (geweest).

Nadat we de twee CJG-teams inspireerden voor het online gezinsdossier en motiveerden voor het gebruik van Blogboek, kon de pilot van start. Vanaf de zomer konden professionals met gezinnen een Blogboek aanmaken. Door intervisiemomenten te organiseren kregen de professionals de kans geven om te sparren met anderen en vragen te stellen over het gebruik.

In het volgende hoofdstuk zetten we de resultaten en bevindingen uiteen. Hoe ging de pilot? Wat zijn de reacties? Waar liepen we tegenaan? We verbinden hier conclusies en handvatten aan, zodat gemeenten en CJG een succesvol vervolg kunnen geven aan de transformatie van de jeugdzorg.

2. Werken met virtuele gezinsdossiers

2.1. De opstartfase

De pilot met het virtuele gezinsdossier startte in juli. Van begin af aan merkten we dat het werken met Blogboek vooral een uitdaging was omdat het een nieuwe digitaal middel betrof dat naast de bestaande systemen werd ingezet. Een vooraf veel geuite zorg was het dubbel administreren of een mis match met het eigen registratiesysteem. Een duidelijk voorbeeld hoe het 'oude' met het 'nieuwe' botst. Aan gemeenten en vooral instellingen en professionals de uitdaging om hier mee om te gaan en een manier te vinden waarop het nieuwe naast het oude bestaat zonder veel tijdsverlies. In de pilot hebben we daar veel aandacht aan besteed.

Een aantal basisprincipes voor het gebruik van virtuele gezinsdossiers

We zijn van start gegaan met een aantal principes in ons achterhoofd. Deze principes zorgen ervoor dat de basisvoorwaarden voor elk gezin gelijk is, en dat de professional weet waar hij of zij aan toe is. De principes:

1. Het gezin en de leden van het gezin werken vrijwillig met het gezinsdossier;
2. Het gezin nodigt zelf professionals uit;
3. Het gezin mag alle informatie inzien, wijzigen of verwijderen;
4. Het gezin is verantwoordelijk voor het betrekken van relevante professionals;
5. De professional is transparant naar het gezin over zijn informatie;
6. De professional is verantwoordelijk voor goede hulpverlening;
7. Ieder gezin is in principe geschikt voor het gezinsdossier;
8. De bestaande werkwijzen (en dossiers) van de professionals blijven bestaan.

2.2. Meten en randvoorwaarden

Om de werking van het virtuele gezinsdossier te meten, richtten we een nul- (mei/juni), midden- (september) en eindmeting (november/december) in¹. Hierin zijn vragen opgenomen over het gebruik, ervaringen en gevoelens die het werken met een virtueel gezinsdossier oproepen. De nul- en eindmeting zijn door Marja de Jong (GGD IJsselland) in samenwerking met de Hogeschool Windesheim uitgevoerd².

Communicatie over pilot

Om bekendheid te creëren voor de pilot en deze nieuwe manier van werken zette we diverse communicatiekanalen in. Voor gezinnen maakten we een flyer '*Virtueel gezinsdossier iets voor jou?*', waarin we het principe en de werking uitlegden. Daarnaast stuurde de gemeente een persbericht uit aan betrokken zorgaanbieders³ en werd er tijdens de *Week van de Opvoeding* aandacht geschonken aan de werking van het virtuele gezinsdossier door met ouders in gesprek te gaan. Tot slot nam het ministerie van VWS in een brief aan de Tweede Kamer over de

¹ De eindmeting zorg voor inzicht in de impact bij professionals, samenwerking tussen organisaties en bij cliënten, waarvoor een speciaal evaluatieonderzoek is gemaakt: <http://bit.ly/1rMOTNa>

² Lees hier meer over de metingen in het programma *Samen Verder Groeien* <http://www.windesheim.nl/onderzoek/onderzoeksthemas/gezondheid-en-welzijn/sturing-in-de-jeugdzorg/samen-verder-groeien-een-innovatieve-pilot-in-het-cjg/>

³ Het persbericht is hier te vinden: <http://bit.ly/1w4XCGQ>

voortgang van de transformatie van de jeugdzorg, ‘onze’ pilot mee als praktijkvoorbeeld⁴. Een leuke bijkomstigheid!

Delen van kennis en ervaringen

Een andere voorwaarde om succesvol een pilot uit te voeren is het delen van kennis en ervaringen. Nadat de eerste Blogboeken waren aangemaakt, organiseerden we tijdens maandelijkse intervisiebijeenkomsten deze kennisoverdracht. Vragen als ‘waar loop je tegenaan, wat gaat goed of waar kun je ouders stimuleren/enthousiasmeren?’ stelden we aan de professionals in de CJG-teams van Hardenberg en Ommen. Naast deze offline bijeenkomsten boden we de mogelijkheid om online op een besloten Yammer-groep tussentijds ervaringen uit te wisselen.

2.3. De uitdagingen van de pilot

De vragen die we op de intervisiebijeenkomsten stelden, bleken genoeg houvast om over te praten. Bovendien legden ze ook de redenen bloot waarom de intervisie niet altijd druk bezocht werd en er uiteindelijk minder Blogboeken aangemaakt zijn dan we tevoren hoopte. Professionals liepen tegen een aantal problemen en uitdagingen aan:

1. De professionals vonden of dachten dat het veel werk is of zou zijn om (ook) in Blogboek te werken/registreren. Ze waren (of voelden zich) verplicht ook te registreren en administratie bij te houden volgen hun eigen (oude) systeem. Deze situatie waarin het oude niet matched met het nieuwe systeem zorgt ervoor dat het nieuwe geen doorgang kon vinden;
2. De professionals namen of kregen weinig tijd om écht te experimenteren met Blogboek. Veel tijd is gaan zitten in de transitie van de jeugdzorg en niet de vernieuwing die dat met zich mee kan brengen. De dagelijkse werklast zorgde er in ieder geval voor dat er geen tijd was om zich rustig te verdiepen in Blogboek en de manier van werken. Een nieuwe manier van werken kost tijd, om de manier eigen te maken en om het in ‘het dagelijkse’ te integreren. Die tijd moet wel gegeven of genomen worden;
3. Medewerkers van het CJG vonden het lastig om ouders te motiveren of enthousiasmeren om van Blogboek gebruik te maken. Dit kwam enerzijds door een nieuwe vorm van dienstverlening, anderzijds vanwege een stukje onbekendheid met de potentiële meerwaarde, voor henzelf en voor de ouders;
4. Professionals maakte zich zorgen over de veiligheid en privacy van de gezinnen die ze behandelden. Enerzijds over de teksten die ze in Blogboek schreven (‘kan dit dan gebruikt worden bij een uithuisplaatsing?’), anderzijds over de beveiliging van Blogboek (‘kunnen de gegevens niet op straat komen te liggen?’). Overigens is het laatste niet van toepassing op Blogboek, dit is naar algemene maatstaven beveiligd.

⁴ Lees hier de brief aan de Tweede Kamer, waarin de pilot virtuele dossiers wordt genoemd als voorbeeld van de transformatie <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/03/31/kamerbrief-over-voortgang-transformatie-jeugd.html>

3. Een bevlogen pilot

Of een bevlogen pilot? We keken een klein jaar lang mee met de CJG-teams en vooral met diegene die experimenteerden met Blogboek en daar vragen over hadden. Deze groep was echter wel kleiner dan we vooraf hoopten en zoals aangegeven, er waren bezwaren en de noodzaak tot meedoen werd niet gevoeld. Ook werd de tijd ervoor niet gevonden of gemaakt. De doelstelling om met 15 Blogboeken te werken is behaald (het zijn er 18 geworden), maar het was duidelijk nieuw en wennen om met deze manier van werken aan de slag te gaan.

We zagen dat experimenteren met zelfredzaamheid moeilijk is. Professionals zijn deze manier van werken niet gewend. Wij geloven wél in deze manier van werken. Verschillende professionals zijn integraal met elkaar verbonden in een dossier. Dit leidt tot slimmer werken en duidelijkere communicatie met en over een cliënt. Dit is overigens ook zo ervaren door de gebruikers van Blogboek zo bleek uit de resultaten van de enquête. Bovendien kunnen werkprocessen voor professionals gedigitaliseerd worden, wat een efficiëncyslag teweeg brengt in het slimmer handelen van professionals. Als het oude niet meer leidend is zal de efficiëntie nog groter zijn dan nu en de administratie(tijd) minder.

3.1. Ervaringen

Professionals gaan van *registratie naar communicatie*

Het gezinsdossier is ontwikkeld om ondersteunend te zijn voor de eigen kracht van gezinnen bij hun zorg of hulp traject. Ze zijn zelf meer in control en eigenaar van hun dossier, hun zorgvraag en de hulp die ze hierbij ontvangen. Er is een verbetering te bemerken bij zowel ouders als professionals ten aanzien van de communicatie en betrokkenheid van het hulpverleningstraject. Dit komt doordat ouders zelf meedenken en meedoen door de Blogboek actief in te vullen met actuele ontwikkelingen/uitkomsten.

De deelnemers aan de pilot zien deze voordelen ook, maar praktische bezwaren staan soms in de weg. De dubbele registratie houdt professionals tegen om te experimenteren omdat het nu veel extra tijd kost. Management van CJG en andere instellingen gaan hier een rol in spelen. Ze kunnen kijken waar de eigen administratie minder kan of waar de administratie die in het Blogboek gedaan wordt gebruikt kan worden voor de eigen administratie. We hopen dat in de toekomst de integrale samenwerking als cruciaal wordt gezien en een 'eigen administratie' daardoor ondergeschikt raakt aan een centrale administratie in een gezinsdossier.

Het gezinsdossier helpt ook om meer dan nu outreachend te werken en in contact te blijven met buiten; met andere professionals, en juist ook met het gezin zelf. Nu heeft administratie het voornaamste doel registratie en verantwoording aan bijvoorbeeld financierders of andere betrokken instellingen. In een ideale situatie kan het gezinsdossier ervoor zorgen dat die administratie in plaats van registratie het doel communicatie dient en tegelijkertijd voor een betere begeleiding van de hulpvraag gebruikt kan worden. Mét alle betrokkenen rondom een zorgvraag en de doelen van het gezin; integraal, online en in beheer van het gezin.

Gezinnen krijgen naast veel meer overzicht nu ook echt de *regie in handen*

In Blogboek hebben gezinnen meer dan ooit de regie écht in handen. Zij bepalen immers welke professional(s) ze uitnodigen op hun Blogboek; en wie vervolgens welke inhoud kan zien. Doordat zij dat initiatief (moeten) nemen stijgt de betrokkenheid bij hun eigen dossier. Immers, ze zien ook wat professionals met elkaar bespreken en kunnen hierover meepraten. Uit de

enquête blijkt dat hierdoor meer vertrouwen in het hulpverleningstraject ontstaat bij professionals én het gezin. Gezinnen zitten er dichter op en kunnen zich ook laten horen als ze het ergens niet mee eens zijn of verduidelijking nodig hebben; de lijntjes worden korter. En vanuit die gedachte ontstond bij veel gebruikers van Blogboek de wens om met meer partijen (buiten de pilot om) in Blogboek te werken. Zoals scholen en andere zorgaanbieders.

Een veelbesproken vraagstuk is die van de privacy van de gezinnen en de inhoud van hun dossiers. Deze privacy wordt door Blogboek gewaarborgd. Dit komt doordat de gezinnen zelf toestemming verlenen om hun Blogboek en de inhoud ervan te delen. Op deze manier geven ze toegang, ze maken zelf het dossier inzichtelijk voor anderen. Om deze reden is er ook de mogelijkheid om niet elke professional toegang te geven tot dezelfde informatie of een deel van Blogboek.

Inzicht in een *cultuurverandering*

Bovenstaande resultaten zijn allen situaties, bezwaren of uitdagingen van de pilot met het Blogboek. Soms zijn ze praktisch, soms organisatorisch van aard. Wij geloven dat veel uitdagingen vooral te maken hebben met *cultuur*. Werken met het gezinsdossier betekent voor alle betrokkenen een significant andere manier van denken, en soms ook van werken. Het uitgangspunt is niet meer de zorg van de organisatie of professionals, maar de vraag en het zorgpad van het gezin. Organisaties, beleid, processen, manieren van werken, professionals, managers en gezinnen zullen dit moeten doorleven. Aan de betrokkenen om aanpassingen te doen in het huidige als er geloof is in deze manier van werken. Tijdens de pilot hebben we hier in ieder geval aan mogen ruiken: een cultuurverandering is een verandering van houding en gedrag, die je niet zomaar van de ene op de andere dag van professionals kunt verlangen. Hier is blijvend tijd en aandacht voor nodig.

De noodzakelijk olievlek

We merken dat professionals organisaties en professionals tegenkomen, die niet weten van het bestaan van het virtuele gezinsdossier. Om deze (veelal niet CJG-) organisaties ook te overtuigen om aan te haken moeten de professionals *ambassadeur* zijn. Ze moeten het werken met een virtueel dossier daar onder de aandacht brengen en zo de olievlek op gang brengen die wenselijk is om van deze pilot een echt succes te maken. In de pilot bleek dit niet altijd makkelijk; sommige organisaties willen (nog) niet meedoen. Dit is vervelend voor professionals, maar zeker voor ouders; zij hebben ook 'last' van organisaties die niet meedoen. Dit komt het enthousiasme en bruikbaarheid niet ten goede, is al in meerdere gevallen gebleken. In dit kader is het wel goed om te merken dat er ook partijen zijn die juist wél met virtuele dossier willen werken, maar zelf niet binnen de scope van de pilot vallen. Zo zijn er CJG-teams buiten Ommen en Hardenberg die ook graag mee willen doen. De verandering en het inzetten van eigen regie laat zich niet pakken in geografische of gemeentegrenzen en dient in het vervolg breed opgeschaald te worden.

Een kanttekening bij het gebruik van Blogboek

Tot slot twee opmerkingen over het gebruik van Blogboek. Uit de pilot blijkt dat niet elke zorgprofessional qua functie in basis even geschikt is om met Blogboek te werken. Bijvoorbeeld de JGZ kent een aantal vaste contactmomenten, die niet tussentijds met afgesproken doelen werken. In dit geval kent de JGZ-medewerker slechts een informerende rol in de Blogboek, die pas interessanter wordt wanneer onderdelen van het 'groeiboekje' in de Blogboek geplaatst kunnen worden. De zorgprofessional staat daarentegen wel dagelijks in contact met het gezin. De toegevoegde waarde van het werken met een gezinsdossier bleek bij deze professionals het grootst.

Een tweede opmerking bij het gebruik van Blogboek is, dat alleen (!) het gezin zelf een Blogboek kan aanmaken. Dit is vanuit de zelfredzaamheidsgedachte een wenselijke werkwijze, maar is gezien de cultuurverandering die nodig is misschien nog wel een stap te ver; niet alle professionals en gezinnen zijn er aan toe om de verantwoordelijkheid en *lead* over het gezinsdossier bij het gezin neer te leggen. Dit impliceert een tussenfase in de vorm van een (gemeentelijk) systeem, waarin professionals registreren en waarop cliënten kunnen inloggen.

3.2. Resultaten

Er is veel bereikt. Die pilot heeft naast ervaringen met het gezinsdossier ook inzicht gegeven in de manier waarop het werken met Blogboek leidt tot een cultuurverandering. De gemeenten Ommen en Hardenberg boekten tijdens de pilot virtuele gezinsdossier mooie resultaten:

- Er is invulling gegeven aan de transformatie van de jeugdzorg door gezinnen het 'eigen kracht instrument' Blogboek te bieden;
- Er zijn 18 gezinnen die experimenteerden met een virtueel gezinsdossier en daarvan zijn er nog een aantal actief in gebruik;
- Middels Blogboek is invulling gegeven aan '*één gezin, één plan*';
- In de pilot zijn diverse succes- en risicofactoren rondom het werken met virtuele gezinsdossiers ervaren;
- Het werken met virtuele dossiers heeft op gezinnen en hulpverleners impact door verbetering van het hulpverleningstraject, onderlinge communicatie en vertrouwensband;
- Professionals hebben tijdens de pilotfase kennis en ervaringen uitgewisseld omtrent het gebruik van Blogboek in de vorm van intervisiebijeenkomsten;
- De verandering van houding en gedrag van professionals, die door gebruik van het gezinsdossier zichtbaar wordt, is meegenomen in het opleidingsplan van de Samen Doenteams;
- De eerste stappen zijn gezet voor een interne transformatie (ontschotting) binnen de gemeenten door bekendheid te genereren en samen te werken in de Samen Doenteams.

4. Een duurzame verandering

Zoals in hoofdstuk 3 is te lezen is er veel gebeurd, bereikt en gezien. Er zijn goede stappen gezet om van een transitie (van de jeugdzorg) naar een transformatie te gaan. Enerzijds door het gebruik van een virtueel gezinsdossier, anderzijds door de resultaten die daarachter vandaan komen: een verandering van houding en gedrag is nodig om de transformatie met professionals, inwoners en gemeente te maken. Een transformatie betekent immers ook anders denken, anders werken én vraagt van alle betrokken partijen de benodigde aandacht hiervoor. In dit laatste hoofdstuk schetsen we de stappen die nodig zijn om van deze pilot een duurzame verandering te maken.

4.1. Opschaling en verbreding: van CJG naar Samen Doen

Om succesvol te gaan werken met een gezinsdossier zal iedereen aangehaakt moeten zijn op een bepaald moment. Door inspiratie en ervaringen van anderen te delen bereiken we een zo'n groot mogelijke groep. Gebeurt dit niet (en dat hebben we deels ervaren in de pilot), ontstaat er een situatie waarin een deel van de organisaties de verandering aan het doormaken is en anderen niet. Deze scheiding is niet gewenst omdat er dan verschillende systemen en manieren van werken in stand (moeten) worden gehouden. Dit zorgt voor extra administratie(tijd) bij de verschillende uitvoerende organisaties en de gemeenten, en tegelijkertijd voor veel onduidelijkheid bij gezinnen. Zij worden niet uniform ondersteund en kunnen soms wel en soms niet met een Blogboek werken. Door op te schalen naar de Samen Doenteams en uit te breiden naar scholen voorkom je deze scheiding én het bespaart veel administratie(tijd) en dubbel werk. Bovendien vergemakkelijkt een gezinsdossier het integraal werken waar professionals naar verlangen. Van decentrale (administratie)systemen en schriftjes naar een online gezinsdossier.

4.2. Benut de online mogelijkheden van nu

Een gezinsdossier is dé mogelijkheid om ouders eigenaar te maken van hun zorgdossier en zorgpad. Ze kunnen zelf veel meer bepalen, initiatief nemen en zaken regelen als ze zelf het beheer doen. Dit voorkomt een privacy discussie, omdat het gezin zelf beschikt over de zorggegevens en deze zelf beheert en deelt. Bovendien is het gezinsdossier online, wat slimmer werken voor professionals stimuleert. Aan de gemeente de taak om online toegangsmogelijkheden zo laagdrempelig mogelijk te maken. Biedt bijvoorbeeld waar nodig meer online mogelijkheden voor de toepassing van zelfredzaamheid/eigen kracht voor inwoners (denk aan een zorgmarktplaats of sociale kaart⁵).

We geloven in de kracht van kennis en ervaringen delen. Voor zowel burgers als professionals, en andere betrokkenen, moet er de mogelijkheid bestaan om kennis en ervaringen te delen, en ook informatie op te halen. Op deze plek, het liefst een open platform waar iedereen toegang toe heeft, stelt met vragen die ze ook onderling beantwoorden.. Ook delen deelnemers best practices en andere ervaringen over en weer. De gemeente heeft de taak om zo'n dergelijk platform te faciliteren. Naast deze online omgeving is ook een 'offline' uitwisseling belangrijk.

⁵ Zie inspirerende voorbeelden als www.Zorgvoorelkaar.com en www.MoerwijkConnected.nl, die de online mogelijkheden van nu benutten binnen de kracht van het sociaal domein

Soms werkt dit beter, omdat het meer persoonlijk is en voelen mensen zich meer geholpen door deze mogelijkheid. Bijvoorbeeld in de vorm van intervisie/supervisie.

4.3. Een verandering van houding en gedrag

De pilot virtuele gezinsdossiers maakte één ding heel duidelijk: het bracht een verandering van houding en gedrag aan het licht en/of op zijn minst de discussie erover. Dit is tevens de eerste stap in de transformatie waar we het zoveel over hebben. We gaan anders over het werk denken en daar ook naar handelen: meer ondernemend, gericht op de vraag, de regie bij het gezin, het netwerk daarbij betrekken en de zelfredzaamheid versterken.

Tijdens de pilotfase hebben we slechts aan deze cultuurverandering mogen 'ruiken'. Het zijn twee CJG-teams die nu dit inzicht hebben verkregen. We zijn er dus nog niet! De cultuurverandering moet daarom borging krijgen in het scholingsplan van de Samen Doenteams. Enerzijds om de huidige professionals die met Blogboek werken te ondersteunen en anderzijds de andere teams erin te betrekken. Naast scholing is daarom ook frequent intervisie/supervisie nodig op casuïstiek én eigen handelen daarin. We maken zo professionals zélf zelfredzamer!

De transitie vraagt om een andere aanpak, het gezinsdossier laat zien dat deze bij professionals in gang gezet kan worden. De verandering is pas echt een succes als de eigen organisatie van de professional (lees het management) ruimte laat om met (technologische) innovaties te experimenteren en in te bedden binnen de eigen werkwijze, middels de eerder genoemde intervisie/supervisie of door de administratie anders te organiseren. Managers hebben hierin een verantwoordelijkheid door te faciliteren en hun medewerkers hierin te coachen.

Het gezinsdossier biedt de mogelijkheid tot ruimte om de eigen kracht en zelfredzaamheid van inwoners een invulling te geven. Dit valt of staat echter met een zelfredzame professional, die een cultuurverandering aandurft én deze ruimte aan gezinnen weet te bieden!