

Het Poortje Jeugdinstellingen

Verlof aanvragen als je behandeld wordt in Het Poortje Jeugdinstellingen is geen sinecure. Niet voor de jongere die naar buiten wil, uiteraard. Maar zeker ook niet voor zijn pedagogisch medewerker, netwerkcoach en afdelingsmanager, die toestemming moeten verlenen. „Dat was een ware handtekeningenjacht”, vertelt Johannes Bakker.

De applicatiebeheerder hielp de processen opnieuw te stroomlijnen met behulp van OpenIMS. Bakker: „Een heidens karwei, maar nu is verlof met een paar muisklikken aangevraagd.” Ook het interventiesysteem - welke maatregel hoort te volgen op een incident – is nu een eenvoudige invuloefening. De kans op fouten en klachten is enorm afgenomen.

Terug naar de basis

Met de automatisering van het interventiesysteem en van verlofaanvragen (zie kader), heeft Het Poortje Jeugdinstellingen een belangrijke stap richting toekomst gezet. Een stap die langs verschillende valkuilen en obstakels liep. „Want”, weet ook afdelingsmanager Martin de Vos inmiddels als geen ander: „Om die specifieke processen te automatiseren, moet je eerst terug naar de basis. Je kunt niet alles wat er in twintig jaar in is gestopt, er 1-op-1 uit halen. Je moet de processen opnieuw bekijken en opnieuw vertalen naar de techniek. Daar heeft Johannes zich drie maanden lang op gestort. Enerzijds had hij vaak direct contact met de mensen die de beslissingen moeten nemen. Anderzijds schoof hij aan naast de programmeur om precies uit te leggen hoe het werkt.”

Zonder OpenIMS

De pedagogisch medewerker vroeg verlof aan voor een jongere bij de netwerkcoach. Keurde die de aanvraag goed, dan moest de aanvraag naar de jeugdadministratie. Daar werd dan een verlofpas opgesteld en geprint. Vaak opende de medewerker dan in Word een kopietje van een eerdere pas. Dan hoefde hij niet alles opnieuw in te vullen. Werd alleen even de datum veranderd, niet de reden. Begrijpelijk, want een verlofpas gold voor één dag; per dag moest er dus een pas worden aangemaakt. Ging een jongere bijvoorbeeld een week op stage, dan waren zeven verlofpassen nodig. Eenmaal geprint, zocht de medewerker de verschillende (beslissingsbevoegde) functionarissen op van wie een

handtekening vereist was. Die werden te pas en te onpas geconfronteerd met het verzoek om een handtekening. En de medewerker kwam vaak niet verder dan de pas op het toetsenbord leggen omdat de afdelingsmanager niet achter zijn bureau zat. Voordat de pas dan compleet is...

Met OpenIMS

De pedagogisch medewerker dient een verlofaanvraag in voor een jongere op het intranetgedeelte van OpenIMS. Automatisch gaat er een bericht naar de netwerkcoach. Die leest dat als hij achter zijn computer zit en bij goedkeuring krijgt de afdelingsmanager een bericht. Geeft ook hij akkoord, dan staat bij jeugdadministratie automatisch een verlofpas in het systeem, inclusief een digitale handtekening van de afdelingsmanager. Printen en een krabbel met pen van jeugdadministratie en het proces is afgerond. Zit iedereen op zijn plek, dan is dat een kwestie van minuten. En de status van een verlofaanvraag is voor iedereen op elk moment duidelijk.

Verlofaanvragen

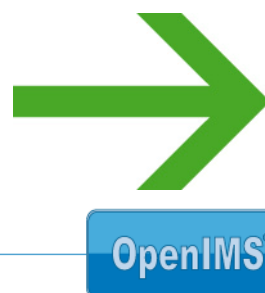
Een typerend voorbeeld van hoe belangrijk die nauwe samenwerking is, noemt Bakker het afkeuren van verlofaanvragen. „Kijk je puur procesmatig naar de informatiestromen, dan lijkt het overbodig een button 'afkeuren' toe te voegen. Immers, niet goedkeuren komt op hetzelfde neer. Daar blijken managers dan toch anders over te denken. Dus hebben we de mogelijkheid 'afkeuren' toegevoegd. Van dergelijke inspanningen zullen andere (jeugd)instellingen ook kunnen

profiteren. Moeten zelfs, want de veranderende wet- en regelgeving maakt automatisering onontkoombaar.

Interventiesysteem

Neem het interventiesysteem. Er zijn vele incidenten denkbaar, daar is weinig fantasie voor nodig. Op een incident kan een (pedagogische) maatregel volgen. Wanneer het gaat om wettelijk vastgelegde maatregelen, dan zijn aan de oplegging zogenaamde formele vereisten verbonden. Door deze formele vereisten wordt de rechtspositie van de jongere gewaarborgd: zo krijgt hij bijvoorbeeld de kans zijn kant van het verhaal te vertellen en heeft hij de mogelijkheid een klacht in te dienen. Het is dus belangrijk dat deze formele vereisten in acht genomen worden, maar medewerkers moeten ook niet verdwalen in een administratief en formeel woud. Het oude formulier Melding & Registratie Incidenten maakte het er niet eenvoudiger op.

De Vos: „Het voldeed niet meer. Als je één document moet invullen, waarbij je uit vijf opties kunt kiezen, is dat prima. Maar de wet biedt inmiddels een zeer uitgebreid scala aan mogelijkheden om te interveniëren. Na inventarisatie komen we nu uit op meer dan 100 verschillende mogelijkheden. Op papier gaat dat eigenlijk niet meer.”



Verlofaanvragen en Interventieformulieren

Document Management

Met OpenIMS is werken volgens het interventiesysteem gemakkelijker gemaakt. Door in het systeem aan te geven wat voor incident heeft plaatsgevonden, wordt de afdelingsmanager naar de van toepassing zijnde interventie geleid. De vele andere mogelijkheden zijn dan niet meer voor hem in beeld, wat het eenvoudiger en duidelijker maakt. Wanneer alle keuzestappen doorlopen zijn, dan rolt een volledig ingevuld formulier uit de printer, keurig op het juiste sjabloon en voorzien van uitleg per stap. En uiteraard staat alles veilig opgeslagen in het Document Management Systeem. Met alle bijkomende, beproefde voordelen van OpenIMS. De rechtenstructuur zorgt ervoor dat elke medewerker louter ziet wat hij mag zien en niet zaken kan wijzigen waarvoor hij geen bevoegdheden heeft. De historiekноп biedt als voordeel dat de totstandkoming van een interventie of verlofaanvraag te allen tijde is terug te halen.

Puik pionierswerk

Kortom, Het Poortje Jeugdinrichtingen heeft met OpenSesame ICT puik pionierswerk verricht. Terwijl dat, zoals

met de beste ontdekkingen, niet voorzien was. Bakker: „Aanvankelijk ging het om een ingaande post-assistent, die het leverancieradres en de datum toevoegt, de verdere distributie vereenvoudigt en dossiers vormt. Niet meer zware bestanden over de mail, maar veilig op de DMS-server en een hyperlink over de mail. En bijvoorbeeld de mogelijkheid medewerkers bepaalde documenten wel te laten lezen, terwijl ze in de alles omvattende dossiers niks te zoeken hebben. Later wilden we dan ook de uitgaande post in het systeem hebben, en alle correspondentie digitaliseren, met reactietermijn en notificatiemail bij overschrijding. Die dingen.”

Hoofdpijndossier

Het lijken nu details. „Logisch”, vindt Martin de Vos als hij terugkijkt op wat hij bij zijn aantreden een ‘hoofdpijndossier’ noemde. „We hadden geen helder Programma van Eisen, wisten feitelijk niet goed wat we wilden. Dan verwacht je van een automatiseringsbedrijf dat zij de juiste vragen stellen. Maar OpenSesame ICT had nog geen inzicht in de specifieke processen bij justitie en jeugdinrichtingen; en wat wij nodig hadden, zat niet standaard in OpenIMS. Wat we wel een geweldig systeem

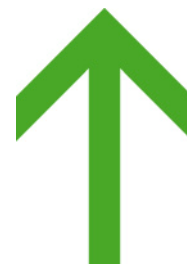
vonden, waarvan we steeds meer voordelen zagen.”

Het Poortje

Het Poortje Jeugdinrichtingen is er voor jongeren tot 23 jaar. Omdat zij door ernstige gedragsproblemen niet op eigen kracht in de maatschappij kunnen functioneren, krijgen ze intensieve gedwongen begeleiding en behandeling van ongeveer 600 begeleiders, behandelaars en ondersteuners. dragen er met crisisinterventie, diagnostiek, behandeling, onderwijs en arbeidstoeleiding zorg voor dat de jongeren alsnog een aanvaardbaar maatschappelijk bestaan kunnen opbouwen.

Voor meer informatie, kijk op de website van Het Poortje Jeugdinrichtingen:

www.hetpoortje.nu



Meer informatie

over OpenSesame ICT is te vinden op www.osict.com en www.openims.com of neem contact op via het telefoonnummer (+31)30 – 60 35 640.

OpenSesame ICT

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve, bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform. Deze oplossingen worden geleverd onder de naam OpenIMS® en SugarCRM™. Met diverse projecten voor Content-, Document-, Kennis-, CRM en Workflow Management heeft OpenSesame ICT bewezen een veelzijdigheid aan oplossingen te kunnen bieden voor kennis en informatiemanagement.