

Slim in de Stad-prijs 2017

Inschrijvingsformulier

Gelieve dit formulier ten laatste op 17 oktober 2017 in te dienen via
stedenbeleid@vlaanderen.be.

1 GEGEVENS VAN DE INDIENER

Naam:	Ann Claesen
Telefoonnummer:	014 47 43 12
E-mail:	ann.claessen@ocmwturnhout.be
Functie van de contactpersoon:	Dossierbeheerder sociale zaken

Naam van de stad (of VGC)* :	OCMW Turnhout
Straat:	Albert Van Dyckstraat
Huisnummer:	20
Postcode:	2300
Gemeente:	Turnhout

Dit is een aanvraag van verschillende steden samen (optioneel):

<input type="checkbox"/>	Steden: Andere besturen/OCMW's - OCMW Mechelen - OCMW Hasselt - OCMW Genk - OCMW Brasschaat
--------------------------	---

2 HET CONCEPT

Het OCMW werkte de visie uit om zo optimaal mogelijk tijd- en plaatsafhankelijk te gaan werken om onder andere de doelstelling van het gebiedsgericht werken uit te rollen in de stad waarbij de maatschappelijk werker zich als een 'welzijnsranger' begeeft in het werkveld. Dit veronderstelt dat de maatschappelijk werker zijn job goed moet kunnen uitoefenen en daarvoor ter plaatse over de noodzakelijke informatie dient te beschikken. Het ontwikkelen van een digitaal sociaal dossier (DSD) komt dan ook aan deze voorwaarde tegemoet. Dit werd vervolgens op een directieoverleg sociale zaken van de centrumsteden doorgesproken en leidde tot een gezamenlijk initiatief tussen de OCMW's van Genk, Hasselt, Mechelen en Turnhout om met Cipal in gesprek te gaan over de ontwikkeling van een digitaal sociaal dossier.

Destijds werd het voortouw hierin genomen door het OCMW Gent. Zij waren voortrekker voor Vlaanderen en schakelde vanaf januari 2013 over op het Digitaal Sociaal Dossier. Daarmee werd een nieuwe trend gezet. Vernieuwend echter is wel dat in 2015 na enkele verkennende gesprekken door Cipal en OCMW Mechelen, Hasselt, Turnhout, Genk, Brasschaat en Sint-Pieters-Leeuw het initiatief genomen werd om samen te werken aan de uitbouw van een Digitaal Sociaal Dossier. OCMW Mechelen en OCMW Hasselt kregen het mandaat om een verkenningsfase te starten voor het ontwikkelen van een proefversie van het Digitaal Sociaal Dossier. Het opzet was om tot een ondersteunend instrument te komen dat de maatschappelijk werker ondersteunt in zijn basistaken.

Uit het overleg bleek dan ook dat er functioneel voorzien moest worden dat:

- De hoofgegevens van dossiers evenals de gebeurtenissen in het dossier vanuit de master (dossierbeheer systeem Neptunus) moeten gelinkt worden naar het digitaal sociaal dossier.
- Alle inkomende en uitgaande documenten en alle belangrijke mails moeten bewaard kunnen worden in het digitaal sociaal dossier.

Indien niet aan deze voorwaarden voldaan kon worden, zou dit geen verbetering zijn voor de sociale dienst:

- Er zouden 2 systemen zijn die naast elkaar werken en waarbij telkens 2 systemen up-to-date gehouden moeten worden voor wat betreft de samenstelling van dossier wat administratief een zware belasting en tijdsinvestering is.
- Als cliëntgebonden documenten niet bewaard kunnen worden in het digitaal sociaal dossier komt het doel om zo optimaal mogelijk tijd- en plaatsafhankelijk in het gedrang omdat de maatschappelijk werker niet altijd over alle documenten kan beschikken.

2.1. Situering van het concept:

<input checked="" type="checkbox"/>	Op niveau stad/stadsregio/stedennetwerk	<input type="checkbox"/>	Multidisciplinair karakter
<input type="checkbox"/>	Op niveau wijk/buurt	<input type="checkbox"/>	Beleidsdomein gebonden

2.2. Samenvatting van de visie

Gebaseerd op de visie van het OCMW Turnhout:

- Het OCMW heeft een lage drempel. Iedereen is welkom. Daarom brengen we ons huis zo dicht mogelijk tot bij de cliënt. We wachten niet tot de cliënt ons opzoekt maar we gaan actief naar hem op zoek. Zo bereiken we ook diegene die niet actief naar ons toe stapt, maar ook de 'stille inwoner' met onuitgesproken vragen nemen we mee.
- Het OCMW heeft een blijvend oog voor vernieuwing. Onze maatschappij beweegt, en haar welzijnsvragen veranderen. Als OCMW moeten wij ons voortdurend van vergewissen dat onze dienstverlening afgestemd blijft op de reële noden van de cliënt.
- Het OCMW wil de zelfredzaamheid van al zijn cliënten op een zo goed mogelijke manier verhogen zodat zij terug op zichzelf in de maatschappij kunnen functioneren. We respecteren de cliënt in zijn uniek zijn en laten de cliënt te allen tijde in zijn waarde. Afhankelijk van de noodzaak wordt de cliënt geholpen door verschillende teams die werkzaam zijn binnen een OCMW (algemeen maatschappelijk werk, schuldbemiddeling/budgetbeheer, juridische dienst, arbeidstrajectbegeleiding, woonbegeleiding, kinderadviseurs). Armoedebeleid vergt immers een integrale benadering op alle levensdomeinen waarbij het werken op maat is aangewezen. Het OCMW wil een vertrouwensband opbouwen met onze cliënt. De ontwikkeling van het Digitaal Sociaal Dossier maakt dat we hierop kunnen inzetten.
- Het OCMW koestert zijn medewerkers. Om deze ambitie waar te maken, moet het OCMW kunnen rekenen op medewerkers die deze ambitie delen. Medewerkers die hun eigen opdracht daarin waarmaken vanuit een zelfgedreven instelling. Het OCMW engageert zich er toe om hen daarin maximaal te ondersteunen.
- Het OCMW is verplicht om documenten te bewaren en voor te leggen in functie van inspectiedoeleinden ten einde de nodige federale en Vlaamse toelagen te kunnen ontvangen.

Met de ontwikkeling van het digitaal sociaal dossier kunnen we inspelen op een aantal aspecten opgenomen in deze visie.

Wat is de situatie vandaag?

Vandaag worden alle documenten m.b.t. de hulpverlening aan de cliënt bewaard in papieren sociale dossiers. Afhankelijk van de geboden hulpverlening kunnen er zelfs voor 1 cliënt meerdere papieren dossiers in omloop zijn omdat verschillende teams zich bekommeren om deze ene cliënt. Daarenboven is het eveneens mogelijk dat de verschillende dossiers voor 1 cliënt op verschillende locaties worden bewaard. Dat betekent ook dat documenten worden gekopieerd en worden doorgegeven zodat iedere maatschappelijk werker op het ogenblik van de effectieve hulpverlening over de nodige gegevens kan beschikken. Dat zorgt ervoor dat de papieren dossiers dik, zwaar en bijgevolg moeilijk hanteerbaar worden. Ook wordt het risico groter dat documenten moeilijker of niet meer terug te vinden zijn, het aan stockage ruimte ontbreekt om de dossiers te klasseren of dat bureelgesprekken onderbroken dienen te worden omdat dat ene deel van het dossier niet werd meegebracht. Dit alles komt de dienstverlening van de cliënt niet ten goede en tenslotte belemmert het werken met papieren dossiers het tijd- en plaatsafhankelijk werken omwille van het 'gesleur'...

Door zo te werken wordt er een onbedoeld effect gecreëerd bij de inspectierondes, namelijk dat vaak extra tijd geïnvesteerd moet worden om na te gaan of alle documenten in 1 dossier aanwezig zijn. Als dat niet zo is dan gaat het OCMW na waar het nodige document eventueel wel aanwezig kan zijn.

Een dergelijk beheer van het papieren dossier loopt naast informaticatoepassing waar cliëntgegevens, verslagen, betalingen,... aangevuld en opgevolgd worden. Dit resorteert in een grote tijdsinvestering.

Er zijn vandaag om en bij de 5 000 papieren dossiers in omloop in het OCMW en meer dan 20.000 papieren dossiers zijn gestockeerd in het archief. Deze situatie is niet langer houdbaar door gebrek aan fysieke opslagruimte.

Waar willen we naartoe?

Als OCMW's willen we hier komaf mee maken en inzetten op een systeem waar alle documenten van de verschillende teams per cliënt worden samengebracht in één systeem - Een digitaal sociaal dossier.

Daartoe is het nodig dat de huidige informaticatoepassing (beheer van cliëntgegevens) wordt geconnecteerd met Sharepoint van office. Zo kunnen medewerkers gebruik blijven maken van de gekende, huidige informaticatoepassing en toch volledig digitaal werken in een vertrouwde office-omgeving.

De doelstelling van het digitale sociale dossier is dan ook:

- Alle papieren dossiers vervangen.
- Het ontwikkelen van een digitaal archief dat de tand des tijds kan doorstaan.
- Het digitaal handtekenen van documenten mogelijk maken.
- Eén bepaald document slecht nog 1x bewaard wordt en op 1 plaats.

- Alle documenten zijn te allen tijde raadpleegbaar, op een eenvoudige manier, onafhankelijk van de plaats en het tijdstip dat deze worden opgeroepen
- Mogelijkheid bieden om met verschillende maatschappelijk werkers simultaan te werken in één dossier.
- Mogelijkheid bieden om taken te kunnen koppelen aan documenten.
- Een moderne gebruikerservaring bieden en bruikbaar zijn op verschillende devices: laptop, pc en tablet.

De ontwikkeling van het digitaal sociaal dossier heeft rechtstreeks impact op de tijd die een maatschappelijk werker beschikbaar krijgt om zich meer te focussen op zijn opdracht. Onrechtstreeks komt dit de kwaliteit van de uitvoering van deze opdracht ten goede.

Hoewel de basistaak van een maatschappelijk werker niet zal veranderen kan een omschakeling naar het werken met een digitaal sociaal dossier niet zonder meer ingevoerd worden. Het vraagt immers energie en inspanning van de maatschappelijk werker om zich een nieuwe manier van werken onder de knie te krijgen. Als OCMW's moeten we oog hebben voor het veranderingstraject dat ook in dit kader moet afgelegd worden.

Er wordt echter niet getwijfeld aan het feit dat dit een haalbaar en realistisch project is dat succesvol zal zijn omdat de maatschappelijk werker rechtstreeks de impact hiervan zal ervaren.

2.3. Beoogde impact van het concept op de stad

Doordat de maatschappelijk werker tijd 'vrij' zal krijgen zal dit de kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënt verhogen. Dit zal zich uiten op volgende manieren en domeinen:

Hulpverlening:

- De storende factor tijdens een bureelgesprek door het heen- en weer uitlopen van de maatschappelijk werker naar bv kopieerapparaat, dossierkast,... verdwijnt omdat men alle documenten voorhanden.
- Daarenboven zal men via een portable scanner de documenten die de cliënt bij zich heeft onmiddellijk kunnen scannen en opslaan in het digitale sociale dossier. Dit heeft een rechtstreekse impact op de cliënt die in alle rust wordt uitgenodigd om zijn verhaal te vertellen. Dit verhoogt de kwaliteit van de van de hulpverlening.
- Documenten kunnen niet meer verloren gaan wat zorgt voor een daling van frustraties en ongemak bij zowel de maatschappelijk werker als de cliënt. Er wordt dan ook verwacht dat dit op termijn de vertrouwensband tussen beiden zal versterken en met een positief effect op het resultaat van de hulpverlening
- Aan een dossier kunnen taken toegewezen worden aan een collega die eveneens hulpverlener is in het dossier. Zo kan deze collega al voorbereidend werk doen voor een volgende afspraak met deze cliënt. Met ander woorden wordt het samenwerkingsproces geoptimaliseerd tussen maatschappelijk werkers.

Tijd:

- De maatschappelijk werker zal over meer tijd beschikken omdat de noodzakelijke informatie steeds toegankelijk is.
- De collega moet niet meer geraadpleegd worden om dat ene document te bezorgen.
- Een huisbezoek kan perfect afgerond worden omdat alle nodige documenten via een tablet voorhanden zijn en gehandtekend kunnen worden, een tweede bezoek zal niet nodig zijn.
- Inkomende post wordt door een baliemedewerker voorzien van een QR-code en ingescand zodat het document op de juiste plaats in het digitale sociale dossier terecht komt. Door op deze manier te werken wordt er tijd vrijgemaakt voor de maatschappelijk werker, tijd die hij/zij kan besteden aan zijn/haar cliënt(en).

Kwaliteit:

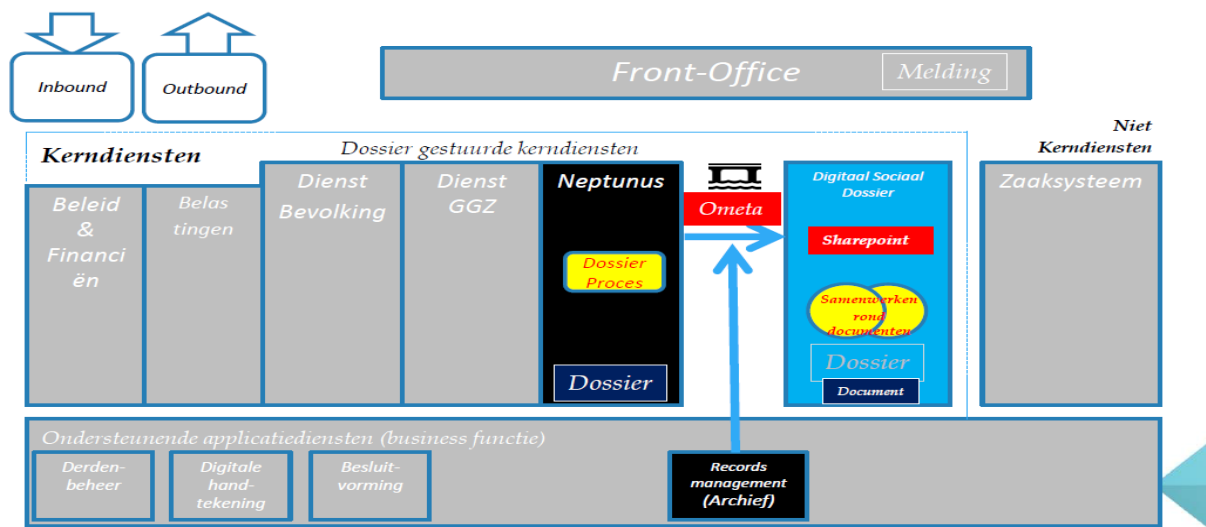
- Door het vrijkomen van tijd, kan er meer tijd genomen worden voor de cliënt zelf. We kunnen deze intenser begeleiden en meer tijd spenderen aan bv. het activeren van de cliënt. Activering door tewerkstelling, vorming,.. . Door deze intensere begeleiding verhogen we de zelfredzaamheid van de cliënt, kan deze op eigen benen staan en kunnen zo het armoedecijfer in de stad doen dalen.

Duurzaam:

- Door te besparen op kast- en archiefruimte voor papieren dossiers, wordt er meer ruimte gecreëerd voor de maatschappelijk werker. Dat betekent dat de exploitatiekost zal dalen omdat er wordt verwacht dat er minder ruimtes dienen voorzien te worden waar allerhande nutsvoorzieningen aanwezig moeten zijn (bv. verwarming, verlichting, ...).
- De kost van aankoop van papier en de vernietiging ervan zal aanzienlijk dalen.

2.4. Hoe wordt het technologische en/of het gebruik van open en/of real-time data in het conceptvoorstel geïmplementeerd?

Visueel laat digitaal sociaal dossier zich als volgt vertalen:



In het schema zien we een duidelijke weergave van de noodzaak tot het bouwen van een samenwerkingsportaal dat de communicatie waarborgt tussen de toepassing die het dossier beheert, namelijk Neptunus en het Digitaal Sociaal Dossier. Voor de uitwerking worden Microsoft Sharepoint en Ometa als technische oplossing gebruikt.

De elementen die in grijswaarden zijn aangegeven zijn nog niet uitgewerkt in deze versie, maar het is wel de ambitie om deze zo uit te bouwen dat de weerhouden architectuur uitbreidbaar is met de volgende functies: scanning, archivering, digitale handtekening, inkomende en uitgaande kanalen om documenten digitaal te ontvangen en te versturen, inzagerecht.

Daar de oplossing ‘digitaal sociaal dossier’ zich situeert binnen het domein Welzijn, en veelal persoonsgebonden gegevens bevat, dient vanuit de stuurgroep het luik opendata nog verder beschreven te worden. Mogelijkheden naar het genereren van ken- en stuurgetallen voor intern gebruik zullen eerst opgenomen worden, maar in een latere fase sluiten we zeker niet uit om gedepersonaliseerde data aan te bieden naar andere platformen.

Naar de toekomst toe zijn er eveneens de bouwstenen aanwezig om een deel van het digitaal sociaal dossier beschikbaar te maken voor de cliënt zelf (“mijn digitaal sociaal dossier”).

2.5. In welke mate is dit concept origineel en innovatief?

Het basisconcept voor het zoeken naar een oplossing voor het uitfaseren van papieren dossiers werd voorheen door het OCMW van Gent en Antwerpen opgenomen. Het digitaal sociaal dossier zoals hier beschreven is echter een samenwerking tussen 4 centrumsteden en kleinere OCMW's wat resulteert in enerzijds een technologische oplossing én anderzijds tot het, beschrijven en oplossen van problematieken vanuit de business zelf. Het is uniek om over de grenzen van centrumsteden heen procedures, organisatieprocessen en een ver doorgedreven gezamenlijke manier van werken aan een gedeelde technologische innovatie te verbinden. Samen met de andere besturen werd dus het concept vastgelegd alsook aan welke voorwaarden er voldaan moest worden rekening houdend met de wensen van alle eindgebruikers. Door deze samenwerking en co-creatie wordt het eindproduct, het digitale sociale dossier, een goed kwalitatief en onderbouwd product.

Verder wordt er bij dit project ook **intern** intensief samengewerkt met de eindgebruiker (sociale dienst van het OCMW) en ICT. Hierdoor zal het eindproduct voldoen aan de wensen van de maatschappelijk werker: een systeem dat gebruiksvriendelijk en eenvoudig is en alle informatie genereert die nodig is in het contact met de cliënt.

Technologie zorgt hier dan ook voor een sterke vereenvoudiging van een moeilijk vraagstuk: sociale dossiers eenvoudig en snel kunnen raadplegen. Met behulp van QR-codes komen gescande documenten direct op de juiste plaats in het dossier terecht.

Onze huidige informaticatoepassing (beheer van cliëntgegevens) wordt geconnecteerd met Sharepoint van office. Zo kunnen medewerkers gebruik blijven maken van de gekende, huidige informaticatoepassing en toch volledig digitaal werken in een vertrouwde office-omgeving.

2.6. Hoe kan dit concept een voorbeeldfunctie zijn voor andere steden?

Het OCMW van Turnhout is niet uniek in de vaststelling dat het werken met papieren dossiers botst tegen de grenzen van een organisatie die ervoor kiest om de burger te gaan opzoeken in de stad. Doordat deze digitalisering gepaard gaat met de verbinding aan een gekend product, met name de huidige software toepassing, en een vertrouwde office-omgeving, zal het van de eindgebruiker minder inspanning vragen om virtueel te gaan werken. Dit komt tegemoet aan een eerste weerstand die verwacht wordt bij het implementeren van veranderingen en kan dan ook een overtuigend argument zijn om dit te installeren.

Door een goed hanteerbaar product te hebben, dat ook goed bevonden wordt door het hulpverlenersveld én waarbij verschillende OCMW's hebben samengewerkt, zal dit project op korte termijn geïnstalleerd kunnen worden binnen de reguliere werking van het OCMW.

2.7. Met wie werd er samengewerkt om dit concept te realiseren, en hoe beoog je deze samenwerking te bevorderen?

Andere besturen/OCMW's

- OCMW Mechelen
- OCMW Hasselt
- OCMW Genk
- OCMW Brasschaat

Softwareleveranciers

- Cipal
- Ometa
- Microsoft Sharepoint/SQLserver
- Arco

Samen met bovenstaande partijen werd er nagedacht over het concept van het digitale sociale dossier. Er werd een stuurgroep opgericht waarbij van iedere partij een vertegenwoordiging is. Er werd een werkgroep opgericht en er werden een aantal workshops gehouden. Vanuit deze groepen werd bepaald welke de minimale vereisten zijn voor een digitaal sociaal dossier.

Vandaag is er een eerste versie van het Digitaal Sociaal Dossier waarmee gestart wordt. Een tweede versie is in ontwikkeling. In de toekomst zal, op regelmatige tijdstippen, het digitaal sociaal dossier, geëvalueerd worden met bovenstaande partners zodat het eindproduct blijvend geoptimaliseerd wordt.