



Slimmer, sneller en slanker

Geen buurtteammedewerker gaat het vak in om te registreren. Maar registratie hoort er wél bij. De klant moet op de juiste manier in beeld komen én blijven. Daarom is een slim registratiesysteem onontbeerlijk: KTSD. Buurtteamorganisatie Sociaal werkt er achter de schermen hard aan om het systeem zo slank, logisch en eenvoudig mogelijk te maken.

Jan van Gameren is buurtondernemer bij buurtteam Lunetten en heeft de doorontwikkeling van KTSD in zijn portefeuille. Janine Wagenveld werkt bij buurtteam Ondiep-Pijlsweerd en is coördinerend supervisor voor KTSD. Zij werken al sinds 2015 aan de ontwikkeling van KTSD. Ondanks kinderziektes en de (opgeloste) traagheid, zijn ze positief over de steun van de Buurtteamorganisatie Sociaal en de aandacht vanuit de gemeente voor het systeem. Een tweegesprek.

Over richtingen...

Janine: "Als een systeem veel dingen moet kunnen, kun je twee kanten op. Of je maakt het heel erg specifiek zodat je alles in kunt

voeren wat je maar tegen kunt komen in de praktijk, of je maakt het juist heel basic met veel ruimte voor de aanpak van verschillende gebruikers. Wij kiezen voor dat laatste. Zo kunnen de buurtteammedewerkers zoveel mogelijk op hun eigen manier een logisch dossier aanleggen."

**Voor dit systeem geldt:
minder is meer**

Jan: "We hebben al heel veel kleine aanpassingen aan het systeem gedaan om zoveel mogelijk ruimte te geven aan de werkwijze van onze buurtteammedewerkers."

Klant in controle

Omdat de buurtteams transparant willen opereren en de regie over hun eigen traject zoveel mogelijk bij klanten wil laten is het logisch ze toegang te geven tot hun eigen dossier. In de toekomst kunnen klanten zelf hun gegevens digitaal inzien. In 2017 gaan de buurtteams hiermee experimenteren.

Interview



Janine: "Voor die aanpassingen zijn we heel blij met de input van onze superusers. Dat zijn gewone buurtteammedewerkers met een speciale rol op het gebied van KTSD. Zij zijn experts en ambassadeurs ineen. Superusers hebben dankzij extra trainingen veel verstand van het systeem en halen bij hun eigen buurtteam het net op aan feedback en problemen. Op hun aanraden personaliseerden we bijvoorbeeld het dashboard. Dat kan naar ieders wens aangepast worden. Soms is het contactjournaal belangrijk, dan zet je dit blok bovenaan, een andere keer het ondersteuningsplan. Dat kun je nu per gebruiker en zelfs per casus aanpassen zodat altijd prominent in beeld verschijnt wat jij als gebruiker het belangrijkste vindt."

Over de Belastingdienst...

Jan: "We zijn al sinds halverwege 2015 bezig

met de verbetering van het systeem. Dat is een voortdurende zoektocht. Waar lopen we tegenaan? Wat missen we in het systeem? Zoals de belastingdienst zegt: leuker kunnen we het niet maken... Daarom zijn we voortdurend op zoek naar oplossingen voor onnodig ingewikkelde invulvelden of naar vragen die niet per se noodzakelijk zijn voor een complete registratie."

Janine: "Wat het complex maakt is dat ons werkveld zeer divers is en alles toch in één systeem moet passen."

Jan: "Het is de kunst van het beperken en toch een systeem te ontwikkelen dat voor onze ontzettend brede dienstverlening ingezet kan worden. Werken aan schulden, werken aan herstel en participatie en omgaan met belemmeringen in het dagelijks leven

vanuit verschillende achtergronden van mensen... het moet er allemaal in kunnen zonder dat het onoverzichtelijk wordt."

Over pech...

Jan: "Het systeem werkte heel traag. Dat zorgt voor irritaties bij alle gebruikers. Samen met de bouwer en de gemeente hebben we er hard aan gewerkt om het sneller te maken en onze gebruikers niet de moed op te laten geven. Het ergste wat kan gebeuren is dat mensen hun klachten en complimenten niet meer met ons delen. We willen altijd meer leren van en over elkaar en dat kan alleen als we elkaar blijven voeden met onze ervaringen. We ontwikkelen echt op basis van de ervaringen van onze gebruikers."

Janine: "Dat iets misgaat in een bepaalde internetomgeving ligt niet altijd bij KTSD. Maar als gebruikers op dat moment in KTSD zitten, krijgen ze wel het gevoel dat dát systeem hen frustrereert. In de zomer is er gelukkig veel verbeterd aan de snelheid."

**Onze mensen moeten
écht hun ervaringen
blijven delen**

Over teruggeven...

Janine: "We weten dat we heel veel hebben gevraagd van onze gebruikers in de opstartfase. Dat was samen pionieren. Dan is het heel erg leuk dat we nu ook inzichten kunnen gaan delen om ons leven makkelijker en ons werk nog beter te maken."

Jan: "We hebben langzamerhand genoeg data om echt inzichten te krijgen. We kunnen het straks bijvoorbeeld zien als we hier in Lunetten relatief weinig ouderen bereiken, terwijl dat in de binnenstad misschien juist

heel goed gaat. Dat is dan een mooi compliment voor de medewerkers daar en wij kunnen weer van hun aanpak leren."

Janine: "KTSD kan ons veel leren. Welke zaken moeten we vastleggen en wat leidt tot onnodige bureaucratie? Hoe zit het met de spanning tussen het vastleggen van huiselijk geweld en privacy van de klant? Daar denken we vanaf het eerste stadium al over na. En daar wordt het makkelijker, efficiënter en leuker van."

**KTSD maakt ons een
voortdurend lerende
organisatie**

Over snoeien...

Jan: "Wij hebben eigenlijk drie rollen. Ten eerste moeten wij het systeem doorontwikkelen. Daarnaast is het onze taak gebruikers te informeren en te enthousiasmeren en ten slotte moeten wij ons altijd afvragen wát nou eigenlijk echt noodzakelijk is om te registreren. We zijn altijd op zoek naar de sweet spot van zo min mogelijk administratie en toch een complete registratie."

Janine: "Ook daar zijn de superusers onmisbaar voor. Zij hebben een stappenplan voor de registratie ontwikkeld, waarbij ze bij iedere stap altijd de vraag stelden: hebben we hier iets aan? Als je zo kritisch kijkt naar registratie ga je vanzelf onnodige handelingen snoeien. Minder is meer. Met die filosofie proberen we het niveau omhoog te krijgen en de rompslomp minimaal te houden. En het systeem maakt echt een voortdurend lerende organisatie van ons. Dat is echt grote winst."