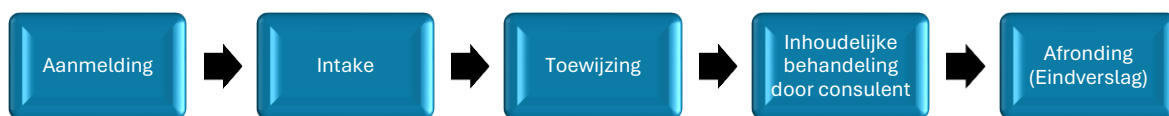


Bijlage 12 Uses Cases Integraal Systeem voor Onderwijsconsulenten

Procesverloop casus Onderwijsconsulenten

Aanmeldingen komen digitaal of telefonisch binnen. De intakeafdeling behandelt de aanvragen (telefonisch) en beoordeelt of aanvragen in behandeling genomen kunnen worden. Alle meldingen worden in het digitale systeem van Onderwijsconsulenten genoteerd. Wanneer een melding in behandeling genomen wordt, wordt de casus digitaal doorgezet naar de betreffende regio(manager) waar de casus zich afspeelt en wordt een specifieke consulent toegewezen. De consulent neemt contact op met de aanmelder, gaat met het kind of de jongere, de ouder(s) en betrokken professionals op zoek naar een passende oplossing en noteert de voortgang in het systeem. De casus wordt in principe pas door de consulent afgesloten als er een oplossing voor het kind of de jongere is gevonden. De consulent rondt af door het opstellen van een eindverslag, dat aan partijen wordt verzonden. De looptijd van casussen kunnen variëren van weken tot jaren.



Use Cases

Dit proces is in meer detail uitgeschreven in twee Use Cases. Daarnaast is het werken met management informatie in een derde Use Case beschreven.

De Use Cases zijn geen onderdeel van het Programma van Eisen, vormen daarop geen beperking of uitbreiding en hebben geen relatie tot de scope van de uitvraag. De beschrijving van de Use Cases beoogt niet een complete of uitputtende weergave van het werkproces te zijn. Deze beschrijving is alleen bedoeld als template om het gebruiksgemak van de oplossing toe te lichten, zodat inschrijvingen vergelijkbaar worden voor de beoordeling.

Use Case 1 - Back-office/Intake:

Aanmeldingen voor de dienstverlening van Onderwijsconsulenten komen binnen via het contactformulier op website, telefonisch of per email. Daarbij wordt basis informatie vastgelegd, genoeg om het vervolg in te zetten. In heel drukke periodes kan het zijn dat er een wachtlijst is, waarvan de aanmelder een melding krijgt, met de verwachte wachttijd.

Wanneer deze aan de beurt is, neemt een van de intake medewerkers op basis van de melding vanuit het systeem telefonisch contact op voor een intakegesprek met de persoon die zich heeft aangemeld, doorgaans een van de ouders. Tijdens het intakegesprek worden enerzijds alle relevante gegevens vastgelegd, zoals uiteraard alle details van het kind of de jongere in kwestie, maar ook van de ouders/verzorgers, van de betrokken scholen, het samenwerkingsverband (swv), de gemeente, eventuele zorgverleners etc. Doel is om zoveel mogelijk informatie alvast paraat te hebben voor het vervolg. Er wordt bij de intake echter ook uitgebreid doorgevraagd over wat het probleem is, de omstandigheden waarop dit ontstaan is, wat er al geprobeerd is om het op te lossen, wat de betreffende instanties hebben gedaan of nagelaten, en wat de gewenste oplossing behelst.

Het systeem ondersteunt de intake door de op dat moment relevante invovelden te tonen en op basis van de context de niet relevante velden te verbergen. Ook geeft het systeem aan wat er nog ontbreekt voor een complete intake. Daarbij zijn er verplichte velden en velden die optioneel zijn tijdens een intake, maar waarvan het wel handig is als uit de context blijkt dat het relevant zou kunnen zijn. Om de gegevens van een casus doorzoekbaar te maken, wordt er aan de vrije tekst velden metadata gehangen. Waar mogelijk gebeurt dit automatisch, of m.b.v. drop-down menu's.

Aan de hand van alle gevraagde informatie vormt de intakemedewerker zich een beeld of de aanvraag opgepakt of afgewezen wordt, of nog even aangehouden. Een tijdelijk aangehouden van de melding kan bijvoorbeeld optreden als nog niet alle reguliere opties gebruikt zijn, zoals die er zijn bij het samenwerkingsverband en de school zelf. In dat geval wordt de meldende ouder terugverwezen maar wordt er rekening mee gehouden dat deze zich later alsnog meldt omdat het niet gelukt is.

Als de intake medewerker besluit dat de aanvraag in behandeling wordt genomen door Onderwijsconsulenten gaat de casus door naar planning/toewijzing. Zowel bij een toewijzing als een afwijzing krijgt de aanmelder een gespreksverslag per mail waarin de essentiële informatie is vastgelegd. Bij een afwijzing wordt er geen casus aangemaakt en blijft de informatie nog maar kort beschikbaar in het systeem. Bij een aanname wordt er een casus gemaakt, die de kern vormt van de verdere behandeling.

Vanuit intake kan een casus worden toegewezen aan een regio-team of direct aan een individuele onderwijsconsulent; dit verschilt per regio. Ook hier kunnen wachtlijsten zijn waarover de aanmelder wordt geïnformeerd en dat kan per regio verschillen. Om te kunnen toewijzen kijkt de planner (dit kan een intake medewerker of een regiomanager zijn) naar de actuele bezetting dan wel wachtlijst van de consulenten in de betreffende regio en naar de expertise of ervaring van de beschikbare personen. Het toewijzen gebeurt door het op naam zetten van de casus. Wanneer de aanmelding aan een consulent is toegewezen ontvangt de aanmelder ook automatisch een bericht.

Het komt voor dat een casus niet in één keer geheel door het intakeproces komt, bijvoorbeeld omdat er nog informatie opgezocht of opgevraagd moet worden door de ouder. In dat geval wordt deze opgeslagen zonder toewijzing of afwijzing, maar wordt er wel een opvolgmoment gepland. Als de intake wordt teruggebeld door een ouder, opent de betreffende casus vanzelf, zodat er snel verder gewerkt kan worden.

De tijd die besteed is aan de intake wordt door het systeem gekoppeld aan de casus. Daarnaast kan de intake medewerker in het systeem ook uren schrijven op niet-casus gerelateerde activiteiten zoals overleg, scholing, verlof etc.

Intake medewerkers werken vanuit kantoor of vanuit huis en werken doorgaans parttime (3/4).

Use case 2 – onderwijsconsulent:

De onderwijsconsulent krijgt een notificatie in het systeem dat er een nieuwe casus is toegewezen. Het komt voor dat er een wachtlijst is, en de consulent de casus niet meteen in behandeling kan nemen. In dat geval krijgt de aanmelder geautomatiseerd periodiek bericht over de plek in de wachtlijst en wat de verwachting is wanneer de casus in behandeling genomen kan worden.

De behandeling begint altijd met een huisbezoek van de consulent aan het kind of de jongere en diens ouders/verzorgers. Dit is voor de consulent de gelegenheid om de betrokkenen te leren kennen in hun eigen omgeving. Ook de ouder(s) en het kind of de jongere kunnen de consulent leren kennen en krijgen informatie over hoe het traject verder gaat verlopen. Wederzijds kunnen er vragen worden gesteld. De consulent kan de gedeelde informatie en eventuele aantekeningen direct invoeren in het systeem, via een tablet of smartphone.

Een belangrijk onderdeel voor het vervolg is de Toestemming-Overeenkomst (TO). Daarin geeft de ouder namens het kind of de jongere toestemming aan de betrokken instanties om informatie over het kind of de jongere te delen met de consulent. De mogelijk betrokken instanties zijn op de TO met hun naam vermeld in een invulijst. Vaak wordt het TO tijdens het huisbezoek opgesteld en getekend. Als de TO niet direct getekend wordt, staat de casus on-hold totdat het getekende TO binnen is. Van het huisbezoek en de gemaakte afspraken wordt ook een gespreksverslag opgesteld en met de aanmelder gedeeld.

Met de TO op zak, gaat de consulent vervolgens aan de slag. Bijvoorbeeld in gesprek met de school, het samenwerkingsverband, de leerplichtambtenaar van de gemeente, eventuele zorginstanties of jeugdhulp etc. Afspraken voor gesprekken worden gemaakt per mail of telefoon, gepland in de agenda, bevestigd per mail, en er komt een reminder vanuit de agenda van geplande activiteiten. Van alle activiteiten worden in de casus gespreksverslagen gegenereerd, die optioneel met de gesprekspartners gedeeld worden. Daarnaast is in de casus ruimte voor vertrouwelijke aantekeningen en overwegingen van de consulent zelf. Deze worden nooit buiten Onderwijsconsulenten gedeeld.

Bij alle werkzaamheden van de consulent aan de casus wordt automatisch de bestede tijd en eventuele reistijd bijgehouden op basis van een koppeling met de agenda van de consulent. Uiteraard kan er ook handmatig ingevoerd worden als een activiteit niet in de agenda staat. Er is een budget aan uren per casus, waarvan de uitputting zichtbaar is voor de consulent en de regiomanager. Naast directe uren, reistijd en reiskosten, houdt de consulent ook de besteding van indirecte uren, verlof, verzuim en onkosten bij in het systeem, om zo tot een sluitende uren- en kostenregistratie te komen. Voor consulenten die niet in vaste dienst zijn, vormt de urenregistratie ook de basis om facturen voor de werkzaamheden in te dienen.

Bij een complexe of risicovolle casus kan er een tweede consulent worden toegewezen. De consulenten kunnen dan beide in alle onderdelen van de casus, zowel lezen als schrijven, waarbij wel (automatisch) duidelijk is wie wat heeft gedaan in de casus.

Wanneer de casus is afgehandeld volgt een eindverslag. Dit wordt door de consulent opgesteld aan de hand van alle aantekeningen en gegevens in de casus. Het verslag wordt altijd tegen gelezen door een collega, vóórdat het definitief wordt en naar de aanmelder wordt gestuurd (digitaal of in zeldzame gevallen analog). De doorlooptijd van een casus kan maanden of zelfs jaren zijn.

Aan de hand van het eindverslag wordt zowel de aanmelder om een evaluatie gevraagd, als dat de consulent zijn eigen evaluatie van het traject maakt. Het is mogelijk dat een ouder of kind/jongere niet tevreden is met de uitkomst en een klacht indient. De klacht komt terecht bij de klachtenafhandeling, die de klacht in behandeling neemt en een onderzoek start. Daarbij heeft deze persoon toegang tot de gegevens in de casus en voegt daar zijn eigen aantekeningen, gesprekken, afspraken etc. aan toe. De uitkomst is een verslag, dat naar de aanmelder van de klacht gaat. Een klacht kan ook (jaren) later nog binnenkomen.

Na afloop van de casus, wordt deze op afgehandeld gezet en als zodanig nog 3 jaar bewaard. Na die termijn wordt de casus geanonimiseerd, zodat deze niet meer herleidbaar is naar natuurlijke personen. Gegevens van de betrokken instanties blijven wel bewaard in de casus.

Use Case 3 – Management Informatie

De regiomanager krijgt de casus die binnen de regio valt binnen vanuit Intake. Op basis van enerzijds de kenmerken van de casus en anderzijds de bezetting of beschikbare capaciteit bij de consulenten in het team, wijst de regiomanager de casus toe aan een consulent. Om die planning te kunnen doen heeft de regiomanager real time overzicht van de openstaande casussen binnen het team, waarbij de status en andere relevante kenmerken zichtbaar zijn. Ook van de consulenten zijn de relevante kenmerken beschikbaar in een overzicht, waaronder de workload en status van de op dat moment lopende casussen. Hiermee kan de regiomanager snel en efficiënt een goede beslissing over de toewijzing nemen.

Voor de managementtaken gebruiken de regiomanagers en de directie ook de management-informatie uit het Integraal Systeem. Daarbij kan de informatie uit de diverse geïntegreerde systemen gecombineerd worden op een flexibele manier. Denk aan tijdsbesteding uit het casemanagement, expertise en specialisatie vanuit HR, huidige en toekomstige beschikbaarheid vanuit urenregistratie, etc. Het systeem ondersteunt door een helder dashboard waarin afwijkingen zichtbaar zijn. De regiomanager zal vooral veel communiceren en organiseren en maakt voor het uitvoeren van management taken volop gebruik van hierop toegespitste casemanagement functionaliteit en integrale koppeling met mail, agenda en collaboratieve tools als Teams en Sharepoint.

Kennisontwikkeling en kennisdeling is ook gestoeld op de managementinformatie vanuit en binnen het systeem. Hiermee kan het datagedreven werken in de praktijk zijn meerwaarde bewijzen. Dit behelst enerzijds het verzamelen en beschikbaar stellen van informatie die de consulenten voor hun werk nodig hebben. Anderzijds is het doel data te ontsluiten voor derden, voor het bijdragen aan kennis en inzicht voor regionale en landelijke organisaties met als doel schooluitval te voorkomen. Dit onder andere door het bijdragen aan kennistafels, symposia en dergelijke en door het ontwikkelen van signaleringsrapportages op basis van gegevens vanuit de casussen.

De beleidsmedewerker gebruikt de managementinformatie om de directie te ondersteunen bij het beleid en de strategie van de organisatie. Hier worden de resultaten en trends van de verschillende regio's bij elkaar gebracht, gepresenteerd, geanalyseerd en vergeleken. Vooral de flexibiliteit is belangrijk om telkens op nieuwe manieren naar de beschikbare gegevens te kunnen kijken en doorsnedes te maken. Beleid, strategie, voorstellen en rapportages worden gegenereerd, waarbij de data-analyse wordt ondersteund door visualisatie tools. Op deze manier vormt de data(analyse) de onderbouwing en soms ook de content voor de ontwikkeling van nieuwe activiteiten en projecten.

Voor de communicatiemedewerker is de beschikbare managementinformatie bruikbaar om meer gericht te communiceren met de doelgroep, maar ook met de stakeholders daar omheen, zoals ketenpartners. Ook de verantwoording en rapportage bij de financiers van de diverse projecten en activiteiten gebeurt vanuit de managementinformatie binnen het Integraal Systeem.