

CLIËNTVOLGSGYSTEEM ONDERSTEUNT VLUCHTELINGEN DE BILT

Vluchtelingen komen uit vele delen van de wereld en hebben diverse redenen hun heil elders te zoeken. Vluchtelingen die een 'status' krijgen, mogen zich vestigen in Nederland. Dat gaat niet vanzelf: als je rechtstreeks uit het oorlogsgeweld in Nederland komt wonen, dan kan je wel wat hulp gebruiken bij je integratie in de maatschappij.

TEKST: SANDER HULSMAN BEELD: HANNEKE EILERS EN SHUTTERSTOCK

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het begeleiden van de integratie van vluchtelingen en werken in de regel met vrijwilligersorganisaties die de uitvoering voor hun rekening nemen. In gemeente De Bilt komen zich jaarlijks vijftig tot honderd nieuwe statushouders vestigen. Ongeveer honderd vrijwilligers en drie beroepskrachten van Steunpunt Vluchtelingen De Bilt zetten zich in voor deze nieuwkomers. De periode van begeleiding duurt ongeveer twee jaar. 'We hebben hierbij één hoofddoel', legt Hanneke Eilers, coördinator van Steunpunt Vluchtelingen de Bilt, uit. 'Wij willen onze cliënten helpen om zelfstandig te functioneren in onze samenleving.'

INTENSIEVE TAAK

Het werk van de vrijwilligers is volgens Eilers tweeledig. 'Onze maatschappelijk begeleiders maken de nieuwkomers wegwijs in de gemeente en helpen met de contacten met instanties als gemeente, school, sociale dienst, huisarts, et cetera. Dit is zeker in de eerste maanden een zeer intensieve taak. Daarnaast geven onze

taalcoaches hulp om lees- en taalvaardigheden te verbeteren.'

Hoewel Steunpunt Vluchtelingen De Bilt werkt met vrijwilligers, is professionaliteit in alle opzichten van groot belang. 'Het betekent ook dat iedere nieuwkomer bij ons een eigen 'dossier' heeft', vult haar collega en assistent-coördinator Linda de Kruijff aan. 'Het dossier van een nieuwkomer is al snel omvangrijk: brieven van allerlei instanties, gespreksverslagen, juridische documenten en ga zo maar verder. Dat werd tot nu toe in papieren dossiers bijgehouden. In veel gevallen leverde dat een vuistdikke collectie op. Probeer daarin nog maar eens iets terug te vinden. De kans dat je dan iets mist, is groot. En als je thuis eens iets wil opzoeken, dan heb je de gegevens niet bij de hand. Daarnaast is er een grote hoeveelheid communicatie per telefoon en e-mail die niet gemakkelijk inzichtelijk te krijgen is.'

ALLEMAAL PRIVÉGEGEVENS

Een geautomatiseerd systeem was dus welkom. Maar wat moet zo'n systeem dan kunnen? Bestuurslid Eric van der Wolk: 'Het allerbe-



langrijkst is dat onze vrijwilligers maximaal worden ondersteund bij hun dagelijkse werk. Dat betekent dat ze gemakkelijk informatie moeten kunnen invoeren en snel en veilig inzicht hebben in alle onderdelen van het dossier. Een hele lijst van eisen volgt uit deze uitgangspunten: notificaties, automatisch genereren van taken, scannen van documenten naar het dossier, e-mails uit en naar het dossier, et cetera. En we hebben te maken met allemaal privégegevens, dus alles moet superveilig.'

In het domein vluchtelingenwerk wordt het samenwerken met externe partijen steeds belangrijker. Denk aan partijen als de gemeente, sociale dienst en andere vrijwilligersorganisaties. Het systeem moet daarom goed voorbereid zijn op het delen en uitwisselen van informatie. Maar het allerbelangrijkste is volgens van der Wolk de flexibiliteit in de inrichting, want 'de wereld om ons heen verandert en daarmee ook de eisen die we aan de procesondersteuning stellen'. Dat betekent volgens de bestuurder concreet dat de inhoud van het centrale dossier flexibel moet zijn, de workflow waarmee wordt

gewerkt aanpasbaar moet zijn en integratie met andere - externe - systemen moet gemakkelijk te realiseren zijn.

DRIE FACTOREN

Bij deze aanpak heeft Steunpunt Vluchtelingen De Bilt goed nagedacht over de setting waarin het project zich afspeelt. Er werd rekening gehouden met drie factoren. Eilers: 'Ten eerste is dat onze organisatie grotendeels wordt gesubsidieerd door overheidsgelden. Dat betekent extra zorgvuldigheid ten aanzien van de besteding ervan. Een tweede punt is dat we vinden dat je een dergelijk project niet voor één organisatie moet optuigen. In Nederland zijn vele vluchtelingenorganisaties die een dergelijke vraag hebben. We moeten dus naar een situatie waarin we met meer organisaties een systeem ontwikkelen.' Na een uitgebreide rondgang heeft de vluchtelingenorganisatie de gemeenten Wijk bij Duurstede, Utrechtse Heuvelrug en Gooi- en Vechtstreek bereid gevonden om mee te doen. 'Tot slot vonden we het belangrijk een samenwerking aan te gaan met het bedrijfsleven in het kader

van maatschappelijk verantwoord ondernemen', vervolgt Eilers. 'Het gehele project is door onszelf begeleid, daarbij vrijwillig ondersteund door adviesbureau BCE uit Bilthoven, waarvan één van de directeuren in het bestuur van onze organisatie zit.'

KLASSIEK SELECTIETRAJECT

Het selectietraject is klassiek aangepakt. Eerst is het plan van eisen samen met de deelnemende organisaties opgezet en daarna uitgezet bij een mix van aanbieders die al veel en juist weinig ervaring in het sociale domein heeft en standaardpakketten aanbiedt, maatwerk levert of juist werkt met een low-code development-oplossing. 'Met drie partijen hebben we uitgebreid gesproken en hebben we demo's gezien', vervolgt Eilers. 'Onze focus lag uiteraard op het plan van eisen, maar ook op de mensen van de organisatie zelf. Hierbij vroegen wij ons telkens af of we er vertrouwen in hebben dat dit tot een succesvolle samenwerking gaat leiden. De keuze viel uiteindelijk op Xlab uit Soest. Zij boden de oplossing aan op basis van hun platform KeDo (Keten Dossier). Dit door hen zelf ontwikkelde low-code-ontwikkelplatform voldeed in hoge mate aan onze eisen. Ook de ervaring in het sociale domein was van een doorslaggevende factor.'

ZES ITERATIES

De ontwikkeling van de oplossing heeft volgens De Kruijff in nauwe interactie met de vier deelnemende organisaties plaatsgevonden. 'In zes iteraties kwam het tot stand, waarbij een afvaardiging van de deelnemers regelmatig bij elkaar kwam om de tussentijdse resultaten te evalueren en de volgende ontwikkelstap te bespreken. Zeg maar 'pragmatisch agile', waarbij tijdsbesteding en het tempo waren afgestemd op de tijd die de deelnemers konden vrijmaken. Het gehele project heeft ongeveer een jaar in beslag genomen.' Inmiddels is het systeem live en werken de organisaties volledig papierloos. Dit tot grote tevredenheid van de vrijwilligers, als we De Kruijff mogen geloven. 'De overgang naar zo'n systeem brengt een flinke verandering van werkwijze met zich mee en dat moeten de vrijwilligers er toch maar even 'bij doen'. We zijn zo ver dat de voordelen van de nieuwe werkwijze en het systeem door iedereen wordt ervaren.'



Eric van der Wolk,
bestuurslid Steunpunt
Vluchtelingen De Bilt



Hanneke Eilers,
coördinator



Linda de Kruijff,
assistent-coördinator

XLAB INVESTEERT MEE

Xlab investeert mee in de ontwikkeling van het cliëntvolgsysteem. Van der Wolk: 'Met Xlab hebben we de afspraak gemaakt dat het systeem tegen lage kosten aan ons wordt aangeboden. Wij hebben veel kennis en tijd in het traject ter beschikking gesteld en samen met Xlab kijken we nu of er meer vluchtelingenorganisaties zijn die interesse in het systeem hebben.'

Is Steunpunt Vluchtelingen De Bilt nu klaar? 'Nee', meent Eilers. 'We zien dat we voortdurend behoefte aan verbetering en uitbreiding van functies hebben. Daarom hebben we ervoor gekozen een gebruikersgroep te formeren. Deze groep komt elk kwartaal bij elkaar en bepaalt met de leverancier hoe de volgende release eruit komt te zien. Een van de volgende ontwikkelingen is de implementatie van de ZRM, de ZelfRedzaamheidMatrix, een meetinstrument dat onze vrijwilligers helpt bij het beoordelen in welke mate een client al zelfstandig kan functioneren in de samenleving en waar de inspanningen van het steunpunt vooral op gericht moeten zijn.'

LEER VAN ELKAAR

Je zou zeggen dat het werk - en daarmee de eisen - van vrijwilligersorganisaties in het vluchtelingenwerk niet van elkaar verschillen en dat de functionele eisen daarmee gelijk zijn. In de kern is dit volgens De Kruijff ook zo maar door de keuzes die lokaal door organisaties worden gemaakt zie je toch een aantal verschillen in eisen en wensen. 'Terwijl door de hechte samenwerking gedurende de ontwikkeling van het systeem je ook ziet dat veel eisen juist 'naar elkaar toe groeien' door de kruisbestuiving in inhoudelijke discussies. Neem daar de tijd voor en leer van elkaar: daar wordt het werk beter van en ook het systeem.' ◀