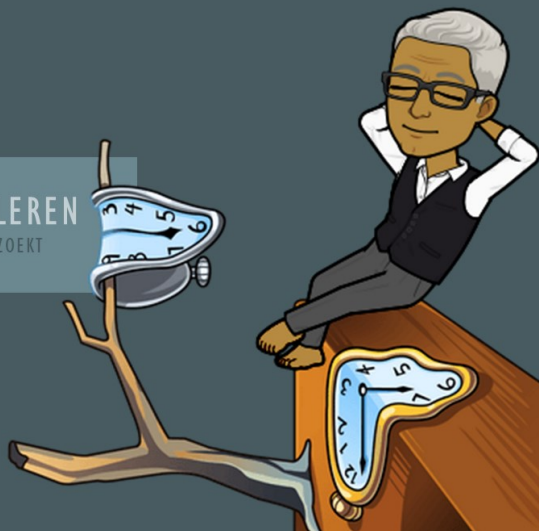


VAN TIJDSCHRIJVEN LEREN

PIETER POTTENKIJKER ONDERZOEKT



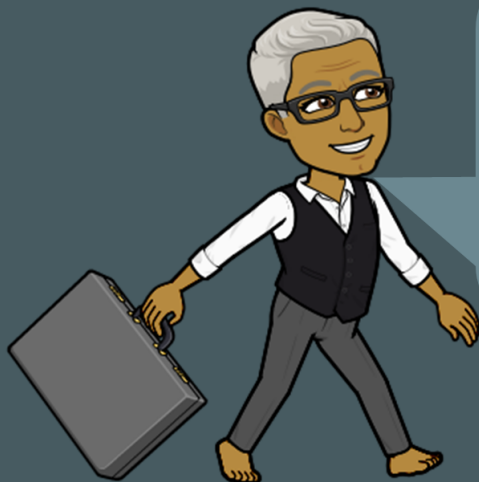
Waar ben je geweest? Met wie heb je gesproken? Hoe lang? Onder welke productcode valt dat? En onder welke activiteit? In veel gemeenten moeten medewerkers binnen het sociaal domein dagelijks, soms tot op de minuut, bijhouden hoe ze hun tijd hebben besteed.

Daarvoor zijn er meer dan vijfhonderd productcodes, die weer onderverdeeld zijn in activiteiten. Om horendol van te worden — en dat worden de medewerkers dus ook. Ergernis nummer 1 is dit tijdschrijven. Met stip. Vanwege de enorme belasting, maar zeker ook vanwege het wantrouwen dat veel jeugdhulpverleners erbij ervaren. Dus ben ik, Pieter Pottenkijker op zoek gegaan naar de zin en onzin van tijdschrijven.



I'M
HERE

Volgens veel aanbieders en hun professionals wordt het 'kwaad' van het tijdschrijven vooral veroorzaakt door eisen welke gemeenten en andere financiers van zorg aan de verantwoording stellen. Tijdschrijven is voor veel professionals een doorn in het oog. Naast het registreren van directe zorgtijd moeten zorgverleners ook bijhouden hoeveel tijd zij besteden aan indirecte tijd. De zogenaamde niet-directe-contacttijd. Voorbeelden hiervan zijn verslaglegging en rapportage.



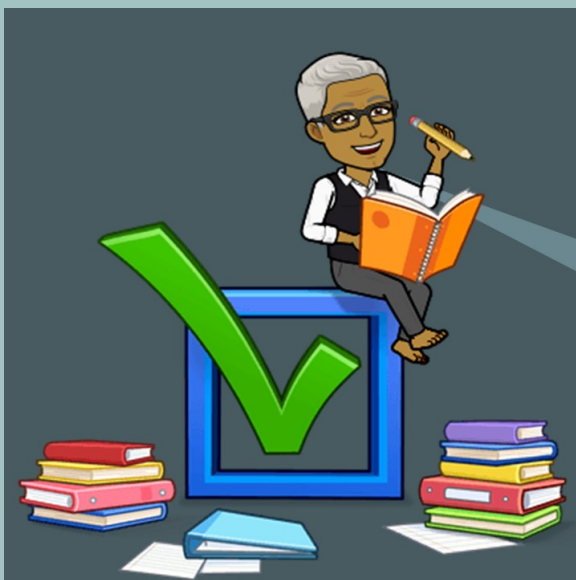
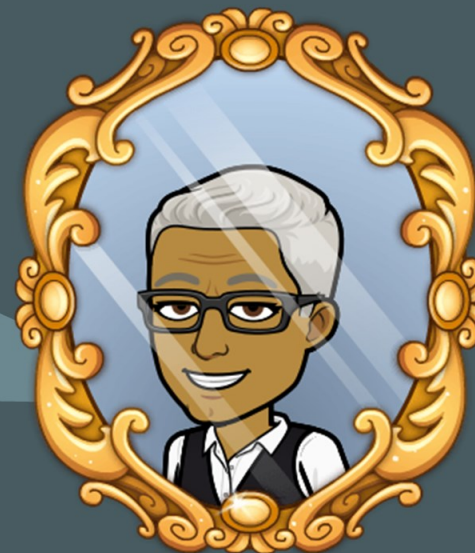
Op 11 juni 2020 is het convenant stoppen met tijdschrijven ondertekend door VWS, VNG, Jeugdzorg Nederland, FNV en CNV. Met het convenant willen de vijf partijen een einde maken aan vermijdbaar tijdschrijven in de jeugdzorg en daarmee de administratieve lasten voor werknemers, werkgevers en gemeenten terugdringen. Maar daarmee is tijdschrijven nog geen verleden tijd. Want al lijkt het een stap in de goede richting, het convenant is kennelijk met een weg te gummen potlood onderschreven. Met het terugdringen van deze ergernis gaat het namelijk nog altijd niet best. Eén van de oorzaken is gebrek aan vertrouwen in elkaar. Bijvoorbeeld tussen regelgevende partijen en zorgorganisaties.





Want hoewel alle partijen zwart op wit zeggen: we willen ervan af en we gaan “vermijdbaar tijdschrijven” voorkomen, willen lang niet alle gemeenten zo ver gaan. Het ministerie heeft aangegeven dat ze met een ‘ministeriële regeling’ komt waarin dit geregeld wordt. Daar hebben wij de aanbieders van hulp, samen met de vakbonden, sterk op aangedrongen, want daarmee verplicht VWS zich dus ook om er bovenop te blijven zitten, wat een belangrijke stok achter de deur is voor gemeenten om hier serieus aan de slag te gaan.

Het onderzoek van Pieter leert echter dat regelgevende partijen niet alleen de oorzaak van het vermaledijde tijdschrijven zijn. Ook de aanbieders van hulp en ondersteuning zelf zijn terughoudend in het afschaffen of verbieden van het schrijven van tijd. “Enerzijds kost tijdschrijven tijd, maar anderzijds geeft het inzicht in wat je doet, en daarmee input voor hoe processen en werkwijzen beter kunnen worden ingericht, aangestuurd en uitgevoerd.” aldus Gert-Jan van Vorst. Hij is Contractmanager bij een grote jeugdzorgaanbieder in Gelderland. Hij staat bovendien te boek als een voorvechter van het terugdringen van onzinnige en onnodige administratieve lasten.



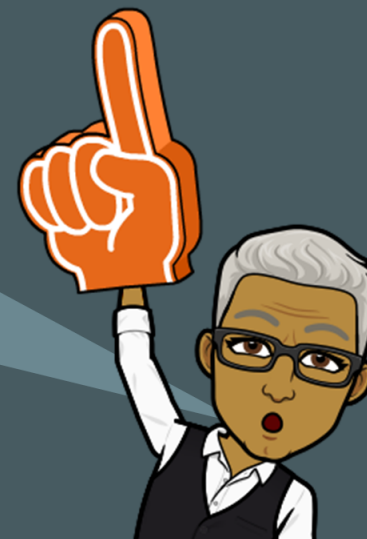
Toch zijn er, ontdekte Pieter, goede voorbeelden van Werken zonder tijdschrijven. De professionals van de Ouder- en Kindteams Amsterdam bijvoorbeeld weten niet beter. Zij houden slechts één dag per jaar hun tijd bij in een online dagboekje. Hoe eenvoudig en effectief is dat!

Werken zonder tijdschrijven kan ook als er sprake is van een inspanningsgerichte financiering (ook wel p*q genaamd). Dat bewijst zorgaanbieder Level (een fusieorganisatie van zorgaanbieders Spirit en de Bascule) samen met de gemeente Haarlemmermeer.





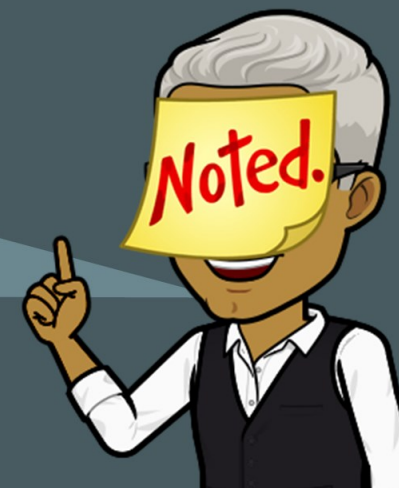
Gert-Jan her- en erkent de goede voorbeelden. Hij zegt dan ook: "Ga als werkgever/aanbieder slimmer tijdschrijven en dwing softwareboeren te komen met andere oplossingen voor tijdregistratie. Of: kijk als aanbieder kritisch naar je eigen procesinrichting. Concreet: door niet elke activiteit apart handmatig te bevestigen, maar het systeem alles generiek te laten bevestigen en de hulpverlener alleen de uitzonderingen handmatig te laten doen, kan je 30 tot 50% van je schrijftijd verminderen!"



"Mijn ervaring hierin" vertelt Gert-Jan Pieter, "is dat veel aanbieders nog op 'ouderwetse' wijze kijken naar tijdregistratie en daar dus ook ouderwets invulling geven in hun administratie. Legendarisch vind ik de passage in een documentaire waarin een hulpverlener vastlegging in het dossier doet op basis van de CBS-coderingen voor de halfjaarlijkse CBS-aanlevering. Bizar! Als je zo je administratie en processen hebt ingericht heb je naar mijn mening geen recht van spreken wanneer je medewerkers klagen over administratieve lasten. Dan moet je eerst eens goed naar je eigen keuzes hierin kijken, daarmee aan de slag gaan en dan nog maar eens beschouwen waar de oorzaak van de werkdruk zit."



Het advies van Gert-Jan? "Experimenteer met de 'week van tijdschrijven' als onderbouwing voor je gemiddelde inzet en kosten en dus het tarief: niet het hele jaar tijdschrijven, maar met zijn allen 1 week héél goed en dat is dan de basis voor de afspraken met de gemeenten. Revolutionair? Neen, in Amsterdam, zoals jijzelf al aangaf, doen de Ouderen Kindteams dat voor zover ik weet nog steeds. Scheelt veel administratief gedoe en werk(druk) hoor."



Pieter leert daarnaast dat het verstandig is als aanbieders eens nagaan hoe zij hun verslaglegging en dossiervorming hebben ingericht. Gert-Jan daarover: "Ik zie vaak dat er veel wordt geschreven omdat men gewend is veel te schrijven. Kijk daar eens kritisch naar. Het is onzin dat 'het moet van de gemeente, inspectie of vakgroep'. Dat is vaak een niet terecht schaamlap voor de eigen regels. Wees daar scherper op, stel je interne richtlijnen bij aan de actualiteit, verwijst naar je beroepsgroepscode etc. Stem ook af met je financieer wat nu écht nodig is."



Gert-Jan blijkt nog meer suggesties te hebben. Hetgeen je ook mag verwachten voor iemand die scherp is op onzinnige administratieve lasten. "Kijk naar de criteria van de opleidingen. Er is naar mijn mening sprake van een opwaartse diplomadruk. Zo zouden er in de jeugdzorg alleen HBO+- professionals en SKJ geregistreeerde medewerkers mogen werken. De SKJ is de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd voor professionals in de jeugdsector. Zij ziet toe op kwaliteit, toetsing en scholing. Ga hierover met elkaar - in de consultatieronde vóór de aanbesteding en het sluiten van een contract! - in gesprek en betrek (landelijke) vakgroepen hierbij. Immers in Groningen gelden dezelfde beroepscode als in Zeeland, Limburg of Noord-Holland.

Pieter zou geen goede Pottenkijker zijn als hij daarover niet meer wil weten. En, eerlijk is eerlijk, in de nachtelijke uurtjes ontdekt hij dat dat 'Norm voor Verantwoorde Werktoedeling' veel meer ruimte biedt menigen veronderstelt.

In de Jeugdwet staat dat alle aanbieders van jeugdhulp en jeugdbescherming de norm moeten toepassen. De norm draagt eraan bij dat kinderen, jongeren en hun ouders en verzorgers verantwoorde hulp krijgen. Uitgangspunt is dat professionals geregistreerd zijn, tenzij de aanbieder aannemelijk kan maken dat de inzet van een niet-geregistreerde professional niet afdoet aan de kwaliteit van de hulp of aannemelijk kan maken dat de inzet van een niet-geregistreerde professional noodzakelijk is voor de kwaliteit van hulp (Besluit Jeugdwet, artikel 5.1.1. lid 2).



Gert-Jan, heeft nog een belangrijke tip: "Laat de juiste mensen de juiste dingen doen. Als hulpverleners met medewerkers van de Toegang moeten 'steggelen' om de juiste code, het volume en toewijzingsduur van een toewijzing verdampt de energie bij hulpverleners. Als je dat werk bij hen weghaalt en door anderen (administratief personeel) laat doen, komt de energie terug en verdampt werkdruk!"

De Toegang, voor wie dat niks zegt, is een zorg- of Wmo-loket, gemeentewinkel of centrum voor jeugd en gezin waar nieuwe hulpvragen van inwoners binnenkomen. Daarbij kijken professionele hulpverleners, samen met de inwoners, wat precies de vraag is, of voor de beantwoording van die vraag ondersteuning nodig is en wie die ondersteuning het beste kan bieden.

Nou, nog een laatste tip dan van Gert-Jan, die duidelijk op zijn stokpaard zit: "Ga ook de gesprekken aan of de werkwijze van de Toegang niet anders kan: is het echt nodig om heel specifiek en met allerlei productcodes vast te leggen welke dienstverlening, hoe vaak en hoe lang geboden mag worden? Of kun je naar generieke toewijzingen, die meer ruimte bieden voor maatwerk. Gemeenten moeten vooral niet vergeten dat zij via het berichtenverkeer precies kunnen zien wat een aanbieder doet of heeft gedaan. Stop de energie daarin als je het juiste gesprek over de inzet wilt voeren.





Wat voor Gert-Jan wellicht gesneden koek is, is voor sommige lezers misschien abracadabra. Want wat is nu weer het berichtenverkeer? Pieter zocht het uit.

Het berichtenverkeer volgt cliënten in alle fasen van de keten - van gemeente tot zorgaanbieder en ook weer terug - en staat gemeenten en zorgaanbieders toe om berichten uit te wisselen op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet. Er is berichtenverkeer mogelijk over de indicatie of - beschikking van zorg, de zorgtoewijzing en -levering, de verschuldigde eigen bijdrage en de declaratie van geleverde zorg.

Het berichtenverkeer is gebaseerd op de zogenaamde —Standaarden. Dit zijn landelijke afspraken over samenwerking in het administratieve proces. Ze zijn ontwikkeld om beleidsafhankelijk te werken. Ze geven een kader dat de inhoudelijke beleidsvrijheid niet raakt, maar wel zorgt voor eenduidigheid in het administratieve proces en voor duidelijke bedrijfsafspraken.

Het Zorginstituut Nederland is de beheerder van de standaarden. Het Ketenbureau i-Sociaal Domein voert, als uitvoeringsorganisatie van de Stuurgroep i-Sociaal Domein, de regie op de (door)ontwikkeling van de standaarden.



You Can Do It!



Tijdschrijven, tijd verantwoorden, uren boeken, urenregistratie. Velen zullen het herkennen als 'een dingetje' dat veel tijd en aandacht vraagt. Elke week hetzelfde liedje. Het is echter niet allemaal onzin, zo leert Pieters vindtocht. Tegelijkertijd is er op het gebied van het terugdringen van onnodige administratieve lasten veel (meer) mogelijk dan wij anderen (of onszelf) soms willen doen geloven. Ontregel de zorg, begin bij jezelf! Er zijn veel mogelijkheden om de administratieve lasten en werkdruk in de dagelijkse praktijk te verlagen. 10 procent minder administratieve handelingen, betekent al een enorme winst in zorgkwaliteit en het 'zorggevoel'. Bovendien brengt het menig professional werkplezier terug!

Hoewel de lessen van de geschiedenis ons leren - als de lessen van de geschiedenis ons iets leren - dat niemand de lessen leert die de geschiedenis ons leert, hoop ik dat je toch wat hebt opgestoken van mijn vindtocht. In ieder geval dank ik Gert-Jan voor zijn inspiratie. En voor nu zeg ik: Aan de slag! Vang de passie van het ontregelen in het doen en laten. Onderzoek. Droom. Ontdek.

