



## Het digitale cliëntbureau, de eerste ervaringen van..... Alice van de Steeg

Onlangs is het project 'het digitale cliëntbureau' binnen Philadelphia van start gegaan. Onder het motto: 'Online waar het kan, offline waar het moet', experimenteren zeven zorgconsulenten met manieren om via beeldbellen, video's en andere visuele middelen hun werk te doen. Zo werken zij toe naar een daginvulling waarbij reistijden worden verminderd en flexibeler kan worden ingespeeld op beschikbaarheid van zowel henzelf als de (potentiele) cliënt c.q. verwant.

Corona zorgt ervoor dat dit project in een stroomversnelling terechtgekomen is. Reden om de zorgconsulenten te vragen naar hun eerste ervaringen. Iedere week interviewen we een van hen. Alice trapt dit zevenluik af.



### Je kunt je foutjes permitteren, het is voor iedereen nieuw

Alice: 'Ik begreep dat er vanuit onze regio nog niemand aangehaakt was. Dat vond ik jammer, en daarom ben ik pas geleden toegevoegd aan het projectteam. 2020 is voor ons het jaar om ervaringen op te doen met digitaal werken. We gaan kijken wat werkt en wat niet en waar verbeteringen nodig zijn.

Corona dwingt ons allemaal om meer online te doen via allerlei toepassingen. Het feit dat we met elkaar nu over die drempel gaan, maakt het gemakkelijker om dingen uit te proberen. Je kunt je foutjes permitteren, want het is voor iedereen nieuw. In 2021 moet de digitale organisatie er staan. Best een ambitieuze doelstelling.

Het is de bedoeling dat alle zorgconsulenten vanaf 2021, in aanvulling op hun huidige dienstverlening, ook online contactmogelijkheden kunnen aanbieden. We kijken daarbij hoe we goed kunnen aansluiten bij de wensen van onze cliënten, verwanten en verwijzers. Een deel van ons werk zal altijd face to face blijven. Er komt alleen een online optie bij. In overleg met degene met wie we het gesprek voeren kijken we wat in hun situatie het beste past.'

## Een filmpje van de locatie voorkomt dat je cliënten moet storen

Op de vraag of Alice een concreet voorbeeld kan geven, antwoordt ze: 'Ik kan me bijvoorbeeld voorstellen dat straks een begeleider een leuk vlogje maakt en dat ik dat dan deel met belangstellenden. Dit in plaats van een bezoek, waarbij we met iedere belangstellende langsgaan bij de locatie. Tsja, en dan mag een cliënt voor de zoveelste keer zijn/haar kamer laten zien. Dat kan anders denk ik. Minder belastend voor de bewoners van de locatie en informatiever voor de potentiële cliënt/verwant.'

Alice ziet nog een voordeel: 'Ik wil het liefste binnen kantoortijden afspreken. Daarvoor moeten mensen dan vrij nemen. Nu kunnen ze de filmpjes gewoon 's avonds bekijken. Voor de begeleider is het één keer een filmpje maken in plaats van steeds meelopen met een nieuwe belangstellende. Het lijkt me wel leuk om het filmpje te personaliseren. Bijvoorbeeld door een introductie van de zorgconsulent toe te voegen. Zo van: 'Ha Karin, wat leuk dat je belangstelling hebt. Laten we eens beginnen met een digitaal kijkje te nemen.'"

## Alle signalen opvangen is een uitdaging

'Het intakegesprek kan ook digitaal,' geeft Alice aan. 'Ik heb tot nu toe alleen ervaringen met interne mensen die overgeplaatst werden. Ik merk dat het via Jabber, als je met meer mensen bent, best een uitdaging is om alle signalen op te vangen. Dat wordt mijn persoonlijke ontdekkingstocht. Of dat kan. Ik denk dat het goed is om daar ook kritisch in te blijven. Hoe voelt dat voor mij? Hoe voelt dat voor de mensen aan de andere kant van de lijn?'

## Goed nadenken over AVG regels

'Na de intake gaan we normaalgesproken de cliënt bezoeken in zijn/haar eigen woonomgeving. Vooral bij intensieve cliënten is dat belangrijk. Die zijn er namelijk vaak niet bij tijdens de intake. Ik heb één ervaring met een cliënt die in het buitenland woonde. Oma heeft toen de cliënt gefilmd tijdens de dagelijkse dingen. Voor plaatsing heel waardevol. Veel waardevoller dan een eenmalige ontmoeting. Je kunt het ook later nog gebruiken, als er bijvoorbeeld een wisseling is van zorgconsulenten of begeleiders.'

Van een collega hoorde ik het ook. Zij zei: 'Goh, die ouders zijn bijna 80 en die hebben zulke leuke filmpjes gemaakt.' Corona maakt het allemaal wat minder formeel. Ach ja, alles gaat nu een beetje anders. Mensen worden wat soepeler. Als professional moet je je natuurlijk wel aan de AVG regels houden. Hoe zit het met data die je bewaart? Je wilt geen kind dat gedoucht wordt, ergens op internet. Heel belangrijk om daar goed over na te denken!'



### Werken vanuit een slooppand

‘Wat ik heel grappig en leuk vind is dat ik ineens de inrichting van de collega’s zie,’ vervolgt Alice haar verhaal. ‘Als ik vroeger een beetje wegdroomde zag ik soms de inrichting van mensen in gedachten. Nu zie ik het in het echt. Het klopt altijd, behalve bij mij. Ik werk namelijk momenteel in een bijgebouwtje dat straks gesloopt wordt. Voor nu nog even een lekker rustig plekje. De kinderen hebben het een beetje opgefleurd, zoals je op de foto ziet. Als ik in mijn slooppand zit te werken mag ik niet gestoord worden. Dat weten ze heel goed. Ze zijn weleens nieuwsgierig en dan komen ze toch binnen. Niemand vindt dat erg. Ik zie zelf ook regelmatig iemand met hun kind op schoot zitten. Of er loopt ineens een kat over het toetsenbord 😊.’

### Ga het gewoon proberen

‘Wat ik mijn collega’s wil meegeven? Ga het gewoon proberen. Ik weet het ook nog niet, hoe het uiteindelijk gaat uitpakken. De keren dat ik voor Corona heb gejabberd zijn op de vingers van een hand te tellen. Mijn eerste inzicht? Aanvankelijk had ik een kritische houding ten opzichte van digitaal werken. Het leek me onpersoonlijk en vooral gericht op functioneel contact. Het tegendeel is waar. Het wordt juist persoonlijker. Je komt bij mensen zo de huiskamer in en leert ze kennen vanuit een hele andere invalshoek. Natuurlijk zijn er voor- en nadelen, maar dit is alvast een mooie bijvangst, waar ik niet op gerekend had.’