

# De professional centraal



Jaarverslag 2021 SKJ

Monitor cijfers (registratie/helpdesk)

Afdeling (her)registratie en accreditatie

## Het SKJ-jaar in cijfers

De afdelingen (her)registratie, helpdesk en accreditatie; dat zijn de plekken waar dagelijks bergen werk worden verzet. Evenals de voorgaande jaren bleven de aantallen hoog en de inzet onvermoeid.

In 2021 konden we ruim 6.500 jeugdprofessionals feliciteren met hun SKJ-registratie, werd er een recordaantal van bijna 130.000 herregistratieactiviteiten ingediend, beantwoordden we zo'n 35.000 telefoontjes én kon er volop worden gechat met chatbot Jos. We zetten weer even alle cijfers op een rij.

58.941

SKJ-geregistreeerde  
professionals

129.564

ingediende herregistratie-  
activiteiten

35.024

beantwoorde  
telefoontjes

29.170

chats

## Registratie

	2021	2020	2019
Aantal nieuw geregistreerde jeugdzorgwerkers	0	10	723
Aantal nieuw geregistreerde (ortho)pedagogen	1.014	1.038	1.467
Aantal nieuw geregistreerde psychologen	521	548	770
Aantal nieuw geregistreerde jeugd- en gezinsprofessionals	5.001	6.263	12.107
<b>Totaal aantal nieuwe registraties per jaar</b>	<b>6.536</b>	<b>7.859</b>	<b>15.067</b>
Jeugdzorgwerkers	2.119	4.877	6.985
(Ortho)pedagogen	7.458	7.324	6.861
Psychologen	3.776	3.687	3.432
Jeugd- en gezinsprofessionals	45.588	40.935	36.372
<b>Stand totaal aantal geregistreerden</b>	<b>58.941</b>	<b>56.823</b>	<b>53.650</b>

## Herregistratie

	2021	2020	2019
Goedgekeurde herregistraties	4.431	1.833	5.825
<b>Stand totaal aantal goedgekeurde herregistraties</b>	<b>18.459</b>	<b>14.396</b>	
<b>Ingediende herregistratieactiviteiten</b>			
Ingediende herregistratieactiviteiten in kamer Jeugdzorgwerkers	14.378	13.872	27.043
Ingediende herregistratieactiviteiten in kamer (Ortho)pedagogen	15.154	12.277	10.122
Ingediende herregistratieactiviteiten in kamer Psychologen	6.197	4.584	3.604
Ingediende herregistratieactiviteiten in kamer Jeugd- en gezinsprofessionals	93.835	68.701	57.138
<b>Totaal aantal ingediende herregistratieactiviteiten</b>	<b>129.564</b>	<b>99.434</b>	<b>97.907</b>
<b>Geregistreerde professionals zonder activiteiten in dossier</b>			
Geregistreerde jeugdzorgwerkers zonder herregistratieactiviteiten	362	1.040	1.850
Geregistreerde (ortho)pedagogen zonder herregistratieactiviteiten	3.671	3.559	3.681
Geregistreerde psychologen zonder herregistratieactiviteiten	2.027	1.911	1.997
Geregistreerde jeugd- en gezinsprofessionals zonder herregistratieactiviteiten	13.674	14.562	16.751
<b>Totaal aantal professionals (nog) zonder herregistratieactiviteiten</b>	<b>19.734</b>	<b>21.072</b>	<b>24.279</b>

## Accreditatie

	2021	2020	2019
Aantal accreditaties goedgekeurd	1.650	1.187	1.549
Aantal aanvragen voorgelegd aan accreditatiecommissie	145	74	71
Aantal praktijkprogramma's goedgekeurd	122	210	271

## Helpdesk kengetallen

Telefoon	2021	2020	2019
Accreditatie	1.729	1.714	1.809
Factuur	134	139	204
Herregistratie psychologen/pedagogen	1.779	1.361	980
Herregistratie jeugdzorgwerkers	2.850	2.239	4.878
Jeugd- en gezinsprofessionals	6.800	6.429	7.191
Klacht	145	138	184
Registraties	7.351	5.980	4.422
Vooraanmelden	16	34	29
Werkgever	803	742	620
Overig	13.417	16.095	15.371
<b>Totaal</b>	<b>35.024</b>	<b>34.871</b>	<b>35.688</b>

Mailbox (afgehandeld)	2021	2020	2019
Accreditatie	2.083	1.882	2.162
Gedragwetenschappers	5.580	5.772	5.663
Hardheidsclausule	39	122	533
Herintreders	544	618	1.329
Herregistraties	7.195	7.061	12.899
Info	3.905	3.670	3.892
Inloggen	330	746	792
Jeugd- en gezinsprofessionals	4.965	5.571	11.811
Uitstel	2.232	2.150	3.075
Verlopen registraties	729	343	1.108
Werkgevers en gemeenten	586	737	785
<b>Totaal</b>	<b>28.188</b>	<b>28.672</b>	<b>44.049</b>

## Chatbot Jos (nieuw in 2021!)

Sinds begin 2021 kunnen er ook vragen worden gesteld aan chatbot Jos. Op deze manier worden er meer mensen geholpen en ontvangen ze sneller antwoord op hun vragen. De chatbot is een systeem dat zelf leert van de vragen die worden gesteld, waardoor de chatbot gedurende de tijd steeds beter wordt. De chatbot geeft een extra mogelijkheid om in contact te komen met SKJ. Ook buiten kantooruren om. De eerste cijfers tonen aan dat de chatbot al goed gevonden wordt.

Chatbot Jos	2021
Vragen beantwoord door chatbot Jos	18.806
Vragen door chatbot Jos doorgestuurd naar een SKJ medewerker	10.364
<b>Totaal aantal gesprekken</b>	<b>29.170</b>
Aantal gesprekken buiten kantooruren	3.903