



Nederlands  
Jeugdinstituut

# Outcome in Zicht via CBS

Startpakket



# Inleiding

## Outcome-monitoring

- › Jeugdhulpaanbieders en gemeenten voelen zich samen verantwoordelijk voor een goed functionerende jeugdhulp van hoge kwaliteit. Daarnaast zijn gemeenten vanaf 1 januari 2015 verplicht om aan te geven welke outcome-criteria voor jeugdhulpvoorzieningen zij hanteren.
- › Gemeenten streven naar een gewenst maatschappelijke resultaat en willen daarop sturen. Dit kan onder meer door kwaliteitsgesprekken te voeren met jeugdhulpaanbieders. De outcome-indicatoren kunnen dat gesprek voeden. Er is een gestandaardiseerde basisset aan outcome-indicatoren opgesteld om te voorkomen dat alle gemeenten andere informatie gaan uitvragen bij jeugdhulpverleners.
- › De outcome-indicatoren veronderstellen dat jeugdhulpprofessionals doelgericht werken. Doelgericht werken vergroot het resultaat van de hulp.
- › De basisset aan outcome-indicatoren kan op pilotbasis meegeleverd worden met de beleidsinformatie Jeugd als u hiervoor toestemming vraagt aan uw cliënten. Het spiegelrapport kunnen hulpaanbieders bespreken met financiers. Het Nji hoort graag van u hoe deze werkwijze bevalt.
- › Informatie in dit startpakket is gecondenseerd. Voor meer gedetailleerde informatie verwijzen wij u naar:
  - Groeidocument met veelgestelde vragen: <https://www.nji.nl/nl/Download-Nji/Aan-het-werk-met-Outcome-in-zicht.pdf>
  - De uitwerking van de indicatoren: <https://www.nji.nl/nl/Harmonisatie-outcome-in-jeugdhulp,-jeugdgezondheidszorg,-jeugdbescherming-en-jeugdreclassering.pdf>

# De basisset outcome-indicatoren

Met de VNG en brancheorganisaties is de volgende basisset outcome-indicatoren afgesproken:

1. Uitval van cliënten (reden van beëindiging);
2. Tevredenheid van cliënten over het nut/effect van de jeugdhulp;
3. Doelrealisatie van de hulp, uitgesplitst naar:
  - 3.1. De mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen.
  - 3.2. De mate waarin er na beëindiging geen nieuwe start jeugdhulp plaatsvindt.  
En in geval van een individuele voorziening ('niet-vrij toegankelijke jeugdhulp') ook:
    - 3.3. De mate waarin problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid / participatie is verhoogd.
    - 3.4. De mate waarin overeengekomen doelen gerealiseerd zijn.

# Wat staat er in deze instructie?

## Deel 1:

Belangrijke informatie vooraf.

## Deel 2:

Hoe de gegevens over de outcome-indicatoren van de basisset verzameld kunnen worden door de aanbieder

## Deel 3:

Hoe de gegevens geleverd kunnen worden aan het CBS

## Deel 4:

Hoe deze informatie te gebruiken is binnen het kwaliteitsgesprek.

# Deel 1

Belangrijke informatie vooraf

# Belangrijke informatie vooraf

## Implementatie

- › Vanaf 1 juli 2018 kunnen de gegevens aan CBS aangeleverd worden.
- › Er zal sprake zijn van overgangssituatie. Van cliënten die al in hulp zijn, is er bijvoorbeeld soms geen begin beschikbaar om afname van problematiek te meten. Dit zal vanzelf uitfaseren. Eventueel kunnen aanbieders bij langer lopende trajecten een uitgestelde startmeting uitvoeren.
- › Het inbedden van outcome in de interne processen kan tijd vergen. We raden financiers en aanbieders aan om hier open over in gesprek te gaan.
- › Gegevens worden gebruikt voor een kwaliteitsgesprek dat de meet-, spreek- en verbeterbeweging aan de gang houdt. Dat gesprek vindt intern plaats (tussen cliënt en hulpverlener en tussen professionals onderling) en extern, tussen de regio/gemeente en de jeugdhulporganisatie.
- › Het doel van het gesprek is om samen de verbeterbeweging te borgen. We raden iedereen af om financiële consequenties aan dit gesprek te verbinden. Gegevens van verschillende organisaties zijn onvergelijkbaar en financiële prikkels kunnen perverse effecten hebben.

# Belangrijke informatie vooraf

## Algemene richtlijnen

- › Sluit aan bij wat in uw praktijk gebruikelijk en nuttig is. De cijfers moeten een reëel beeld geven van uw kwaliteit.
- › Wanneer er staat dat de cliënt invult, bedoelen we:
  - < 12 jaar: ouders vullen in
  - 12-16 jaar: ouders en jeugdige vullen beiden in, afzonderlijk van elkaar
  - > 16 jaar: jeugdige vult in (eventueel de ouders als de jeugdige niet in staat is)
- › Met “beëindiging van de dienstverlening” bedoelen we: maximaal drie weken hiervoor of hierna. Er wordt aan het eind van het traject gemeten (en voor afname van problematiek ook aan het begin). Bij langdurige trajecten kan een aanbieder besluiten om ook periodiek, bijvoorbeeld ieder jaar of om het jaar, een aantal outcome-indicatoren in beeld te brengen.
- › De gegevens worden per cliënt (jeugdige of opvoeder) geregistreerd en aangeleverd aan het CBS. Er wordt wel onderscheid gemaakt naar type informant (jeugdige of ouder).
- › De jeugdhulpaanbieder ontvangt twee spiegelrapportages:
  - Eén met alle cliënten voor intern gebruik
  - Eén waarin de kleine aantallen zijn weggelaten om met derden te delen

# Belangrijke informatie vooraf

## Privacy

- › Als er gegevens op cliëntniveau worden uitgewisseld, is toestemming van de cliënt nodig, behalve als u daartoe wettelijk verplicht bent.
  - Het leveren van Beleidsinformatie Jeugd aan het CBS is wettelijk verplicht als de jeugdhulpaanbieder met de gemeente heeft afgesproken de basisset te gebruiken. Hiervoor hoeft de aanbieder geen toestemming te vragen aan cliënten. Bij een andere levering is wel toestemming van cliënten nodig.
  - Informeer uw cliënten dat u gegevens die u tijdens de behandeling verzamelt, zult gebruiken voor kwaliteitsverbetering van uzelf en uw organisatie.
- › Gemeenten en aanbieders kunnen het uitwisselen van anonieme (geaggregeerde) outcome-gegevens vastleggen in een overeenkomst. Die moet juridisch getoetst worden aan de huidige wetgeving.



# Deel 2

## De outcome-indicatoren

# Uitval van cliënten

Conform het Besluit Jeugdwet en de beleidsinformatie Jeugd heeft het item 'Reden beëindiging' vijf opties. De derde optie, eenzijdige beëindiging door de cliënt, wordt beschouwd als uitval en is één van de outcome-indicatoren.

- Beëindigd volgens plan (01)
- Voortijdig: in overeenstemming (02)
- **Voortijdig: eenzijdig door de cliënt (03)**
- Voortijdig: eenzijdig door de aanbieder (04)
- Voortijdig: wegens externe omstandigheden (05)

De professional registreert en bepaalt welke reden van toepassing is. Jeugdhulpaanbieders leveren dit momenteel al aan het CBS via de reguliere Beleidsinformatie Jeugd.

# Tevredenheid van cliënten over het nut/effect

Geef met een schoolcijfer van 1 tot 10 aan hoe nuttig deze hulp voor u / jou was.

1 = volkomen nutteloos, ik had er niets aan

10 = uitstekend, ik heb er veel aan gehad

De cliënt (jeugdige en/of ouders) bepaalt welk cijfer van toepassing is.  
Dit wordt geleverd aan het CBS.

# Doelrealisatie: Zonder hulp verder

Ik heb voldoende aan de hulp gehad om na de hulp zelf verder te gaan.

- Helemaal niet mee eens (1)
  - ik heb juist een zelfde soort of zwaardere hulp nodig.
- Niet mee eens (2)
  - maar met een lichtere vorm van hulp red ik het goed.
- Mee eens (3)
  - voor nu heb ik geen verdere hulp nodig, maar ik verwacht dat ik later nog wel eens om hulp zal aankloppen.
- Helemaal mee eens (4)
  - ik heb geen verdere hulp meer nodig.

De cliënt (jeugdige en/of ouders) bepaalt welk antwoord van toepassing is.

Dit wordt geleverd aan het CBS.

# Doelrealisatie: Na beëindiging geen nieuwe start

- › Deze indicator is door het CBS af te leiden uit de aan hen geleverde Beleidsinformatie Jeugd. Er hoeft geen extra informatie geleverd te worden.

## Doelrealisatie: afname problematiek, toename zelfredzaamheid / participatie (in pilotfase) (toegepast bij een individuele voorziening / 'niet-vrij toegankelijke hulp')

- › De problematiek of zelfredzaamheid/participatie wordt aan het begin en aan het eind van de behandeling gemeten met een meetinstrument.
  
- › U bepaalt of er sprake was van:
  - Een sterke verbetering
  - Een matige verbetering
  - Stabilisatie
  - Een matige verslechtering
  - Een sterke verslechtering

Instrumenten vindt u via uw beroepsvereniging of branche-organisatie, in de COTAN en in de databank instrumenten van NJi (<https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument>).

### Nota bene:

Bij deze indicator spelen een aantal specifieke implementatie-hobbels:

- Er is niet altijd een geschikt instrument te vinden voor bepaalde problematiek
- Als er een instrument is, is het niet altijd mogelijk of makkelijk om de mate van verbetering te berekenen.

## Doelrealisatie: Overeengekomen doelen gerealiseerd (in pilotfase)

(toegepast bij een individuele voorziening / 'niet-vrij toegankelijke hulp')

- › De professional stelt in samenspraak met de cliënt één of meerdere doelen op.
- › De inhoud en het aantal doelen sluit aan bij de cliënt / het traject.
- › De doelen zijn SMART geformuleerd.
- › De cliënt geeft aan het eind van het traject per doel of overall aan:
  - 1: doel niet behaald, situatie ongunstiger dan bij start
  - 0: doel niet behaald, situatie gelijk aan start
  - 1: doel deels behaald
  - 2: doel behaald

De cliënt (jeugdige en/of ouders) vult in. Professional bepaalt of hij de cliënt na het traject vraagt om een score per doel of om een overall score.

# Deel 3

## Levering aan het CBS



## Levering aan het CBS

- › Vanaf 1 juli 2018 levert u ook cliënttevredenheid en “in hoeverre kunt u zonder hulp verder?” aan met de beleidsinformatie Jeugd.
- › U vindt hierover meer informatie op de site van het CBS:  
<https://www.cbs.nl/nl-nl/deelnemers-enquetes/deelnemers-enquetes/bedrijven/onderzoek/lopend/beleidsinformatie-jeugd-en-veilig-thuis>
- › U ontvangt van het CBS twee spiegelrapportages:
  - Een met al uw cliënten, voor eigen gebruik
  - Een waarin de lage aantallen zijn weggelaten om herkenbaarheid te voorkomen. Deze versie kunt u delen met gemeenten of regio's.

# Deel 4

## Het kwaliteitsgesprek

# Het kwaliteitsgesprek

## De cijfers spreken niet voor zich, er moet over gesproken worden

- › Deze indicatoren zijn geharmoniseerd, maar een geharmoniseerde norm hierachter is niet mogelijk. Er zijn grote verschillen tussen doelgroepen en vormen van hulpverlening en daardoor zijn de gegevens niet met elkaar te vergelijken. Bespreek deze verschillen en zoek naar de praktijk achter de cijfers.
- › Werken met outcome-indicatoren is geen doel op zich. Betere of steeds betere maatschappelijke resultaten, daar gaat het om. Het is geen meten om te weten, maar om te verbeteren.
- › Als resultaten van een aanbieder van diensten tegenvallen, is de verleiding groot om naar een ander uit te kijken. Dit kan leiden tot een 'aanbiederhoppen' dat strategisch gedrag uitlokt en niet leidt tot een structurele meet- en verbeterbeweging. Geef een aanbieder daarom de kans om verbeterlagen te maken.
- › Het werken met de indicatoren is niet alleen gereedschap van de professional en de aanbieder, maar ook van de gemeente. Het kwaliteitsgesprek is ook een goede gelegenheid om samen te reflecteren op de inrichting van het zorglandschap in de gemeente. Komen kinderen snel bij de goede hulp?
- › Het is niet altijd mogelijk om met alle aanbieders apart dit gesprek te voeren. Overweeg of het mogelijk is om met verschillende aanbieders tegelijk het gesprek te voeren. Hierbij is het nog belangrijker dat zij zelf bepalen welke cijfers ze delen in het gesprek.
- › Dit is vaak geen proces voor de korte termijn. Het ontwikkelen van een effectief jeugdbeleid is een zaak van lange adem.

# Het kwaliteitsgesprek

## Hoe bespreek je outcome-resultaten?

Er zijn geen normen voor de outcome-indicatoren. Het is daardoor extra belangrijk dat het kwaliteitsgesprek een “open” gesprek is waarin de jeugdhulpaanbieder en de financier samen op zoek gaan naar mogelijke verbeterpunten. De volgende vragen kunnen daarbij helpen:

1. Wat zien we hier?

Herkennen we deze cijfers uit de dagelijkse praktijk?

2. Kunnen we de cijfers verklaren?

Wat is het verhaal hierachter?

3. Hoe waarderen we deze cijfers?

Kunnen we zeggen dat het goed is of beter moet?

4. Is er verbetering mogelijk?

Welke concrete verbeterstappen gaan we zetten?

## Meer informatie

- › Precieze uitwerking van de indicatoren:  
<https://www.nji.nl/nl/Harmonisatie-outcome-in-jeugdhulp,-jeugdgezondheidszorg,-jeugdbescherming-en-jeugdreclassering.pdf>
- › Vragen en oplossingen rond levering via het CBS:  
<https://www.nji.nl/nl/Download-Nji/Aan-het-werk-met-Outcome-in-zicht.pdf>
- › Uw beroepsvereniging
- › Uw branchevereniging
- › De databank instrumenten van het Nji:  
<https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten>