



Zicht op outcome in de Jeugdbescherming en de Jeugdreclassering

Handreiking voor het werken aan kwaliteitsverbetering binnen de jeugdbescherming en de jeugdreclassering met behulp van outcome monitoring.

Deze handreiking is bedoeld voor iedereen die te maken heeft met of werkt binnen de jeugdbescherming en de jeugdreclassering en aan de slag wil met outcome monitoring. Bij outcome monitoring gaat het om het herhaaldelijk verzamelen van gemeenschappelijke en betekenisvolle informatie over de kwaliteit van beleid en voorzieningen, hier met elkaar over in gesprek te gaan, er samen van te leren en vervolgens verbeteracties door te voeren. Outcome monitoring is een middel om een lerende praktijk te realiseren en daarmee onderdeel van een meet- spreek- en verbetercyclus.

Deze handreiking voor het gebruik van outcome-indicatoren in de verbetercyclus, is gebaseerd op het eindrapport '[Zicht op outcome in de Jeugdbescherming en de Jeugdreclassering](#)'. In dit eindrapport is een voorstel uitgewerkt voor outcome monitoring in de jeugdbescherming en de jeugdreclassering. Het voorstel omvat drie onderdelen die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn in dit werkveld:



Een richtlijn voor het voeren van de dialoog over outcomegegevens (kaart 1).



Aandacht voor de context van de outcomegegevens in de vorm van procesindicatoren (kaart 2).



Een voorstel voor een basisset outcome-indicatoren (kaart 3).

In deze handreiking worden tips en adviezen gegeven op de drie onderdelen om in de praktijk aan de slag te gaan met het monitoren van outcome in de jeugdbescherming en de jeugdreclassering.



Zorg zowel binnen als buiten de organisatie voor commitment ten aanzien van het werken met outcome-indicatoren en het inrichten van een verbeterstelsel.

Outcome monitoring kan bijdragen aan de verbetercyclus, wanneer de volgende principes worden toegepast:

1. Meet om te weten en te verbeteren. Dit vraagt om een duidelijk gezamenlijk doel en een dialoog tussen belanghebbende partijen.
2. Cijfers zeggen veel maar zeker niet alles, ga altijd in dialoog op zoek naar het verhaal erachter.
3. Verzamel alleen gegevens over proces- en outcome-indicatoren die bijdragen aan een verbetercyclus en duid het opgehaalde beeld vanuit verschillende perspectieven.
4. Wees alert op perverse prikkels. Bijvoorbeeld: wanneer een organisatie alleen zou worden gefinancierd als de tevredenheid van de cliënten hoog genoeg is, dan zal deze organisatie een moeilijke doelgroep links laten liggen. Terwijl deze doelgroep de hulp waarschijnlijk het hardste nodig heeft. Benut dus cijfers voor het kwaliteitsgesprek en niet om af te rekenen op resultaten.
5. Betrek de cliënt (kind, jongere en ouder/verzorger) en de cliëntenraad bij de dialoog over outcome.
6. Voer verbeteracties door en blijf monitoren. De cyclus wordt pas echt goed doorlopen als de verbeteracties daadwerkelijk worden uitgevoerd, met als streven een stap dichterbij het gezamenlijke doel te komen.



Besteed altijd aandacht aan alle drie de onderdelen en focus niet alleen op de outcomegegevens.



Kaart 1. Een richtlijn voor het voeren van de dialoog over outcomegegevens

Het voeren van de dialoog over outcomegegevens is essentieel om cijfers gezamenlijk te interpreteren en te benutten. Dit kwaliteitsgesprek kan op verschillende niveaus plaatsvinden:

1. In het primaire proces (tussen cliënt en professional)
2. In de organisatie (in teams of op organisatieniveau en met cliëntenraden)
3. Met externe partijen (bijvoorbeeld gemeenten, ketenpartners of opdrachtgevers).

Onderstaande richtlijn helpt bij het voeren van de externe kwaliteitsdialoog. In grote lijnen zijn dezelfde aandachtspunten van belang voor de dialoog in de organisatie en met cliëntenraden. Een gesprek over resultaten vindt allereerst plaats tussen cliënt en professional. Voor de dialoog tussen cliënt en professional is een belangrijk aandachtspunt dat de gegevens over de resultaten van de begeleiding samen met cliënten worden verzameld en besproken en dat de gegevens worden gebruikt om passende begeleiding aan te bieden.

Doel van de dialoog:

- Formuleer een helder, gezamenlijk doel.
- Besteed aandacht aan verwachtingen die er zijn rondom de dialoog.
- Maak onderscheid tussen de dialoog over kwaliteit/beleid en financiën/verantwoording.

Deelnemers aan de dialoog:

- Stem de deelnemers af op het doel van de dialoog.
- Geef de deelnemers een duidelijke rol.
- Zorg voor verschillende expertises en bevoegdheden aan tafel.
- Draag zorg voor het cliëntperspectief.
- Kies voor een gezamenlijke dialoog met meerdere partijen of meerdere dialogen met afzonderlijke partijen.

Vorbereiding van de dialoog:

- Informeer de deelnemers vooraf over doel en inhoud.
- Deel gegevens en informatie vooraf met de deelnemers ter voorbereiding.
- Stel vast wie de rol van gespreksleider op zich neemt.

Inhoud van de dialoog:

Zorg voor een stapsgewijze opbouw van het gesprek aan de hand van onderstaande vragen:

1. Herkennen we de cijfers?
2. Kunnen we de cijfers verklaren?
3. Wat vinden we van de cijfers?
4. Welke verbeteracties zijn nodig, wenselijk?

Uitvoering van de dialoog:

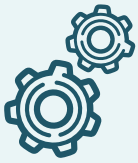
- Faciliteer een open en onderzoekende houding.
- Creëer zicht op en begrip voor elkaars werk, wensen, knelpunten en mogelijkheden.
- Wees gericht op samenwerking en het komen tot gezamenlijke inzichten, nadere analyse en verbetervoorstellen.
- Benoem emoties die mogelijk spelen tijdens het gesprek.

Uitkomsten en het vervolg:

Stel gezamenlijk de uitkomst vast en maak afspraken en verwachtingen voor het vervolg.



Oefen met het voeren van een dialoog op basis van (outcome) gegevens die beschikbaar zijn. Dit biedt mogelijkheden om samen met betrokken partners te onderzoeken hoe de verbetermethodiek vorm kan krijgen.



Kaart 2. Aandacht voor de context van de outcomegegevens in de vorm van procesindicatoren

Aandacht voor de context van outcomegegevens binnen de jeugdbescherming en de jeugdreclassering is noodzakelijk. Informatie over de context geeft zicht op processen die van invloed zijn op de resultaten (outcome). Procesindicatoren bieden dit soort contextinformatie en geven aanknopingspunten voor het inzetten en volgen van verbeteracties ten behoeve van de outcome voor de cliënt. Het voeren van de dialoog over outcomegegevens en procesindicatoren is nodig om de resultaten en de bedoeling van de Gecertificeerde Instellingen te duiden en te benutten voor een lerende praktijk.

Relevante procesindicatoren voor outcome monitoring in de jeugdbescherming en de jeugdreclassering zijn:

- **Samenwerkingsrelatie tussen cliënt en professional:** een goede werkrelatie heeft naar verwachting een positieve invloed op de resultaten van de begeleiding. Dit betekent dat verbeteracties ten behoeve van een goede werkrelatie (proces) bij kunnen dragen aan de resultaten van de begeleiding (outcome). Door regelmatig de samenwerkingsrelatie in kaart te brengen, kan er een gesprek ontstaan tussen de cliënt en de professional over hoe de samenwerking verloopt.
- **De ketensamenwerking:** de betrokkenheid van de Gecertificeerde Instelling maakt slechts een onderdeel uit van de zorg en begeleiding die gezinnen ontvangen. De Gecertificeerde Instellingen kunnen maar ten dele de outcome beïnvloeden, waardoor het zinvol is om naast het resultaat van de Gecertificeerde Instellingen ook te kijken naar de kwaliteit van de keten en de ketensamenwerking. Door met elkaar te spreken over de keten en in kaart te brengen hoe de samenwerking in de keten verloopt, ontstaat zicht op mogelijke knelpunten en verbeteracties.
- **Kwesties:** door zicht te krijgen op (veelvoorkomende) externe belemmerende factoren, kunnen aanknopingspunten worden geformuleerd voor het gesprek over verbeteringen in de keten. Het gaat hier om factoren die ervoor zorgen dat de cliënt niet krijgt wat hij/zij nodig heeft. Hierbij valt te denken aan beschikbaarheid van passende zorg, wachtlijsten bij jeugdhulpaanbieders, belemmeringen in de ketensamenwerking, bestaande wetgeving en krapte in de arbeidsmarkt.
- **Kenmerken van de doelgroep:** het resultaat wordt mede bepaald door de kenmerken van de doelgroep. De mate van complexiteit van de problematiek (stapelingen in zorggebruik, meest complexe gezinnen) is bepalend voor wat haalbaar is. Het gesprek over de invloed van populatiekenmerken op de outcome brengt onderwerpen als haalbaarheid en realistisch toekomstperspectief naar voren.
- **Gehanteerde methodieken:** resultaten worden ook beïnvloed door de methode of methodiek die wordt gehanteerd en de wijze waarop deze wordt toegepast.
- **Moment en methode van meten:** aandacht besteden aan het moment waarop en de methode waarmee de outcome is gemeten, draagt bij aan het verkrijgen van inzicht in het verhaal achter deze cijfers.



Verzamel kwantitatieve en/of kwalitatieve gegevens over procesindicatoren, waardoor betrokken partijen beter zicht krijgen op outcomegegevens en verbetermogelijkheden. Het onderzoeken en bespreken van deze gegevens in de kwaliteitsdialoog draagt bij aan het verkrijgen van gezamenlijke inzichten, nadere analyse en verbetervoorstellen.



Kaart 3. Voorstel voor de basisset outcome-indicatoren

Het eindvoorstel voor een geharmoniseerde set outcome-indicatoren voor de jeugdbescherming en de jeugdreclassering wordt hieronder gepresenteerd. De voorgestelde basisset bestaat uit de volgende indicatoren:

1. Verloop van het traject
2. Cliëntervaring
3. Doelrealisatie, met:
 - 3.1 Afname ontwikkelingsbedreiging
 - 3.2 Afname dynamisch criminogene factoren
 - 3.3 Acceptatie van noodzakelijke hulp
 - 3.4 Herhaald beroep.

De gepresenteerde indicatoren zijn op dit moment nog niet operationeel. Er zijn nog een aantal vervolgstappen nodig voordat de indicatoren gereed zijn om gebruikt te kunnen worden. De voorgestelde outcome-indicatoren worden op deze kaart één voor één toegelicht met daarbij de korte en de lange termijn acties. Gecertificeerde Instellingen kunnen lokaal samen met gemeenten, cliënten(raden) en ketenpartners op korte termijn starten met acties. De langetermijn acties vragen samenwerking tussen partners op landelijk niveau (o.a. Jeugdzorg Nederland, Vereniging van Nederlandse Gemeenten en Ministerie van Justitie en Veiligheid).

1. Outcome-indicator: verloop van het traject

Bij deze indicator wordt gekeken naar de reden van beëindiging in combinatie met de doorlooptijd van een traject. Bij een ondertoezichtstelling gaat het om continuatie (verlenging), afschaling (voortzetting hulp in vrijwillig kader of beëindiging hulp) en opschaling (verderstreckende maatregel). Bij een voogdijmaatregel gaat het om de duur van de voogdijmaatregel en informatie over uitstroom. Bij een jeugdreclasseringsmaatregel gaat het over de duur van een traject, of er sprake was van waarschuwingen, terugmeldingen of recidive en over de beëindigingssituatie.

Korte termijn acties (waar kun je mee starten?)	Lange termijn acties (wat is nodig?)
<ul style="list-style-type: none"> • Ga met betrokken partijen in gesprek en verken samen wat eenieder al in beeld kan brengen (bijvoorbeeld doorlooptijden van trajecten). • Breng deze informatie in kaart en bespreek deze met elkaar, zowel intern (primaire proces, team- en organisatie en met de cliëntenraad) als extern (belanghebbende partijen). • De 'reden beëindiging' van een jeugdreclasserings-traject zoals nu opgenomen in de Beleidsinformatie Jeugd is niet informatief. Hou ontwikkelingen rondom de aanpassing hiervan in de gaten en lever actief input op deze ontwikkeling (via Jeugdzorg Nederland). 	<p><i>Jeugdbescherming:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het ontwikkelen van een landelijke maatwerktabel voor deze indicator met betrokken partijen in samenwerking met het CBS. In deze maatwerktabel worden beëindigingsredenen en verschillende vormen van jeugdhulp na beëindiging gecombineerd. • Het terugkoppelen van informatie over deze indicator op het niveau van de Gecertificeerde Instelling met behulp van een overzichtrapport van het CBS (spiegelrapport). <p><i>Jeugdreclassering:</i></p> <p>Doorontwikkeling 'reden voor beëindiging' zoals nu opgenomen in de Beleidsinformatie Jeugd.</p>



Het doel van deze indicator is niet het toewerken naar kortere doorlooptijden, maar om op basis van de aanwezige informatie over deze indicator de dialoog met elkaar aan te gaan over trends. Is er bijvoorbeeld sprake van een toename van voortzetting van hulp in het vrijwillig kader? Wat wordt zichtbaar binnen de afzonderlijke maatregelen? Wat zijn mogelijke verklaringen voor wat we zien en welke verbetermogelijkheden zijn er?



2. Outcome-indicator: cliëntervaring

Deze indicator brengt in kaart of cliënten van mening zijn dat de betreffende maatregel hen verder heeft geholpen om de gestelde doelen in het begeleidingsplan te behalen. Bij deze outcome-indicator gaat het primair om de vraag of de inzet van de Gecertificeerde Instelling hier volgens de cliënt aan heeft bijgedragen. Het instrument dat wordt gekozen door de Gecertificeerde Instelling moet vragen over ervaringen met het resultaat van de Gecertificeerde Instelling bevatten. Bij deze outcome-indicator gaat het niet over ervaringen met en tevredenheid over andere aspecten van de inzet van de Gecertificeerde Instelling, zoals de samenwerking met de jeugdzorgwerker, de bejegening of de toegankelijkheid van de instelling.

Korte termijn acties (waar kun je mee starten?)	Lange termijn acties (wat is nodig?)
<ul style="list-style-type: none"> • Gecertificeerde Instellingen kunnen aangeven met welk instrument/methode zij momenteel de cliëntervaring in kaart brengen. • Op basis van bestaande informatie kan de dialoog gevoerd worden, zowel intern als extern. • Volg ontwikkelingen en nieuwe initiatieven rondom het in kaart brengen van cliëntervaring zoals bedoeld onder deze indicator. • Stel in lijn met deze indicator het instrument en de vragen met elkaar vast, waarmee cliëntervaring in het vervolg gemeten gaat worden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evalueer het gebruik en de opbrengst van de instrumenten die in ontwikkeling zijn, om frequent en systematisch feedback te vragen aan kinderen, jongeren en ouders.



Laat bij de keuze voor het instrument de aansluiting bij en benutting in het primair proces leidend zijn. Frequent en systematisch vragen naar de ervaringen van cliënten met de Gecertificeerde Instelling biedt informatie die direct benut kan worden in het traject van de cliënt. Ook biedt het op geaggregeerd (samengevoegd) niveau informatie die daadwerkelijk betrekking heeft op de outcome van de Gecertificeerde Instelling.

3. Doelrealisatie

3.1. Outcome-indicator: afname ontwikkelingsbedreiging

De indicator geeft aan of de ontwikkelingsbedreiging na verloop van tijd afneemt, gelijk blijft of verergert. Bij een afname gaat het om een verbetering van de situatie voor het kind, bij verergering om een verslechtering en bij gelijk blijven van de mate van ontwikkelingsbedreiging kan het gaan om stagnatie of stabilisatie van de situatie. Deze indicator vraagt om instrumenten die in staat zijn om verandering(en) in de situatie over tijd te kunnen meten. Vooralsnog is nog niet bekend welke instrumenten hiervoor geschikt zijn. Idealiter kiest men afhankelijk van de aard van de problematiek en het doel van de begeleiding voor een (of meerdere) inhoudelijk passend(e) instrument(en) die ondersteunend zijn in het primair proces en de mate van ontwikkelingsbedreiging/veiligheid in kaart brengen.

Korte termijn acties (waar kun je mee starten?)	Lange termijn acties (wat is nodig?)
<ul style="list-style-type: none"> • Ga na of de instrumenten die momenteel gebruikt worden mogelijkheid hebben om verandering te meten. • Kijk met cliënten terug naar eerdere invulmomenten. • Experimenteer met bespreken van (geaggregeerde) informatie in teams. • Creëer eenheid in taal door het voeren van de dialoog. • Experimenteer met het invullen en bespreken van een veiligheidslijn (herhaaldelijk scoren van de acute veiligheid op een schaal van 1-10). 	<ul style="list-style-type: none"> • Landelijke (door)ontwikkeling van een of meerdere instrumenten voor het meten en monitoren van ontwikkelingsbedreiging in een vervolgetraject.



Een belangrijk onderscheid betreft het meten van een mogelijke (nabije) toekomstige bedreiging en/of het risico op herhaling (risicotaxatie) en het meten van de huidige situatie (veiligheid).



3.2. Outcome-indicator: afname dynamische criminogene factoren

Deze indicator geeft aan of de dynamische criminogene factoren gedurende het jeugdreclasseringstraject afnemen, gelijk blijven of toenemen. Dynamische criminogene factoren zijn beïnvloedbare factoren die een rol spelen bij het begaan van een overtreding of delict door een jongere. Bij een afname gaat het om een verbetering van de (toekomst)situatie voor de jongere, bij een toename om verslechtering en bij het gelijk blijven van de mate van de dynamische criminogene factoren, kan het gaan om stagnatie of stabilisatie van de situatie. Alle ketenpartners binnen het jeugdstrafrecht werken met het Landelijk Instrumentarium Jeugdstrafrechtketen (LIJ). Dit instrument kan ingezet worden ten behoeve van deze indicator, maar alleen voor jongeren die een jeugdreclasseringsmaatregel hebben als gevolg van een misdrijf.

Korte termijn acties (waar kun je mee starten?)	Lange termijn acties (wat is nodig?)
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreek met cliënt de voortgang in het primaire proces aan de hand van scores uit LIJ. • Experimenteer met het bespreken van (geaggregeerde) informatie in teams. • Bespreek welke aggregatieniveaus gewenst zijn en lever actief input aan de specialisten van het LIJ. 	<ul style="list-style-type: none"> • Landelijk vastleggen van regels wanneer er sprake is van een significante verandering (afname/toename) in de dynamische criminogene factoren in samenwerking met de productiespecialist van het LIJ. • Inbouwen van mogelijkheden in de systemen om data te aggregeren. • Doorontwikkeling van het LIJ voor schoolverzuimende jongeren en jongeren die zijn berecht volgens het adolescentenstrafrecht.

3.3. Outcome-indicator: acceptatie voor noodzakelijke hulp

Deze indicator geeft aan in welke mate er bij cliënten sprake is van acceptatie van de uitvoering van de maatregel door de Gecertificeerde Instelling en van de door de Gecertificeerde Instelling noodzakelijk geachte hulpverlening. De indicator laat zien in welke mate er overeenstemming is tussen cliënt en Gecertificeerde Instelling over: 1. de hulpverleningsdoelen, 2. de in te zetten (jeugd)hulpverlening en 3. de (regie)rol van de Gecertificeerde Instelling.

Korte termijn acties (waar kun je mee starten?)	Lange termijn acties (wat is nodig?)
<ul style="list-style-type: none"> • Besteed aandacht aan deze indicator in het primaire proces bij het opstellen en evalueren van het begeleidingsplan. • Neem informatie over deze indicator op in het begeleidingsplan. • Evalueer in teamverband en met cliëntenraden wat aandacht voor deze indicator oplevert. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pilot waarin de voorgestelde indicator en de meerwaarde van de indicator ten behoeve van de combinatie outcome, procesindicatoren en kwaliteitsdialoog wordt onderzocht.



Inventariseer welke inspanningen van beide kanten zijn verricht (zowel door de cliënt als door de professional) om tot overeenstemming te komen over de noodzakelijke hulp.



3.4 Outcome-indicator: herhaald beroep

Deze indicator laat zien of een jongere herhaaldelijk te maken krijgt met een jeugdbeschermings- dan wel jeugdreclasseringstraject. Het kan enerzijds betrekking hebben op of een jongere eerder een traject heeft gehad bij de aanvang van een traject. Anderzijds kan het gaan over of een jongere opnieuw in aanraking komt met jeugdbescherming/ jeugdreclassering, nadat een traject is afgerond. Er wordt hierbij gekeken naar de start- en einddata van trajecten.

Korte termijn acties (waar kun je mee starten?)	Lange termijn acties (wat is nodig?)
<ul style="list-style-type: none"> • Ga met betrokken partijen in gesprek en verken samen wat eenieder al in beeld kan brengen (bijvoorbeeld herhaald beroep bij de eigen instelling). • Breng deze informatie in kaart en bespreek deze met elkaar, zowel intern als extern. 	<ul style="list-style-type: none"> • Het ontwikkelen van een landelijke maatwerktabel voor deze indicator met betrokken partijen in samenwerking met het CBS. In deze maatwerktabel worden eerdere en latere maatregeltrajecten met elkaar gecombineerd. • Het terugkoppelen van informatie over deze indicator op het niveau van de Gecertificeerde Instelling met behulp van een overzichtrapport van het CBS (spiegelrapport).



Herhaald beroep kan betrekking hebben op een herhaald beroep van een maatregel vanuit het kind bekeken, maar kan ook gedefinieerd worden als een herhaald beroep binnen het gezin.

Hoe verder?

Outcome monitoring voor de jeugdbescherming en de jeugdreclassering is nog volop in ontwikkeling. De handreiking is gebaseerd op de stand van zaken in maart 2019. Als er vragen zijn rondom het vervolg dan kan contact opgenomen worden met Monique Malmberg: m.malmberg@nji.nl of Anne Addink: a.addink@nji.nl.

