



Outcome-indicatoren in de jeugdhulp

Inventarisatie van het gebruik door jeugdhulpaanbieders
en gemeenten

> Colofon

© 2019 Nederlands Jeugdinstituut

Alle informatie uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden.
Graag de bron vermelden.

Auteur Marleen van Aggelen, Afke Donker, Tom van Yperen

Fotografie Martine Hoving, Adobestock | Marcel Mooij

Vormgeving Punt Grafisch Ontwerp

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
Leeswijzer	5
2. Opzet inventarisatie	6
Respons	6
3. Resultaten inventarisatie	9
3.1. Resultaten vragenlijst jeugdhulpaanbieders	9
Visie	9
Implementatie	9
Aanlevering van gegevens aan gemeenten	11
Benutting van informatie	13
3.2. Resultaten vragenlijst gemeenten	15
Visie	15
Implementatie	15
Aanlevering van gegevens aan gemeenten	17
Benutting van informatie	18
4. Conclusie	19
5. Discussie en aanbevelingen	20
6. Bijlage: Uitkomsten tweede uitvraag	22



1. Inleiding

Gemeenten en jeugdhulpaanbieders voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk om de jeugd in een gemeente of regio goed te ondersteunen. Ze willen dan ook steeds meer samen bespreken of kinderen snel bij de goede hulp terecht komen en wat die hulp oplevert. Om dat gesprek te voeden, gebruiken ze outcome-indicatoren. Een outcome-indicator is een meetlat om de kwaliteit van zorg- of dienstverlening zichtbaar te maken op een bepaald aspect, bijvoorbeeld cliënttevredenheid. Het Nederlands Jeugdinstituut (Nji) heeft een korte inventarisatie uit laten voeren naar het gebruik van outcome-indicatoren door gemeenten en jeugdhulpaanbieders. In deze rapportage vindt u hiervan de uitkomsten. In dit rapport stellen we ons de vraag hoe het, ruim een jaar na invoering van de basisset, gesteld is met de implementatie en met de benutting van de outcome-indicatoren.

Per 1 januari 2015 zijn gemeenten verplicht in hun beleidsplan aan te geven welke outcome-criteria voor jeugdhulpvoorzieningen zij hanteren. Zicht op resultaat van de hulp is belangrijk, maar de administratieve lasten voor jeugdhulpaanbieders nemen enorm toe als iedere gemeente eigen indicatoren benoemt. Daarom hebben de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de brancheorganisaties jeugdhulp drie geharmoniseerde outcome-indicatoren vastgesteld. Die harmonisatie maakt het voor gemeenten en jeugdhulpaanbieders makkelijk om kwaliteitsgesprekken te voeren. Aanbieders van jeugdhulp hoeven maar op één manier informatie aan te leveren bij gemeenten waarvoor ze werken en gemeenten krijgen gelijksoortige informatie van alle aanbieders. Het gesprek hoeft niet meer te gaan over welke gegevens er op tafel liggen; het kan direct inzoomen op het verhaal achter de cijfers. De geharmoniseerde basisset bestaat uit de volgende indicatoren:

1. Uitval van cliënten
2. Tevredenheid van cliënten over het nut van de jeugdhulp
3. Doelrealisatie van de hulp, opgesplitst in:
 - 3.1. De mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen.
 - 3.2. De mate waarin er na beëindiging geen nieuwe start van jeugdhulp plaatsvindt.

En voor individuele hulptrajecten:

- 3.3. De mate waarin problemen zijn verminderd en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd.
- 3.4. De mate waarin overeengekomen doelen zijn gerealiseerd.



Jeugdhulpaanbieders leveren verplicht Beleidsinformatie Jeugd aan het CBS. In het Informatieprotocol, een bijlage bij de Regeling Jeugdwet, ligt vast welke gegevens zij moeten verstrekken. Het CBS versleutelt de gegevens, slaat ze op en maakt er statistieken en rapportages van zodat iedereen de gegevens kan gebruiken (Bron: VNG). Ook krijgen de jeugdhulpaanbieders hun eigen gegevens samengevat terug in een zogeheten spiegelrapportage.

De indicatoren 1 en 3.2 waren al beschikbaar via de Beleidsinformatie. Vanaf juni 2018 zijn de indicatoren 2 en 3.1 daaraan toegevoegd voor jeugdhulpaanbieders die met een gemeente hebben afgesproken dat ze de geharmoniseerde set gaan gebruiken. De implementatie en aanlevering van de indicatoren 3.3 en 3.4 is op het moment van schrijven nog onderdeel van pilots.

De afspraken over de geharmoniseerde basisset zijn in 2016 gemaakt. In 2017 is begonnen met de implementatie. Het NJi wil graag weten hoe het, ruim een jaar na invoering van de basisset, gesteld is met de implementatie en met de benutting van de outcome-indicatoren. Het NJi heeft een korte inventarisatie laten uitvoeren. In deze rapportage vindt u de uitkomsten van de inventarisatie onder gemeenten en jeugdhulpaanbieders. Gemeenten en jeugdhulpaanbieders beantwoordden vragen over de stand van zaken met betrekking tot het verkrijgen van outcome, welke outcome-indicatoren zij verzamelen of uitvragen, hoe zij gegevens aanleveren, hoe zij uitkomsten bespreken en met wie. We gebruikten hiervoor een digitale vragenlijst. Vervolgens hebben we een aantal jeugdhulpaanbieders en gemeenten benaderd voor aanvullende vragen. Uitkomsten van deze verdiepende interviews vindt u in de kaders.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de opzet van de inventarisatie. In hoofdstuk 3 geven we de resultaten weer. Conclusie, discussie en aanbevelingen komen in hoofdstuk 4 aan de orde. In de bijlage vindt u de uitkomsten van een tweede uitvraag die heeft plaatsgevonden, als vervolg op de eerste inventarisatie.

Het NJi wil graag weten hoe het, ruim een jaar na invoering van de basisset, gesteld is met de implementatie en met de benutting van de outcome-indicatoren.

2. Opzet inventarisatie

Om de basisset goed te kunnen gebruiken, is het van belang dat de implementatie en de aanlevering gestuurd worden door een duidelijke visie. Alleen dan voorkom je dat het “meten om het meten” wordt. Naast de implementatie en de aanlevering van de basisset, zijn dus ook de visie en benutting een belangrijk deel van deze inventarisatie.

Alleen met een duidelijke visie voorkom je dat het “meten om het meten” wordt.

We maakten voor de inventarisatie een vragenlijst voor gemeenten en een voor jeugdhulpaanbieders. Beide vragenlijsten gaan over:

- Visie op (werken met) outcome-indicatoren
- Implementatie van outcome-indicatoren
- Aanlevering van gegevens aan gemeenten
- Benutting van outcome

We hebben de vragenlijsten per mail verstuurd aan medewerkers van gemeenten, jeugdzorgregio's en mogelijke jeugdhulpaanbieders uit het adressenbestanden van het NJi. We hebben zoveel mogelijk gebruik gemaakt van persoonlijke mail-adressen. Wanneer die ontbraken, hebben we de lijst naar het algemene mailadres van de organisatie gestuurd. Na tien dagen hebben we een herinnering verstuurd. De invultermijn was twee weken. Vervolgens hebben we een verdiepend telefonisch interview uitgevoerd met drie gemeenten of jeugdzorgregio's en twee jeugdhulpaanbieders op basis van hun antwoorden op de digitale vragenlijst.

Respons

437 medewerkers van gemeenten/jeugdzorgregio's en 593 jeugdhulpaanbieders zijn benaderd voor deelname aan de inventarisatie. De respons staat weer-gegeven in de tabel 1. De vragenlijst is (deels) ingevuld door vertegenwoordigers van 55 gemeenten en 20 jeugdzorgregio's. Bij die jeugdzorgregio's zijn in totaal 147 gemeenten aangesloten. We hebben in totaal dus uit 202 van de 380 gemeenten informatie ontvangen. De gemeenten en regio's beslaan heel Nederland. Respondenten zijn vooral beleidsmedewerkers, beleidsadviseurs of contractmanagers.

De respons onder jeugdhulpaanbieders is lager dan onder gemeenten en regio's. Dat komt waarschijnlijk doordat we de vragenlijst verstuurd hebben naar organisaties uit het gehele brede spectrum van de jeugdhulp: van Centra voor Jeugd en Gezin en Veilig Thuis tot aan gespecialiseerde jeugd-ggz. De belangrijkste reden die organisaties aangaven voor hun nonrespons is dat men geen jeugdhulp verzorgt. De organisaties die hebben gereageerd, vertegenwoordigen zowel het voorliggend veld als de gespecialiseerde jeugdhulp, zie tabel 2.

Tabel 1. Respons

	Benaderd	Beantwoord	Respons
Gemeenten/regio's	437	75	17 %
Jeugdhulpaanbieders	593	75	13 %

Tabel 2. Responderende jeugdhulpinstellingen per veld
(meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal	%
Jeugd- en opvoedhulp	40	53,3 %
Jeugd-ggz	28	37,3 %
Jeugd-lvb	23	30,7 %
Maatschappelijk werk/welzijn	17	22,7 %
Jeugd met een beperking	16	21,3 %
Jgz	11	14,7 %
JeugdzorgPlus	9	12,0 %
Jeugdbescherming	5	6,7 %
Jeugdreclassering	5	6,7 %





Praktijkvoorbeeld

Outcome-indicatoren in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, Stichting Philadelphia Zorg

‘Onze visie is dat we in de eerste plaats streven naar een kwaliteitsbewustzijn van onze professionals, zodat zij bedacht zijn op de kwaliteit van hun werk en de mogelijkheden om die te verbeteren. Dat betekent dat we ons met name richten op benaderingen en instrumenten die hierbij passen.’

‘Cliëntervaring onderzoeken we jaarlijks. Dit doen we met de methode ‘Dit vind ik ervan!’. Niet alle outcome-indicatoren zoals nu geformuleerd zijn passend in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. Dit komt vooral doordat het vaak om langer durende ondersteuning gaat, aangezien de beperking blijft. Ook zijn er vaak problemen in het hele systeem om de kinderen en jongeren heen - ouders kunnen ook verstandelijk beperkt zijn. Jeugdhulp wordt daardoor vaak gecombineerd met maatschappelijke ondersteuning of loopt daarin over. Wanneer we het hebben over een indicator als de mate van probleemafname of toename van zelfredzaamheid dan is dat moeilijker meetbaar. Voor ons zou een instrument waarmee de kwaliteit van bestaan van het gehele systeem gemeten wordt, beter aansluiten bij onze visie. Het helpt namelijk onze professionals om over de kwaliteit van de geboden zorg na te denken en dat is ons eerste uitgangspunt bij het verzamelen van gegevens.’

‘Onze contacten met gemeenten wat betreft de Jeugdwet zijn nog beperkt. In de Wmo hebben we al meer ervaring. Om in de kwartaal-gesprekken het niet alleen over financiën te hebben, maar ook over kwaliteit, hebben we een infographic gemaakt waarin zaken als tevredenheid, aanbod en zelfredzaamheid in beeld worden gebracht.’

‘Stichting Philadelphia Zorg is een landelijke organisatie en heeft dus met veel verschillende gemeenten te maken. Het zou fijn zijn als er een gemeenschappelijk kader komt voor alle gemeenten, zodat er niet allemaal verschillende eisen voor aanlevering van gegevens zijn. De wijze waarop wij ons verantwoorden over kwaliteit is vooral gericht op vertellen en nog weinig onderbouwd met cijfers. Zover is het gewoon nog niet op dit moment, hoewel het volgens mij wel een toegevoegde waarde heeft, mits de cijfers en het verhaal elkaar aanvullen.’

3. Resultaten inventarisatie

We bespreken de resultaten aan de hand van de vier thema's uit de vragenlijsten. We beginnen met de antwoorden van de jeugdhulpaanbieders. De uitkomsten van de gemeenten bespreken we in paragraaf 3.2.

3.1. Resultaten vragenlijst jeugdhulpaanbieders

Visie

Jeugdhulpaanbieders hebben uiteenlopende visies op het gebruik van outcome-indicatoren. Sommige organisaties vinden het gebruik van de outcome-indicatoren een vanzelfsprekend onderdeel van hun meet-, spreek- en verbeterbeweging. Zij hebben het gebruik van de indicatoren ingebed in het primaire proces en in hun kwaliteitscyclus. Vaak zijn zij hier al langere tijd mee bezig. Deze aanbieders geven aan dat ze graag goede zorg willen leveren, zowel voor cliënten die ze nu in behandeling hebben als voor toekomstige cliënten. Vandaar dat ze voortdurend de kwaliteit van hun dienstverlening in de gaten houden, zowel in het contact met individuele cliënten als op organisatieniveau.

Anderen geven aan dat ze in hun kwaliteitscyclus meer indicatoren bespreken dan alleen de outcome, zoals wachttijden, het aantal kinderen en jongeren in crisis en het aantal calamiteiten. Ook melden sommige aanbieders dat een deel van de outcome-indicatoren niet passend is voor de hulp die zij bieden, omdat niet alle hulp gericht is op beter worden. Dat maakt implementatie en gebruik van de indicatoren lastig.

Jeugdhulpaanbieders geven ook regelmatig aan dat 'het verhaal bij de cijfers' nodig is, zowel intern als in het gesprek met gemeenten om informatie en resultaten goed te kunnen duiden en in hun context te plaatsen. Dit betekent dat uitkomsten met professionals, cliënten en gemeenten besproken worden om zo de cijfers beter te interpreteren.

Een aantal jeugdhulporganisaties geeft aan dat zij nog aan het begin staan van werken met outcome-indicatoren. Zij zijn een visie aan het ontwikkelen. Vaak hebben ze nog vragen op het gebied van techniek (hoe krijg ik de outcome-indicatoren in én uit het registratiesysteem), logistiek (wie doet wat wanneer) en benutting (hoe komen we tot een verbetercyclus op basis van de outcomegegevens?).

Implementatie

Iets meer dan de helft (55 procent) van de jeugdhulpaanbieders geeft aan zelf initiatief genomen te hebben bij het implementeren van de outcome-indicatoren. De overige jeugdhulpaanbieders hebben hierin de gemeenten gevolgd.

In tabel 3 staat voor iedere indicator weergegeven hoeveel jeugdhulpaanbieders die meten. Veel jeugdhulpaanbieders meten cliënttevredenheid en de mate waarin overeengekomen doelen zijn gerealiseerd. Daarnaast meldt ruim 60

'Wij vinden het erg belangrijk en gebruiken deze cijfers al jaren voor verbetering van de zorg. We merken echter dat het verhaal bij de cijfers altijd belangrijk is. We hopen dat gemeenten daar rekening mee houden.'

'Investering in kwaliteit is niet het bespreken van outcome, maar richt zich meer op visie, werkprocessen, rechtmatigheid.'

‘Tellen & Vertellen’ in Haaglanden, Jeugdformaat

In de regio Haaglanden organiseren de tien gemeenten regelmatig ‘Tellen & Vertellen’-sessies. Tijdens deze regionale conferenties gaat men aan diverse leertafels in gesprek over de achtergrond en duiding van de cijfers uit de regionale Jeugdhulpmonitor. Daarin trekken jeugdhulpaanbieders, vertegenwoordigers van cliënten en gemeenten samen op. In de regionale Jeugdhulpmonitor werden aanvankelijk vooral basisgegevens van alle jeugdhulpaanbieders over instroom, soort hulpvorm, kosten van de hulp en dergelijke verwerkt. Inmiddels worden ook gegevens van bijvoorbeeld lokale jeugdteams en de jeugdbeschermingstafels toegevoegd.

Ter voorbereiding op ‘Tellen & Vertellen’ wordt eerst een aantal analyses gemaakt om bijzonderheden of opvallende trends te ontdekken. Eventueel worden de resultaten ook afgezet tegen referentiecijfers van bijvoorbeeld het CBS. Vervolgens worden deze eerste analyses besproken in klankbord-groepen. Die verdiepen zich in thema’s als ‘complexe zorg en gestapelde zorg’ en ‘jeugdbeschermingstafels en gedwongen kader’. Daar wordt ook de eerste verkenning gedaan naar de betekenis en achtergrond van de cijfers. Wat kunnen ze betekenen en welke discussie kunnen ze oproepen in de leertafels? Ook wordt besproken hoe de analyses aangescherpt kunnen worden en welke aanvullende informatie of cijfers de informatiewaarde kunnen verhogen. Dat voorkomt dat het tijdens de ‘Tellen & Vertellen’-sessie alleen maar over de kwaliteit van de aangeleverde gegevens gaat, en kan al eenvoudig een aantal verklaringen worden gegeven waarom de cijfers zijn zoals ze zijn. Het gaat erom dat de cijfers gebruikt worden om te verbeteren en om samen te kijken naar punten van zorg. De ‘Tellen & Vertellen’-sessies zijn nog niet echt gericht op resultaten van de outcome-indicatoren. Het inzichtelijk krijgen van de basisgegevens was eerste prioriteit.

‘Tellen & Vertellen’ gebeurt twee keer per jaar. Het brede spectrum van de jeugdhulp is aanwezig, van wijkteammedewerkers tot ggz-medewerkers, alsmede beleidsmedewerkers van de gemeenten en vertegenwoordigers van cliënten. Er zijn geen kosten aan deelname verbonden en iedereen uit het jeugdhulpveld is welkom. Naast de leertafels waar de cijfers uit de regionale jeugdhulpmonitor centraal staan, worden ook altijd aanvullende onderzoeken of inhoudelijke thema’s in deelsessies behandeld.

Zo zijn op de laatste bijeenkomst ook de resultaten van innovatieve projecten uit de regio gepresenteerd en op een open manier besproken. Hierbij ging het juist om op een vernieuwende wijze meetbaar en inzichtelijk maken van het bereiken van de transformatiedoelen. Wat zijn relevante zaken waar je succes op zou kunnen meten? Hoe heb je dat gedaan? Waar ben je tegenaan gelopen? Wat zeggen de cijfers? Wat kan een ander hiervan leren?

Het bespreken van de uitkomsten in groter verband dan alleen tijdens de contractmanagementgesprekken zorgt ervoor dat je gezamenlijk werkt aan een meet-, spreek- en verbeterbeweging. Waarbij iedereen zich ervan bewust is dat je naast cijfers ook het verhaal bij de cijfers nodig hebt voor een goede interpretatie.



procent van de respondenten dat uitval van cliënten en problemafname gemeten worden. Vier respondenten antwoorden dat geen van deze indicatoren gemeten wordt binnen hun organisatie (jeugdbescherming/jeugdreclassering en een stichting in oprichting). Zestien organisaties (21 procent) meten en registreren alle genoemde outcome-indicatoren.

Tabel 3. Door jeugdhulpaanbieders gemeten outcome-indicatoren (meerdere antwoorden mogelijk; N = 75)

Outcome-indicatoren	Aantal	Percentage
1 Uitval van cliënten	48	64 %
2 Cliënttevredenheid	62	83 %
3.1 Zonder hulp verder	44	57 %
3.2 Geen nieuwe hulp	20	27 %
3.3 Problemafname	48	64 %
3.4 Overeengekomen doelen gerealiseerd	57	76 %

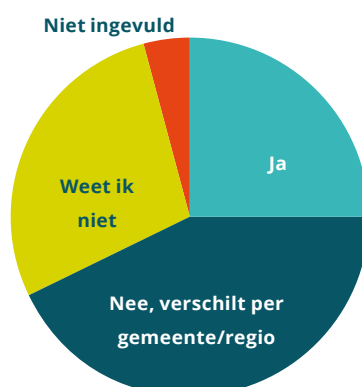
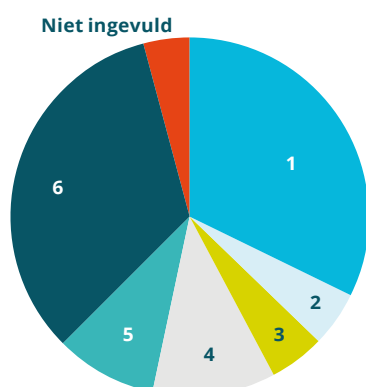
Er zijn verschillen tussen de aanbieders uit verschillende branches. Met name aanbieders van gespecialiseerde jeugdhulp zeggen meerdere of alle indicatoren te registreren, vaak ook al meerdere jaren. In het voorliggend veld (welzijn, jongerenwerk, (school)maatschappelijk werk, CJG's et cetera) is dit nog veel minder het geval.

Ongeveer een derde van de jeugdhulpaanbieders (31 procent) informeert ouders aan het begin van de behandeling over het gebruik van outcomegegevens voor kwaliteitsverbetering. Ruim 10 procent vraagt hier expliciet toestemming voor. Bijna de helft heeft dit niet in het behandelcontract opgenomen.

Aanlevering van gegevens aan gemeenten

Een derde van de jeugdhulpaanbieders heeft te maken met gemeenten uit één jeugdzorgregio (zie figuur 1). Overige aanbieders hebben met meerdere jeugdzorgregio's te maken. 43 procent van de jeugdhulpaanbieders ervaart dat gemeenten niet dezelfde informatie omtrent de outcome-indicatoren verwachten (figuur 2). Met andere woorden, jeugdhulpaanbieders hebben te maken met verschillende manieren van uitvraag, aanlevering, definities et cetera. Een kwart van de jeugdhulpaanbieders geeft aan dat er wel op dezelfde manier wordt uitgevraagd. Dit zijn met name de jeugdhulpaanbieders die met één jeugdhulpregio te maken hebben.

‘Er zijn wel verschillen in hoe gemeenten hiermee omgaan. Bijvoorbeeld op diepgang van de analyse en de uitgebreidheid van de gewenste gegevens.’



Figuur 1 (L) Het aantal jeugdzorg-regio's waar jeugdhulpaanbieders mee te maken hebben.

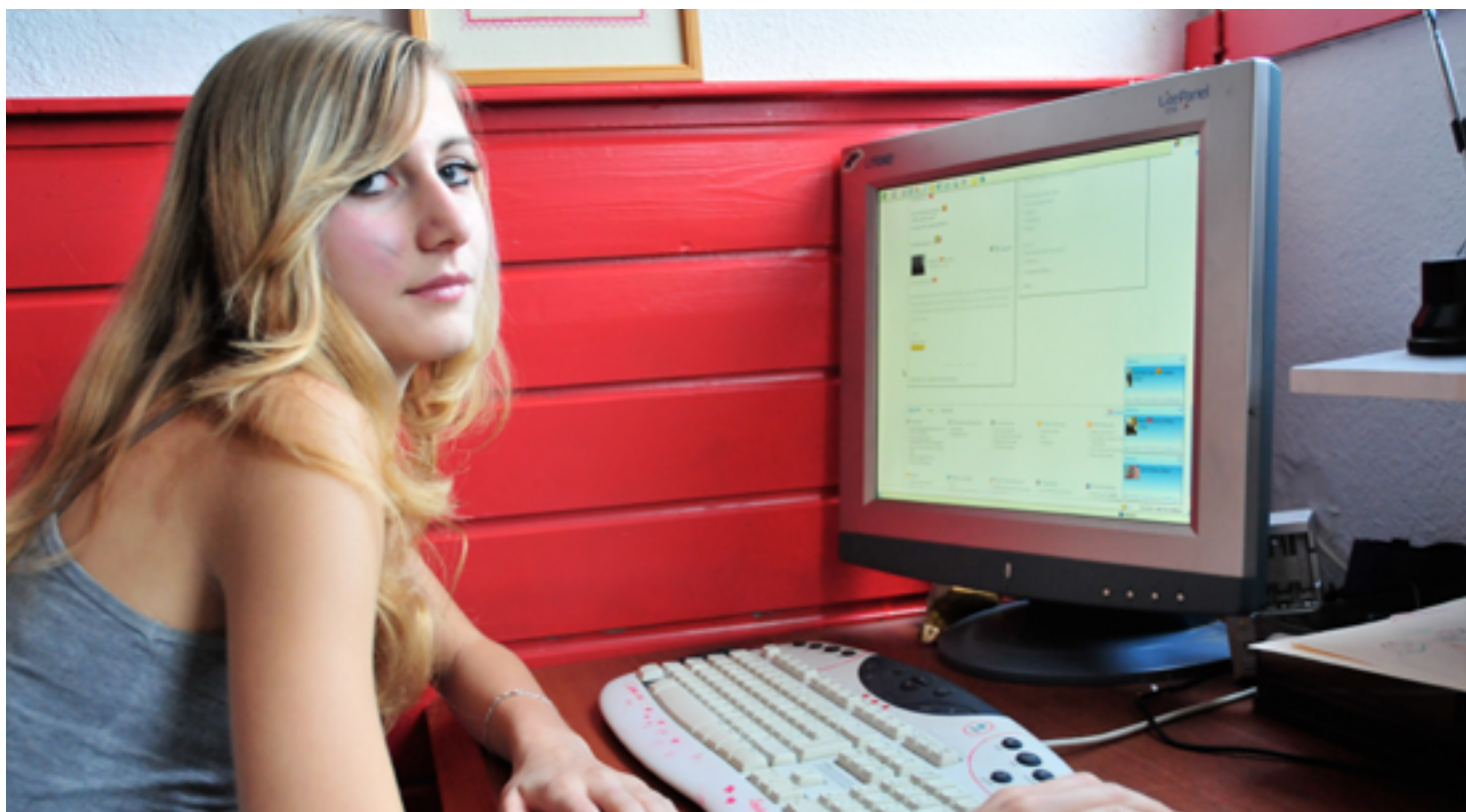
Figuur 2 (R) Verwachten gemeenten/jeugdzorgregio's dezelfde informatie omtrent outcome-indicatoren?

Praktijkvoorbeeld

Sturen op resultaten, Sociaal Domein Fryslân

'In Friesland is sinds 1 januari 2018 een nieuw inkoopmodel van kracht, gebaseerd op resultaatgericht sturen. Er zijn drie resultaatindicatoren en zestien andere indicatoren (vanuit het berichtenverkeer) vastgesteld voor sturing. De resultaatindicatoren betreffen uitval van cliënten, cliënttevredenheid en mate waarin overeengekomen doelen gerealiseerd zijn. Er is net gestart met een pilot. In 2018 zijn we bezig om de randvoorwaarden voor het resultaatgericht sturen voor elkaar te krijgen. Allereerst is er een werkgroep 'sturen op resultaten' gevormd met 25 jeugdhulpaanbieders uit de jeugdhulp en beschermd wonen. Gegevens zullen via een Trusted Third Party geanonimiseerd aangeleverd worden. Hoewel de outcome-indicatoren inclusief operationalisatie beschreven zijn door het Nji en de VNG, gaat de werkgroep eerst samen met de TTP kijken of dat ook de definities zijn die we in Friesland willen hanteren. Daarna gaan de 'systemen' ingericht worden om de data te kunnen aanleveren aan de TTP.

Er zullen dashboards beschikbaar komen voor de jeugdhulpaanbieders en de gemeenten met gegevens uit het berichtenverkeer en van de outcome-indicatoren. Dit jaar staat dus in het teken van een goede implementatie van de resultaatindicatoren, zodat daarna het resultaatgerichte gesprek gevoerd kan worden. We staan in nauw contact met andere jeugdzorgregio's, waar men al ervaring heeft met resultaatgericht inkopen, zodat we van hun ervaringen kunnen leren.'



Ruim een kwart van de jeugdhulpaanbieders (28 procent) stelt dat zij helemaal kunnen voldoen aan de vraag die de gemeenten hen stellen omtrent aanlevering van gegevens. 60 procent zegt dit gedeeltelijk te kunnen.

De aanlevering van gegevens gaat meestal via het CBS (dit wordt 34 keer genoemd). Zeventien jeugdhulpaanbieders leveren op dit moment nog geen gegevens. Ook worden diverse andere vormen van aanlevering genoemd, bijvoorbeeld via kwartaal- of jaarrapportages, verantwoordingsgesprekken, formats van de gemeenten of dat een eigen afdeling gegevens omzet tot informatie. Tijdens de verdiepende interviews werd een aantal keren gezegd dat men nog zoekende is naar een manier van aanlevering en een rapportagevorm die leidt tot een goede meet-, spreek-, en verbeterbeweging. Gemeenten en jeugdhulpaanbieders zoeken vaak samen naar de beste manier. Uit de inventarisatie blijkt dat men nog midden in de ontwikkeling hiervan zit.

Bij de implementatie van de outcome-indicatoren wordt bijna twee derde van de jeugdhulpaanbieders (62 procent) niet gefaciliteerd door de gemeenten of jeugdzorgregio's. Als er wel sprake is van ondersteuning dan bestaat deze vooral uit het aanleveren van templates, geven van uitleg, met elkaar over outcome-indicatoren in gesprek zijn, informatiebijeenkomsten, klankbordgroepen, ontwikkelen van een samenvattende vragenlijst, gebruiken van regionale dashboards, gemeenschappelijke analyses, opnemen van outcome in de overeenkomsten, en samen optrekken in pilots met het NJi en het CBS.

Benutting van informatie

Outcome-indicatoren kunnen benut worden op drie niveaus: het niveau van de individuele cliënt, het niveau van de organisatie en als derde in de verantwoording naar de financier.

De helft van de jeugdhulpaanbieders gebruikt outcome-indicatoren tijdens de behandeling van kinderen en jongeren, bijna een derde gebruikt ze soms. 16 procent gebruikt de outcome-indicatoren niet in het primaire proces.

44 procent van de jeugdhulpaanbieders voert kwaliteitsgesprekken met zijn professionals aan de hand van de resultaten op de outcome-indicatoren. Een kwart doet dit soms. De invulling van de kwaliteitsgesprekken met professionals is divers qua frequentie (maandelijks, per kwartaal, halfjaarlijks), inhoud en vormgeving (rapportages, dashboards).

Bij de toelichting geven respondenten aan dat hun organisaties de kwaliteitsgesprekken hebben ingebed in een meet-, spreek- en verbeterbeweging, zowel op cliënt- als op team- of programma- en organisatieniveau. De helft van de jeugdhulpaanbieders betreft ook cliënten of cliëntenraden bij de gevoerde kwaliteitsgesprekken.

Een kwart van de jeugdhulpaanbieders zegt dat zij geen kwaliteitsgesprekken voeren met hun professionals. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld dat het werken met de outcome-indicatoren nog in ontwikkeling is of niet gebeurt, dat kwaliteitsgesprekken breder worden ingericht en zich niet alleen richten op outcome of nog geïmplementeerd moeten worden. Ook komt het voor dat het een aanbieder in het voorliggend veld betreft die slechts beperkt gegevens verzamelt.

‘De meeste gemeenten volgen het harmonisatiemodel. Een enkele gemeente vraagt daarnaast additionele criteria.’

‘De resultaten worden jaarlijks besproken met de centrale cliëntenraad, leidend tot verbeteracties die na een jaar geëvalueerd worden. Wij vinden echter niet dat deze resultaten 1 op 1 basis kunnen zijn voor de bekostiging van de zorg.’



Praktijkvoorbeeld

Werkende weg ontwikkelen, gemeente Utrecht

De gemeente Utrecht vraagt haar jeugdhulpaanbieders gegevens aan te leveren over cliënttevredenheid, of mensen zonder hulp verder kunnen, en over problemafname.

Om de cliënttevredenheid te meten werd jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Door de lage respons en de vorm van de vragenlijst gaven de resultaten daarvan echter niet voldoende inzicht in waar het nog beter zou kunnen. Kortom, het was niet de goede input voor het te voeren kwaliteitsgesprek. De gemeente vindt echter de cliëntervaring wel een van de belangrijkste indicatoren van outcome. Daarom is het afgelopen jaar samen met jeugdhulp en Wmo-aanbieders de Ervaringswijzer ontwikkeld, een app waarmee in eenvoudige taal een aantal stellingen aan jongeren, ouders en gezin gepresenteerd wordt en waarmee op een 5-punts smiley-schaal aangegeven kan worden hoe tevreden men is. De app is bedoeld voor het gehele brede jeugdveld, dus ook buurtteams gaan hiermee werken, evenals aanbieders van Wmo.

Naast deze indicator wil de gemeente vooral inzicht in hoe het met kinderen en jongeren op school, in hun vrije tijd en thuis gaat. Veilig en gezond opgroeien is het belangrijkste uitgangspunt voor de gemeente. Het is zoeken hoe dit zich verhoudt tot de kwaliteit van de zorg en hoe deze op een goede manier te meten, zodat de gemeente wel jeugdhulp van goede kwaliteit kan inkopen.

De gemeente vindt dat de jeugdhulpaanbieders vervolgens zelf verantwoordelijk zijn voor de eigen kwaliteit. Gebruik van vragenlijsten kan hen daarbij helpen, maar de gemeente vindt dat een eigen keuze van de aanbieder. Voor nu richt men zich op de gegevens uit de Ervaringswijzer, ervaringen van professionals en verwijzers en gegevens uit het berichtenverkeer als input voor kwaliteitsgesprekken met individuele aanbieders.

De gemeente Utrecht kan op dit moment gegevens op wijkniveau presenteren en bekijkt en bespreekt de uitkomsten vanuit verschillende perspectieven (wijkteams, huisartsen et cetera). Daarbij wordt geprobeerd zo veel mogelijk de verschillende domeinen met elkaar te combineren (buurtteams, Wmo, schuldhulpverlening, woningcorporaties, UWV et cetera). Al werkende weg is de gemeente Utrecht samen met andere organisaties hierin aan het ontwikkelen.

20 procent van de jeugdhulpaanbieders die nog geen kwaliteitsgesprekken voeren, meldt deze gesprekken op korte termijn te gaan voeren (in 2018). Ruim 40 procent zegt nog niet te weten of de kwaliteitsgesprekken ingevoerd gaan worden en een derde antwoordt geen kwaliteitsgesprekken met zijn professionals te gaan voeren.

3.2. Resultaten vragenlijst gemeenten

Visie

Veel gemeenten en regio's geven aan dat inzicht in de kwaliteit en effectiviteit van de aangeboden zorg belangrijk voor hen is. De outcome-indicatoren helpen om hier meer zicht op te krijgen. Daarbij geven gemeenten en regio's aan dat hun gesprek met de aanbieders over de uitkomsten van groot belang is voor verdere verbetering van het jeugdhulpstelsel. Soms noemen ze expliciet dat het niet bedoeld is als afrekensystematiek. Uiteindelijk is het de bedoeling om betere zorg voor het kind en zijn gezin te bewerkstelligen, passend binnen het beschikbare budget.

De outcome-indicatoren kunnen daarnaast ook gebruikt worden in een gesprek tussen gemeentelijke toegang en jeugdhulpaanbieders. Als de gemeentelijke toegang in staat is om signalen eerder op te pakken, kan ook eerder zorg op maat geboden worden. Dit is in het belang van kinderen en jongeren.

Sommige gemeenten melden dat zij nog aan het begin staan van het meten van kwaliteit en effectiviteit. Afwachten en aankijken hoe het gaat bij andere gemeenten, zodat ze van eerdere ervaringen kunnen leren, is een van de redenen waarom gemeenten nog niet begonnen zijn met het uitvragen van de outcome-indicatoren en het voeren van gesprekken over kwaliteit met de aanbieders.

Ook willen gemeenten kijken naar maatschappelijke resultaten. Niet alle gemeenten vinden de in dit rapport genoemde outcome-indicatoren hier geschikt voor. Zij vinden dat aanbieders de indicatoren heel goed zelf kunnen gebruiken voor kwaliteitsverbetering, maar dat financiers hierover niet in eerste instantie in gesprek hoeven te gaan met de aanbieders.

Implementatie

Slechts 1,3 procent van de responderende gemeenten en regio's kent de outcome-indicatoren niet en 14 procent kent niet alle indicatoren. Een groot deel van de respondenten, driekwart, heeft afspraken gemaakt met jeugdhulpaanbieders over outcomegegevens bij de verantwoording. In tabel 4 is te lezen welke indicatoren gevraagd worden bij de verantwoording. Het meest worden uitval, cliënttevredenheid en het realiseren van overeengekomen doelen uitgevraagd.

Tabel 4. Gevraagde outcome-indicatoren voor verantwoording (meerdere antwoorden mogelijk; N = 75)

	Aantal	Percentage
1 Uitval van cliënten	44	59 %
2 Cliënttevredenheid	50	67 %
3.1 Zonder hulp verder	24	32 %
3.2 Geen nieuwe hulp	31	41 %
3.3 Probleemafname	26	35 %
3.4 Overeengekomen doelen gerealiseerd	45	60 %

'De uitgangspunten van kwaliteit zijn:

- Vertrouwen in de beroeps-beoefenaar
- Uit de controle-modus en regelreflex
- Beperkte set betekenisvolle indicatoren
- Cijfers zeggen veel maar niet alles, ga op zoek naar het verhaal erachter
- Meten is niet weten, het gaat om verbeteren.

Deze uitgangspunten zijn tot stand gekomen in een kwaliteitstraject met jeugdhulpaanbieders en het CJG. De uitkomsten van de monitoring zullen landen in de contractgesprekken per kwartaal met de jeugdhulpaanbieder (samen met business control en beleid).'

'Kwaliteit wordt steeds belangrijker. De outcome-criteria zijn het begin van een gesprek over kwaliteit.'

Praktijkvoorbeeld

Outcome-indicatoren en kwaliteitsdialogen ontwikkelen vraagt tijd, gemeente Ermelo

De gemeente Ermelo verzamelt op dit moment gegevens uit het berichtenverkeer. Gegevens over de outcome-indicatoren verzamelen en bespreken zij nu nog niet met de jeugdhulpaanbieders. Er is naar aanleiding van de nieuwe inkoopronde een ontwikkelagenda opgesteld. Een van de onderwerpen van de ontwikkelagenda is monitoring. Naast de informatie uit het berichtenverkeer wil de gemeente graag samen met de jeugdhulpaanbieders (lokale teams en gespecialiseerde zorg) kijken welke informatie nog meer verzameld en besproken kan gaan worden. Uitgangspunt daarbij is dat de administratieve lastendruk zo laag mogelijk moet zijn.

De afgelopen jaren zijn gebruikt om de inrichting van basale gegevens (instroom, uitstroom, wachttijden et cetera.) goed vorm te geven. Dit verder doorontwikkelen tot een goede kwaliteitsdialoog vraagt nog ontwikkeltijd.

Vanuit het CJG is gestart met het inzetten van cliëntinspecteurs. Dit zijn ouders die andere ouders interviewen over de zorg. Deze kwalitatieve verhalen zijn aanvullend op de gegevens uit het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek. Daarnaast is het zoeken naar wat de gemeente precies wil weten, op welke manier dat verzameld gaat worden en wat de uitkomsten dan precies zeggen. De ontwikkelagenda moet inhoudelijk nog verder vorm krijgen.



Vijftien gemeenten en jeugdzorgregio's vragen alle geharmoniseerde outcome-indicatoren aan hun jeugdhulpaanbieders. Naast de geharmoniseerde outcome-indicatoren noemen de respondenten ook de tijdigheid van hulp en klachten als indicatoren die ze uitvragen bij de verantwoording.

In tabel 5 is weergegeven hoe het gebruik van outcome door jeugdhulpaanbieders is opgenomen in de inkoopcontracten. Gemeenten en jeugdzorgregio's geven het vaakst aan dat gevraagd wordt de indicatoren te registreren en aan te leveren (dit kunnen de 'kale' gegevens zijn, maar het kan ook dat jeugdhulpaanbieders de gegevens hebben omgezet tot informatie, dus meer op geaggregeerd niveau). Daarnaast noemen zij vaak dat in de contracten is opgenomen dat men met elkaar in gesprek wil over de kwaliteit van de jeugdhulp op basis van de aangeleverde gegevens.

‘We hebben specifieke prestatie indicatoren over kwaliteit in ons beleidsplan opgenomen. We meten dat onder andere in het cliënt-ervaringsonderzoek.’

Tabel 5. Hoe is het gebruik van outcome door jeugdhulpaanbieders opgenomen in de inkoopcontracten? (meerdere antwoorden mogelijk; N = 75)

	Aantal	Percentage
We hebben benoemd dat we met de jeugdhulpaanbieder op basis van deze gegevens in gesprek willen over kwaliteit	40	53 %
Aanleveren aan de gemeente van gegevens die op het gebied van outcome/outcome-indicatoren verzameld worden	38	51 %
Registreren van outcome door jeugdhulpaanbieder	33	44 %
We hebben benoemd dat de uitkomst van het kwaliteitsgesprek gevolgen zou kunnen hebben voor financiering of samenwerking	19	25 %
Registreren van specifieke outcome-indicatoren door jeugdhulpaanbieder	18	24 %
Wij hebben het gebruik van outcome niet opgenomen in de inkoopcontracten	16	21 %

Aanlevering van gegevens aan gemeenten

Het aanleveren van de gegevens gebeurt meestal via het CBS of een Trusted Third Party (TTP; tabel 6). Gemeenten melden vaak dat jeugdhulpaanbieders, naast het CBS of een TTP, ook op een andere manier gegevens aanleveren. Bijvoorbeeld via management- of kwartaalrapportages, het berichtenverkeer, een eigen systeem of mondeling. Uit de verdiepende gesprekken blijkt wel dat men hierin nog zoekende is. Enerzijds mag de aanlevering niet te veel administratieve last vragen van de jeugdhulpaanbieders. Anderzijds zijn er aanvullende manieren nodig om de juiste informatie te verkrijgen en te bespreken.

Tabel 6. Aanlevering van gegevens door jeugdhulpaanbieders (meerdere antwoorden mogelijk; N = 75)

	Aantal	Percentage
Via CBS	35	47 %
Via Trusted Third Party (TTP)	12	16 %
Anders	23	31 %
Er worden nog geen gegevens aangeleverd	13	17 %

Een derde van de gemeenten (32 procent) faciliteert jeugdhulpaanbieders bij het implementeren van outcome-monitoring. Het gaat dan met name om het betrekken van de jeugdhulpaanbieders bij het implementeren van en het spreken over outcome-indicatoren, een helpdeskfunctie, instructie, geautomatiseerd aanleveren van gegevens aan gemeenten, kosten van software betaald door gemeente, verstrekken van spiegelinformatie, werksessies, pilots en gebruik maken van bestaande registratie.

‘Wij gebruiken outcome om met de aanbieder in gesprek te gaan en daar waar nodig gezamenlijk te bezien wat goed gaat en waar verbeteringen zijn te halen.’

Benutting van informatie

60 procent van de respondenten voert kwaliteitsgesprekken met de jeugdhulporganisaties aan de hand van de (resultaten van de) outcome-indicatoren. De kwaliteitsgesprekken worden zeer divers ingevuld en vaak is de systematiek van kwaliteitsgesprekken nog in ontwikkeling.

Gemeenten noemen regelmatig dat de kwaliteitsgesprekken zich in de afgelopen jaren met name gericht hebben op financiën op basis van het standaard berichtenverkeer. Kwaliteit en effectiviteit stond nog niet centraal. Nu het berichtenverkeer meer op orde is, komt daarvoor ruimte. Een aantal gemeenten loopt hierin al voorop en is samen met de aanbieders aan het kijken hoe resultaten gebaseerd op de outcome-indicatoren besproken kunnen worden, waarbij het verbeteren van de kwaliteit uitgangspunt is. Het is een uitdaging om financiën en inhoud hierin allebei mee te nemen. Gemeenten geven ook aan dat ze nog aan het zoeken zijn naar vorm en frequentie van de gesprekken. Soms worden de uitkomsten in grootschalige bijeenkomsten besproken, soms zit men met individuele aanbieders om tafel. Beide vormen hebben voor- en nadelen en het is zoeken naar wat het meeste oplevert voor de kwaliteit en effectiviteit. Sommige gemeenten zitten jaarlijks om tafel tijdens de contractbesprekingen, andere gemeenten organiseren meerdere keren per jaar leertafels of tel-en-vertelsessies.

‘Goed om naar outcome te kijken, maar er zijn meerdere manieren om naar kwaliteit te kijken. We organiseren op dit moment gesprekken tussen aanbieders en de lokale toegang om aansluiting te verbeteren.’

36 procent geeft aan (nog) geen kwaliteitsgesprekken te voeren. Meest genoemde reden is dat het voeren van de kwaliteitsgesprekken nog in ontwikkeling is. Met andere woorden, er is nog geen systematische bespreekcyclus geïmplementeerd. Dit kan ook pas als outcome-indicatoren op een eenduidige manier worden geregistreerd, zodat vergelijking mogelijk wordt. Daarnaast zeggen gemeenten dat het aanleveren van outcome-gegevens niet voor alle aanbieders verplicht is en het dus moeilijk is een breed gedragen beeld te krijgen. Over het algemeen spreken gemeenten wel met aanbieders over de financiële kant, maar (nog) niet over de kwaliteit en effectiviteit van de geboden hulp. Soms heeft een individuele respondent ook niet veel zicht op het soort gesprek en de inhoud van het gesprek dat wordt gevoerd, omdat de inkooporganisatie dit doet.

60 procent van de gemeenten en jeugdzorgregio's die nu nog geen kwaliteitsgesprekken voeren, is van plan dat in 2018 wel te doen.

Bijna een derde van de respondenten (31 procent) voert ook kwaliteitsgesprekken met ouders en cliënten. Meestal gebeurt dit via de cliëntenraden. Ook vinden cliëntervaringsonderzoeken plaats. Sommige gemeenten en jeugdzorgregio's organiseren panelgesprekken met ouders, cliëntorganisaties, jongeren en kinderen.

Van de gemeenten en jeugdzorgregio's die (nog) geen kwaliteitsgesprekken voeren met ouders en cliënten, wil een kwart dat wel gaan doen. De helft wil dit nog in 2018.

4. Conclusie

Uit de inventarisatie blijkt dat zowel jeugdhulpaanbieders als gemeenten de outcome-indicatoren in ieder geval kennen. Daarnaast registreren veel jeugdhulpaanbieders een deel van de outcome-indicatoren al geruime tijd. Dit geldt met name voor de aanbieders uit de gespecialiseerde jeugdhulp en in mindere mate voor de aanbieders in het voorliggend veld, zoals het welzijnswerk, het jongerenwerk en het schoolmaatschappelijk werk.

De vragenlijsten zijn breed uitgezet. Aan de gemeentelijke kant was de respons redelijk en waren de respondenten goed over het land verspreid. De respons van de jeugdhulpaanbieders is laag, mede doordat de vragenlijst ook is gestuurd naar organisaties die geen jeugdhulp blijken te bieden. De respons is gevarieerd qua soort aanbieder (grootte, soort hulp) en qua branche. We nemen daarom wel aan dat de respondenten het brede jeugdveld vertegenwoordigen.

Outcome-indicatoren worden binnen organisaties benut in het primaire proces tussen cliënt en hulpverlener, binnen teams en op het niveau van de gehele organisatie. De indicatoren worden op dit moment weinig benut in het gesprek tussen gemeenten en jeugdhulpaanbieders. Dit staat echt nog in de kinderschoenen. De afgelopen jaren is met name ingezet op het goed inrichten van het berichtenverkeer en financiële resultaten. Voor het goed implementeren van een meet-, spreek- en verbeterbeweging op basis van de inhoudelijke outcome-indicatoren is nog nauwelijks ruimte geweest. Een paar gemeenten en jeugdhulpaanbieders zijn al met elkaar in gesprek over gevonden resultaten (zie bijvoorbeeld het kader over Jeugdformaat/Haaglanden op pagina 10). En een aantal regio's zal dit jaar voor het eerst ervaring opdoen met het gebruik van outcome bij sturing op financiering en kwaliteit van de jeugdhulp.

Sommige jeugdhulpaanbieders én gemeenten staan nog helemaal aan het begin van het implementeren en benutten van de outcome-indicatoren: daar gaat het nog over definities en operationalisaties. In die gemeenten worden dan ook nog geen gegevens over de outcome-indicatoren verzameld, laat staan benut (zie als voorbeeld het kader over Ermelo op pagina 16).

‘De regio meent dat het behalen van resultaten de belangrijkste doelstelling is voor kind en gezin. Vanuit die optiek is in 2018 overgegaan op het inkopen op basis van resultaatafspraken, in plaats van inputbekostiging. Via de interactie tussen lokale teams en aanbieders zal primair op deze resultaten worden gestuurd. In tweede instantie zullen op instellingsniveau de resultaten onderwerp zijn van het contractgesprek om met aanbieders te praten over hun performance, en hen te sturen op het werken in dienst van de resultaten van de cliënt.’

5. Discussie en aanbevelingen

Tenslotte willen we de jeugdhulpaanbieders meegeven: ga aan de slag met de outcome-indicatoren. Laat aan gemeenten en regio's zien wat je (al) hebt en verzamelt, geef aan hoe je dat benut en vertel daarover. Gemeenten willen we meegeven: vraag om gegevens die iets zeggen over kwaliteit en effectiviteit en het daar bijbehorende verhaal. Wees nieuwsgierig naar de uitkomsten en ga in gesprek met de aanbieders. Geef aanbieders ook tijd om het werken met de outcome-indicatoren te implementeren en een goede meet-, spreek-, en verbeterbeweging op gang te brengen binnen en buiten hun organisatie. Doe dat terwijl je ze bevraagt over de cijfers die aanbieders al wel kunnen leveren.

Het meten van de outcome-indicatoren is in veel gemeenten vooral gericht op de gespecialiseerde jeugdhulp en in mindere mate op de vrij toegankelijke voorzieningen. Ook de kwaliteitsgesprekken worden met name gevoerd met gespecialiseerde jeugdhulpaanbieders. Om uiteindelijk de doelen van de transformatie te bereiken, is het nodig om outcome ook meer te gaan toepassen in vrij toegankelijke voorzieningen. Een van de doelstellingen van de transformatie is immers het voorveld te versterken: eerder signaleren en preventief werken opdat er minder gespecialiseerde zorg nodig is. Om dit te bereiken is het van groot belang de outcome van het voorveld te meten en in te zetten in een meet-, spreek- en verbeterbeweging.

Sommige jeugdhulpregio's geven aan dat er sprake is van resultaatsturing en inkoop op resultaat. Bij doorvraag blijkt resultaatsturing nog nauwelijks gericht op behaalde inhoudelijke resultaten zoals gemeten met de outcome-indicatoren, maar vooral op output-resultaten: aantallen jongeren in zorg, welke zorg, financiën.

De aanbeveling van het NJi richting gemeenten en jeugdzorgregio's is om outcome te gebruiken om samen met jeugdhulpaanbieders een open gesprek te voeren over de kwaliteit van hulp aan kinderen en jongeren en hoe jeugdhulpaanbieders en gemeenten die kunnen borgen en verbeteren. We adviseren om outcome-gegevens niet te gebruiken voor financiële doeleinden omdat de perverse effecten daarvan mogelijk te groot zijn. Als instellingen worden afgerekend op hun behandelresultaten ontstaat het risico dat ze de cliënten met complexe problemen gaan mijden.

Jeugdhulpaanbieders melden ook dat ze vaak met meerdere gemeenten en jeugdzorgregio's te maken hebben die verschillende dingen van ze vragen (bijvoorbeeld omdat gegevens in verschillende formats geleverd moeten worden, omdat ze op een andere manier benut worden en omdat er andere



consequenties worden verbonden aan wel of niet aanleveren van gegevens). Een eenduidig, gemeenschappelijk landelijk kader zou hierin helpen.

Opvallend is dat definiëring en operationalisatie in sommige gemeenten en jeugdzorgregio's nog ter discussie staan, ondanks de onder andere door de VNG vastgestelde geharmoniseerde set van outcome-indicatoren. Dit maakt de geharmoniseerde basisset alleen maar relevanter. Het wiel is er immers al, nu nog verder de weg vervolgen van de implementatie en goede benutting.

In het [dossier Monitoring](#) op de website van het Nederlands Jeugdinstituut vindt u meer informatie over het werken met outcome-indicatoren. Bekijk voor een korte introductie de animatie over werken met outcome op www.nji.nl/monitoring.

Bijlage: Uitkomsten tweede uitvraag

Als vervolg op de eerste inventarisatie in februari/maart 2018, is in december 2018/ januari 2019 opnieuw een vragenlijst voor jeugdhulpaanbieders en gemeenten/ jeugdzorgregio's uitgezet. Verspreiding heeft dit keer plaatsgevonden via de brancheorganisaties en de VNG. De uitkomsten van deze tweede meting staan in deze bijlage. Waar mogelijk wordt een link gelegd met eerdere uitkomsten. Eerst bespreken we de uitkomsten van de vragenlijst voor de jeugdhulpaanbieders en daarna de uitkomsten van de gemeenten.

Uitkomsten jeugdhulpaanbieders

Vijftig jeugdhulporganisaties en negen vrijgevestigden vulden de vragenlijst in. De jeugdhulporganisaties die reageerden, vertegenwoordigen zowel het voorliggend veld als de gespecialiseerde jeugdhulp, zie tabel 1. In vergelijking met de vorige meting vulden minder organisaties uit het voorliggend veld, LVB en voor jongeren met een beperking, de vragenlijst in. De vrijgevestigden bieden vooral jeugd-GGZ.

Tabel 1. Responderende jeugdhulporganisaties per veld (meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal	%
JGZ	5	10%
Maatschappelijk werk/welzijn	4	8%
Jeugd- en opvoedhulp	27	54%
Jeugd-GGZ	27	54%
Jeugd-LVB	5	10%
Jeugd met een beperking	6	12%
Jeugdzorg Plus	7	14%
Jeugdbescherming	0	0%
Jeugdreclassering	0	0%

Iets meer dan de helft van de jeugdhulporganisaties (52%) geeft aan, jaarlijks meer dan duizend cliënten zorg in het kader van de Jeugdwet te bieden (tabel 2).

	Jeugdhulporganisaties		Vrijgevestigden	
Aantal cliënten op jaarbasis	Aantal	%	Aantal	%
0 tot 50	5	10%	3	33%
50 tot 100	4	8%	4	44%
100 tot 500	12	24%	2	22%
500 tot 1000	2	4%	0	0%
Meer dan 1000	26	52%	0	0%
Niet ingevuld	1	2%	0	0%

Jeugdhulpaanbieders gaven aan welke outcome-indicatoren zij meten/registreren (zie tabel 3). Negentien organisaties (38%) meten/registeren alle genoemde outcome-indicatoren, tegenover 21% van de aanbieders in de vorige meting. Het percentage aanbieders dat uitval, cliënttevredenheid en “zonder hulp verder” meet, is toegenomen sinds de vorige meting.

Voor de andere drie indicatoren zijn de percentages ongeveer gelijk gebleven. Twee respondenten gaven aan geen van deze indicatoren te meten binnen hun organisatie. Van de vrijgevestigden gaven twee respondenten aan alle indicatoren te registreren. Eén respondent gaf aan geen van deze indicatoren te meten.

Tabel 3. Door jeugdhulpaanbieders (N = 50) en vrijgevestigden (N = 9) gemeten outcome-indicatoren (meerdere antwoorden mogelijk)

	Jeugdhulpaanbieders		Vrijgevestigden	
Outcome-indicatoren	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
1 Uitval van cliënten	39	78%	5	55%
2 Cliënttevredenheid	45	90%	8	89%
3.1 Zonder hulp verder	32	64%	4	44%
3.2 Geen nieuwe hulp	13	26%	0	0%
3.3 Probleemafname	33	66%	5	55%
3.4 Overeengekomen doelen gerealiseerd	35	70%	6	55%

Negentig procent van de jeugdhulpaanbieders geeft aan geheel of gedeeltelijk te kunnen voldoen aan de vragen die gemeenten/regio's stellen omtrent het aanleveren van gegevens met betrekking tot de outcome-indicatoren. Ruim driekwart van de vrijgevestigden kan dit. Dit is vergelijkbaar met de vorige meting.

Een jeugdhulpaanbieder:

“Het aanleveren van CBS beleidsinformatie (gestandaardiseerd) is geen probleem, maar de vele ad hoc uitvragen vanuit verschillende gemeentelijke eisen en contracten is het probleem.”

Een jeugdhulpaanbieder:

“We zijn in 2008 gestart met de ontwikkeling en implementatie van Routine Outcome Monitoring met als doel: zicht en grip te krijgen op een effectieve hulp aan de cliënten die we ondersteunen (dus primair uitgangspunt is professionaliseren). Profileren, dat wil zeggen het kunnen verantwoorden naar bijvoorbeeld gemeenten, zien we als een mooie bijvangst van het ROM-proces.”

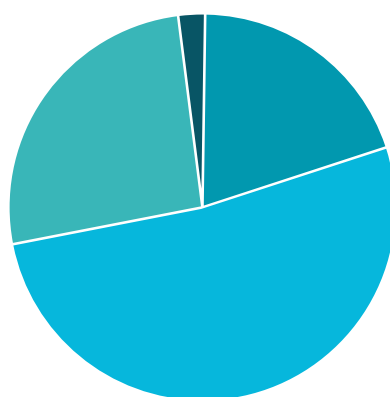
Tabel 4. Kunnen jeugdhulpaanbieders (N = 50) en vrijgevestigden (N = 9) voldoen aan de verzoeken die gemeenten/jeugdzorgregio's doen over het aanleveren van gegevens?

	Jeugdhulporganisaties		Vrijgevestigden	
	Aantal	%	Aantal	%
Helemaal wel	16	32%	3	33%
Gedeeltelijk	29	58%	4	44%
Helemaal niet	4	8%	1	11%
Niet ingevuld	1	2%	1	11%

Redenen waarom men nog niet of slechts gedeeltelijk kan voldoen aan de eisen van gemeenten, zijn bijvoorbeeld dat men pas net begonnen is met het uitvragen van verplichte indicatoren, waardoor de respons nog (te) laag is. Of dat systemen nog niet zijn ingericht op het op de juiste manier registreren van bepaalde outcome-indicatoren en er dus handwerk nodig is om het goede aan te leveren. Ook gebeurt het dat gemeenten de indicatoren net op een andere manier aangeleverd willen krijgen dan geregistreerd wordt, of dat ze gespecificeerde informatie vragen die lastig te leveren is. Tenslotte wordt ook een aantal keren genoemd dat er (nog) geen uitvraag van gemeenten is en dat het dus onduidelijk is wat gevraagd gaat worden.

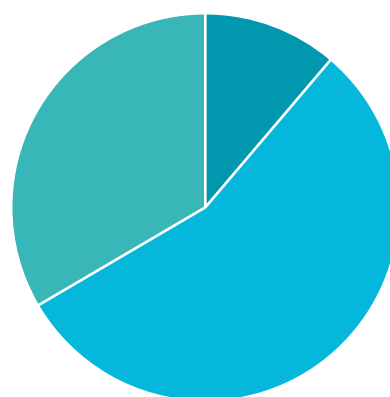
Meer dan de helft (52%) van de jeugdhulpaanbieders en 56% van de vrijgevestigden geeft aan dat gemeenten verschillende soorten informatie verwachten van de jeugdhulpaanbieders, zie figuur 1 en 2. Dat is meer dan tijdens de vorige meting (43%).

Figuur 1. Verwachten gemeenten/jeugdzorgregio's dezelfde informatie omtrent outcome-indicatoren (aantallen; jeugdzorgorganisaties)? (N = 50)



■ Ja
■ Nee, verschilt per gemeente/regio
■ Weet ik niet
■ Niet ingevuld

Figuur 2. Verwachten gemeenten/jeugdzorgregio's dezelfde informatie omtrent outcome-indicatoren (aantallen; vrijgevestigden)? (N = 9)



Een veel genoemde toelichting hierbij is dat gemeente niet hetzelfde verwachten (definities) en/of dat gemeenten het op een andere manier aangeleverd willen krijgen (format). Naast aanlevering aan het CBS, vragen gemeenten bijvoorbeeld ook om extra informatie volgens een eigen format, of

ze vragen om de afname van een extra instrument. Sommige gemeenten vragen informatie op individueel niveau en dat vinden jeugdhulpaanbieders lastig ten aanzien van de privacy van cliënten.

Ook geven jeugdhulpaanbieders en vrijgevestigden aan dat niet alle gemeenten even ver gevorderd zijn met het invoeren van outcome. Sommige gemeenten hebben zich vooral eerst op de financiën gericht en maken nu pas een begin met de uitvraag van de outcome-indicatoren. Andere gemeenten zijn hier al veel verder in. Eén respondent geeft aan dat 'data om context vraagt en dat deze niet voldoende bekend is bij de gemeenten'.

Uit tabel 5 blijkt dat ongeveer 80% van de respondenten outcome-indicatoren (soms) in het primaire proces gebruikt. Dit is vergelijkbaar met de vorige meting. Meestal gebeurt dit als onderdeel van de behandeling (bij start en evaluaties) en worden uitkomsten van vragenlijsten besproken met ouders en/of jeugdige. Ook evalueren cliënt/ouders en hulpverlener gezamenlijk de doelen waaraan is gewerkt.

Tabel 5. Gebruik van outcome-indicatoren in het primaire proces (jeugdhulpaanbieders N = 50) en vrijgevestigden N = 9)

	Jeugdhulporganisaties		Vrijgevestigden	
	Aantal	%	Aantal	%
Ja	30	60%	6	67%
Soms	13	26%	1	11%
Nee	6	12%	1	11%
Niet ingevuld	1	2%	1	11%

Aan de hand van de resultaten van de outcome-indicatoren voert ruim zestig procent van de jeugdhulpaanbieders kwaliteitsgesprekken met hun professionals (tabel 6). Dit is 18% hoger dan in de vorige meting. Uit de toelichtingen blijkt dat dit vaak per programma, team of instellingsbreed wordt gedaan, bijvoorbeeld in een jaarlijkse cyclus. Professionals gebruiken de uitkomsten om verbeteracties op te stellen. Soms worden individuele uitkomsten in gesprek met de behandelaar bekeken. Uitkomsten worden gebruikt voor organisatiebrede kwaliteitsverbetering. Vrijgevestigden bespreken opvallende uitkomsten van de vragenlijsten in hun intervisiegroepen.

Tabel 6. Voert u aan de hand van de (resultaten van de) outcome-indicatoren, kwaliteitsgesprekken met uw professionals/intervisiegroep? (jeugdhulpaanbieders N = 50) en vrijgevestigden N = 9)

	Jeugdhulpaanbieders		Vrijgevestigden	
	Aantal	%	Aantal	%
Ja	16	32%	0	0%
Soms	15	30%	4	44%
Nee	18	36%	1	11%
n.v.t. solopraktijk	-	-	3	33%
Niet ingevuld	1	2%	1	11%

Een jeugdhulpaanbieder:
 “Tot op heden blijven (op uitzonderingen na) de echte gesprekken uit over kwaliteit van zorg.”

“In onze cjb's hebben de cliënten, professionals en financierende gemeenten gezamenlijk de kwaliteitsnormen bepaald. Cliënten bevragen andere cliënten over de manier waarop we daaraan voldoen (cliëntinspectie) en cliënten vullen na elk gesprek een korte online enquête in (kortcyclische feedback). In al die zaken komen de kpi's aan bod.”

Een jeugdhulpaanbieder:
 “Outcome-indicatoren maken onderdeel uit van de teamdashboards. Teams kunnen hiermee hun eigen resultaten monitoren en gebruiken als input voor kwaliteitsverbetering. Deze werkwijze is in ontwikkeling en wordt nog niet in/door alle teams optimaal toegepast.”

Ruim dertig procent van de respondenten geeft aan cliënten en/of hun ouders of cliëntenraden (soms) te betrekken bij de gevoerde kwaliteitsgesprekken, bijvoorbeeld door uitkomsten met cliëntenraden of jongerenraden te bespreken (tabel 7). Sommige organisaties hebben wel de wens om de cliëntenraad en/of jongerenraad (meer) te betrekken maar weten nog niet goed hoe.

Tabel 7. Worden cliënten en/of hun ouders of cliëntenraden betrokken bij de gevoerde kwaliteitsgesprekken? (jeugdhulpaanbieders N = 50) en vrijgevestigden N = 9)

	Jeugdhulpaanbieders		Vrijgevestigden	
	Aantal	%	Aantal	%
Ja	8	16%	2	22%
Nee	31	62%	6	66%
Soms	9	18%	0	0%
Niet ingevuld	2	4%	1	11%

Uitkomsten gemeenten/jeugdzorgregio's

Tien gemeenten/jeugdzorgregio's, die samen 68 gemeenten vertegenwoordigen, vulden de vragenlijst in. Dit is aanzienlijk minder dan in de eerste meting, toen voor 147 gemeenten de vragenlijst werd ingevuld. Alle respondenten kennen (sommige) outcome-indicatoren (zie tabel 8). Negen gemeenten/regio's verwijzen daarbij naar de basisset en/of naar de AMvB van het ministerie. De percentages zijn veel hoger dan in de eerste meting, maar dit is mogelijk te verklaren door de kleine aantallen. Vanwege de kleine aantallen geven we hieronder geen percentages weer, alleen aantallen. Zes gemeenten/jeugdhulpregio's geven aan alle indicatoren te vragen.

Tabel 8. Door gemeenten (N = 10) aan jeugdhulpaanbieders gevraagde outcome-indicatoren (meerdere antwoorden mogelijk)

Outcome-indicatoren	Aantal
1 Uitval van cliënten	9
2 Cliënttevredenheid	10
3.1 Zonder hulp verder	6
3.2 Geen nieuwe hulp	6
3.3 Probleemafname	6
3.4 Overeengekomen doelen gerealiseerd	10

Zes respondenten geven aan kwaliteitsgesprekken over de resultaten van de outcome-indicatoren te voeren met de jeugdhulpaanbieders, zo blijkt uit tabel 9. Deze kwaliteitsgesprekken vinden bijvoorbeeld jaarlijks of meerdere keren per jaar plaats. In sommige gemeenten worden de gesprekken in 2019 voor het eerst gevoerd. Sommige gemeenten geven aan dat de spiegelrapportages van het CBS hiervoor het uitgangspunt zijn, maar dat het soms lastig is om hier betekenis aan te geven omdat er sprake is van een beperkte respons.

Tabel 9. Voert u aan de hand van de (resultaten van de) outcome-indicatoren, kwaliteitsgesprekken met de jeugdhulpaanbieders? (N = 10)

	Gemeenten/jeugdzorgregio's
Ja	6
Nee	4

Een jeugdzorgregio: “Per 2019 gaan uitkomsten van de outcome-criteria deel uitmaken van leersessies met zorgaanbieders en accountgesprekken tussen zorgaanbieder en gemeente. De uitkomsten zullen niet worden gebruikt om zorgaanbieders af te rekenen, maar juist om met elkaar te bespreken wat nodig is (zowel aan de kant van de zorgaanbieder als van de gemeente) om jeugdhulp doelmatiger en doeltreffender te maken. We gebruiken de data dus ook niet voor verantwoording, bovenstaande vraag mist een antwoordmogelijkheid. Ook worden cliënten wel nauw betrokken bij het leertraject, maar wij gebruiken geen individuele scores van cliënten om zorg te toetsen.”

Cliënten en/of hun ouders worden nauwelijks betrokken bij de kwaliteitsgesprekken die gemeenten voeren (zie tabel 10). In de vorige meting gaf 31% van de gemeenten/jeugdzorgregio's aan cliënten en/of hun ouders te betrekken.

Tabel 10. Voert u aan de hand van de (resultaten van de) outcome-indicatoren, kwaliteitsgesprekken met cliënten en/of hun ouders? (N = 10)

	Gemeenten/jeugdzorgregio's
Ja	2
Nee	8

Een jeugdzorgregio: “Implementatie van de outcome-indicatoren bij aanbieders verdient nog veel aandacht. De kwaliteit van gegevens is zeer matig, vooral door lage respons. Als we dat met z'n allen niet snel op een hoger niveau krijgen dreigt het momentum voor een landelijk gedragen set indicatoren voorbij te gaan. Wij hebben last van de beperkingen van de spiegelrapportages van het CBS: Deze beperken ons ernstig in de mogelijkheden om zelf goede analyses te maken op basis van de outcome criteria. Ook dat is wat ons betreft een kritische factor in het al of niet slagen van de landelijke outcome-indicatoren.”

Tenslotte hebben we aan gemeenten gevraagd of zij ook aan wijkteams vragen om outcome te registreren. Vier respondenten geven aan ook hierbij te verwijzen naar de basisset of naar de AMvB van het ministerie. Vijf respondenten vragen wijkteams niet om outcome (tabel 11).

Tabel 11. Worden er door uw gemeente/jeugdzorgregio afspraken gemaakt met wijkteams waarin outcomegegevens gevraagd worden bij de verantwoording? (N = 10)

	Gemeenten/jeugdzorgregio's
Ja, wij verwijzen naar de basisset en/of naar de AMvB van het ministerie	4
Nee	5

Een jeugdzorgregio: “Wij zijn niet tevreden over de respons en de bruikbaarheid van de gegevens in de spiegelrapportage. We twijfelen aan de betrouwbaarheid. De data is veel te arm om te kunnen gebruiken voor sturing op kwaliteit en het voeren van het goede gesprek. We kunnen de indicatoren niet in verband brengen met elkaar en niet met onze eigen gegevens met betrekking tot zorggebruik. We hebben behoefte aan een bestand met regels per gepseudonimiseerde cliënt (n > 10) van alle gegevens uit de beleidsinformatie + outcome. We willen zelf analyses kunnen draaien als we dat willen. De standaardrapportage van CBS moeten worden uitgebreid.”

Een jeugdzorgregio: “We gaan de outcome-criteria gebruiken ten behoeve van operationele sturingsinformatie ter bevordering van de doelmatigheid en doeltreffendheid van jeugdhulp, dus:

- als basis voor het leertraject met zorgaanbieders
- als informatie die inzicht geeft op welke wijze welke zorgvraag het best kan worden opgelost
- voor analyse ter verbetering van de gemeentelijke toegang”

Conclusie en aanbevelingen

Onze aanbeveling aan het eind van de vorige meting, en in gesprek met aanbieders, is geweest: ga aan de slag met de outcome-indicatoren. Laat aan gemeenten en regio's zien wat je al hebt verzameld, geef aan hoe je dat benut en vertel daarover. Dit proces lijkt goed vorm te krijgen. Jeugdhulpaanbieders gebruikten outcome al in het primaire proces, waar de gegevens verzameld worden en direct betekenis hebben. Uit deze tweede meting blijkt dat ze steeds vaker ook kwaliteitsgesprekken voeren met hun professionals waarin deze gegevens benut worden. Dat voedt hun meet-, spreek- en verbetercyclus en de lerende beweging. Ze kunnen gemeenten hierover vertellen. Tegelijkertijd geven jeugdhulpaanbieders, meer dan in de vorige meting, aan dat gemeenten verschillende en andere informatie van ze vragen. En dat ze die op een andere manier moeten aanleveren. Hier gaat veel tijd en energie in zitten.

Gemeenten hebben we na de vorige meting meegegeven: vraag om gegevens die iets zeggen over kwaliteit en effectiviteit en het daarbij behorende verhaal. Wees nieuwsgierig naar de uitkomsten en ga in gesprek met de aanbieders. Geef aanbieders ook tijd om het werken met de outcome-indicatoren te implementeren en een goede meet-, spreek-, en verbeterbeweging op gang te brengen binnen en buiten hun organisatie. Doe dat terwijl je ze bevraagt over de cijfers die aanbieders al wel kunnen leveren. Vanwege de lage respons onder gemeenten/regio's in deze tweede meting kunnen we geen harde conclusies trekken over hoe men dat nu ervaart. Wel is duidelijk dat een deel van de gemeenten/regio's meer informatie wil over outcome dan ze uit de spiegelrapportages van het CBS kunnen afleiden. Wij raden gemeenten aan om niet de kwaliteitscyclus van jeugdhulpaanbieders over te nemen, maar van hen te eisen dat ze aantoonbaar met de kwaliteitscyclus werken om het aanbod steeds beter te maken. Dat is immers de plek waar de verbeteringen plaats moeten vinden en waar men kennis heeft over welke verbeteringen mogelijk en kansrijk zijn. Laat jeugdhulpaanbieders (en cliënten) hierover vertellen. Vraag als gemeente van de aanbieders ook feedback te geven op de rol van de gemeente: hebben ze het idee dat de gemeentelijke toegang de juiste cliënten verwijst, biedt de gemeente voldoende mogelijkheid tot samenwerking tussen aanbieders in de gemeente, zijn er aanbevelingen voor preventief of collectief aanbod in de gemeente? Maak duidelijk dat ook de gemeente zich hier lerend in opstelt. Zo wordt duidelijk dat in het jeugdveld iedereen samenwerkt aan hetzelfde doel: een gezonde, gelukkige, en kansrijke jeugd. En dat ieder een eigen verantwoordelijkheid heeft in dat proces.



Het Nederlands Jeugdinstituut is het kenniscentrum dat actuele kennis over jeugd, vakmanschap en de organisatie van het jeugdveld verzamelt, verrijkt, duidt en deelt. Kennis is voor het Nederlands Jeugdinstituut: weten wat werkt om kinderen zo gezond, veilig en kansrijk mogelijk te laten opgroeien. Wij verbinden kennis van ouders, kinderen, jongeren, professionals en wetenschappers. En zorgen dat deze kennis iedereen bereikt die er baat bij heeft.

Het Nederlands Jeugdinstituut is onafhankelijk en betrokken. Wij vervullen een publieke taak en krijgen hiervoor onder andere subsidie vanuit het Rijk. Wij bieden ook advies op maat. Deze betaalde opdrachten dragen eveneens bij aan onze ambities en onze publieke taak.

Een gelukkige jeugd voor elk kind.

Dat is waar het Nederlands Jeugdinstituut voor gaat.



Nederlands Jeugdinstituut

Postbus 19221
3501 DE Utrecht

T 030 230 6344
E info@nji.nl
www.nji.nl