



# Instructie Outcome- indicatoren

Jeugdhulpregio FoodValley

FV: John Stevens & Maarten van Aalst

NJI: Afke Donker & Monique Malmberg



# 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, waarvan uit pilots is gebleken dat die geschikt zijn om outcome te meten.
- De outcome-indicatoren veronderstellen dat jeugdhulpprofessionals doelgericht werken. Doelgericht werken vergroot het resultaat van de hulp.

# De basisset outcome-indicatoren



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

1. Uitval van cliënten;
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.

Verplichte aanlevering Regio FV: 1, 2, 3.1, 3.3 en 3.4 (3.2 is af te leiden uit de administratie van de gemeenten zelf, deze is dan ook niet opgenomen in het invulformat)



# Wat staat er in deze instructie?

## Deel 1:

Belangrijke informatie vooraf.

## Deel 2:

Hoe de outcome-indicatoren van de basisset uitgevraagd en aangeleverd worden.

## Deel 3:

Hoe deze informatie gebruikt kan worden voor het kwaliteitsgesprek.



# Deel 1

Belangrijke informatie vooraf



# Belangrijke informatie vooraf (1/5)

## Algemene richtlijnen

- Wanneer cliënt degene is die 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)

In het invulformat is aangegeven per kolom of de professional van de jeugdhulpaanbieder of de cliënt dient in te vullen. Voorgaande zal praktisch vaak betekenen dat de professional met ouders en/of kind invult.
- Met “beëindiging van de dienstverlening” bedoelen we: maximaal drie weken hiervoor of hierna.
- Alle indicatoren worden berekend op basis van de cliënten die antwoord hebben gegeven.
- De gegevens worden per cliënt (jeugdige of opvoeder) geregistreerd door de hulpverlener en geaggregeerd aangeleverd aan de gemeente/regio.
- Er wordt wel onderscheid gemaakt naar type informant (jeugdige of ouder).

# Belangrijke informatie vooraf (2/5)



- De aanbieders leveren cijfers aan van de jongeren waar de regio FV, op basis van het huidige woonplaatsbeginsel, financieel verantwoordelijk is.
- Wanneer er gesproken wordt over een afgesloten traject of een dienst, dan hebben we het over een behandelplan. De outcome die voor FV wordt uitgevraagd, heeft betrekking op het behandelplan. Waar dit lastig te realiseren is, kan per product worden aangeleverd. Afbakening Definitie afgesloten traject:
  - De Jeugdhulp stopt in zijn geheel;
  - Of het betreft het einde van de beschikte zorgproducten voor desbetreffende zorgaanbieder (en ander product start). Concreet: als u een cliënt heeft met drie Jeugdzorg producten en één ervan eindigt dan eindigt het traject niet. Derhalve hoeft u in dat geval geen outcome aan te leveren.
  - Of het product gefinancierd vanuit de Wet op de Jeugdzorg wordt beëindigd en een andere financieringsvorm (bijv. Wmo) begint;
  - Bij twijfel: u houdt de afsluiting van een behandelplan opgesteld met het lokale team aan.

Als één van deze vier zich voordoet, spreken we over een afgesloten traject.

# Belangrijke informatie vooraf (3/5)



- Indien er sprake is van uitval, kan het lastig zijn om de andere indicatoren aan te vullen. Jeugdhulpaanbieders en de regio bespreken in het kwaliteitsgesprek in hoeverre de outcome van uitgevallen cliënten is opgenomen in de overige indicatoren.
- Pleegzorg levert voorlopig alleen nog cliënttevredenheid aan (jaarlijks).
- Vanaf 1 januari 2018 moeten de gegevens aangeleverd worden:
  - Gegevens worden twee keer per jaar aangeleverd. Aanlevering 1ste half jaar: 1 augustus 2018 en aanlevering 2de half jaar: 1 februari 2019
  - 1. Instellingen die minder dan 10 ontslagen cliënten (aangehouden aantal door NJi om aan privacy redenen) hebben op 1 juli (1 januari-1 juli is de eerste aanleverperiode) melden dat voor 1 juli. 2. Vervolgens levert de instelling geen gegevens aan maar voegt deze cliënten bij de ontslagen cliënten van het 2de half jaar. 3. Blijkt dat u ook over het hele jaar (1ste en 2de half jaar) niet voldoende cliënten had dan meld u dat voor 1 januari 2019. 4. Dus in alle gevallen; bij onvoldoende aantallen; voeg de periode (een half jaar) ervoor toe.



# Belangrijke informatie vooraf (4/5)



- Hoofdaannemers leveren de gegevens aan en voeren met de regio het gesprek over de kwaliteit van de jeugdhulp.
- 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.
- 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 en de jeugdhulporganisatie.



# Belangrijke informatie vooraf (5/5)

## Spelregels wie/wanneer levert u aan?

- Verplichting bij omzet hoger dan 150.000 euro voorafgaand aan het jaar van aanlevering. U weet dan dat u moet gaan meten.
- Of u ook daadwerkelijk de informatie in het invulformat gaat aanleveren, hangt af van het aantal afgesloten trajecten. Om de privacywetgeving in acht te nemen, is naast anonimiseren (zie invulformat) ook het aantal afgesloten trajecten op regioniveau van belang; deze bedragen minstens 10.
- Heeft u minder dan 10 afgesloten trajecten dan 'bewaart' u deze en neemt deze mee in de kwartalen Q3 en Q4.



# Deel 2

## Uitvragen van de outcome- indicatoren



# Uitval van cliënten

Wat wordt uitgevraagd?

Conform het Besluit Jeugdwet en de beleidsinformatie Jeugd heeft het item 'Reden beëindiging' deze zes opties:

- 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)
- Overlijden (06)

De professional registreert en bepaalt welke reden van toepassing is. Jeugdhulpaanbieders leveren dit momenteel al aan het CBS en kunnen de spiegelrapportage gebruiken om aan de gemeente/regio te leveren.

■ **Verandering in invulformat per 1/1/2021:**

- Per cliënt wordt een score ingevuld in het invulformat.
- Het resultaat wordt na aanlevering invulformat door de gemeenten berekend; in dit geval het percentage uitval eenzijdig door de cliënt.



# Tevredenheid van cliënten over het nut/effect

Wat wordt uitgevraagd?

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.

- **Verandering in invulformat per 1/1/2021:**
  - Per cliënt wordt een score ingevuld in het invulformat.
  - De gemiddelde resultaten voor cliënttevredenheid worden na aanlevering invulformat door de gemeenten berekend;
  - Hetgeen door de gemeenten wordt brekend zijn:
    - Gemiddelde tevredenheid
    - Percentage cliënten hoger dan 8
    - Percentage cliënten lager dan 4

# Doelrealisatie: Zonder hulp verder

Wat wordt uitgevraagd?



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.

## ■ Verandering in invulformat per 1/1/2021:

- Per cliënt wordt een score ingevuld in het invulformat.
- Het percentage per categorie wordt na aanlevering invulformat door de gemeenten berekend.



# Doelrealisatie: afname problematiek, toename zelfredzaamheid / participatie (1)

Wat wordt uitgevraagd en aangeleverd? Op cliëntniveau in het invulformat:

1. Sterke verbetering
2. Enige verbetering
3. Stabilisatie
4. Enige verslechtering
5. Sterke verslechtering

RCI	=
> 1.96	Sterke verbetering
1.96 - 1.65	Enige verbetering
1.65 - - 1.65	Stabilisatie
-1.65 - - 1.96	Enige verslechtering
< -1.96	Sterke verslechtering

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

- › **Verandering in invulformat per 1/1/2021:**
  - Per cliënt wordt een score ingevuld in het invulformat.
  - Het percentage per categorie wordt na aanlevering invulformat door de gemeenten berekend.



# Doelrealisatie: afname problematiek, toename zelfredzaamheid / participatie (2)

Wat wordt uitgevraagd?

- De professional kiest een instrument dat past bij de hulpvraag.
- Het instrument is valide, betrouwbaar en genormeerd. Dergelijke instrumenten vindt u via uw branche-organisatie of bijvoorbeeld in de COTAN en de databank instrumenten van NJi (<http://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten>).
- Als er (nog) geen geschikt instrument beschikbaar is voor een specifieke doelgroep, maken aanbieders dit kenbaar bij de regio.
- Instrument wordt bij start en einde van traject afgenomen. Deze scores leiden tot Reliable Change Index (RCI)

De cliënt (jeugdige en/of ouders) vult het instrument in.



# Doelrealisatie: afname problematiek, toename zelfredzaamheid / participatie (3)

## Voorbeeld



$$RCI = -\frac{X_2 - X_1}{Sdiff}$$

Er wordt een hulptraject gestart in verband met angstklachten. Bij start en einde traject wordt een vragenlijst afgenomen die de ernst van de klachten meet.

Score aanvang traject: 98 ( $X_1$ )

Score einde traject: 62 ( $X_2$ )

Sdiff (uit de handleiding): 8

$$RCI = -\frac{62-98}{8} = 4,5 = \text{sterke verbetering}$$

Zie ook: Rekentools voor de RCI:

RCI	=
> 1.96	Sterke verbetering
1.96 - 1.65	Enige verbetering
1.65 - -1.65	Stabilisatie
-1.65 - -1.96	Enige verslechtering
< -1.96	Sterke verslechtering



# Doelrealisatie: afname problematiek, toename zelfredzaamheid / participatie (4)

## Hoe, wat en wie

1. Nji kent databank met instrumenten:  
www.nji.nl/instrumenten: Hier kan direct gezocht worden naar een specifiek instrument of aan de zijkant geklikt worden op “Zoek een instrument”. Onder “Zoek een instrument” kan o.a. gezocht worden op Doel => Effectmeting.
2. Vanuit de zoekfunctie komt een instrument naar voren of kan een instrument gekozen worden dat aan de zoekcriteria voldoet. Onder “+ Lees meer” staat meer informatie over Doel, Doelgroep, Materialen, Gebruik (waaronder gebruik in ROM, daar staan ook de RCI calculators als die voor dat instrument beschikbaar is
3. Een RCI calculator is beschikbaar voor de volgende instrumenten (zie de volgende sheet)
4. Achtergrond Berekening RCI  
Reliable Change Index (RCI) berekenen  
$$RCI = ((\text{score bij aanvang} - \text{score bij afsluiting}) / SDIF)$$
$$SDIF = SE \sqrt{2}$$
$$SE = SD \sqrt{(1 - r_{xx})}$$
Waarbij:  
SDIF = standaardfout van het verschil  
SE = standaardmeetfout van de gebruikte vragenlijst  
SD = standaarddeviatie binnen de normgroep  
 $r_{xx}$  = betrouwbaarheid binnen de normgroep (liefst test-hertest betrouwbaarheid, eventueel Cronbach's alpha voor de hele vragenlijst)
5. Te raadplegen persoon bij het Nji: Dr. Daniëlle de Veld, Onderzoeker en adviseur Nji,  
(030) 230 6327 | +31 (0)6 25 660 663

# Doelrealisatie: afname problematiek, toename zelfredzaamheid / participatie (5)

Hoe, wat en wie



1. Een RCI calculator is beschikbaar voor de volgende instrumenten:
  - CBCL - [https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Child-Behavior-Checklist-\(CBCL\)](https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Child-Behavior-Checklist-(CBCL))
  - TRF - [https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Teacher-s-Report-Form-\(TRF\)](https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Teacher-s-Report-Form-(TRF))
  - YSR - [https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Youth-Self-Report-\(YSR\)](https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Youth-Self-Report-(YSR))
  - OBVL en OBVL-K - [https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Opvoedingsbelasting-Vragenlijst-\(OBVL\)](https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Opvoedingsbelasting-Vragenlijst-(OBVL))
  - VGFO - [https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Vragenlijst-Gezinsfunctioneren-voor-Ouders-\(VGFO\)](https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Vragenlijst-Gezinsfunctioneren-voor-Ouders-(VGFO))
  - VSOG - [https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Verkorte-Schaal-voor-Ouderlijk-Gedrag-\(VSOG\)](https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Verkorte-Schaal-voor-Ouderlijk-Gedrag-(VSOG))
  - SDQ (jongeren, leerkrachten en ouders; voor de SDQ zijn verschillende normen in omloop, de calculator gebruikt de normen van Goedhart, Treffers & Van Widenfelt (2003)) - [https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Strengths-and-Difficulties-Questionnaire-\(SDQ\)](https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten/Zoek-een-instrument/Strengths-and-Difficulties-Questionnaire-(SDQ))



# Doelrealisatie: Overeengekomen doelen gerealiseerd

## Wat wordt uitgevraagd?

- De cliënt/ouder geeft per doel of overall (gemiddelde) 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
- **Verandering in invulformat per 1/1/2021:**
  - **Individueel wordt op cliëntniveau ingevuld per regelniveau (meerdere doelen betekent meer regels per client)**
  - **Het percentage per categorie wordt na aanlevering door de gemeenten berekend.**
  - **Per cliënt invullen in invulsheet tot maximaal vijf doelen.**

### Belangrijk:

- Meerdere doelen betekent meerdere regels in het format
- Doelen hoeven niet in volgorde van belangrijkheid. Dat is aan U.
- Het aantal doelen is niet verplicht gesteld; hier geldt een inhoudelijke leidraad. Het gaat om de doelen die bepalend zijn voor behandeling, traject en aansluiten bij afspraken CJG/lokale team en/of gezinsplan
- Professional bepaalt of hij de cliënt na het traject vraagt om een score per doel of om een overall score. De professional stelt in samenspraak met de cliënt één of meerdere doelen op.
- De doelen zijn SMART geformuleerd.



# Deel 3

## 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 van (en binnen) jeugdhulporganisaties. Bespreek deze verschillen in het kwaliteitsgesprek.
- Werken met outcome-indicatoren is geen doel op zich. Betere of steeds betere maatschappelijke resultaten, daar gaat het om. Om dit niet te vergeten, zou dit het leidende motto moeten zijn: 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. Ze helpen vorm te geven aan het governance-vraagstuk: hoe leer je met maatschappelijke partners een succesvolle meet- en verbeterbeweging op gang te krijgen die leidt tot de realisatie van de gezamenlijk gestelde doelen?
- Dit is vaak geen proces voor de korte termijn. Het ontwikkelen van een effectief jeugdbeleid is een zaak van lange adem.

# Analyse en vragenformat met aanbieders



Gespreksstappen	Vragen
1. Herkennen	<p>Vraag of de aanbieder de cijfers herkent in zijn/haar eigen praktijk</p> <p><i>Voorbeelden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kun je vertellen hoe deze cijfers zich verhouden tot wat jullie dagelijks zien?</li><li>- De uitval lijkt hier hoog, klopt dat?</li></ul>
2. Begrijpen	<p>Vraag naar mogelijke verklaringen voor de cijfers</p> <p><i>Voorbeelden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hoe denk je dat dit komt?</li><li>- Zijn dit de uitkomsten die je had verwacht? Waarom wel/niet?</li><li>- Zijn er groepen cliënten waarvoor het cijfer hoger/lager is?</li></ul>
3. Waarderen	<p>Vraag wat de aanbieder zelf vindt van de uitkomsten en geef aan wat jij er van vindt. Doe dit op een neutrale/vriendelijke toon.</p> <p><i>Voorbeelden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Waar zijn jullie trots op in deze cijfers?</li><li>- Welke cijfers vinden jullie nog niet hoog genoeg?</li><li>- Zouden jullie hier nog iets aan kunnen/willen verbeteren?</li><li>- Ik vind dat laag, ben je het daar mee eens?</li></ul>
4. Verbeteren	<p>Vraag naar ideeën voor <b>verbeteracties</b> en bespreek je eigen ideeën.</p> <p><i>Voorbeelden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hebben jullie nagedacht over verbeteracties op basis van deze cijfers?</li><li>- Is er iets dat wij als gemeente kunnen doen om voor verbeteringen te zorgen?</li><li>- Ik hoorde van een andere aanbieder dat ze ... doen om te zorgen dat uitval beperkt blijft. Zou dat ook iets voor jullie zijn?</li></ul>