

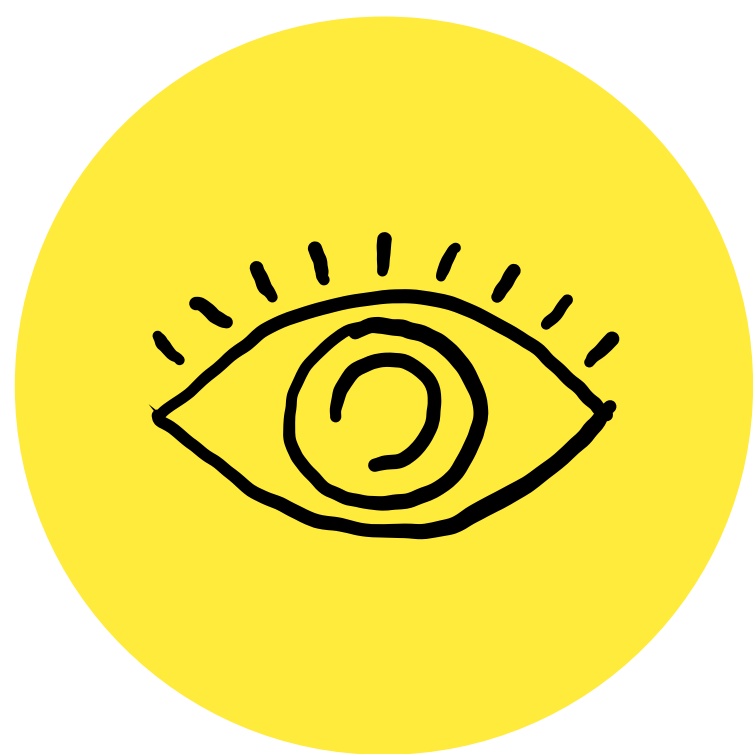
Monitoren



Direct naar:



1. Woord vooraf



2. Reflectie



3. Tools



4. Best practices



5. Inspiratie

Onder-
steunings-
team

ZORG
SAMEN STEEDS BETER
**VOOR DE
JEUGD**

1. Woord vooraf

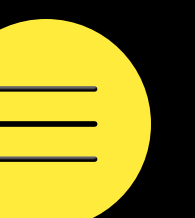
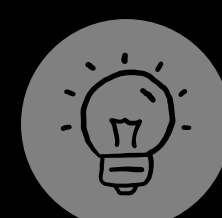
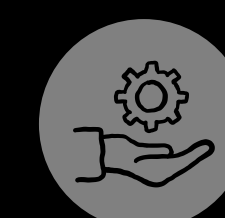
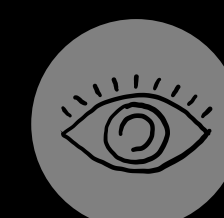
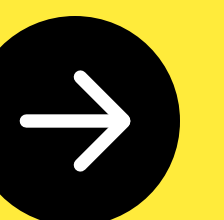
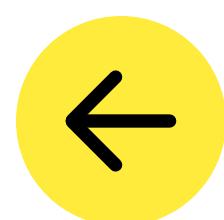
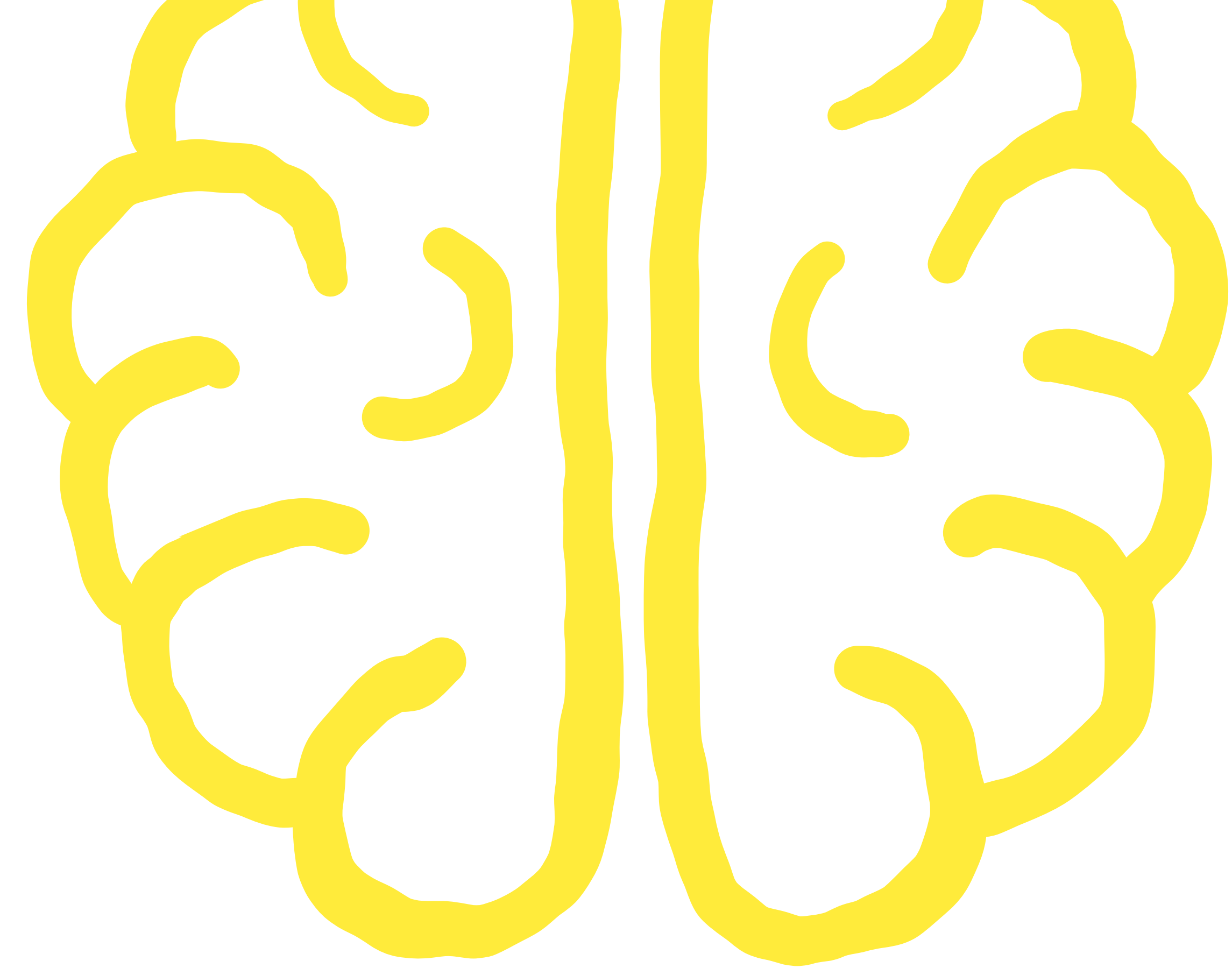
Door: Maarten Batterink, Significant.

Monitoring kan een nuttige bijdrage leveren aan het leerproces van teams die complexe zorgvragen oppakken. Naast de mogelijkheden die je als team hebt voor het leren op basis van individuele casussen, kun je als team inzetten op monitoring waarmee je ‘over meerdere casussen heen’ kan leren.

Zo kan monitoring helpen inzicht te geven in wat belangrijke trends zijn in het type casussen die worden aangemeld en wat de rode draden zijn voor wat betreft de achterliggende problematiek en de knelpunten in het (regionale) stelsel. Naast dat monitoring nuttig is voor het leerproces, kan monitoring ook belangrijke management- en verantwoordingsinformatie opleveren. Mits de monitoring goed is opgezet en goed wordt uitgevoerd.

Bezwaren die veel genoemd worden bij monitoring is dat het moeilijk is om het goed op te zetten en dat het veel tijd kost om gegevens over de casussen bij te houden. Het team Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek heeft de afgelopen 1,5 jaar een monitor ontwikkeld en

heeft hier inmiddels ruime ervaringen mee opgedaan. Een belangrijke ervaring is dat het slechts weinig tijd (10-15 minuten per casus) kost om de essentiële gegevens vast te leggen (dat valt dus erg meel!). En er is al goed nagedacht over welke gegevens handig zijn om te weten en wat je dan precies moet vastleggen om uiteindelijk tot een betekenisvolle monitor te komen. Daarmee is een belangrijke basis van een monitor over complexe zorgvragen al gelegd. Teams die monitoring willen oppakken hoeven dus niet zelf het wiel uit te vinden.

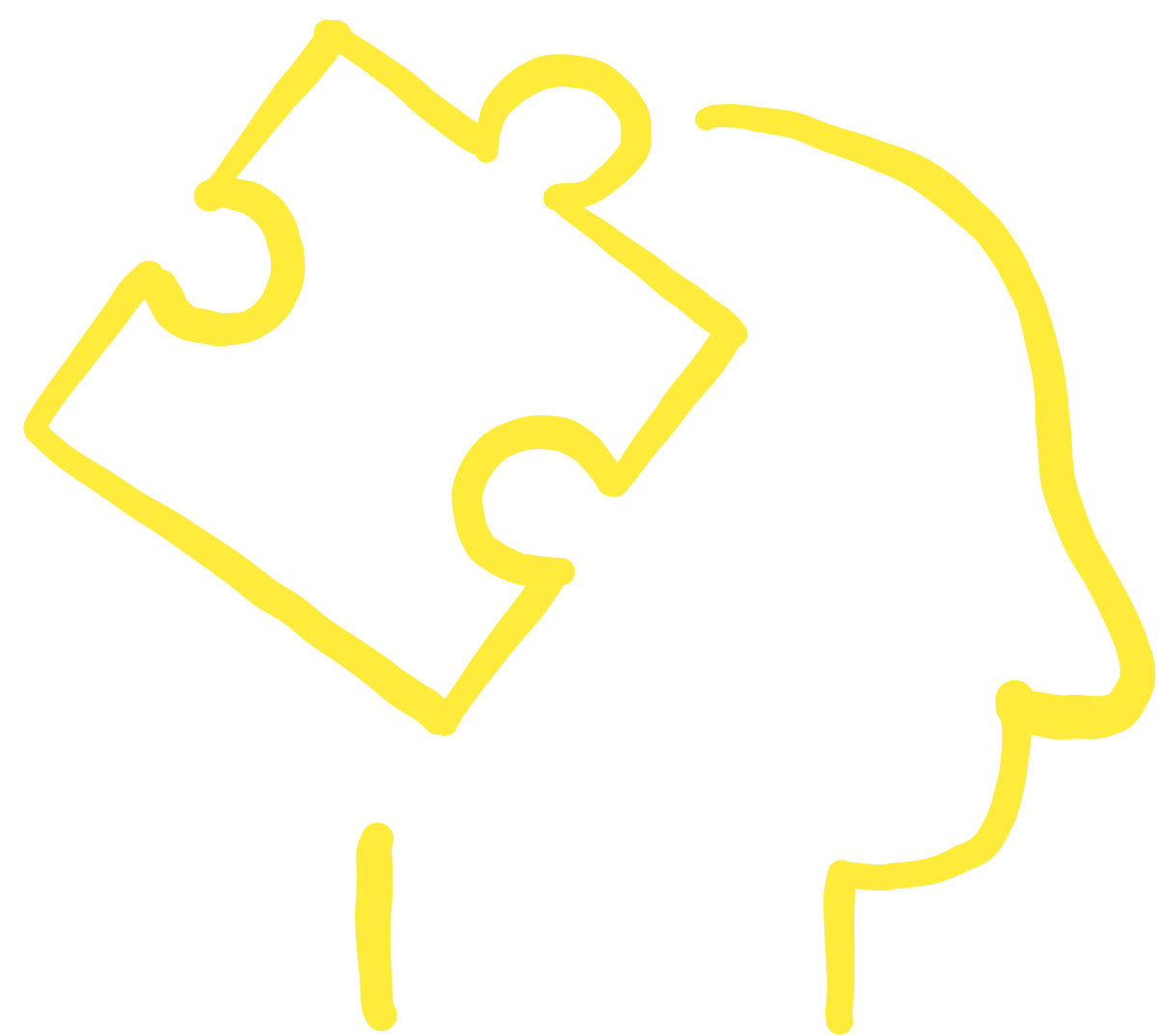


2. Reflectie

Door: Gieke Buur, Landelijk Ambassadeur Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek.

Overvolle agenda's, een hoge administratieve last, AVG-perikelen, en enorme wachtlijsten. Dit is de realiteit van vele zorgprofessionals zowel in de jeugdhulp als in de zorg voor volwassenen. Een belangrijke factor ook in de weerstand die veelal aanwezig is als het gaat om weer een nieuwe monitor.

'Het helpt ons om samen met jongeren en ouders vooruit te kijken, en eigenaar te worden en blijven van veranderingen'

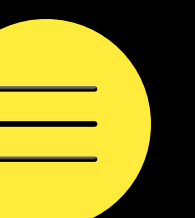
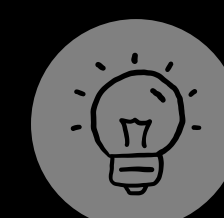
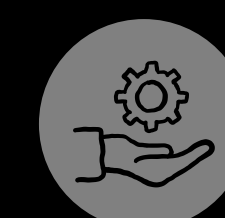
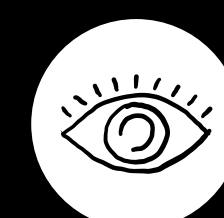
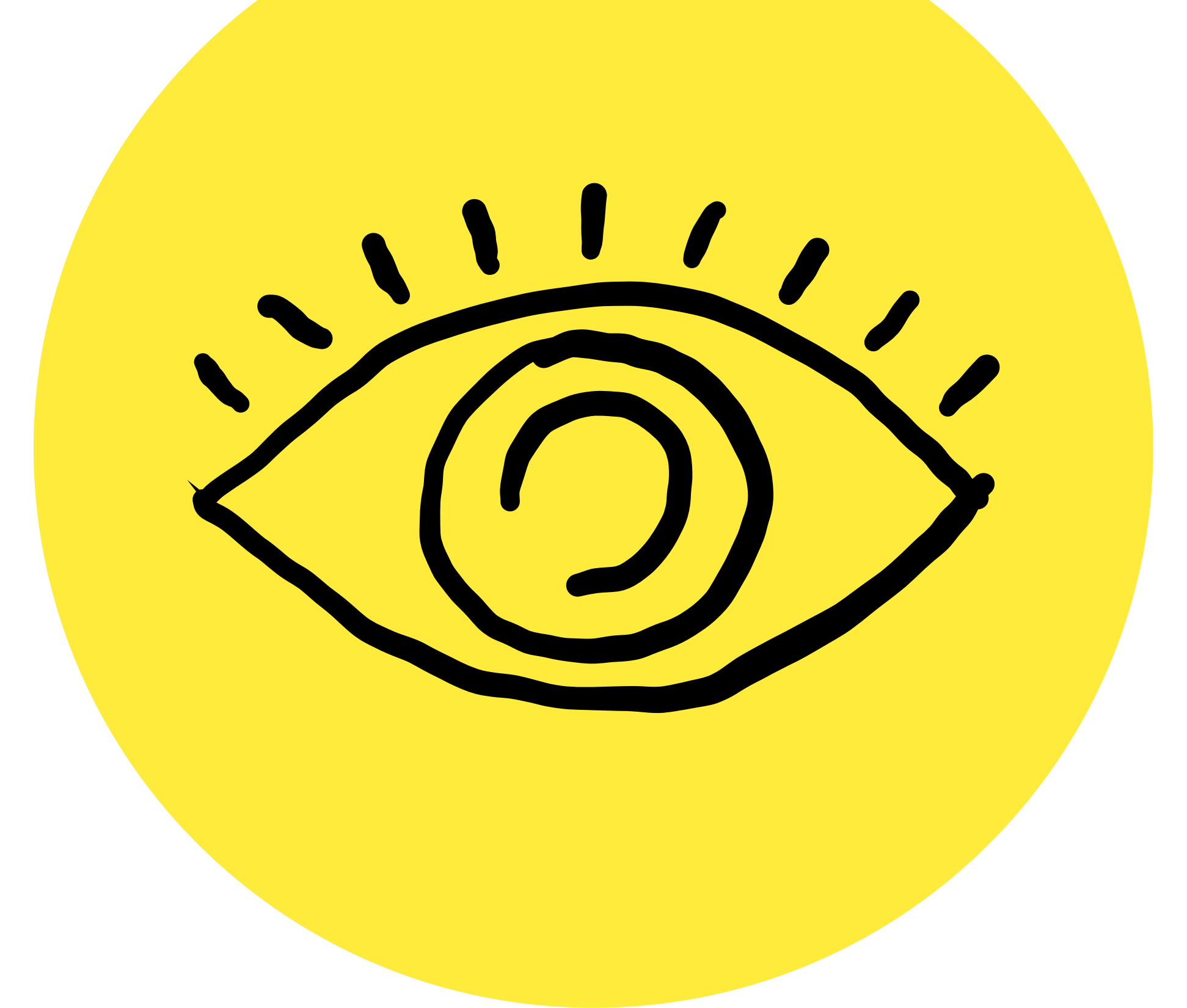


De ervaring is nog steeds te vaak dat dit enkel dient als manier om te laten zien dat we voldoen aan de gestelde eisen en dus de nodige euro's krijgen. Begrijpelijk gezien eerdere ervaringen en de al hoge werkdruk die er is.

Maar, een monitor opgezet vanuit het juiste gesprek met jongeren en ouders én met een gezamenlijke doelstelling zal een hulpmiddel zijn om gezamenlijk te reflecteren en leren. Het helpt ons om samen met jongeren en ouders vooruit te kijken, en eigenaar te worden en blijven van veranderingen. Om landelijk belangrijke factoren en rode draden in kaart te brengen waarop we ons verder moeten ontwikkelen. En nee, we leren niet enkel van de kwantitatieve data maar combineren deze altijd met kwalitatieve data uit bijvoorbeeld evaluaties. De input

van kwalitatief onderzoek vertalen we in indicatoren voor onze monitor en zo laten we de urgentie zien waar nodig, wordt duidelijk waar het pijn doet, en waar we niet langer omheen kunnen. Alle kinderen en jongeren verdienen de kans om, samen met hun ouder(s), zo optimaal mogelijk op te kunnen groeien en zich te ontwikkelen.

Als een monitor daaraan kan bijdragen zal geen enkele professional dit nog zien als een administratieve last. Onze belangrijkste tip: start klein en begin maar gewoon. Het is niet perfect en dat hoeft ook niet. Je leert en stap voor stap stel je bij!



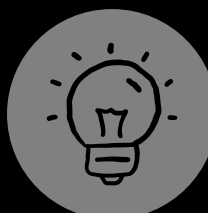
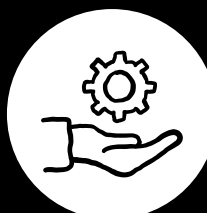
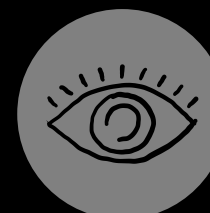
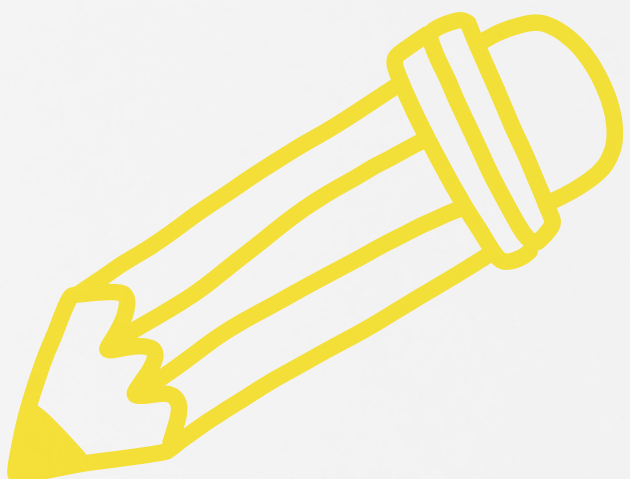
3.1 Routewijzer monitoring

Idealiter zien wij een toekomstige landelijke monitor Jeugdhulp met een basisset indicatoren. Deze monitor geeft aanknopingspunten om de jeugdhulp te verbeteren en draagt zo bij aan een zo optimaal mogelijke ontwikkeling van kinderen en jongeren.

Landelijk is onze wens omdat alleen door hierin samen te werken de achtergrond van complexe zorgvragen goed in kaart kan kunnen worden gebracht en ook gebiedsfactoren zichtbaar worden gemaakt. Als expertteam en jeugdregio heb je altijd de mogelijkheid om deze basisset indicatoren uit te breiden en op die manier couleur l'ocale aan te brengen. Deze routewijzer monitoring helpt je om met elkaar in kaart te brengen hoe je je monitor wenst in te vullen en waarom. Het is hierbij belangrijk om je te blijven realiseren dat monitoring voornamelijk kwantitatieve inzichten geeft en alleen niet voldoende is om te leren. Voor een optimale leerervaring wordt dit gecombineerd met kwalitatieve inzichten voortkomend uit bijvoorbeeld evaluaties. Bekijk in de signaleercyclus hoe je, aan de hand van deze gezamenlijke inzichten, tot een leer- en signaleercyclus kan komen.

De uitgangspunten voor monitoring zijn om deze laagdrempelig te maken en klein te beginnen. Het is bedoeld ter ondersteuning van het eigen en gezamenlijke leerproces, en waardevol in het signaleren en agenderen op verschillende niveaus. De landelijke basisset is tevens met behulp van deze stappen tot stand gekomen. Deze routewijzer is gemaakt in samenwerking met Significant.

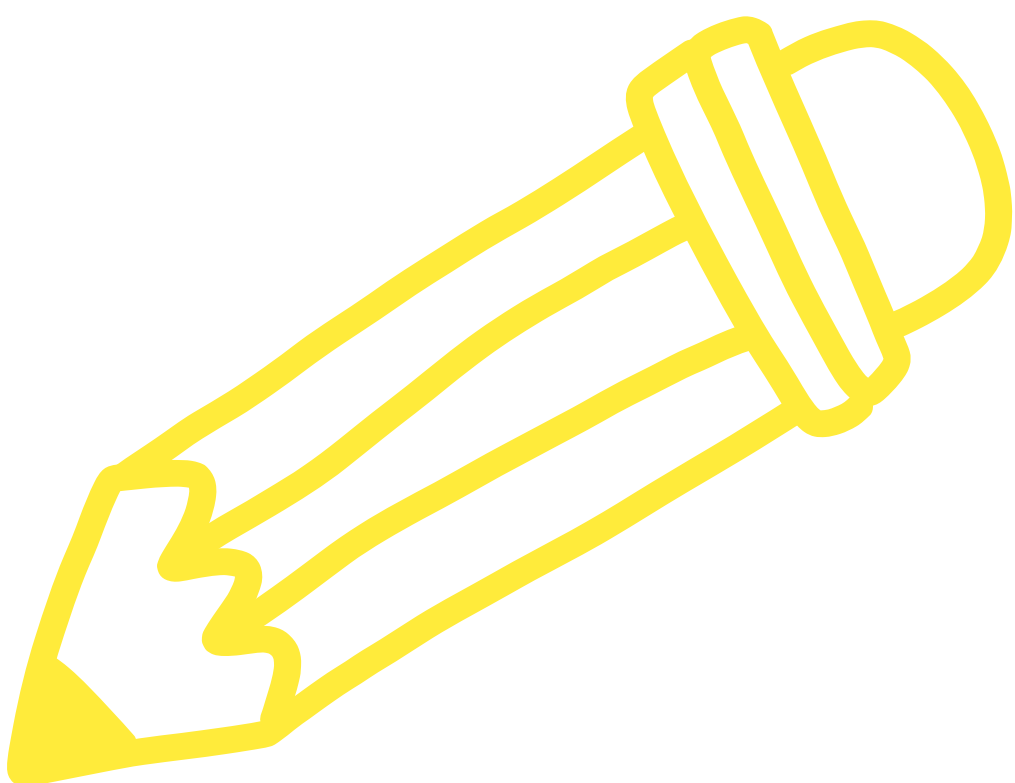
Ruimte voor notities



3.2 Canvas monitoring

Ga je naar aanleiding van de routewijzer aan de slag? Gebruik dan dit canvas om de onderdelen stap voor stap in te vullen. Dit canvas kan vervolgens een leidraad zijn om met elkaar het juiste gesprek te voeren.

Als team OLCC hebben we bij het vaststellen van de basis set indicatoren ook gebruikt gemaakt van het canvas en deze zo meteen kunnen toetsen. [Bekijk hier het door ons ingevulde canvas.](#)



Ruimte voor notities

2. Wat verzamelen we al?

3. Welke indicatoren kunnen we hier uit halen?

4. Wat zeggen deze gegevens ons?

1. Doel monitoring

Op welk niveau

Waarom

5. Welke aanvullende indicatoren zijn nodig?

6. Definitieve indicatorenset

Ga naar het canvas monitoring

4.1 Vaak gestelde monitoringsvragen: waarom en hoe?

Wanneer we het hebben over monitoring roept dit veel vragen op; waarom, hoe, wanneer, met wie, etc.? Je kunt dit thema vanuit verschillende routes aanvliegen maar het is vooral van belang om het juiste gesprek met elkaar te voeren, zie routewijzer monitoring.

Veel voorkomende vragen hebben we voorgelegd aan Alex van Roomen (Expertteam Rijk van Nijmegen), Annemarie de Beer (Expertteam Amsterdam) en Leo Raets (Expertteam Zuid Limburg). Zij nemen ons mee in hun overwegingen en geven daarmee een kijkje in de eigen keuken op het gebied van monitoring. Bij sommigen van hen staat monitoring nog in de kinderschoenen, terwijl dit bij de ander al verder uitgewerkt is.

organiseren van passende, integrale jeugdhulp) zijn we daarbij niet uit het oog verloren. We focussen ons daarom op het advies dat wordt gegeven, dit advies willen we volgen. Een voorbeeld: We weten uit de praktijk dat het lastig is om te komen tot integrale jeugdhulp als dit maatwerk van zorgaanbieders J&O, LVG en jGGZ vereist. We wilden daarom graag weten wat de reden is dat de casus is aangemeld. Hierdoor weten we dat het relatief vaak voorkomt dat een verwijzer vastloopt door wachtlijsten, en in onze systeemwereld met alle wetten en financieringsafspraken. Hier kunnen we dan zo goed mogelijk op inspelen.'



Waarom zet je een monitor op?

Om uitkomsten te kunnen volgen

Alex: 'We willen kinderen die besproken worden in ons regionaal expertteam kunnen volgen. Heeft ons advies geholpen? Is uithuisplaatsing voorkomen? Is uitstroom uit zwaarder verblijf gelukt? Etc. Verder willen we als regio leren van de ingebrachte, complexe casuïstiek om vervolgens ons beleid aan te passen en te verbeteren.'

Input voor de jaarrapportage

Leo en Annemarie: 'De monitoring geeft ons input voor de jaarrapportage richting opdrachtgever.'

Hoe komen jullie tot indicatoren?

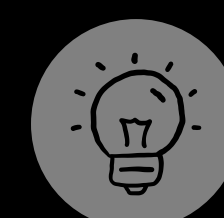
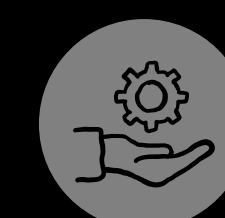
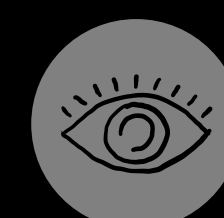
Ga na welke vragen je beantwoord wilt hebben

Leo: 'De indicatoren zijn bepaald op basis van de meest verwachte vragen vanuit de Programma- en Stuurgroep.'

Alex: 'We hebben uitgebreid nagedacht over de verschillende vragen waar de monitor antwoord op moet geven. De kern is dat je bij iedere indicator bepaalt: wat wil ik weten, waarom wil ik dit weten en hoe gaan we dit achterhalen. Zo voorkomen we dat er te veel indicatoren worden bedacht omdat alles interessant is om te weten. Ons doel van het expertteam (=het

Wij wilden inzicht in onze verwijzers en aanmelders, alsook de problematiek

Annemarie: 'We wilden een beeld krijgen van de verwijzers/aanmelders alsook van de voorkomende problematiek waar men ondersteuning bij nodig heeft. Daarnaast monitoren we ook uit welk stadsdeel de gezinnen komen. Deze indicatoren zijn gesteld om te zien of en zo ja waar we in het systeem verbeteringen/aanpassingen/aanvullend aanbod in gang moeten zetten. Ook monitoren we wat onze eigen doorlooptijd is t.b.v. reflectie op ons eigen proces.'



Vaak gestelde monitoringsvragen: verantwoording en leren

Hoe gebruik je de monitoring in de verantwoording naar je opdrachtgever?

Jaarrapportage

Leo en Annemarie: 'Deze wordt meegenomen in de verantwoording naar de bestuurlijk opdrachtgever (jaarrapportage).'

Periode terugkoppeling aan wethouders als bestuurlijk opdrachtgever

Alex: 'De monitoring geeft ons data die we periodiek gebruiken om terug te koppelen aan onze wethouders als bestuurlijke opdrachtgever. We kunnen laten zien hoeveel kinderen in het Overleg Passende Hulp besproken zijn, hoeveel kinderen uithuisgeplaatst zijn, hoeveel kinderen in gezinsvormen verblijven etc. We kunnen dus een koppeling maken naar onze transformatiedoelen.'

We willen ook graag toelichten bij welke casuïstiek verwijzers vastlopen en wat daarbij de achterliggende reden is. Vandaar dat we de indicator 'reden aanmelding' hebben toegevoegd. Hetzelfde geldt voor type casus (leeftijd, soort problematiek). Dit alles geeft ons een

beeld wat we beleidsmatig dienen te verbeteren om ervoor te zorgen dat ook deze kinderen de juiste passende hulp ontvangen.'

Hoe helpt monitoring jullie om te blijven leren?

Data om te koppelen aan transformatiedoelen en op te reflecteren

Alex: 'We willen periodiek onze data uit de monitoring koppelen aan de transformatiedoelen.'

Annemarie: 'Het helpt ons op zowel systeemniveau (om daar knelpunten te signaleren en aanpakken) als om te kunnen reflecteren op onze eigen werkwijze.'

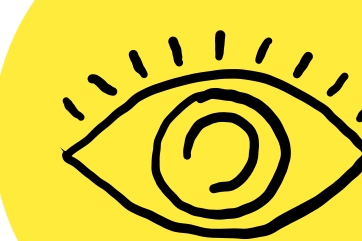
Leo: 'Nog te beperkt, we zouden graag meer tijd en energie hebben voor het verder volgen van de casuïstiek. Nu geven we alleen een advies en vragen na twee maanden wat de stand van zaken is. We zouden graag veel dichter op de uitvoering willen zitten door casuïstiek directer te volgen, waarbij we de deskundigheid van de experts beter kunnen inzetten.'

Hoe borg je de AVG richtlijnen in je monitoring?

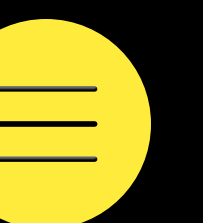
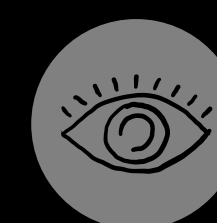
Alex: 'We hebben met onze juristen van de gemeente Nijmegen veel tijd gestoken in het maken van een samenwerkingsovereenkomst en privacy protocol. Naast het uitwisselen van informatie op casusniveau is ook de monitoring in deze stukken vermeld. De samenwerkingsovereenkomst en privacy protocol is in alle colleges van de regio Rijk van Nijmegen vastgesteld waarbij Nijmegen is gemandateerd om te tekenen. Vervolgens hebben alle vaste deelnemers dit document ook ondertekend op bestuurlijk niveau.'

Annemarie: 'Ook in Amsterdam is de monitoring opgenomen in het samenwerkingsconvenant en privacy protocol. Het convenant en privacy protocol is door de burgemeester ondertekend voor alle gemeentelijke diensten. Vervolgens hebben alle convenantpartners dit document ook ondertekend op bestuurlijk niveau. Leo: We anonimiseren de gegevens maar voor een verwerking van de gegevens is er meer nodig om te voldoen aan de AVG richtlijnen.'

Wil je meer weten over AVG?



Bekijk de
AVG pagina



Vaak gestelde monitoringsvragen: tips



Wat zijn je drie belangrijkste tips?

Durf snel te starten

Alex:

- Je kunt eindeloos aan indicatoren blijven schaven, maar onze tip is om snel te starten. Je kunt indicatoren later altijd nog bijstellen. De regionale expertteams kun je namelijk zien als thermometer van het getransformeerde, regionale zorglandschap. Dit betekent dat het van belang is om gegevens per regio bij te houden.
- Hou je set van indicatoren beperkt. Bedenk goed waarom je iets wilt weten, welke vraag wil je dat de indicator gaat beantwoorden.
- Leg de monitoring vast in een samenwerkingsovereenkomst en privacy protocol.

Zorg voor tijd en ruimte

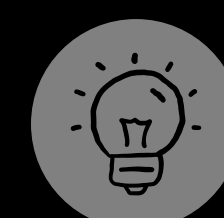
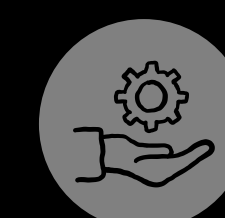
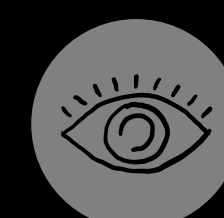
Leo:

- Zorg voor voldoende tijd/ruimte zodat de experts hun opdracht breed kunnen uitvoeren.
- Zorg voor mandaat.
- Investeer in het vertrouwen binnen het Expertteam.

Investeer in deskundigheid

Annemarie:

- Investeer in brede deskundigheid van het expertteam.
- Investeer in voldoende tijd voor de deelnemers om ook aan de slag te kunnen met leren t.b.v. het systeem.
- Regel mandaat



4.2 Twentse Ketenmonitor Jeugdbeschermingsketen

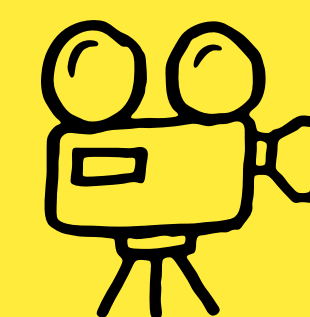
In Twente wordt er, vanuit het Kennispunt Twente, gewerkt met verschillende regionale monitoren. Wat zij doen en hoe zij dit doen wordt o.a. uitgelegd in de video 'Twente Ketenmonitor Jeugdbeschermingsketen'. Lees de tekst, bekijk de video en ga na: wat kunnen wij hieruit meenemen?

Vanuit de drie grootste Twentse gemeenten en hun gemeentelijke onderzoeksagenda's is Kennispunt Twente opgericht. Hier wordt onderzoek gedaan naar verschillende domeinen, waaronder het sociaal domein. Er zijn verschillende regionale monitoren ontwikkeld, bijvoorbeeld over Jeugdhulp en Wmo, Jeugdhulp en onderwijs, en recent de jeugdbeschermingsketen. De gemeenten zijn officieel opdrachtgever.

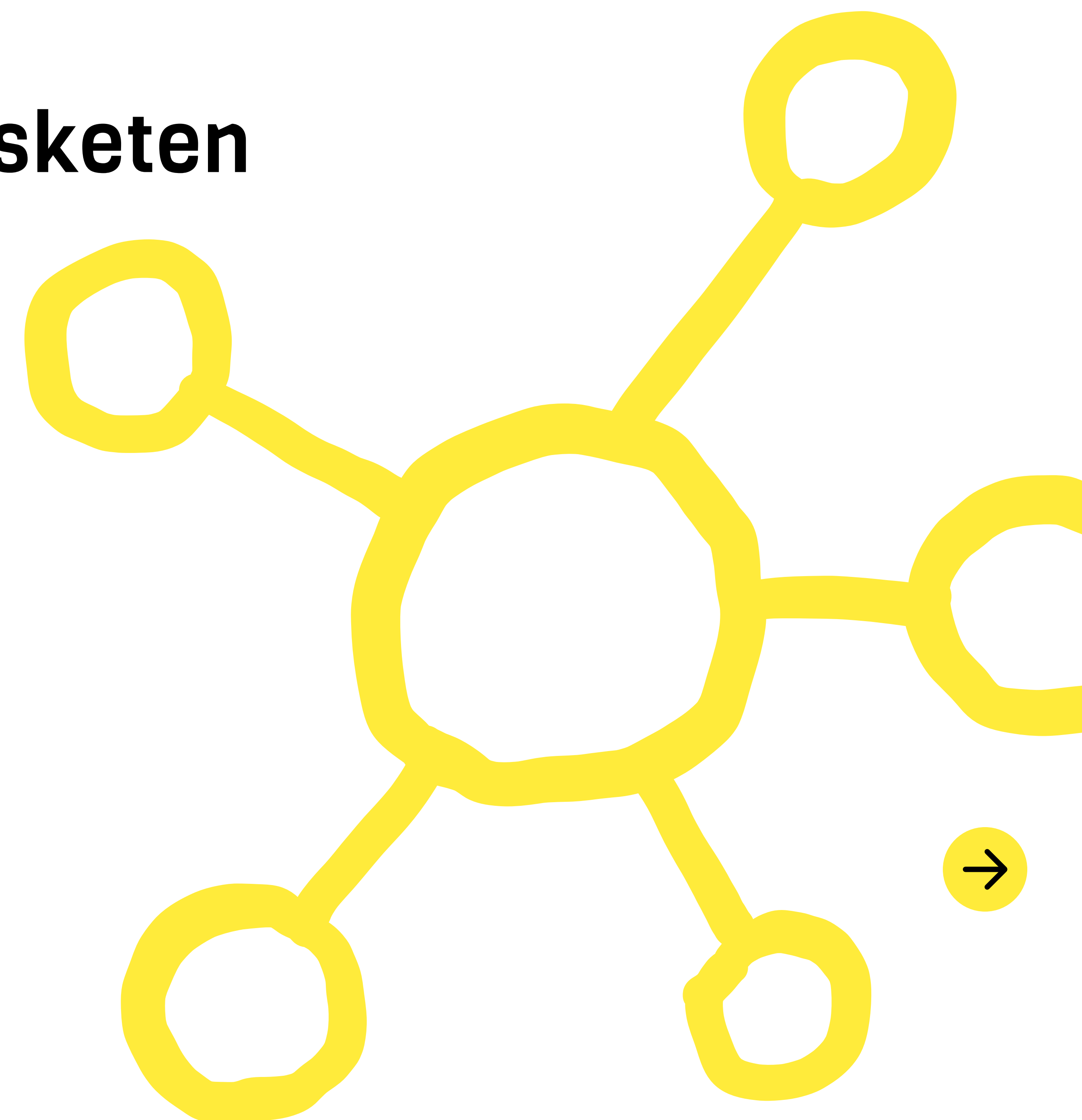
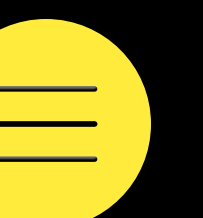
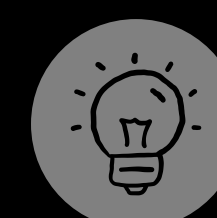
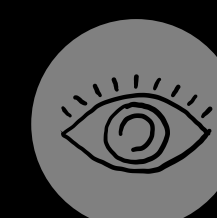
De video 'Twentse Ketenmonitor Jeugdbeschermingsketen' (20 minuten) is een opname van een presentatie over de Twentse Monitor Jeugdbeschermingsketen, die gegeven is op de Voor de Jeugd Dag in 2020. Waarom heeft Twente deze monitor opgezet (op basis van welke signalen en wensen), welke informatie geeft de ketenmonitor en wat doen de betrokkenen hiermee? Hoe kun je met behulp van een ketenmonitor ook daadwerkelijk als keten gaan sturen? De ketenpartners

hebben met elkaar overleg over de output van de ketenmonitor; wat zegt deze informatie hen en welke verbeterplannen horen hierbij?

Ook is er aandacht voor het proces om tot een ketenmonitor te komen; een nauwkeurige verkenning is de eerste fase waarna het juridisch proces volgt en tenslotte de implementatie. Wat is de uiteindelijke output van je ketenmonitor en hoe kun je deze visueel maken? Afsluitend wordt ingegaan op de toekomstwensen als het gaat over ketenmonitoring.



Bekijk de video 'Twentse ketenmonitor Jeugdbeschermingsketen'



5. Inspiratie



Video

[Webinar over leren summerschool!](#)



Websites

[NJI over monitoring](#)

[Jeugdmonitor CBS](#)

[Cijfers en statistieken van gemeenten](#)

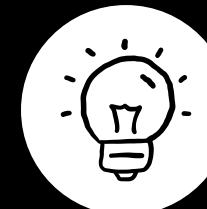
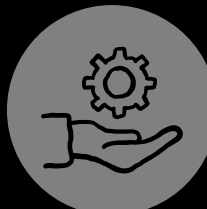
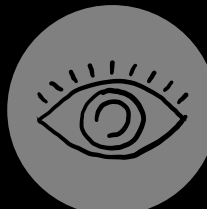
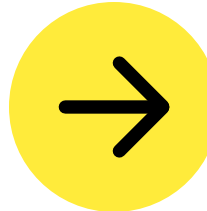
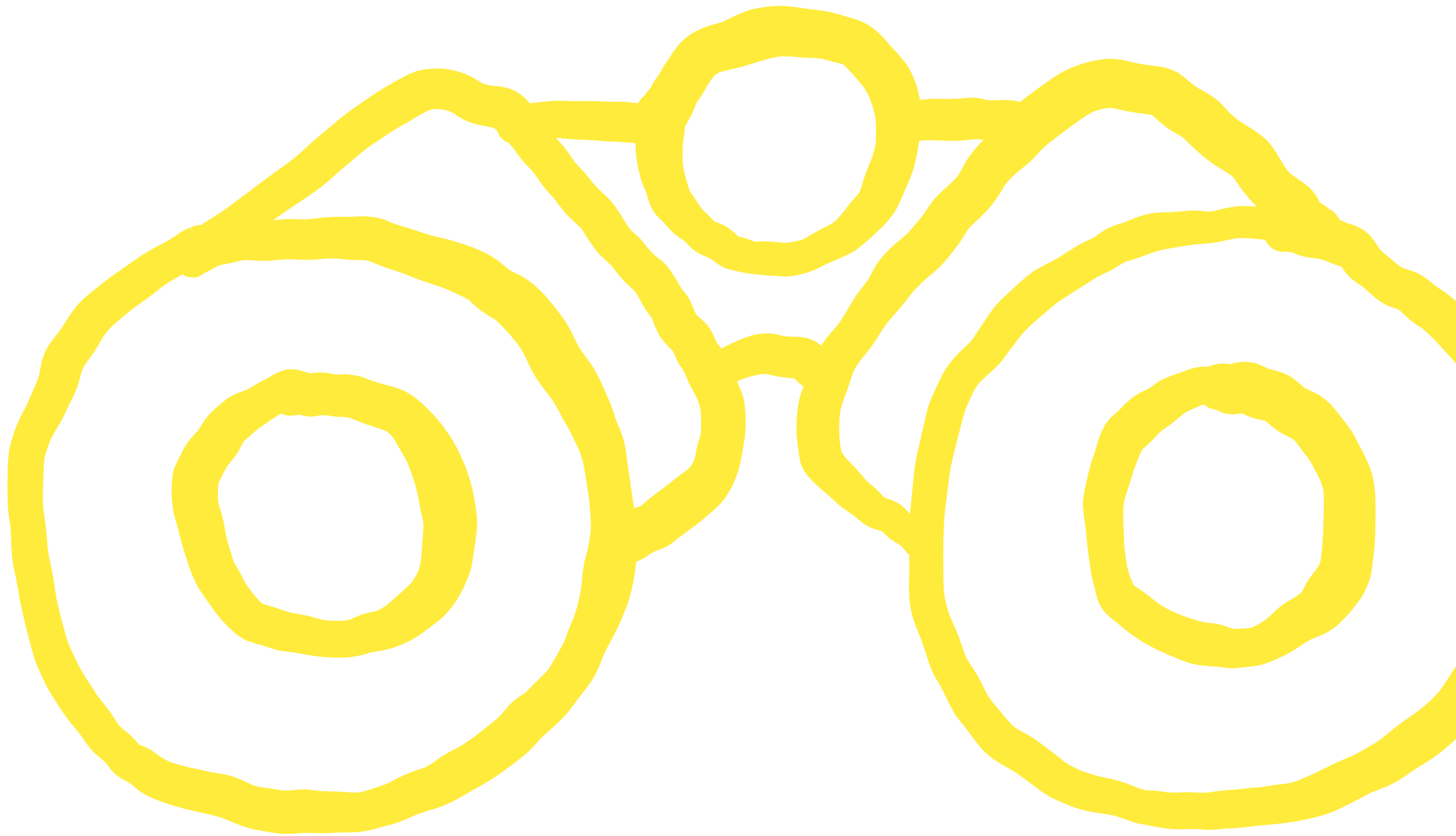
[Monitor Aansluiting Onderwijs Jeugdhulp](#)

[Benchmark Jeugdzorg \(cbs\)](#)

[Regionaal dashboard jeugdzorg \(cbs\)](#)

[Cijfers over terugkeer van jongeren in de jeugdbescherming en/of jeugdreclassering](#)

[StatLine - Datasets via thema \(cbs\)](#)



Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

In de jeugdhulp speelt privacy en AVG-conform werken een belangrijke rol. Hierbij gaat het om de borging van privacy bij het verwerken van persoonsgegevens binnen de eigen organisatie en bij het uitwisselen hiervan met andere partijen. Bepaalde persoonsgegevens mogen verwerkt worden, wanneer je hier een grondslag voor hebt én wanneer je helder maakt wat je op welke manier en voor hoe lang verwerkt. Op de [website van de autoriteit persoonsgegevens](#) vind je alles over AVG en privacy, ze hebben ook een [speciale pagina voor de jeugdhulp](#). In dit werkboek geven wij specifiek informatie over een toestemmingsformulier en het in kaart brengen van de gegevensverwerking.



Maak inzichtelijk welke persoonsgegevens je verwerkt

Wanneer de verwerking van persoonsgegevens naar alle waarschijnlijkheid een hoog privacy risico opleveren, moet een Data Protection Impact Analyse (DPIA) worden uitgevoerd. Hierin breng je in kaart welke gegevens je verwerkt, welke privacy risico's dit met zich meebrengt en welke maatregelen je neemt om de risico's aan te pakken. Bepaal aan de hand van de vragen hiernaast of een DPIA nodig is.

Er zijn verschillende methodes om dit uit te voeren, zolang deze maar aan de basisvereisten voldoen zoals in de AVG beschreven staat. Lees op de [website van de autoriteit persoonsgegevens](#) meer over hoe je deze DPIA

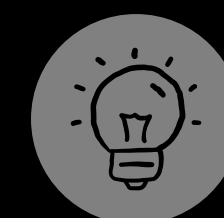
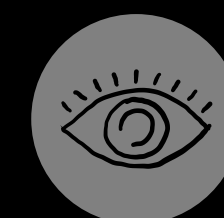
uit kan voeren. Het is aan te raden om hier een privacy officer vanuit je organisatie bij te betrekken. Daarnaast gelden er binnen de jeugdhulp enkele wetten vanuit de jeugdwet, lees in [hoofdstuk 7 van de jeugdwet](#) meer over gegevensverwerking, privacy en toestemming. Het kost tijd om dit op papier te zetten en te regelen, maar je wilt dit goed geregeld hebben om zo de persoonsgegevens van je cliënten te beschermen. Wanneer het geregeld is, kan je vervolgens ook met een gerust hart externe partijen vragen mee te denken in het beantwoorden van een zorgvraag. Maar ook bij het verzamelen van data in het kader van een monitoring is dit van groot belang.

Is een DPIA nodig?

Als twee van onderstaande vragen met 'ja' worden beantwoord, dan moet er een DPIA gedaan worden op het proces.

Is er sprake van:

- Scoretoekenning / profilering / voorspelling / bijzondere persoonsgegevens;
- geautomatiseerde besluitvorming;
- stelselmatige monitoring;
- gevoelige gegevens;
- op grote schaal verwerkte gegevens;
- matching of samenvoeging van datasets;
- kwetsbare betrokkenen;
- innovatieve toepassing van nieuwe technologische of organisatorische oplossing;
- blokkering van een recht, dienst of contract



Uitwisseling tussen partijen

Voor de verwerking en uitwisseling van gegevens tussen organisaties is toestemming nodig van de jongere en/of ouders, afhankelijk van de leeftijd van de jongere:

- ouders, als het kind jonger is dan 12 jaar;
- ouders en kind, als de jongere tussen 12 en 16 jaar is;
- de jongere, als het 16 jaar of ouder is. Het is essentieel ook dan met de ouders af te stemmen.

Monitoring

Vanuit de wens een lerend jeugdstelsel te zijn en blijven, helpt monitoring ons om te kunnen reflecteren, vooruit te kijken, en veranderingen in te zetten. Monitoring leert ons trends te zien en factoren in kaart te brengen die bijdragen aan het optimaal kunnen opgroeien van

kinderen en jongeren. Het verzamelen van gegevens in een monitoring vraagt om toestemming van betreffende kind/jongere/ouder(s). Deze toestemming kun je samenvakken in een toestemmingsverklaring waarin ook het uitwisselen van informatie terug komt. Bij een monitoring zal de uitvoering van een DPIA nodig zijn omdat er sowieso sprake is van stelselmatige monitoring van gevoelige gegevens.

Toestemmingsformulier

Het toestemmingsformulier hiernaast wordt gebruikt door het OZJ om onder andere toestemming te krijgen voor het invullen van gegevens in het monitoringbestand en het uitwisselen van gegevens met (betrokken) partijen. Je kunt het ter inspiratie gebruiken.

Toestemmingsverklaring



Hierbij geeft ondergetekende¹:

Naam:	Ouder/vertegenwoordiger	Jongere
Geboortedatum:		
Adres:		
Postcode & woonplaats:		

Toestemming aan het Ondersteuningsteam Zorg voor de Jeugd (OZJ), afdeling Oppakken en Leren van Complexe Casuïstiek, om informatie in te winnen c.q. te verstrekken aan (betrokken) partijen wanneer dit nodig is voor overleg en/of bemiddeling in complexe zorgvragen. Deze toestemming is geldig gedurende actieve betrokkenheid van het OZJ en heeft als doel te komen tot een passende oplossing voor ouder en kind/jongere. De door OZJ geregistreerde gegevens voor het oppakken van de casus worden 6 maanden na afsluiting van de casus verwijderd.

Daarnaast gaat u ermee akkoord dat uw gegevens, ook na actieve betrokkenheid van het OZJ, geanonimiseerd kunnen worden gebruikt voor kwalitatief onderzoek ten behoeve van de verdere ontwikkeling van de Jeugdzorg in Nederland. Dit gebeurt door medewerkers die contractueel verplicht zijn tot geheimhouding.

Plaats en datum _____

Handtekening Ouder/Vertegenwoordiger _____

Handtekening Jongere _____

¹ Voor de uitwisseling van gegevens is toestemming nodig van:

- ouders, als het kind jonger is dan 12 jaar;
- ouders en kind, als het kind tussen 12 en 16 jaar is;
- het kind, als het 16 jaar of ouder is. Het is essentieel ook dan met de ouders af te stemmen.



Tips

- Gebruik de [privacy app jeugd](#).
- Bekijk [deze video](#) over de nieuwe privacywet van A tot Z.
- Ga naar de [website van de autoriteit persoonsgegevens](#).
- Benieuwd hoeveel er online over mensen te vinden is? Bekijk [de video](#) van Dave.

