




# Kwaliteitskompas

Resultaatgericht werken aan jeugd- en opvoedvraagstukken

Gemeenten beschikken over veel cijfers, maar het is vaak ingewikkeld om de effecten en maatschappelijke resultaten van het jeugdbeleid echt goed in beeld te krijgen. Het blijkt bijvoorbeeld lastig om de cijfers te duiden. Ook zoeken gemeenten vaak nog naar bruikbare indicatoren om

goed te kunnen meten hoe het met de transformatie van de jeugdsector staat. Het Kwaliteitskompas van het Nji helpt gemeenten om in 6 stappen zicht én grip te krijgen op de realisatie van hun transformatiedoelen.

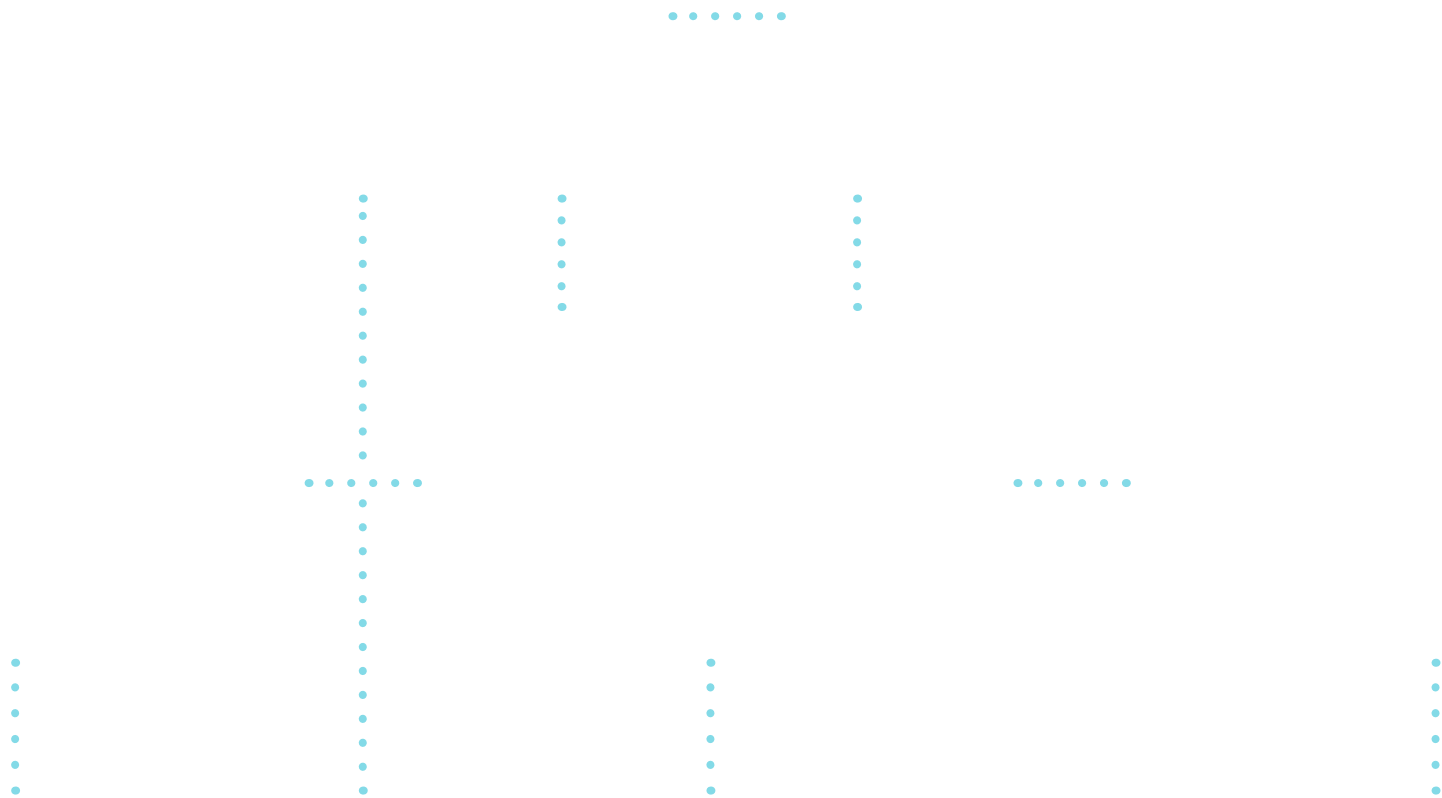
## Dit is een klikbare pdf

Via de menubalk, het model-menu rechtsboven of de knoppen rechtsonder, navigeert u door deze pdf. Via dit  icoon kunt u een externe link bezoeken.

  
Klik!

# Het Kwaliteitskompas: 6 stappen

Model menu



# Stap 1: Hoe gaat het met onze jeugd en wat zijn onze ambities?

## Monitoring & ambities

### a. Monitoring

Goed jeugdbeleid begint met kennis over hoe kinderen, jongeren en ouders in een gemeente ervoor staan.

Denk aan vragen als:

- Hoe hoog is het schooluitval?
- Wat is het percentage kinderen dat onveilig opgroeit?
- Welk percentage kinderen kampt met psychische problemen?

**Nji Helpt.** Wij weten welke monitoringsinformatie behulpzaam kan zijn bij uw kwaliteitsbeleid.



Monitoringsgegevens geven antwoord op deze vragen. Bijvoorbeeld:

- De **jeugdmonitor** van CBS. Gegevens over diverse kenmerken van de jeugd en jeugdhulpgebruik per gemeente.
- **Lokale gegevens** zoals van de GGD.
- **Gemeentelijke monitor** sociaal domein. Gegevens over het sociaal-economisch profiel van een gemeente en het zorggebruik.
- **Nji monitoren** als:
  - » de monitor aanpak kindermishandeling en huiselijk geweld.
  - » de monitor aansluiting jeugdhulp en onderwijs.

**Nji Helpt.** Het Nji kan u helpen cijfers te duiden en ambities te formuleren.

**Vraag voor u.** Heeft u een goed beeld van de staat van uw jeugd? Waar zou u graag cijfers over willen hebben?

### b. Monitors duiden

Cijfers alleen zeggen weinig. Het credo van het Nji is "cijfers spreken niet voor zich." Ze moeten worden gecombineerd en worden geïnterpreteerd. Het gaat erom de achterliggende oorzaken van problemen boven tafel te krijgen.

#### Voorbeeld

Zo heeft 16% van de jongeren op het voortgezet onderwijs last van angst en depressie. Angst en depressie zijn belangrijke voorspellers van schooluitval. Dus bij een ambitie om schoolverzuim te verlagen, hoort de vraag hoe de jeugdhulp en de school beter op elkaar kunnen aansluiten.

### c. Ambities

Formuleer als gemeente samen met burgers, voorzieningen en maatschappelijke partners de collectieve ambities: 'hier gaan we samen voor'.



Hoe vertaal je ambities naar meetbare maatschappelijke resultaten?

## Stap 2: Hoe maken we onze ambities meetbaar?

### Maatschappelijk resultaat

Het is belangrijk om ambities te vertalen naar concrete en meetbare maatschappelijke resultaten. Aan de hand van de maatschappelijke resultaten meet je hoe je ervoor staat.

**Vraag voor u.** Welk meetbaar resultaat wilt u over vier jaar zien? Welke gegevens heeft u nodig om dit te meten?

#### Tip: Continu in gesprek

Formuleer het maatschappelijk resultaat samen met de burgers, voorzieningen en maatschappelijke partners. Hiermee creëert u commitment. Maak tussentijds de balans op. En kijk samen wat extra nodig is.

#### Ambitie

##### We willen dat meer kinderen...

meedoen in de samenleving.

school succesvol doorlopen.

gezond opgroeien.

#### Maatschappelijk resultaat

##### Over 4 jaar willen we dat...

...% jongeren zijn actief betrokken bij ontwikkelingen in de gemeenten.

...% jongeren behalen kwalificatie voor werk of vervolgonderwijs.

...% jongeren hebben een gezonde leefstijl.

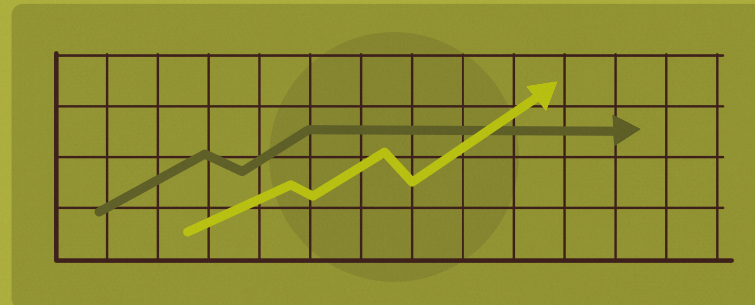
#### Indicatoren

##### Waarom zien we dat het goed gaat?

Deelnamegraad vrijwilligerswerk voor verenigingen, instellingen of maatschappelijke organisaties.

Aantal jeugdigen dat onderwijs verlaat met startkwalificatie.

Aantal jeugdigen dat sport, niet rookt en matig alcohol gebruikt.



**Nji Helpt.** Onze experts helpen bij het opstellen en monitoren van indicatoren om de resultaten te meten en zichtbaar te maken. Meer informatie?

Welke burgers, voorzieningen en partners helpen om het maatschappelijk resultaat te behalen?



# Stap 3: Welke voorzieningen, partners en burgers helpen onze ambities waar te maken?

## Activiteiten

### Match ambities met activiteiten en aanbod

U heeft uw ambities en gewenst maatschappelijk resultaat helder. Maar sluit het jeugdhulpaanbod van voorzieningen en de activiteiten van maatschappelijke partners en burgers hierop aan? Hoe werken ze samen? Wat bieden zij? En waar zitten nog gaten?

### Hoe realiseer je het maatschappelijk resultaat?

1. Alleen samen met burgers, voorzieningen en maatschappelijke partners kan een gemeente haar maatschappelijke resultaat waar maken. De rol van de gemeente varieert van sterk sturend naar een meer faciliterende overheid.
2. Als het goed is leveren alle activiteiten samen (burgerinitiatieven, preventie, basisvoorzieningen, eerstelijns en intensieve zorg) hun bijdragen aan de realisatie van de maatschappelijke resultaten. Door aan de spelers te vragen wat hun concrete inzet is om het maatschappelijk resultaat te realiseren ontstaat gezamenlijk draagvlak en inzicht in wat nog ontbreekt.

**Vraag voor u.** Wat draagt iedere speler bij aan de realisatie van het maatschappelijk resultaat?

**Nji Helpt.** Het Nji maakt voor gemeenten een analyse van de problematiek afgezet tegen het aanbod.

**Tip: Continu in gesprek**  
Jeugdproblematiek is complex. Er zal niet altijd één op één een relatie te vinden zijn tussen het werk van een voorziening en een maatschappelijk resultaat. Externe factoren kunnen maatschappelijk resultaat beïnvloeden- denk aan een recessie of maatschappelijke onrust. Blijf daarover met elkaar in gesprek.

In een tussentijdse evaluatie wordt bepaald of het samengestelde pakket aan activiteiten moet worden aangepast.



### Burgers

#### Voorbeeld

Vrijwilligers die schoolverlaters begeleiden. Participatieraad/ jongerenraad.

#### Rol gemeente

Als gemeente faciliteert u de keuzes van uw burgers. U creëert de randvoorwaarden om burgers te kunnen laten participeren.



### Voorzieningen

Wijkteams, preventieve programma's, CJG, JGZ, specialistische jeugdhulp, ambulante jeugdhulp, pleegzorg, jeugdbescherming.

U bent opdrachtgever en heeft een meer sturende rol. U maakt inkoop- en subsidieafspraken en kunt eisen stellen aan kwaliteit.



### Maatschappelijke partners

Huisartsen, kinderopvang, onderwijs, politie, bedrijfsleven.

U bent geen financier. Uw rol is wisselend. Ga in gesprek met maatschappelijke partners om duidelijk te krijgen wat ieders verwachtingen en rollen zijn.

Hoe zorgt u voor voorzieningen van kwaliteit?

## Stap 4: Hoe zorgen voorzieningen voor kwaliteit?

### Input kwaliteit voorzieningen



Goede kwaliteit van een voorziening draagt bij aan de outcome van de voorziening en het maatschappelijk resultaat.

Gemeenten hebben een verantwoordelijkheid om de kwaliteit van de voorzieningen, hun interne organisatie, de kwaliteit van het personeel en die van de interventies, te bewaken en hier op te sturen.

#### Stel de juiste vragen:

- Hebben voorzieningen hun interne organisatiekwaliteit op orde?
- Hebben de voorzieningen zicht op de effectiviteit van hun interventies en methoden? Wat werkt?
- Vindt er optimale samenwerking plaats tussen de voorzieningen en de wijkteams?
- Worden de professionals voldoende geschoold?

- Sluit de kennis en competentie van de professional aan bij het jeugdhulpaanbod?
- Hebben de professionals in uw wijkteam de juiste beroepsregistratie?

**Tip:** U kunt kwaliteitseisen opnemen in uw inkoop- en subsidievoorwaarden

#### Nji Helpt

Onze experts adviseren lokale en regionale jeugdhulpaanbieders bij het inrichten van hun kwaliteitsbeleid.

- Databank effectieve interventies.
- Richtlijnen voor professioneel handelen in de jeugdhulp en jeugdbescherming.
- Dossier integrale jeugdhulp.
- Professionalisering jeugdhulp en jeugdbescherming.
- Kwaliteitsregister jeugd.

**Vraag voor u.** Welke kennis heeft u nodig om het goede gesprek met voorzieningen over kwaliteit aan te gaan?

Welke directe outcome leveren de voorzieningen?

# Stap 5: Welke directe outcome leveren de voorzieningen?

## Outcome voorzieningen

### Outcome

Per 1 januari 2015 zijn gemeenten verplicht outcome-indicatoren voor jeugdhulp te hanteren. Door prestaties op een vergelijkbare manier te meten komen gemeenten meer te weten over de effecten van de jeugdhulp.

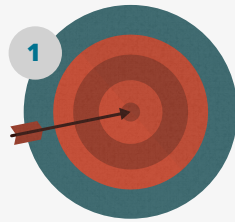
Aan de hand van bepaalde gegevens kun je als gemeente meten of een voorziening goed werk levert. Dit kunnen we meten met outcome-indicatoren.

Er zijn inmiddels drie geharmoniseerde outcome-indicatoren vastgesteld.

### Maatschappelijk resultaat versus directe outcome

Om te weten of voorzieningen goede resultaten boeken, is het niet handig om alleen naar de uiteindelijke maatschappelijke resultaten te kijken. De directe effecten (outcome) van de geleverde hulp bieden inzicht in de kwaliteit van een voorziening.

### Outcome-indicatoren



#### Doelrealisatie

Wat is de mate waarin het doel wordt bereikt? Zoals:

1. Hoeveel cliënten kunnen na het traject zonder professionele hulp verder?
2. Hoeveel cliënten komen binnen x jaar terug in de hulpverlening?
3. Is de problematiek afgenomen en zelfredzaamheid toegenomen?

**Vraag voor u.** Gebruiken uw voorzieningen deze 3 outcome-indicatoren?



#### Uitval

Hoeveel cliënten haken tijdens een traject af? Wat is de mate van de *no shows*?

**Nji Helpt.** 10 tips voor gemeenten en voorzieningen over werken met outcome. Workshop werken met outcome in de praktijk ('Outcome in zicht').



#### Tevredenheid

Hoe tevreden zijn cliënten over het nut en de effecten van de jeugdhulp?

De outcomegegevens bieden stof voor een constant proces van leren en verbeteren.

# Stap 6: Hoe kunnen gemeenten en voorzieningen de outcome verbeteren?

## Verbetercyclus

### Cijfers spreken niet voor zich

De outcome meet de kwaliteit van een voorziening. Maar deze cijfers spreken niet voor zich. In de jeugdhulp bijvoorbeeld, betekent een lage tevredenheidsscore van een hulpverlener niet per definitie dat het een slechte hulpverlener is. Best kans dat deze persoon vanwege zijn kwaliteiten de moeilijkste gezinnen krijgt toegeschoven!

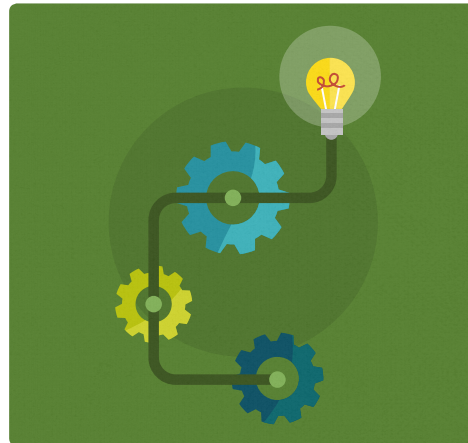
Kortom, de outcome is er om te bespreken, niet om op af te rekenen!

### Tip: Pas op voor perverse prikkels

Als je als gemeente voorzieningen zónder gesprek afrekent op cijfers, creëer je perverse prikkels. Stel, een voorziening wordt alleen gefinancierd bij een cliënttevredenheid van een 8 of hoger. Dan zal de voorziening misschien een kritische en moeilijke doelgroep links laten liggen. Terwijl deze groep de hulp wellicht het hardste nodig heeft.

### Tip: Aanspreekpunt

Kijk of een voorziening één aanspreekpunt heeft voor het bespreken van de outcome. Deze persoon heeft de verantwoordelijkheid en bevoegdheid om verbeteringen door te voeren. Anders blijven de verbeteracties in de lucht hangen en verandert er niets.



### Voorbeelden

- Handboek praktijkgestuurd effectonderzoek.
- Samenwerkingsverband Effectieve Jeugdzorg Nederland (SEJN).

**Vraag voor u.** Gaat u met uw instellingen in gesprek op basis van de outcome van hun diensten?

### Van bespreken naar verbeteren

1. Ga in gesprek met elkaar over de outcome. Welk verhaal zit er achter de cijfers?
2. Bepaal samen welke verbeteracties nodig zijn. Een voorziening kan bijvoorbeeld cliëntenpanels betrekken bij een programma.
3. Verbeteracties zijn er ook voor gemeenten. Zij moeten ook een kwaliteitscyclus hebben. Hoe kan de gemeente het systeem zo inrichten dat de outcome wordt verbeterd? Bijvoorbeeld:
  - » goed samenspel tussen preventie, basisvoorziening, eerstelijns en intensieve hulp: optimale informatie-functie;
  - » stimuleren van innovatie door vernieuwingsgericht in te kopen;
  - » minimaliseren administratieve processen.



Meer weten?



## Contact

### Meer over ons

#### Over het Nji

Ieder kind in Nederland groeit veilig en gezond op en krijgt de ondersteuning die het nodig heeft, thuis of op school. Dát is waar het Nederlands Jeugdinstituut voor gaat. We doen dat door kennis, advies en praktische hulpmiddelen aan te bieden op basis van de laatste inzichten. Daarmee voeden we overheden, (onderwijs) instellingen en professionals die zich met jeugd- en opvoedingsvraagstukken bezighouden.

#### Waar wij ons mee bezig houden:

- transformatie van het jeugdstelsel (decentralisatie zorg)
- de normale ontwikkeling en opvoeding van kinderen en jongeren
- opvoedings- en opgroei problemen
- effectieve werkwijzen, programma's en instrumenten
- professionalisering van de jeugdhulp, het (passend) onderwijs en jeugdbescherming
- samenwerking tussen jeugdhulp en (passend) onderwijs en het verbeteren van de samenwerking.



#### Contact

Nederlands Jeugdinstituut  
Postbus 19221  
3501 DE Utrecht

#### Bezoekadres

Catharijnesingel 47  
3511 GC Utrecht

#### Receptie

(030) 230 63 44  
info@Nji.nl

#### Colophon

##### Tekst

Nederlands Jeugdinstituut  
in60seconds

##### Ontwerp & illustraties

in60seconds