

Prestatie-indicatoren JEUGDZORG

Naar een gezamenlijke integrale visie en implementatie

Interprovinciaal Overleg



Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Justitie



mo
G R O E P

N I Z W Jeugd
Innovatiepartner in zorg en welzijn

VWS

Inhoud

Samenvatting

1. Inleiding	7
1.1 Eenheid in een algemeen gevoeld belang	7
1.2 Landelijke werkgroep	7
2. Werken met prestatie-indicatoren	9
2.1 Wat is een prestatie-indicator?	9
2.2 Waarom prestatie-indicatoren?	10
2.3 Focus en uitgangspunten	10
3. Missie van de jeugdzorg, kerndoelen en prestatie-indicatoren	13
3.1 Algemene missie van de jeugdzorg	13
3.2 Kerndoelen	13
3.3 Prestatie-indicatoren en instrumenten	14
3.4 Samenvatting indicatoren	18
4. Implementatie	19
4.1 Verbinden met professionalisering	19
4.2 Leren sturen op prestaties	20
4.3 Stapsgewijze aanpak	21
4.4 Publiciteit	22
Bijlagen	
1. Samenstelling landelijke werkgroep uitwerking prestatie-indicatoren jeugdzorg	23
2. Lopende ontwikkelingen professionalisering en effectiviteit jeugdzorg	25
3. Stand van zaken ontwikkeling en invoering instrumenten	29
4. Korte beschrijving van de STEP	31
5. Set van instrumenten, waarmee bureaus jeugdzorg een juiste match tussen aard en ernst van problematiek en zorgaanspraak/interventie kunnen onderbouwen	33

Samenvatting

Alle betrokken partijen wensen zich te laten aanspreken op hun prestaties. Maar waar zijn de prestaties van de jeugdzorg aan af te meten? Dit is een vraagstelling waarop tot op heden geen helder antwoord kan worden gegeven. Het is nodig afspraken te maken over de te hanteren prestatie-indicatoren en de wijze waarop daarover uniform gegevens worden verzameld. Pas dan kan per jeugdzorg-organisatie, per provincie en landelijk een betrouwbaar beeld over die prestaties worden verkregen.

Dit werd onlangs weer eens opgemerkt door de Inspectie Jeugdzorg. Dit vormde aanleiding voor een bijeenkomst van partijen, onder voorzitterschap van VWS, om alle lijnen bijeen te brengen en te zien of er bereidheid was toe te werken naar een gezamenlijke integrale visie over en implementatie van prestatie-indicatoren in de jeugdzorg. Sleutelfiguren jeugdzorg van VWS, Justitie, het IPO, de MOgroep, de Inspectie Jeugdzorg, het Kenniscentrum Jeugd / NIZW Jeugd en de wetenschap namen op persoonlijke titel deel. Alle partijen bleken hiertoe zeer bereid, temeer omdat zij doordrongen zijn van het belang van zo'n traject. De jeugdigen en hun opvoeders/verzorgers zijn gebaat bij een zo effectief mogelijke jeugdzorg.

Tijdens deze bijeenkomst is het IPO gevraagd een werkgroep te trekken, bestaande uit vertegenwoordigers van de MOgroep, het IPO, VWS, Justitie en het NIZW/de wetenschap. Opdracht aan deze werkgroep was om met een voorstel te komen voor een systeem van prestatie-indicatoren. Deze nota bevat het resultaat van de werkgroep. Het wordt als advies uitgebracht aan alle betrokken partijen, met de bedoeling dat na instemming van de verschillende achterbannen, hierover begin 2006 bestuurlijk besluiten worden genomen.

In navolging van de wet op de jeugdzorg is als algemene missie van de jeugdzorg geformuleerd:

- belemmeringen (risico's, problemen) in de ontwikkeling van jeugdigen en hun opvoeding oplossen, verminderen of compenseren
- zodat een gezonde, evenwichtige uitgroei van jeugdigen tot volwassenen plaatsvindt
- die zij zelfstandig of met steun van basisvoorzieningen kunnen volbrengen.

Van deze missie heeft de werkgroep vier kerndoelen van de jeugdzorg afgeleid. Aan elk van deze doelen is een set van prestatie-indicatoren gekoppeld:

- Het eerste kerndoel is: *de hulpvragen van cliënten zijn beantwoord.*
Prestatie-indicatoren zijn:
 - Mate van doelrealisatie;
 - Mate van cliënttevredenheid over de resultaten van de hulp;
 - Mate van reguliere beëindiging van de hulp.
- Het tweede kerndoel luidt: *de autonomie van cliënten is versterkt.*
Prestatie-indicatoren zijn:
 - Mate waarin de ernst van de problematiek is verminderd;
 - Mate waarin cliënten herhaald beroep doen op (jeugd)zorg;
 - Mate waarin cliënten doorstromen naar lichtere of juist zwaardere vormen van hulp.
- Het derde kerndoel is: *de veiligheid van de jeugdige is hersteld.*
Prestatie-indicatoren zijn:
 - Mate waarin het gedwongen kader van de ondertoezichtstelling en de voogdij niet langer nodig is;
 - Mate waarin de ondertoezichtstelling en de voogdij succesvol zijn beëindigd.
- Het vierde kerndoel is: *de jeugdige vormt geen bedreiging voor de veiligheid van de samenleving.*
Prestatie-indicatoren zijn:
 - Mate waarin jeugdreclassering niet langer mogelijk is;
 - Mate waarin recidive van jeugdige delinquenten uitblijft.

In de nota worden missie, kerndoelen en indicatoren gedefinieerd en worden meetinstrumenten per indicator voorgesteld. Vervolgens wordt beschreven welke stappen noodzakelijk zijn, om verder te komen met het meer transparant maken van, de verantwoording over en de sturing op de prestaties. Het volledige systeem zal pas per 1-1-2009 in werking kunnen zijn. Maar voor onderdelen geldt dat deze al praktisch zijn of snel ingevoerd kunnen worden.

1. Inleiding

1.1 Eenheid in een algemeen gevoeld belang

Wanneer doet de jeugdzorg zijn werk goed? Waar kunnen de prestaties van de sector aan worden afgemeten? Dit zijn vragen waarop verschillende partijen in de sector elk hun eigen antwoord op zoeken. Impliciet weet iedereen die bij de jeugdzorg betrokken is wel ongeveer waar deze sector voor in het leven is geroepen. Voor het terugdringen van problematiek bij jeugdigen en opvoeding, voor voorkoming en bestrijding van kindermishandeling, voor jeugdbescherming en jeugdreclassering. Iedere organisatie jeugdzorg ontwikkelt een stramien op basis waarvan de effecten van de inspanningen gevolgd kunnen worden. Ook tussen afzonderlijke provincies/grootstedelijke regio's en de organisaties jeugdzorg die door hen worden gefinancierd worden afspraken gemaakt over te realiseren prestaties. Kennelijk is er een algemeen gevoelde noodzaak om de resultaten van de jeugdzorg op een systematische manier in kaart te brengen. Maar iedereen doet het op een eigen manier. Daarom blijkt het moeilijk organisaties onderling en provincies onderling te vergelijken. Bovendien kan er zo geen landelijk beeld over de prestaties van de sector tot stand komen. Dit werd onlangs weer eens opgemerkt door de Inspectie Jeugdzorg.

Dit signaal vormde aanleiding voor een bijeenkomst van partijen, onder voorzitterschap van VWS, om alle lijnen bijeen te brengen en te zien of er bereidheid was bij partijen om toe te werken naar een gezamenlijke, integrale visie op wat het doel van de jeugdzorg is en met welke indicatoren de prestaties van de jeugdzorg in kaart te brengen zijn. Hierbij waren aanwezig: VWS, Justitie, het IPO, de MOgroep, de Inspectie Jeugdzorg, het Kenniscentrum Jeugd van het NIZW Jeugd en de wetenschap. Alle partijen bleken hiertoe zeer bereid, temeer omdat zij doordrongen zijn van het belang van zo'n traject. Het is niet meer de vraag *of*, maar *hoe* daar vorm aan te geven. Dit is grote winst. Dit vraagt wel een gezamenlijke integrale visie, operationalisering en implementatie, die aansluiten bij de beroepsbeoefenaren en de wijze waarop zij aan het primaire proces van de hulpverlening vormgeven.

1.2 Landelijke werkgroep

Op deze landelijke bijeenkomst is het IPO gevraagd een landelijke werkgroep te trekken, die rond 1 januari 2006 met een advies moet komen over een integrale visie en implementatie van prestatie-indicatoren van de jeugdzorg. Zie voor samenstelling van deze werkgroep bijlage 1.

Tijdens de landelijke bijeenkomst is bezien welke prestatie-indicatoren een rol zouden moeten spelen. Daarbij werd aangesloten bij afspraken die de provincies en grootstedelijke regio's in IPO-verband al met de MOgroep hadden gemaakt ten behoeve van toetsing van de prestaties van met name de zorgaanbieders. Die afspraken impliceerden een drietal thema's waarop prestaties in kaart te brengen zijn: doelrealisatie, cliënttevredenheid en mate van herstel van autonomie van cliënten. Maar in de landelijke bijeenkomst is naar voren gekomen dat voor een dekkend stramien voor de gehele jeugdzorg (dus inclusief de jeugdbescherming en de jeugdreclassering) er twee thema's tevens van belang zijn: herstel veiligheid voor de jeugdige en herstel veiligheid voor de omgeving/de samenleving (inclusief het tegengaan van recidive).

Voor u ligt het resultaat van de werkgroep. Het moet gezien worden als een zwaarwegend advies, waarvan verwacht wordt dat dit het nodige draagvlak bij partijen heeft. Het is de bedoeling dat na instemming van de verschillende achterbannen, bestuurlijk besluiten over de nota worden genomen. In de nota staan concreet te maken noodzakelijke afspraken, willen we verder komen met het traject van prestatie-indicatoren in de jeugdzorg.

2. Werken met prestatie-indicatoren

2.1 Wat is een prestatie-indicator?

Een prestatie-indicator is te beschouwen als een 'meetlat' die de prestatie van personen of organisaties in beeld brengt. Voor een dergelijke 'meetlat' geldt een aantal bijzondere kenmerken. Ten eerste gaat het er om dat een indicator een trefzekere representant moet zijn van de te leveren prestatie. Bijvoorbeeld, als men het erover eens is dat de jeugdzorg zijn werk goed doet als de cliënten tevreden zijn, is die tevredenheid te meten met een vragenlijst die de cliënten aan het einde van de hulp invullen. Die vragenlijst zal nooit voor honderd procent de uiteenlopende meningen van de cliënten kunnen dekken; zolang het instrument maar voldoende trefzeker de tevredenheid in beeld brengt, is dat genoeg. Ten tweede moet het bijhouden van die tevredenheid nuttig zijn met het oog op de vraag of een missie die men wil volbrengen ook daadwerkelijk wordt gerealiseerd, en of er in dat kader een verbetering in de prestaties moet komen. Met andere woorden: het meten van prestaties gebeurt nooit doelloos, maar staat altijd in het teken van een zinvolle informatiebehoefte.

Er zijn verschillende modellen gemaakt die helpen bij het realiseren van dit belangrijke uitgangspunt. Een bekend voorbeeld is de Balanced Scorecard¹. Dit model plaatst het gebruik van prestatie-indicatoren in de context van het verbeteren van organisaties. Vrij vertaald en ingevuld voor de jeugdzorg komt dit op het volgende neer²:

- De jeugdzorg heeft *een missie en een aantal kerndoelen* ten aanzien van wat zij wil bereiken.
- Een *prestatie-indicator* is een meetbare eenheid die aangeeft in welke mate de missie of een doel gerealiseerd wordt, of hoe dat gebeurt. Er zijn drie soorten prestatie-indicatoren³:
 - *Structuurindicatoren*. Hier gaat het om de voorwaarden om de doelen te realiseren, zoals de bereikbaarheid van de instelling, een goede opleiding van de hulpverleners, de beschikbaarheid van registraties.
 - *Procesindicatoren*. Deze hebben betrekking op de vraag langs welke weg de organisatie zijn doelen realiseert.

Bijvoorbeeld, bij een bureau jeugdzorg is te meten hoe snel na de aanmelding er een indicatiebesluit op tafel ligt. Vaak worden hieronder ook productie-indicatoren gerekend (ook wel output-indicatoren genoemd), zoals: het aantal afgegeven indicatiebesluiten ten opzichte van het aantal aanmeldingen.

- *Resultaatindicatoren*. Dit worden ook wel uitkomst- of outcome-indicatoren genoemd. Het aantal tevreden cliënten is bijvoorbeeld een resultaat-indicator.
- Per kerndoel is er één of zijn er meerdere prestatie-indicatoren te formuleren.

- Een *norm of een criterium* geeft aan wanneer op de prestatie-indicator een 'voldoende' is gescoord (bijvoorbeeld: de norm is dat 80% van de cliënten op een tevredenheidsthermometer 'zeer tevreden' moet scoren).
- Uitgangspunt is dat de prestatie-indicatoren iemand of iets in de organisatie moeten aanspreken op de verantwoordelijkheid en de bevoegdheid om *sturing* te geven aan te realiseren verbeteringen. Immers, als bijvoorbeeld de prestatie-indicator laat zien dat slechts 40% van de cliënten tevreden is, dan moet er iemand aan te spreken zijn om daar wat aan te doen. Anders blijft zo'n gegeven in de lucht hangen.
- Om prestaties te verbeteren, worden er *verbeteracties* gekozen en ingezet. De acties worden idealiter zo gekozen, dat de meeste betrokkenen deze als zinvol ervaren en ze duidelijk bijdragen aan de realisering van de doelen of de missie.

De kunst is dus prestatie-indicatoren te formuleren die duidelijk maken of de jeugdzorg goed werk levert en die betrekking hebben op zaken waarin partijen hun verantwoordelijkheden en bevoegdheden in kennen om – voor zover nodig - verbeteringen tot stand te brengen. Als vuistregel geldt dan ook dat bij het werken met prestatie-indicatoren twee vragen ondubbelzinnig te beantwoorden moeten zijn.

De eerste is: *Waarom willen we dit weten?*

De tweede is: *Willen en kunnen we hiermee sturen (zo nee, wie wil en kan dat dan wel)?*

¹ Ahaus, C.B.T. & F.J. Diepman (Red., 2005). Balanced Scorecard & INK-managementmodel. Deventer: Kluwer.

² In dit advies spreekt de werkgroep van missie, kerndoelen, prestatie-indicatoren en normen. Ahaus en Diepman duiden dit aan met respectievelijk missie, succesbepalende factoren, prestatie-indicatoren en *targets*. De werkgroep is van deze aanduiding afgeweken met het oog op het specifieke woordgebruik en de cultuur van de jeugdzorgsector.

³ Groenewoud, A.S. & R. Huijsman (2003). *Prestatie-indicatoren voor de kiezende zorggebruiker*. Den Haag: ZonMw.

2.2 Waarom prestatie-indicatoren?

Er zijn drie redenen waarom het belangrijk is informatie te verzamelen met behulp van prestatie-indicatoren.

- *Verantwoording.* De sector is het aan zich zelf verplicht prestaties zichtbaar te maken. De overheden en de maatschappij hebben er recht op te weten wat investering van een fors bedrag aan overheidsmiddelen oplevert. Bovendien wordt de beeldvorming over de jeugdzorg de laatste tijd te veel bepaald door dramatische incidenten met kinderen. Het is van belang dergelijke incidenten te voorkomen, maar het is niet terecht een gehele sector te beoordelen uitsluitend op basis van deze incidenten, terwijl er overall gezien wel degelijk positieve resultaten te melden zijn. Een goed en betrouwbaar inzicht in de prestaties kan een noodzakelijk tegenwicht bieden aan deze negatieve beeldvorming.
- *Verbetering.* De jeugdigen en hun opvoeders/verzorgers zijn gediend bij een zo goed mogelijk functionerende jeugdzorg. Zowel uit wetenschappelijk onderzoek als uit ervaringskennis blijkt duidelijk dat er in dit opzicht verbeteringen nodig en mogelijk zijn. Informatie die met behulp van prestatie-indicatoren is verzameld, biedt de mogelijkheid te zien welke praktijken met name (verdere) verbetering behoeven. Ook vormt die informatie een belangrijke bron om succespraktijken op te sporen die navolging verdienen.
- *Sturing op prestaties.* Verbetering van de sector vraagt om sturing; er moet bepaald worden wie op welke aspecten verbeterlagen moet maken en hoe en wanneer dat moet gebeuren. Het beleid in de sector is tot op heden gekenmerkt door een diffusie van verantwoordelijkheden in dit sturingsvraagstuk. De financiers en overheden hebben de neiging om via allerlei structuur- en procesindicatoren informatie te verzamelen over de uitvoering van de jeugdzorg en daarop te sturen. De partijen zijn het echter in toenemende mate met elkaar eens dat dit niet gewenst is. De financiers en overheden zouden vooral moeten sturen op de resultaten van de jeugdzorg. De uitvoerende organisaties (bureaus jeugdzorg en zorgaanbieders) sturen - naast resultaten - tevens op de wijze waarop zij via hun structuren en processen de zorg tot stand brengen. Dit betekent dat bij een heldere scheiding van verantwoordelijkheden een gemeenschappelijk belang ligt in het helder afspreken van resultaat-indicatoren (naast een helder systeem

van financiële normen en kostprijzen). Immers, daar ontmoeten de verantwoordelijkheden in de sturing van zowel de overheden en financiers als de uitvoerders elkaar.

Prestatie-indicatoren hebben, kortom, een functie in het verder transparant maken en verantwoorden van de prestaties van de jeugdzorgorganisaties en in het sturen van de kwaliteitsontwikkeling van de zorg op basis van die prestaties. Als onderhavig advies wordt gerealiseerd, betekent dit dat er tegelijk een ommezwaai gemaakt wordt van de huidige overheidsbemoeienis met *hoe* organisaties de jeugdzorg uitvoeren (hetgeen een zaak van de organisaties jeugdzorg zelf is) naar verantwoorde sturing door de overheid op de *prestaties* van de jeugdzorg.

Omdat er tot op heden geen landelijke afspraken zijn gemaakt over te hanteren prestatie-indicatoren en hun toepassing, kunnen overheden deze nieuwe vorm van sturing niet in de praktijk brengen. De overheden kunnen daarom niet anders dan te sturen op de wijze waarop organisaties jeugdzorg hun diensten en hulp verlenen. Toch betreft dit de primaire verantwoordelijkheid van de organisaties jeugdzorg. Op deze wijze ontstaat verwarring over de verantwoordelijkheden.

2.3 Focus en uitgangspunten

Dit advies is erop gericht afspraken te maken over de definitie en implementatie van een set van resultaatindicatoren voor de jeugdzorg. Alvorens te adviseren over de keuze en definiëring van de prestatie-indicatoren en voorstellen te doen voor operationalisering en implementatie, geeft de werkgroep eerst aan welke uitgangspunten zij daarbij gehanteerd heeft.

1. *Scheiding van verantwoordelijkheden.*

De focus is, zoals gezegd, gericht op het formuleren van prestatie-indicatoren ten aanzien van het resultaat van de jeugdzorg. Dit vloeit voort uit de eerder genoemde scheiding van verantwoordelijkheden die gewenst is: de financiers en overheden willen zich beperken tot een sturing op resultaten. Hoe deze resultaten tot stand komen is een zaak van de organisaties jeugdzorg.

2. *Resultaatindicatoren voor de provinciaal gefinancierde jeugdzorg.*

In deze nota wordt beschreven hoe prestatie-indicatoren ten aanzien van de resultaten van de jeugdzorg kunnen worden toegepast bij de bureaus jeugdzorg en de zorgaanbieders die door de provincies/regio's

worden gefinancierd. Het is vooralsnog niet de bedoeling de prestatie-indicatoren ook bij het gemeentelijke jeugdbeleid en voor de jeugd-GGZ-sector en de LVG-sector toe te passen. Wel moet bezien worden hoe op deze aanpalende terreinen de beleidsontwikkelingen t.a.v. effectiviteitbeleid vorm krijgen, om af te stemmen waar mogelijk. Bovendien moet er bij interpretatie van prestatiegegevens van de bureaus jeugdzorg recht worden gedaan aan de bijdragen die daar niet alleen door provinciaal gefinancierde zorgaanbieders, maar ook door zorgaanbieders in de jeugd-GGZ en LVG-sector zijn geleverd.

De werkgroep denkt dat genoemde beperking vooralsnog noodzakelijk is om voor de provinciaal gefinancierde jeugdzorg een forse stap vooruit te kunnen zetten. Als nu eerst de harmonisatie van de verschillende sectoren de doelstelling zou worden, wordt het traject van prestatie-indicatoren onnodig gecompliceerd.

3. *Inbedding in het primaire proces.*

Uitgangspunt bij invoering van prestatie-indicatoren is dat het meer transparant maken van, verantwoording afleggen over en sturing op de prestaties een integraal onderdeel uit moeten maken van de primaire processen bij de jeugdzorgorganisaties zelf. Zo wordt de intrinsieke motivatie bij de medewerkers voor intern effectiviteitbeleid in stand gehouden en bevorderd, ter verbetering van de eigen werkwijzen. Dit is ook van belang met het oog op de betrouwbaarheid van de gegevens. Verantwoording aan de overheid moet hiervan een natuurlijke afgeleide zijn. Concreet houdt dit uitgangspunt onder meer in dat:

- de gebruikte instrumenten geen of een minimale extra belasting vormen van de medewerkers;
- de gegevens over de 'eigen' cliënten binnen de jeugdzorgorganisaties in korte cycli worden teruggekoppeld naar teams om kwaliteitsvragen te bespreken (bijvoorbeeld: Laten de cijfers sterke en zwakke punten van ons werk zien? Waar zijn verbeteringen door te voeren?); als het bureau jeugdzorg metingen verricht van prestaties, die mede door de zorgaanbieder geleverd zijn, moet het bureau de gegevens terugkoppelen, zodat de zorgaanbieder dit in kan brengen in de eigen cyclus tot verbetering.
- de jeugdzorgorganisaties de gegevens gebruiken om de vorderingen in verbeteracties in het primaire proces zichtbaar te maken.

4. *Beperkte administratieve last.*

Ook geldt als uitgangspunt dat de extra administratieve last bij invoering van dit systeem van verantwoording slechts zeer beperkt moet zijn. Het is daarom wenselijk zoveel mogelijk aan te sluiten bij bestaande registratiesystematiek en nu reeds gebruikte instrumenten. Alleen als dat noodzakelijk is, kunnen extra instrumenten worden ingevoerd. Overigens is niet uitgesloten dat de administratieve last op termijn juist minder kan worden als overheden op de prestaties sturen i.p.v. op de wijze waarop organisaties hun diensten verlenen.

5. *Nu de hoofdlijnen vaststellen, nadere uitwerking en invoering werkende weg.*

Met haar advies beoogt de werkgroep de hoofdlijnen te schetsen welke prestatie-indicatoren worden gekozen, hoe deze worden gedefinieerd en welke instrumenten daarbij inzetbaar zijn. Het gaat daarbij niet om een kant-en-klaar verhaal. Voor sommige (onderdelen) van deze indicatoren vindt reeds een adequate gegevensverzameling plaats of zijn reeds instrumenten voorhanden. Voor andere indicatoren is eerst instrumentontwikkeling nodig. De implementatie kan gedifferentieerd en werkende weg worden gerealiseerd. Het advies geeft aan welk ontwikkelingstraject voor sommige instrumenten nog nodig is, wanneer verwacht wordt dat de instrumenten kunnen zijn ingevoerd, per wanneer gegevenslevering zal plaatsvinden en per wanneer ook de sturing op de prestaties volledig in werking zou kunnen zijn. De bedoeling is dat op basis van dit voorstel de partijen over de hoofdlijnen besluiten.

6. *Nu prestatie-indicatoren en bijbehorende gegevensverzameling invoeren, maar nog geen sturing op de prestaties.*

Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen enerzijds de prestatie-indicatoren en bijbehorende wijze van gegevensverzameling en anderzijds de wijze waarop met die gegevens om zal worden gegaan als deze eenmaal op tafel liggen. Dit laatste betreft de sturing: hoe wordt er over de gegevens geoordeeld, welke normen worden daarbij toegepast, hoe worden daarbij prikkels en sancties gehanteerd en voor welke onderdelen en hoe wordt een koppeling naar financiering gemaakt. Dit laatste is een gevoelig onderwerp. De werkgroep constateert dat op dit moment niet helemaal is te voorzien welke vraagstukken bij het gebruik van de prestatie-indicatoren zich gaan voordoen. Tegelijk is de werkgroep zich ervan bewust dat het gebruik niet alleen voordelen heeft, maar ook valkuilen kent. Paragraaf 4.2 gaat daar nader op in. De werkgroep stelt voor in dit stadium in ieder geval afspraken te

maken over welke set van resultaatindicatoren in de jeugdzorg gehanteerd gaat worden. Dat stelt de partijen in staat om over deze indicatoren te gaan verzamelen, om er gaandeweg op de juiste manier mee te leren werken. Deze parallelle ontwikkeling vereist wel dat op dit moment partijen elkaar toezeggen dat wordt vastgehouden aan de volgende uitgangspunten:

- normering en wijze van sturing moeten, voordat ze daadwerkelijk toegepast gaan worden, voor alle betrokken partijen duidelijk zijn;
- normering en wijze van sturing moeten reëel zijn;
- normering en wijze van sturing moeten voor alle betrokken partijen acceptabel zijn;
- normering en wijze van sturing moeten voor organisaties jeugdzorg prikkels bevatten om de prestaties te verhogen;
- normering en wijze van sturing moeten voor organisaties jeugdzorg prikkels bevatten om moeilijke doelgroepen te blijven bedienen.

Over normering en sturing moet nog een apart advies worden uitgebracht ten behoeve van besluitvorming in het bestuurlijk overleg.

3. Missie van de jeugdzorg, kerndoelen en prestatie-indicatoren

3.1 Algemene missie van de jeugdzorg

In de afgelopen jaren is in verschillende nota's aangegeven welke rol de jeugdzorg vervult in het stelsel van voorzieningen voor jeugdigen en opvoeders. De algemene lijn die daarin consequent te herkennen is, is dat de overheid - ingevolge de ratificatie van het Verdrag inzake de rechten van het kind - verplicht is voor jeugdigen, ouders en hun sociale omgeving een aanbod te formuleren op hun vragen naar opvoedings- en opgroeihulp, bescherming en geneeskundige zorg. Opvoedings- en opgroeihulp stelt hulpvragers in staat een gezonde, evenwichtige uitgroei van jeugdigen tot volwassenen te realiseren. De hulp kan geboden worden door basis- en algemene voorzieningen zoals onderwijs, kinderopvang, huisartsenzorg (hier verder aangeduid als basisvoorzieningen). Intensievere opvoedings- en opgroeihulp is aan de orde als de jeugdigen of de opvoeders belemmeringen in de uitgroei tot volwassenheid tegenkomen die zij niet zelf of met steun uit hun directe omgeving en van de basisvoorzieningen kunnen oplossen. De aanpak van deze belemmeringen gebeurt in vrijwillig kader, in het kader van de jeugdbescherming (civielrecht) of in het kader van de jeugdreclassering (strafrecht).

In het licht hiervan is de algemene missie van de jeugdzorg als volgt te formuleren:

- belemmeringen (risico's, problemen) in de ontwikkeling van jeugdigen en hun opvoeding oplossen, verminderen of compenseren
- zodat een gezonde, evenwichtige uitgroei van jeugdigen tot volwassenen plaatsvindt
- die zij zelfstandig of met steun van basisvoorzieningen kunnen volbrengen.

De werkgroep plaatst bij deze formulering voor de duidelijkheid een aantal kanttekeningen. In de eerste plaats geldt dat de missie betekent dat in veel gevallen de jeugdzorg erop is gericht om problemen bij jeugdigen/opvoeding te verminderen, draaglijk te maken, dan wel op te lossen. Het is echter een misverstand dat de sector daarmee uitsluitend probleem-georiënteerd is. Zowel in het beleid als in de uitvoering wordt er veel belang gehecht aan de

versterking van de competentie en de draagkracht van de cliënten en het aanboren van ondersteunende bronnen binnen hun leefwereld. Dit moet de cliënten in staat stellen zoveel mogelijk zelfstandig de groei naar volwassenheid te volbrengen, óók als zij daar risico's of problemen in tegenkomen. Een tweede kanttekening vloeit rechtstreeks voort uit de voorgaande: de missie van de jeugdzorg is niet dat alle jeugdigen en opvoeders risico- en probleemvrij zijn. Risico's en problemen horen bij het gewone leven.

Het gaat erom dat jeugdigen en opvoeders met deze risico's en problemen zo kunnen omgaan, dat ze geen belemmering vormen voor de groei naar volwassenheid. De jeugdzorg heeft hier een taak, voor zover de jeugdigen en opvoeders zelf of met behulp van de basisvoorzieningen die risico's of problemen niet goed het hoofd kunnen bieden. Ook heeft de jeugdzorg de taak om – aanvullend op wat de basisvoorzieningen kunnen bieden - jeugdigen en opvoeders te beschermen tegen risico's en problemen die deze groei ernstig kunnen bedreigen.

3.2 Kerndoelen

Uit de missie van de jeugdzorg is een aantal doelen af te leiden die leidend zijn voor de voorzieningen en activiteiten die de jeugdzorg biedt. De werkgroep stelt voor daarbij de focus te richten op vier kerndoelen die de hoofdtaken van de jeugdzorg raken. Deze sluiten goed aan bij wat er door cliënten of door de samenleving van de jeugdzorg wordt verwacht. Ze gaan over de taken die het unieke primaire proces tussen cliënt en hulpverlener raken, maar ook over de maatschappelijke opbrengst van de jeugdzorg als geheel. De werkgroep spreekt hier van kerndoelen, omdat ze niet uitsluit dat er andere, minder prominente en soms ook incidentele taken te stellen zijn. Realisatie van de kerndoelen houdt echter in dat de jeugdzorg haar missie in hoofdzaak vervult.⁴

- *De hulpvragen van cliënten zijn beantwoord.*
Conform de wet op de jeugdzorg dient de hulpvraaggericht te zijn, dat wil zeggen, aan te sluiten bij de behoefte van de cliënt.
Hulpvragen van cliënten staan dan ook centraal.

⁴ Het gebruik van de term 'kerndoel' kent een parallel in het onderwijs: ook daar worden de belangrijkste doelen van de sector aangeduid als kerndoelen (zie: <http://www.minocw.nl/kerndoelen/>).

In het hulpverleningsplan wordt met een cliënt afgesproken welke doelen zouden moeten worden bereikt. Het plan vormt in die zin een contract tussen cliënt en zorgaanbieder. Na een periode van jeugdzorg wordt bezien of de afgesproken doelen ook werkelijk zijn bereikt. Zo wordt duidelijk of de cliënt inderdaad met de hulp is opgeschoten en of zijn hulpvraag adequaat is beantwoord.

- *De autonomie van cliënten is versterkt.*
Dit doel impliceert dat zo gewerkt moet worden dat de cliënt/het cliëntstelsel zelf weer zonder of met minder bemoeienis van een door de overheid gefinancierde instantie verder kan. Voor de jeugdzorg gaat het dan om het vervolg op de hulp: minder hulp of geen hulp. Voor sommige doelgroepen - bijvoorbeeld gezinnen met chronische problematiek - is dit wellicht niet te realiseren, maar algemeen zou toch de trend moeten zijn dat na een periode van interventie bij de meeste cliënten geen of minder bemoeienis/hulp noodzakelijk is. Om dat te bereiken kan de jeugdzorg aandacht geven aan de problemen, maar ook de positieve krachten aanboren bij de jeugdige, zijn opvoeders en in de verdere omgeving.
- *De veiligheid van de jeugdige is hersteld.*
Jeugdigen kunnen ernstig in hun ontwikkeling naar volwassenheid worden bedreigd, zonder dat de opvoeders daarvoor voldoende verantwoordelijkheid (kunnen) nemen en/of daar hulp bij vragen. In dat geval geldt dat de hulpverlening erop gericht is de veilige opvoeding van de jeugdige te herstellen. Dat gebeurt met vormen van actieve, outreachende ‘bemoeizorg’ of met hulp die is opgelegd in het kader van een jeugdbeschermingsmaatregel. Concreet gaat het in deze trajecten om de grondslagen voor toepassing van de ‘bemoeizorg’ of een jeugdbeschermingsmaatregel weg te nemen. Kortweg: het doel is een voldoende veilige omgeving voor de jeugdige hersteld te hebben.
In de praktijk wordt dit ook wel ‘het beschermingsdoel’ van de jeugdzorg genoemd.
- *De jeugdige vormt geen bedreiging voor de veiligheid van de samenleving.*
Voor de samenleving bedreigend en delinquent gedrag van de jeugdige vormt een ernstig risico in de verdere ontwikkeling van de jeugdige. Dit gedrag lokt immers afwijzing uit en leidt in het meest ernstige geval tot uitsluiting van deelname aan onze samenleving. Tevens is het in het belang van de samenleving dat dit gedrag niet leidt tot (herhaalde) schade aan personen of goederen. Voor wat betreft de jeugdzorg gaat het hier om twee categorieën jeugdigen.

- *Jeugdigen met ernstige gedragsproblematiek in vrijwillige jeugdzorg of jeugdbescherming.*
Het gaat hier om de categorie jeugdigen met dusdanig ernstige gedragsproblemen dat deze schade kunnen aanbrengen aan de directe omgeving en/of de samenleving. Het betreft de groep die nu, in verband daarmee, vaak in gesloten/besloten setting geplaatst moet worden. Inzet is een zodanige gedragsverandering tot stand te brengen dat deze jeugdigen geen of een mindere bedreiging vormen voor hun omgeving. Daarbij moet uiteraard ook ingegaan worden op de situationele componenten, die het bedreigende gedrag van de jeugdige mede veroorzaken of in stand houden.
- *Jeugdigen die in aanraking zijn (geweest) met strafrecht/jeugdreclassering.*
Belangrijk doel bij de jeugdreclassering is te voorkomen dat de betreffende jeugdige opnieuw vervalt in gedrag dat weer bemoeienis van Justitie/politie en toepassing van het strafrecht vergt. Anders gezegd: het gaat hierbij om het terugdringen van recidive. Bescherming van de samenleving is het oogmerk bij deze prestatie-indicator. Ook hier dient niet alleen gefocust te worden op de jeugdige zelf, maar ook op negatief werkende factoren in zijn omgeving.

3.3 Prestatie-indicatoren en instrumenten

Aan de genoemde missie en kerndoelen zijn vervolgens resultaat-indicatoren te koppelen die de prestaties van de jeugdzorg in beeld brengen. Voor de goede orde benadrukt de werkgroep dat een indicator zelden de prestatie voor honderd procent dekt. Er is niet voor niks sprake van een *indicator*. Om die reden worden er per doel meestal meerdere indicatoren gebruikt om de dekking te vergroten. Voorts is het goed op te merken dat een indicator op zich weinig zeggingskracht heeft. Van belang is het de indicatoren in onderlinge samenhang te beschouwen én in relatie te brengen met de karakteristieken van uiteenlopende doelgroepen die de jeugdzorg bedient. Ook stelt de werkgroep op voorhand dat niet te verwachten is dat de jeugdzorg op elke indicator een topscore haalt. Nader uit te werken normen zullen per indicator moeten aangeven welke mate van succes men verwacht of ambieert.

In het onderstaande stelt de werkgroep per kerndoel de prestatie-indicatoren voor. Dat gebeurt in termen van ‘de mate van ...’. In het vervolg op dit advies moet voor elke indicator uitgewerkt worden hoe

deze ‘*mate van*’ in een concrete index te vertalen is. In totaal zijn tien indicatoren onderscheiden. Bij elk volgt een korte toelichting op het instrument dat te gebruiken is om de metingen te verrichten en de index (mede) inhoud te geven. Niet alle instrumenten zijn al uitontwikkeld. In bijlage 3 licht de werkgroep de stand van zaken in de ontwikkeling van de instrumenten nader toe.

Kerndoel: De hulpvragen van cliënten zijn beantwoord.

De mate waarin de jeugdzorg ten aanzien van dit doel resultaat boekt, wordt in beeld gebracht aan de hand van drie prestatie-indicatoren en daaraan gekoppelde instrumenten.

1. Mate van doelrealisatie.

Per cliënt wordt op maat een met de hulpvraag samenhangende doelstelling geformuleerd in het hulpverleningsplan. Na het verlenen van de bijpassende jeugdzorg wordt bezien of die doelstelling is gehaald en of daarmee de hulpvraag is beantwoord. Op basis van deze evaluatie wordt bepaald of de hulp kan worden beëindigd, dan wel welk vervolg nog nodig is. Het meten van de doelrealisatie speelt dus eerst en vooral een rol in het primaire proces tussen hulpverlener en cliënt. Maar het beeld over alle cliënten heen gezien zegt iets over de mate waarin de vraaggerichte benadering van de Wet op de Jeugdzorg ook werkelijk wordt toegepast.

Instrument: Bij een deel van de zorgaanbieders wordt het zogeheten KWIS-systeem toegepast, een intern kwaliteitsmanagement-informatiesysteem. Registratie van de mate van doelrealisatie vormt een onderdeel van dit systeem. Ook zijn er in veel instellingen elektronische hulpverleningsplannen ingevoerd waarmee de mate van doelrealisatie op individueel en geaggregeerd niveau (per zorgeenheid, voor de hele organisatie) is te volgen. De werkgroep stelt voor het KWIS-systeem te hanteren om de prestaties op de indicatie mate van doelrealisatie zichtbaar te maken.

2. Mate van cliënttevredenheid over de resultaten van hulp.

In het kader van kwaliteitsbeleid brengen veel bureaus jeugdzorg en zorgaanbieders reeds systematisch de tevredenheid van cliënten in beeld. Verschillende aspecten van de hulp, zowel het hulpproces als het resultaat, passeren daarbij de revue. Bij de onderhavige prestatie-indicator gaat het om de vraag in hoeverre de cliënten tevreden zijn over de resultaten van de hulp. De veronderstelling daarbij is dat - naarmate die tevredenheid groter is -

de hulpvragen van de cliënt beter zullen zijn beantwoord.

Instrument: Leden van de MOgroep hebben voor het volgen van cliënttevredenheid een instrument ontwikkeld, de zogeheten C-toets. Dit instrument moet nog worden aangepast om in het kader van meting van de indicator ‘cliënttevredenheid’ te kunnen worden toegepast.

3. Mate van reguliere beëindiging van de hulp.

Hulp die door de cliënt voortijdig wordt afgebroken is een signaal dat het aanbod wellicht niet afdoende op de hulpvraag is ingespeeld. Omdat bij deze cliënten vaak niet de mate van doelrealisatie en cliënttevredenheid is vast te stellen, moet de mate van uitval als gegeven worden meegewogen.

Instrument: Bureaus jeugdzorg en zorgaanbieders beschikken over de mogelijkheid om in hun registraties de reden van beëindiging van de hulp conform het gegevenswoordenboek van de jeugdzorg vast te leggen.

Kerndoel: De autonomie van cliënten is versterkt.

Bij de meting van de resultaten op dit kerndoel wordt uitgegaan van drie prestatie-indicatoren.

4. De mate waarin de ernst van de problematiek is verminderd.

De mate waarin problematiek van de cliënt als ernstig is aan te merken, is afhankelijk van enerzijds de objectieve aanwezigheid van problemen en anderzijds de mate waarin de cliënt en zijn omgeving in staat is om met deze problematiek om te gaan. Meting van de mate waarin de ernst van de problematiek tijdens de hulp is verminderd, zegt dus niet alleen iets over de objectieve vermindering van de draaglast door de problemen, maar ook iets over de mate waarin de draagkracht van de cliënt en zijn omgeving is toegenomen.

Instrument: De werkgroep stelt voor bij deze prestatie-indicator de zogeheten Quick-STEP te gebruiken (gevormd door de FJ-, KO-, ZZ- en UZ-schaal van de STEP). Met dit instrument vat de hulpverlener aan de hand van een klein aantal vragen kort samen wat de ernst van de problematiek is. Die samenvatting kan eventueel zijn gebaseerd op informatie uit andere, meer uitgebreide instrumenten die door de ouder, de jeugdige en/of de leerkracht zijn ingevuld (zoals de CBCL, SDQ, SPSY, NOSIK etc). Door het toepassen van de Quick-Step bij zowel de entree (via afname door bureau jeugdzorg) als bij het verlaten van de hulp (via afname door bureau jeugdzorg en/of de

zorgaanbieder), wordt - bij de cliënten waarbij het terugdringen van de ernst van de problematiek en/of het vergroten van de draagkracht van de cliënt als doel is geformuleerd - gemeten of de ernst van de problematiek van de cliënt daadwerkelijk is afgenomen. Omdat de STEP niet bij iedereen bekend is, is in bijlage 4 beschreven uit welke schalen de STEP bestaat en hoever de ontwikkeling van dit instrument is gevorderd. Bijlage 5 geeft weer wat de relatie is tussen de STEP en andere (meer of minder) bekende instrumenten.

5. De mate waarin cliënten herhaald beroep doen op (jeugd)zorg.

Voor bepaalde groepen cliënten kan het herhaald beroep doen op de jeugdzorg verstandig en noodzakelijk zijn. Over de hele linie gaat het er echter om dat zoveel mogelijk cliënten zodanig worden toegerust, dat ze zonder verdere intensieve steun door het leven kunnen gaan. De mate waarin cliënten weer opnieuw in de jeugdzorg komen, en binnen welke periode, geeft daarom informatie over de vraag of de cliënten na jeugdzorg al dan niet autonoom hun problemen kunnen oplossen of hanteren. Bij een jeugdige van 18 jaar of ouder kan herhaalde zorg ook bestaan uit de zorg voor volwassenen.

Instrument: Het opnieuw in het zorgsysteem komen en het volgen van cliënten door zorgsystemen vereist de invoering van een persoonsgebonden cliëntnummer waarmee landelijk door de bureaus jeugdzorg de zorgconsumptie is te volgen.

6. De mate waarin cliënten doorstromen naar lichtere of juist zwaardere vormen van hulp.

Voor bepaalde groepen cliënten kan het doorstromen naar zwaardere vormen van hulp een gepaste stap zijn in de realisering van een effectieve aanpak. Gemiddeld gesproken mag men echter verwachten dat cliënten zodanig worden toegerust, dat eventuele vervolghulp (steeds) lichter van aard zal zijn. De mate waarin cliënten doorstromen naar lichtere of juist zwaardere vormen van hulp geeft dan ook informatie over de mate waarin de jeugdzorg het 'autonomie-doel' weet te realiseren.

Instrument: Bureaus jeugdzorg beschikken over de mogelijkheid om in hun registraties de aard van of verwijzing naar vervolghulp vast te leggen:

- geen hulp meer nodig
- een lichtere vorm van hulp nodig
- een hulp van gelijke zwaarte nodig
- een zwaardere vorm van hulp nodig.

Kerdoel: De veiligheid van de jeugdige is hersteld

Hier zijn twee prestatie-indicatoren aan de orde.

7. De mate waarin het gedwongen kader van de ondertoezichtstelling (ots) of de voogdij niet langer nodig is.⁵

Er zijn altijd twee redenen voor het treffen van een kindbeschermingsmaatregel: de aanwezigheid van belemmeringen voor het onbedreigd opgroeien van de minderjarige en het ontbreken van bereidheid bij de ouders om de hulp te aanvaarden die nodig is om de belemmeringen weg te nemen. Is te voorzien dat de ouders binnen een voor de ontwikkeling van de minderjarige aanvaardbare termijn de verantwoordelijkheid voor het onbedreigd opgroeien weer kunnen dragen, dan is de gezagsbeperkende ondertoezichtstelling de meest aangewezen maatregel. Is deze gedragsverandering niet binnen de vereiste termijn bij de ouders te voorzien, dan ligt een gezagsbeëindigende maatregel die leidt tot een voogdij bij bureau jeugdzorg meer in de rede.

Redenen voor een beëindiging van een ondertoezichtstelling zijn:

- a) de ots wordt tussentijds opgeheven,
- b) de ots wordt niet verlengd,
- c) een beschikking voor een gezagsbeëindigen de maatregel,
- d) het bereiken van de meerderjarige leeftijd van de ots-pupil.

Een ots is geslaagd wanneer a, b of c zijn bereikt. Bij a en b kan worden aangenomen dat de belemmeringen voor het onbedreigd opgroeien zijn weggenomen en/of de ouders bereid zijn in het vrijwillige kader hulp te aanvaarden; voor c geldt dat is voorzien in een beter kader om de belangen van de ots-pupil veilig te stellen. In alle gevallen wordt bij het kerndoel 'autonomie' gemeten of de belemmeringen voor een onbedreigd opgroeien zijn weggenomen of verminderd. Belangrijk is het percentage als geslaagd gedefinieerde beëindigingen van de ots ten opzichte van het totaal aantal beëindigde ots'en.

⁵ Bij de beschrijving van dit kerndoel en kerndoel 8 wordt vooruitgelopen op de wijzigingsvoorstellen van het Burgerlijk Wetboek door de werkgroep aanpassingen kindbeschermingswetgeving van het programma Beter Beschermd. De tekst zal worden aangepast als de definitieve wetstekst afwijkt van de voorstellen van de werkgroep.

Redenen voor de beëindiging van een voogdij zijn:

- a) bereiken van de meerderjarige leeftijd van de voogdijpupil,
- b) overheveling van de voogdij aan pleegouders,
- c) herstel van het gezag van de ouders.

Aangenomen wordt dat een voogdij is geslaagd, wanneer b of c zijn bereikt. Ook hier geldt dat bij het kerndoel ‘autonomie’ wordt gemeten of de belemmeringen voor een onbedreigd opgroeien zijn weggenomen of verminderd.

Belangrijk is het percentage als geslaagd gedefinieerde beëindigingen van een voogdij ten opzichte van het totaal aantal beëindigde voogdijen.

Instrument: Hierbij kan worden aangesloten bij de bestaande registratie van beëindigde ots'en door bureau jeugdzorg voor provincies, Justitie en VWS.

8. De mate waarin de ondertoezichtstelling en de voogdij succesvol zijn beëindigd.

De ondertoezichtstelling heeft onder andere tot doel de ouders de hulp te doen aanvaarden die nodig is om de veiligheid van de jeugdige te herstellen. De primaire opdracht van de voogdijwerker is om voor de voogdijpupil een optimale opvoedings- en leefsituatie te creëren. Voor de voogdij geldt dat de periode bekort kan worden door pleegzorgplaatsingen te bevorderen, gevolgd door overdracht van de voogdij aan de pleegouders. De mate waarin het bureau jeugdzorg niet opnieuw een eenmaal beëindigde onder-toezicht-stelling of voogdij krijgt opgedragen, geldt als indicator voor het succes.

Instrument: De gegevens over de instelling en beëindiging van jeugdbeschermingsmaatregelen zijn opgenomen in de registratie van de raad voor de kindbescherming. Deze registratie is geldig vóór het 18e jaar van de jeugdige. Alternatief is: informatie-verstrekking door het bureau jeugdzorg.

Kerndoel: De jeugdige vormt geen bedreiging voor de veiligheid van de samenleving

De werkgroep stelt voor ten aanzien van dit doel twee prestatie-indicatoren te hanteren.

9. De mate waarin jeugdreclassering niet langer mogelijk is.

Jeugdreclassering kan worden opgelegd als voorwaarde bij een sepot, bij een schorsing van een voorlopige hechtenis, bij het aanhouden van een strafzitting, en bij een voorwaardelijke straf of invrijheidsstelling. Daarnaast zijn er de vrijwillige varianten, op verzoek van de Raad voor de Kinderbescherming of de Officier van Justitie.

Bij de ‘gedwongen’ varianten moet de jeugdige zich houden aan bepaalde, door de rechter of het OM gestelde voorwaarden.

De jeugdreclassering eindigt door:

- a) het verlopen van de termijn,
- b) een tussentijdse opheffing,
- c) een ‘terugmelding’ van bureau jeugdzorg,
- d) verwijzing naar volwassenenreclassering,
- e) een nader besluit van de rechter (zoals het opleggen van een pij).

Bij b en c kan in zijn algemeenheid gesproken worden van een niet geslaagde beëindiging van de jeugdreclassering. Ook hier geldt dat bij het kerndoel ‘autonomie’ met behulp van de Quick-STEP wordt gemeten. Voor deze doelgroep is het echter ook nodig dat met de schaal *Risico Omgeving* (RO) van de STEP de kans wordt gemeten dat de jeugdige de omgeving (over)last of schade zal toebrengen. Deze risico-schaal moet dan wel onderdeel worden van de STEP. Belangrijk is het percentage als niet-geslaagd gedefinieerde beëindigingen van de jeugdreclassering ten opzichte van het totaal aantal beëindigde jeugdreclasseringsmaatregelen.

Instrument: Hierbij kan worden aangesloten bij de bestaande registratie van beëindigde jeugdreclasseringsmaatregelen door bureau jeugdzorg voor provincies, Justitie en VWS.

10. De mate waarin recidive van jeugdige delinquenten uitblijft.

Voor de jeugdigen die in aanraking zijn (geweest) met strafrecht/jeugdreclassering wordt voorgesteld tevens de daadwerkelijke, opgemerkte recidive vast te stellen.

Instrument: Bestaande bronnen die daarvoor gebruikt kunnen worden zijn: het Herkennings-systeem (HKS) van de politie en de Justitiële Documentatie (JD). Een systeem dat hier eventueel geschikt voor gemaakt kan worden is het zogeheten Cliënt-volgsysteem- jeugdcriminaliteit (CVS-jc).

De voorstellen in deze paragraaf over de te hanteren instrumenten en registratiegegevens maken deel uit van het pakket van te nemen besluiten op basis van onderhavig advies. Dit is immers in het belang van de noodzakelijke verzekering en uniformering van de gegevensverzameling bij de prestatie-indicatoren, waardoor er per jeugdzorgorganisatie, per provincie en landelijk een betrouwbaar beeld over de prestaties van de jeugdzorg kan ontstaan.

3.4 Samenvatting indicatoren

De missie, doelen, te hanteren prestatie-indicatoren, instrumenten en de informatieleveranciers staan in het onderstaande schema samengevat.

Algemene missie jeugdzorg			
belemmeringen (risico's, problemen) in de ontwikkeling van jeugdigen en hun opvoeding oplossen, verminderen of compenseren, zodat een gezonde, evenwichtige uitgroei van jeugdigen tot volwassenen plaatsvindt die zij zelfstandig of met steun van basisvoorzieningen kunnen volbrengen.			
Kerdoelen	Prestatie-indicatoren	Instrumenten	Informatie-leveranciers
De hulpvragen van cliënten zijn beantwoord	1. Mate van doelrealisatie	KWIS	Zorgaanbieder
	2. Mate van cliënttevredenheid over de resultaten van hulp	Aangepaste C-toets	Bureau jeugdzorg / Zorgaanbieder
	3. Mate van reguliere beëindiging van de hulp	Reguliere registratie reden beëindiging hulp	Bureau jeugdzorg / Zorgaanbieder
De autonomie van cliënten is versterkt	4. Mate waarin de ernst van de problematiek is verminderd	Quick-STEP (FJ-, KO-, ZZ- en UZ-schaal van de STEP)	Bureau jeugdzorg
	5. Mate waarin cliënten herhaald beroep doen op jeugdzorg	Volgregistratie zorgconsumptie m.b.v. persoonsgebonden cliëntnummer	Bureau jeugdzorg
	6. Mate waarin cliënten doormoeten naar lichtere of juist zwaardere vormen van hulp	Registratie aard van of verwijzing naar vervolghulp	Bureau jeugdzorg
De veiligheid van de jeugdige is hersteld	7. Mate waarin het gedwongen kader van de ondertoezichtstelling of de voogdij niet langer nodig is	Registratie van beëindigde ots en voogdij	Bureau jeugdzorg
	8. Mate waarin de ondertoezichtstelling en de voogdij succesvol zijn beëindigd	Registratie instelling en beëindiging jeugdbeschermingsmaatregel	Raad voor de kindbescherming of bureau jeugdzorg
De jeugdige vormt geen bedreiging voor de veiligheid van de samenleving	9. Mate waarin jeugdreclassering niet langer mogelijk is	Registratie van beëindigde jeugdreclassering en de schaal Risico Omgeving (RO) van de STEP*	Bureau jeugdzorg
	10. Mate waarin recidive van jeugdige delinquenten uitblijft	Herkenningsysteem (HKS), Justitiële Documentatie (JD), aan te passen Cliënt-volgsysteem jeugdcriminaliteit (CVS-jc)	Politie, justitie, raad voor de kindbescherming

* of een andere voor juli 2006 nader te bepalen risicotaxatie-schaal

4. Implementatie

4.1 Verbinden met professionalisering

Er lopen vele verbetertrajecten in de jeugdzorg, die indirect of direct verband houden met onderhavig project 'Prestatie-indicatoren Jeugdzorg'. Zie voor een (niet uitputtend) overzicht over deze trajecten bijlage 2.

Duidelijk is dat de jeugdzorgorganisaties veel werk maken van de verdere professionalisering van de sector. Dat is een goede zaak, want daarmee wordt de kans vergroot op substantiële prestaties. De werkgroep ziet daarom een professionele jeugdzorg als een noodzakelijke conditie om tot de realisering van de kerndoelen van de jeugdzorg te komen. Het realiseren van die verdere professionalisering is primair de verantwoordelijkheid van de jeugdzorgorganisaties zelf, verenigd in de MOgroep, ondersteund door o.a. het Kenniscentrum Jeugd / NIZW Jeugd en andere expertisecentra, de wetenschap, beroepsgroepen en opleidingen. De rol van de overheden hierbij is het scheppen van de voorwaarden, die het voor de jeugdzorgorganisaties mogelijk maken tot de vereiste professionalisering te komen.

Zoals gezegd lopen er veel projecten om de jeugdzorg tot verdere professionalisering te brengen. De werkgroep wil er hier drie naar voren halen, die van bijzondere betekenis zijn als noodzakelijke voorwaarden om een project prestatie-indicatoren te laten slagen.

Voldoen aan basiskwaliteit en voorzien in voortdurende kwaliteitszorg

In MO-verband werken alle organisaties jeugdzorg hard aan de ontwikkeling en invoering van een certificatiesysteem (ook wel HKZ-systeem genoemd), zowel voor de zorgaanbieders, alsook voor de bureaus jeugdzorg. Het systeem is zo opgezet dat op basis van een certificeringsschema onafhankelijk getoetst kan worden of een jeugdzorgorganisatie de vereiste basiskwaliteit kan leveren. Ook is daarmee gegarandeerd dat een organisatie in permanente interne kwaliteitszorg voorziet, waardoor er voortdurend aandacht is voor borging en zo mogelijk verbetering van de kwaliteit.

Aanbeveling: Het is van groot belang dat deze ontwikkeling wordt doorgezet en daadwerkelijk bij alle organisaties wordt ingevoerd. Daarbij dringt de werkgroep erop aan dat de organisaties jeugdzorg aan de overheden/financiers duidelijk maken binnen welke termijn zij ervan uit mogen gaan dat een dergelijk certificaat als voorwaarde voor financiering kan worden gesteld.

Voor de zorgaanbieders moet dat, gelet op de ontwikkelingen, binnen afzienbare termijn kunnen. Voor de bureaus jeugdzorg zal een langere invoeringsperiode nodig zijn, omdat hun certificeringstraject later is begonnen vanwege ingrijpende veranderingen bij invoering van de Wet op de Jeugdzorg per 1-1-2005. Maar ook hier is zicht op een deadline van belang.

Ontwikkeling van adequate instrumenten

Binnen de sector jeugdzorg worden reeds instrumenten gehanteerd ten behoeve van screening, diagnostiek, indicatiestelling, zorgtoewijzing, onderbouwing behandelingsplan, risico-inschatting, etc. Ook zijn er vele ontwikkelingen gaande tot verbetering van deze instrumenten of van nieuwe instrumenten. De keuze voor deze instrumenten is uiteraard nauw verbonden aan de specifieke toepassingen en deskundigheden in de jeugdzorg.

Voor de juiste interpretatie en landelijke vergelijking van prestatiegegevens is het van belang dat er gedifferentieerde informatie beschikbaar is over de aard en de zwaarte van de problematiek en zwaarte van het aanbod. Een toewijzing van een lichte problematiek aan een zwaar programma leidt immers wellicht gemakkelijker tot resultaten, dan een toewijzing van zware problematiek aan een licht programma.

Aanbeveling: Omdat invoering van prestatie-indicatoren vereist dat de bureaus jeugdzorg voldoende verzekeren dat de juiste aard en ernst van problematiek bij het (qua aard en zwaarte) juiste aanbod terecht komt, acht de werkgroep het noodzakelijk dat zij nog in 2006 met een voorstel komen voor een set van te hanteren instrumenten. Daarbij beveelt de werkgroep aan een onderscheid te maken in een deelset van instrumenten die voor eerste inschatting van de aard en ernst van de problematiek die bij alle cliënten is te gebruiken en een deelset die wordt toegepast wanneer diepgaander onderzoek naar aard en ernst van de problematiek noodzakelijk is. Op basis van toepassing van een dergelijke set kan een vertaalsleutel worden ontwikkeld op grond waarvan alle bureaus jeugdzorg over dezelfde handvatten beschikken voor een juiste match tussen problematiek en zorgaanpak. In bijlage 5, de rechter kolom, geeft de werkgroep een voorbeeld van hoe het voorstel van de bureaus jeugdzorg eruit zou kunnen zien. Het blijft echter de verantwoordelijkheid van de gezamenlijke bureaus om, in overleg met de zorgaanbieders, met een voorstel naar de overheden te komen, mits daarmee bedoelde match voldoende wordt gegarandeerd.

Dit laat onverlet de verplichting tot hantering van de instrumenten en registraties, die direct verband houden met de meting van de prestatie-indicatoren (zie paragraaf 3.3 en de daarin opgenomen tabel).

Werken met evidence-based interventies

Een eis voor een verdere professionalisering van de sector is dat deze, voor zover de wetenschappelijke onderbouwing van interventies reeds gevorderd is, werkt op basis van methoden die effectief zijn gebleken (uitgezonderd het uitproberen van nieuwe werkwijzen). Ook hier wordt binnen de jeugdzorg al veel aandacht aan gegeven. Instellingen laten hun werkwijzen evalueren door wetenschappers, zodat zij hun werk kunnen bijsturen met het oog op grotere effectiviteit.

Voor verbetering van de interventies op het terrein van de strafrechtelijke sancties heeft het ministerie van Justitie een erkenningencommissie ingesteld, die voor ingediende interventieprogramma's al of niet een (voorlopige) erkenning afgeeft voor maximaal 5 jaar. Na die vijf jaar moet opnieuw een erkenning worden aangevraagd waarbij moet worden verantwoord welke effecten het programma gedurende die vijf jaar heeft gehad. Vervolgens wordt bezien of een nieuwe erkenning wordt afgegeven. Het is de bedoeling dat op termijn alleen nog erkende programma's door overheden worden gefinancierd (experimenten uitgezonderd). De bureaus jeugdzorg hebben programmabeschrijvingen ingediend bij de commissie voor alle interventietypen die zij toepassen in het kader van de jeugdreclassering. Ook voor de niet-justitiële interventies wordt een erkenningsstelsel opgezet.

Aanbeveling: De werkgroep beveelt aan dat deze ontwikkelingen met kracht worden doorgezet. Ze vormen een sterke impuls voor de verdere professionalisering van de sector. De werkgroep tekent daar bij aan dat de genoemde ontwikkelingen betrekking hebben op een ex ante beoordeling van de effectiviteit van interventies. Ze ontslaan de jeugdzorg niet van de verplichting achteraf te blijven bepalen welke resultaten er daadwerkelijk zijn geboekt. Bij onjuiste toepassing van een erkende methode zullen de effecten immers veel minder of slecht zijn.

Bovendien is vereist dat er - naast zicht op de effectiviteit per interventie - per organisatie, provincie en landelijk een beeld over de prestaties wordt verkregen.

4.2 Leren sturen op prestaties

Prestatie-indicatoren hebben een functie in het verder transparant maken en verantwoorden van de prestaties van de jeugdzorgorganisaties en in het sturen van de ontwikkeling van de zorg op basis van die prestaties. Dit heeft niet alleen een functie in de verantwoording van de jeugdzorgorganisaties naar de financierende overheid, maar is eerst en vooral een belangrijk instrument voor de interne sturing binnen de organisaties zelf. De uitkomsten van de prestatiemetingen geven deze organisaties een indicatie of, en zo ja, waarop zij moeten bijsturen om het hoofddoel van de jeugdzorg te bereiken. In die zin is het van belang dat de jeugdzorgorganisaties zelf intrinsiek gemotiveerd zijn en blijven voor het toepassen van prestatie-indicatoren. De verantwoording aan de overheid is hiervan een afgeleide.

Het sturen op prestaties is nog geen gemeengoed in de sector, noch bij de overheden, noch bij de uitvoerende organisaties. Zoals in paragraaf 2.3 al is opgemerkt, constateert de werkgroep dat op dit moment niet helemaal is te voorzien welke vraagstukken bij het gebruik van de prestatie-indicatoren zich gaan voordoen. Duidelijk is wel dat het gebruik niet alleen voordelen heeft, maar ook valkuilen kent. Zo kan ongenueanceerd gebruik van resultaatgegevens ertoe leiden dat zorgaanbieders ervoor gestraft worden als zij hun nek uitsteken voor moeilijk te helpen doelgroepen. Falende zorg kan immers negatief doortikken in de prestatiegegevens. Duidelijk zal zijn dat een dergelijk mechanisme (door sommige auteurs⁶ 'pervertering' van het werken met prestatiegegevens genoemd) niet gewenst is. Bovendien kan het werken met prestatie-indicatoren frustrerend zijn als er veel factoren zijn die buiten de invloedssfeer van de uitvoerders liggen, maar die de resultaten van de jeugdzorg beïnvloeden. Bijvoorbeeld, als gemeenten er niet in slagen om probleemjongeren voldoende kans op scholing, werk en huisvesting te bieden, kan de rol van de jeugdzorg bij deze jeugdigen ervaren worden als dweilen met de kraan open.

De sector zal moeten leren sturen op prestaties. Om deze reden brengt de werkgroep de uitgangspunten die in paragraaf 2.3 zijn geformuleerd nogmaals onder de aandacht. Feitelijk houden deze uitgangspunten in dat de partijen in het kader van de implementatie afspraken maken onder welke condities dit leerproces zal gaan verlopen.

⁶ Zie bijvoorbeeld: Bruijn, H. de (2001). Prestatiemeting in de publieke sector. Tussen professie en verantwoording. Utrecht: Lemma.

4.3 Stapsgewijze aanpak

De implementatie dient volgens de werkgroep met de volgende stappen te verlopen.

Stap 1.

Bespreken en accorderen van het advies in de verschillende achterbannen

Het advies van de werkgroep komt februari 2006 beschikbaar. Het kan in maart/april 2006 besproken worden in de verschillende achterbannen: de MOgroep, het IPO, VWS en Justitie. Het is wenselijk dat ook de landelijke cliëntentafel het advies beziet. Tevens is van belang dat de Inspectie Jeugdzorg haar mening over het advies geeft.

Stap 2.

Besluitvorming over de hoofdlijnen van het advies

In maart/april 2006 kan bestuurlijk besloten worden over het advies. Het is in dit geval belangrijk dat VWS, Justitie, IPO en MOgroep bij de bestuurlijke besluitvorming betrokken zijn. Het commentaar van de cliëntentafel en de inspectie dient voorafgaand aan de besluitvorming bekend te zijn.

Stap 3.

Instellen van een stuurgroep voor het project prestatie-indicatoren

De werkgroep stelt voor dat, bij een positief besluit over het advies, een Stuurgroep Prestatie-indicatoren Jeugdzorg wordt ingesteld. Volgens de werkgroep is de instelling van deze stuurgroep essentieel, wil het project een goed resultaat bereiken. Taak van de stuurgroep is de verdere uitwerking en implementatie vorm te geven en te coördineren. De stuurgroep kan zijn samengesteld uit dezelfde partijen als de huidige werkgroep, eventueel uitgebreid met adviserende vertegenwoordiging van de cliëntentafel en de inspectie.

Een stuurgroep lijkt misschien een obligate keuze. Maar gelet op de aard van de te bereiken doelstelling, die alleen met centrale aansturing landelijk te bereiken is, is toch een stuurgroep noodzakelijk. Het vasthouden aan landelijke uniformering en samenhang van de instrumenten is van groot belang. Tegelijk realiseert de werkgroep zich heel goed dat het een proces van onderop moet worden. Immers, implementatie vraagt draagvlak bij en grijpt in in de dagelijkse uitvoeringspraktijk van de beroepsbeoefenaren. Daar zal door de stuurgroep voortdurend rekening mee gehouden moeten worden. Ook is veel aandacht voor communicatie tussen de verschillende geledingen essentieel, wil het project een goed resultaat kunnen bereiken.

Stap 4.

De financiële gevolgen in kaart brengen en in de nodige randvoorwaarden voorzien

Er moet door de stuurgroep in vroegtijdig stadium in kaart gebracht worden welke financiële gevolgen de invoering van prestatie-indicatoren heeft, waar oplossingen voor gevonden moeten worden. Het gaat er niet om hier bij voorbaat een claim te leggen. Maar er zullen in ieder geval incidentele kosten zijn, bijvoorbeeld voor de nadere ontwikkeling van instrumenten, de scholing die nodig is om beroepsbeoefenaren met deze instrumenten vertrouwd te maken, invoeringskosten, etc.

Bovendien kan niet worden uitgesloten dat invoering van een stramen voor prestatie-indicatoren extra structurele middelen vraagt, bijvoorbeeld als gevolg van een taakverzwaring voor de bureaus jeugdzorg en/of de zorgaanbieders ten opzichte van nu. Daarbij moet overigens betrokken worden dat invoering ook kostenbesparend zou kunnen gaan werken. Bijvoorbeeld: er is mogelijk minder beleidsinformatie nodig als overheden op de resultaten gaan sturen, door toepassing van de Quick-STEP wordt sneller duidelijk wat er per cliënt echt nodig is, etc. Maar reële meerkosten, incidenteel en/of structureel, moeten geen belemmering vormen voor implementatie.

Stap 5a.

Verdere ontwikkeling en invoering van de meetinstrumenten en gegevensverzameling

Bij de verschillende indicatoren zijn gegevens nodig, die worden gegenereerd via de beleidsinformatie-systematiek dan wel met instrumenten. De informatiesystematiek vraagt nog enige aanpassing (bijvoorbeeld invoering van een cliëntvolgnummer en verbetering van het IJ-systeem van de bureaus jeugdzorg). Sommige instrumenten zijn gereed, maar nog onvoldoende ingevoerd (bijvoorbeeld KWIS). Andere vragen nog eerst een nadere ontwikkeling, alvorens deze gebruikt kunnen gaan worden (de C-toets, de STEP, risicoschalen). Meer in het algemeen hecht de werkgroep er belang aan om de implementatie van de instrumenten gepaard te laten gaan met wetenschappelijk onderzoek naar de betrouwbaarheid en validiteit van de verzamelde gegevens. Bijlage 3 geeft een overzicht van de stand van ontwikkeling van de instrumenten.

Stap 5b.**Ontwikkeling sturingswijze**

Parallel aan de ontwikkeling en invoering van de instrumenten is aandacht nodig voor het struringsvraagstuk. Als met de voorgeschreven instrumenten de gegevens op tafel worden gebracht, is immers nog geenszins duidelijk hoe op basis daarvan gestuurd gaat worden. Welke normering wordt bijvoorbeeld toegepast? Welke bijsturing komt het beste tot stand door stimulering en welke door sancties? In welk opzicht is een relatie naar de financiering aan de orde?

De stuurgroep zal tijdig een advies moeten uitbrengen op dit onderdeel. Het is zaak tijdig hierover met partijen te overleggen, zodat hierover in een bestuurlijk overleg half 2008 besloten kan worden. Daadwerkelijke sturing wordt beoogd per 1-1-2009.

Stap 6.**Leveren van de gegevens aan provincies en grootstedelijke regio's**

Invoering van de prestatie-indicatoren en de gegevensverzameling kan per 1-1-2008 plaatsvinden. Provincies en grootstedelijke regio's zullen dit tijdig als verplichting van organisaties jeugdzorg in hun verordeningen moeten opnemen.

Stap 7.**Leveren van macrogegevens aan de rijksoverheid**

Vervolgens zullen de provincies en regio's gegevens aan de rijksoverheid leveren, zodanig dat dit een landelijk inzicht biedt en de bewindslieden de Tweede Kamer over de verrichtingen van de jeugdzorg kunnen informeren. Dit kan half 2008 het geval zijn.

4.4 Publiciteit

De werkgroep constateert dat de invoering van prestatie-indicatoren, in goede samenspraak tussen overheden en organisaties jeugdzorg, een positieve ontwikkeling is in de sector jeugdzorg. Het leidt tot een verdere professionalisering van de jeugdzorg en maakt meetbaar welke resultaten de jeugdzorg boekt bij het helpen oplossen van de problemen van jeugdigen. De werkgroep vindt het belangrijk dat VWS, Justitie, MOgroep en IPO over het voorstellen van de invoering van prestatie-indicatoren gezamenlijk naar buiten treden en de publiciteit zoeken. Een goed moment daarvoor is wanneer partijen in maart/april 2006 bestuurlijk besluiten tot een landelijk project voor prestatie-indicatoren in de jeugdzorg.

Daarbij is van belang de verwachtingen te managen. Immers, het traject van prestatie-indicatoren is op zichzelf zeer positief, maar zal pas volledig in werking zijn per 1-1-2009. De werkgroep adviseert de partijen daarover intern en onderling afspraken te maken alvorens de publiciteit wordt gezocht.

Dat neemt niet weg dat ten aanzien van sommige (onderdelen van de) prestatie-indicatoren nu al gegevensverzameling plaatsvindt of snel kan gaan plaatsvinden, waardoor transparantie kan worden bereikt. Voor andere indicatoren zijn een ontwikkelings- en invoeringsfase onvermijdelijk.

In sommige jeugdzorgorganisaties is men al verder dan in andere. Ook is er verschil in de ontwikkeling van effectiviteitsbeleid in de verschillende provincies/regio's. De werkgroep dringt er op aan, dat iedereen daarmee door blijft gaan, mits daarbij een vorm wordt aangehouden die strookt met de lijnen van het met deze nota uitgebrachte advies.

Bijlagen

Bijlage 1. Samenstelling landelijke werkgroep uitwerking prestatie-indicatoren jeugdzorg

De heer P. Bonke (IPO/DGS), voorzitter
De heer J. Schouten, (IPO/DGS), secretaris
De heer P. Nota (IPO/DGS), lid
Mevrouw E. Deijkers (Justitie), lid
Mevrouw M. Gransjean (Justitie), lid
De heer Y. van Zorge (VWS), lid
De heer T. Klijn (MOgroep), lid
De heer H. Postumus (MOgroep), lid
De heer T. van Yperen (NIZW/wetenschap), adviseur

Bijlage 2. Lopende ontwikkelingen professionalisering en effectiviteit jeugdzorg

Onderstaand wordt een aantal lopende ontwikkelingen geschetst, die ofwel de professionaliteit betreffen, ofwel een directe relatie hebben met de effectiviteit en prestatie-indicatoren. Vervolgens vindt een korte beschrijving plaats van ieder van deze ontwikkelingen.

Ordering ontwikkelingen⁷

A: een professionele jeugdzorg

Hieronder vallen:

- a. Inzet MOgroep vastgelegd in notitie over effectiviteit jeugdzorg
- b. Inzet MOgroep vastgelegd in de notitie 'Professionalisering in de jeugdzorg'
- c. Certificering bureaus jeugdzorg en zorgaanbod (MOgroep/HKZ)
- d. Ontwikkeling databank producten jeugdzorg met oog op evidence based methoden (NIZW)
- e. Onderzoeksprogrammering (Zon-Mw)
- f. Erkenningencommissie programma's jeugdreclassering (Justitie)
- g. Ontwikkeling instrument Quick-Step en instrument op basis van ISIS-tabel voor vaststellen aard en zwaarte problematiek (t.b.v toepassing bij alle bureaus jeugdzorg, ook bij jeugdbescherming)
- h. Invoering Deltaplan en volgen van effecten (Leidt nieuwe methode en caseloadverlaging tot kortere OTS-en?)
- i. Ontwikkeling praktijkgestuurd effectonderzoek binnen instellingen.

B: Transparantie in, verantwoording van en sturing op de prestaties

Hieronder vallen:

- j. IPO-traject: Effectiviteitverantwoording door zorgaanbieder via de lijnen doelrealisatie, cliënttevredenheid en mate van herstel autonomie
- k. Landelijk traject Prestatie-indicatoren (autonomie, recidive, veiligheid, doelrealisatie en cliënttevredenheid)

Korte beschrijving per ontwikkeling

a. Inzet MOgroep vastgelegd in notitie over effectiviteit jeugdzorg:

De MOgroep heeft onlangs een nota over effectiviteitsbeleid in de jeugdzorg vastgesteld. Hieruit blijkt dat de organisaties jeugdzorg toe willen werken naar

een helder stramien voor bepaling en eigen sturing op de kwaliteit en effectiviteit in de jeugdzorg. Ook de MOgroep beschrijft de verschillende ontwikkelingen en zoekt naar een zinvolle verdeling naar onderwerp en verantwoordelijkheid. Met deze nota is door de werkgroep terdege rekening gehouden bij haar verdere voorstellen.

b. Inzet MOgroep vastgelegd in notitie 'Professionalisering in de jeugdzorg'

In de recente nota 'Professionalisering in de jeugdzorg' (november 2005) legt de MOgroep de plannen uiteen ten aanzien van de beroepsvorming, opleiding en beroepsontwikkeling, certificering / accreditatie / registratie en ontwikkeling van beroepsverenigingen. Besluitvorming over de te ondernemen stappen op dit vlak vindt in maart 2006 plaats.

c. Certificering bureaus jeugdzorg en zorgaanbod (MOgroep/HKZ)

De MOgroep (branche bureaus jeugdzorg en branche zorgaanbieders) werkt toe naar een systeem van certificering in de jeugdzorg. Met HKZ worden/zijn schema's ontwikkeld waaraan organisaties zouden moeten gaan voldoen, willen zij de gezamenlijk afgesproken kwaliteit en kwaliteitszorg kunnen garanderen, waaraan de branches wensen te voldoen. Het systeem betreft algemene kwaliteitsaspecten, voor de bedrijfsvoering, voor de dienst- en hulpverlening, etc. Overigens bevat dit systeem ook zaken die direct verband houden met doelrealisatie (het onderdeel KWIS) en meting van de cliënttevredenheid (C-toets).

d. Ontwikkeling databank producten jeugdzorg met oog op evidence based methoden (NIZW)

Iedereen is er langzamerhand van overtuigd dat de jeugdzorg over niet al te lange tijd in hoofdzaak nog moet werken met programma's die evidence based zijn (experimenten uitgezonderd). Om de organisaties te helpen overzicht te krijgen en te houden over de programma's die er bestaan voor de verschillende doelgroepen (onder te verdelen naar aard en ernst van problematiek) faciliteert VWS het Kenniscentrum Jeugd (voormalig NIZW) om de Databank Effectieve Jeugdinterventies te realiseren. Hierin worden alleen positief beoordeelde interventies opgenomen. Dit maakt verantwoorde keuzes van programma's door de organisaties jeugdzorg mogelijk. Overigens betekent het toepassen van deze evidence based programma's nog niet dat daadwerkelijk effect is verzekerd, want dit hangt zeer af van feitelijke wijze van uitvoering in de praktijk. Maar de kans daarop wordt wel vergroot.

⁷ De werkgroep heeft niet de pretentie hierbij uitputtend te zijn in het noemen van alle ontwikkelingen die te maken hebben met professionalisering en effectiviteit.

e. Onderzoeksprogrammering (Zon-Mw)

Op rijksniveau zijn er middelen beschikbaar voor nader onderzoek t.b.v. verbetering van de jeugdzorg. Hiervoor wordt een programmering opgezet door Zon-Mw, de organisatie die voor OCW en VWS tot zorgvuldige en efficiënte besteding van de beperkte onderzoeksmiddelen komt. Daartoe is overigens ook de eerder genoemde databank van belang, omdat daaruit blijkt waar hiaten zijn en waar dus vervolgonderzoek met name op zou moeten worden ingezet.

f. Erkenningencommissie programma's jeugdreclassering (Justitie)

Voor interventies/sancties op het terrein van het strafrecht, en daarmee ook voor het onderdeel jeugdreclassering in de bureaus jeugdzorg, is door Justitie een landelijke erkenningencommissie ingesteld, die eisen stelt aan de te hanteren programma's, zodat op voorhand (ex ante) verzekerd wordt, dat de programma's kans maken effect te sorteren. De MOgroep beschrijft de programma's in een programmaboek, welke beschrijving getoetst zal worden door de commissie aan een aantal voorgeschreven criteria. Het is de bedoeling dat op termijn alleen nog erkende programma's binnen de jeugdreclassering worden toegepast. Overigens zegt dit nog niet dat bij toepassing van deze erkende programma's de te verwachten effecten ook werkelijk worden bereikt, maar wel dat aan belangrijke voorwaarden daartoe wordt voldaan.

g. Ontwikkeling instrument Quick-Step en instrument op basis van ISIS-tabel (t.b.v. toepassing bij alle bureaus jeugdzorg, ook voor de jeugdbescherming)

Het NIZW werkt momenteel aan een instrument waarmee bij binnenkomst van een cliënt de bureaus jeugdzorg eerst een grove inschatting kunnen maken van de aard en ernst van de problematiek. Ook na afloop van een periode van jeugdzorg kan dit instrument herhaald worden toegepast om te zien welke ontwikkeling zich in aard en ernst van de problematiek heeft voorgedaan. Dit instrument helpt het bureau efficiënt te werken.

Het zuivert welke problematiek nog voor gemeentelijke voorzieningen is, welke verder gebracht kan worden met lichte inzet van het bureau jeugdzorg en welke een indringender diagnostiek vereist met het oog op indicatiebesluit en te verwachten noodzakelijk geïndiceerd zorgaanbod. Maar met dit instrument kan ook een zekere effectmeting tot stand komen, hetgeen dienstbaar is aan het traject prestatie-indica-

toren jeugdzorg (zie onder). Op verzoek van het IPO heeft VWS onlangs besloten het NIZW te gaan financieren om het instrument nader te valideren en aan te scherpen, mede op basis van draagvlak bij de bureaus jeugdzorg dit instrument breed in te voeren.

h. Invoering Deltaplan en volgen van effecten (leidt nieuwe methode en caseloadverlaging tot kortere OTS-en?)

De gezinsvoogdij wordt ingrijpend verbeterd door een nieuwe methodiek en caseloadverlaging. Bij landelijke implementatie speelt tegelijk een discussie een rol hoe de te verwachten verbeteringen doorwerken in een betere jeugdbescherming en via welk instrument dit met een evaluatieonderzoek kan worden gevolgd. Het ziet er naar uit, dat hiervoor ook het instrument Quick-Step kan worden gehanteerd. Immers, bij jeugdzorg gaat het om het verminderen of opheffen van de problemen bij cliënten, bij jeugdbescherming om het wegnemen van de gronden dat een verplichtende maatregel moet worden toegepast. In wezen verschillende de te realiseren effecten niet echt van elkaar (zie onder de paragraaf over definiëring van de prestatie-indicatoren). Een knelpunt is hier nog wel hoe een relatie kan worden gelegd tussen geconstateerde problematiek en te realiseren doel bij toepassing van jeugdzorg/jeugdbescherming.

i. Ontwikkeling praktijkgestuurd effectonderzoek binnen instellingen (Praktikon, NIZW, Collegio, PI Research, Jeugdzorg Drenthe)

Om meer zicht op effectiviteit te krijgen is begin 2005 een projectgroep gestart met vertegenwoordigers van verschillende organisaties. Met financiële steun van het ministerie van VWS voert deze groep in de periode 2005-2007 twee projecten uit. In een zogeheten Verstevigingsproject wordt een bronnenboek 'Zicht op effectiviteit' gemaakt waarin de principes van effectonderzoek in de praktijk worden beschreven. Daarnaast beschrijven zes instellingen hun werkwijze in deze onderzoeks aanpak. Ze krijgen bovendien ondersteuning om knelpunten bij de opzet en de uitvoering weg te werken.

Langs deze weg zijn de instellingen aan het einde van de eerste fase, medio 2006, te beschouwen als 'modellocaties' voor praktijkgestuurd onderzoek. In een Verbredings project vindt er een overdracht van de ervaringen plaats naar minimaal vier andere instellingen. Dit project start in de loop van 2006 en loopt door tot eind 2007. Deze instellingen krijgen tijdelijk extra ondersteuning bij de implementatie van het onderzoek.

j. IPO-traject: Effectiviteitverantwoording door

zorgaanbieder via de lijnen doelrealisatie, cliënttevredenheid en mate van herstel autonomie

In IPO-verband hebben de provincies en drie grootstedelijke regio's op grond van hun wettelijke verantwoordelijkheden reeds besloten om van zorgaanbieders een verantwoording over de effectiviteit te gaan vragen langs de volgende drie lijnen:

- **Doelrealisatie:** worden de in het hulpverleningsplan vastgelegde en met de cliënt overeengekomen doelen ook werkelijk bereikt? (via KWIS)
- **Cliënttevredenheid** (te meten met een nog nader te bepalen versie van de C-toets)
- **Mate van versterking van autonomie:** Is er na het doorlopen van een jeugdzorgtraject geen of een lichtere vorm van hulp nodig, of juist zwaardere hulp?

Over deze effectiviteitscriteria (zo u wilt prestatie-indicatoren) is reeds overeenstemming met de MOgroep bereikt, maar over verdere uitwerking en operationalisering vindt nog nader overleg tussen IPO en MOgroep plaats.

Daarbij wordt de vereiste aangehouden dat de effectiviteitsverantwoording een integraal onderdeel is van de primaire processen bij de organisaties jeugdzorg zelf, zodat intrinsieke motivatie bij de medewerkers voor intern effectiviteitsbeleid in stand wordt gehouden en bevorderd, ter verbetering van de eigen werkwijzen. Verantwoording aan de overheid moet hiervan een natuurlijke afgeleide zijn. Dit is ook van belang met het oog op de betrouwbaarheid van de gegevens.

Ook geldt als criterium dat de extra administratieve last bij invoering van dit systeem van effectiviteitsverantwoording slecht zeer beperkt zou mogen zijn. Dus moet zoveel mogelijk worden aangesloten bij de bestaande registratiesystematiek en instrumenten, die organisaties nu al toepassen. Het is van groot belang dat de werkgroep bij de landelijke voorstellen blijft aansluiten bij de hier reeds gekozen prestatie-indicatoren en vereisten.

k. Landelijk traject Prestatie-indicatoren (autonomie, recidive, veiligheid, doelrealisatie en cliënttevredenheid)

In de paragraaf "Aanleiding" is reeds vermeld dat er een landelijke bijeenkomst werd gehouden om alle genoemde lijnen bijeen te brengen en een eerste discussie te voeren over de prestatie-indicatoren, die bij de jeugdzorg gehanteerd zouden moeten worden. Daarbij zijn de indicatoren *versterking autonomie, doelrealisatie en cliënttevredenheid* uit het IPO-traject overgenomen. Dit waren criteria die met name van belang zijn bij beoordeling van het zorgaanbod in de

jeugdzorg. Maar als ook de activiteiten van het bureau jeugdzorg moeten worden inbegrepen in een landelijke traject voor prestatie-indicatoren, spelen ook de criteria *veiligheid* (m.n. bij de jeugdbescherming) en de mate van *het tegengaan van recidive* (met name bij de jeugdreclassering) een rol. Vandaar dat deze twee criteria toen aan de eerdere drie zijn toegevoegd. Bovendien is bij deze bijeenkomst de opdracht verstrekt aan de werkgroep tot een voorstel voor landelijke invoering van een systeem van prestatie-indicatoren te komen.

Bijlage 3. Stand van zaken ontwikkeling en invoering instrumenten

KWIS

Het KWIS of aanverwante systemen voor de monitoring van doelrealisatie worden momenteel bij de zorgaanbieders ingevoerd. Bij een deel zijn deze systemen reeds in werking, bij een ander deel nog maar voor onderdelen en bij een deel nog helemaal niet. De invoering per instelling gebeurt bovendien fasegewijs. Het is daarom noodzakelijk een quick-scan uit te voeren om te zien hoever het met invoering staat en wat er moet gebeuren om invoering bij alle zorgaanbieders te realiseren. Afhankelijk van die ontwikkeling kan meting van doelrealisatie plaatsvinden.

Er moet naar gestreefd worden dat volledige invoering van de systemen bij alle zorgaanbieders op 1-1-2008 gerealiseerd is. Ondertussen zouden de zorgaanbieders die er al wel mee werken gegevens kunnen gaan aanleveren.

C-toets

De MOgroep heeft reeds een C-toets ontwikkeld. Deze is bedoeld om bij een deel van de cliënten te worden afgenomen, om zo een beeld te krijgen hoe (een onderdeel van) de organisatie door cliënten wordt ervaren.

De huidige versie van de C-toets is niet ontwikkeld als exit-vragenlijst, maar is gemaakt als instrument om periodiek de meningen van ouders en jeugdigen te peilen over de kwaliteit van de hulpverlening. Gebruik in het kader van de prestatie-indicator vereist dat een variant van het instrument wordt ontwikkeld die te gebruiken is als exit-vragenlijst. Er moet naar worden gestreefd dat de te hanteren variant vóór 1-1-2008 is ontwikkeld.

STEP (Quick STEP en overige schalen) of eventueel andere risicotaxatie-schalen

Dit instrument is nog volop in ontwikkeling. Zie voor informatie over dit instrument bijlage 3. Het kenniscentrum jeugd (voorheen NIZW) heeft op aandringen van de MOgroep en het IPO van VWS de opdracht gekregen tot verdere instrument-ontwikkeling en -validering. Eind 2006 zal dit afgerond zijn. Een aantal bureaus jeugdzorg heeft het instrument al in gebruik.

Als het advies van de werkgroep wordt overgenomen, is het de bedoeling dat alle bureaus jeugdzorg met de STEP gaan werken. Het onderdeel Quick-STEP zal toegepast moeten gaan worden bij alle cliënten, zowel bij start van de hulp als bij afsluiting.

Daarnaast zullen andere schalen van de STEP extra afgenomen moeten worden ten behoeve van meting van de indicatoren "veiligheid jeugdige" (in alle gevallen dat er sprake is van een maatregel van kinderbescherming) en "veiligheid omgeving" (bij alle jeugdigen, bij wie sprake is van bedreigend gedrag, bij jeugdzorg in vrijwillig kader, in het kader van de jeugdbescherming en de jeugdreclassering). Eventueel kan overwogen worden een ander risico-taxatie-schaal te hanteren, of de risicoschalen van de STEP nog nader aan te passen. Er wordt bijvoorbeeld een risicoschaal voor het AMK ontwikkeld, alsook zijn er plannen voor een schaal voor de jeugdreclassering.

Gegevens over autonomie

Er is nagegaan of de eerder genoemde set van noodzakelijke gegevens uit de reeds bestaande beleidsinformatiesystematiek bij de bureaus jeugdzorg gehaald kunnen worden. Dat is nog niet het geval. De gegevens zitten voor een belangrijk deel in het IJ-systeem, maar kunnen nog niet per cliënt worden gekoppeld. Het is noodzakelijk dat daarvoor een vast nummer per cliënt wordt ingevoerd. Ook moeten er mogelijk nog nadere afspraken met de zorgaanbieders worden gemaakt om te zorgen dat deze gegevens voldoende betrouwbaar worden. Ook vraagt dit om een kader voor indeling van het bestaande hulpaanbod naar zwaarte van interventie. Dit loopt niet zonder meer langs de lijn van ambulante hulp naar residentiële hulp.

Gegevens over veiligheid voor de jeugdige en veiligheid voor de omgeving

De relevante gegevens hiervoor worden reeds verzameld door de bureaus jeugdzorg, de Raad voor de Kinderbescherming, Politie en Justitie. Het is de bedoeling dat deze, eventueel nader gestroomlijnd, verzameld blijven worden en onderdeel worden van het project Prestatie-indicatoren Jeugdzorg".

Bijlage 4: Korte beschrijving van de STEP

Achtergrond

In opdracht van de bestuurscommissie Jeugdhulpverlening van het Regionaal Orgaan Amsterdam (ROA) werkte het NIZW Jeugd in de periode 2002-2003 aan de ontwikkeling van een instrument waarmee Bureaus Jeugdzorg en Zorgaanbieders de ernst van de problematiek kunnen taxeren bij hun cliënten: een Standaard Taxatie van Ernst van de Problematiek, kortweg STEP. Dit project is begeleid door een commissie met vertegenwoordigers van het Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam (BJAA) en van enkele andere Bureaus Jeugdzorg in Nederland, de ROA-bestuurscommissie, en enkele deskundigen op dit terrein. Dit heeft geleid tot een in de praktijk getoetst voorstel voor een uniforme taxatie van de ernst van de problematiek.

De constructie is in fasen verlopen.

- In de eerste fase van het project is, middels een uitgebreid bronnenonderzoek aangevuld met een aantal interviews, zicht verkregen op de inhoud van het begrip ernst van de problematiek, op het doel van een ernsttaxatie en op gebruik en bruikbaarheid van instrumenten. Het rapport van deze fase (deelrapport I) is te vinden op www.jeugdzorg.nl (onder de knoppen: servicepagina's > publicaties).
- In de tweede fase is een voorstel voor een ernsttaxatie ontwikkeld. In diverse rondes is dit eerste voorstel door medewerkers van BJAA en anderen bestudeerd, uitgeprobeerd en becommentarieerd. Op basis daarvan is de STEP verschillende keren grondig aangepast. Het resultaat is vastgelegd in deelrapport II.
- In de derde fase (2003) is de STEP uitgebreid getest op de kwaliteit en bruikbaarheid bij het zeer diverse cliëntenbestand van de bureaus jeugdzorg. Deelrapport III, eveneens van de website te downloaden, doet daarvan verslag.
- In de vierde fase (2006) wordt nader onderzoek uitgezet naar de kwaliteit en bruikbaarheid van het instrument in uiteenlopende instellingen en situaties.

Plaatsbepaling

De STEP maakt onderdeel uit van de opzet van een standaardregistratie van de problematiek van alle cliënten in de jeugdzorg. Deze registratie bestaat uit twee elementen.

- *Aard problematiek*. Het eerste element wordt gevormd door de registratie van de aard van de problematiek. Daarvoor is door het Trimbos-instituut en het NIZW Jeugd een instrument ontwikkeld, de zogeheten ISIS-tabel Aard problematiek. De basis daarvan wordt gevormd door bekende internationale classificatiesystemen voor gebruik in de eerste- en tweedelijnszorg. Deze tabel wordt hier verder buiten beschouwing gelaten.
- *Ernst problematiek*. Middels de STEP wordt bij alle klanten van het bureau jeugdzorg - binnen welke werksoort dan ook - op een uniforme wijze door de hulpverlener een globale taxatie wordt gemaakt van de ernst van de problematiek. Met dit instrument vat de hulpverlener aan de hand van een klein aantal vragen kort samen wat de ernst van de problematiek is. Die samenvatting kan eventueel zijn gebaseerd op informatie uit andere, meer uitgebreide instrumenten die door de ouder, de jeugdige en/of de leerkracht zijn ingevuld (zoals de CBCL, SDQ, SPSY, NOSIK, SAVRY etc). Ook is het mogelijk om als vervolg op de STEP de uitgebreidere instrumenten toe te passen om – waar nodig - een gedetailleerder beeld van de problematiek te schetsen. Veel van de uitgebreidere instrumenten worden door de ouder, jeugdige of leerkracht ingevuld. Bekend is dat zij doorgaans een van elkaar verschillend beeld van de problematiek schetsen. Via de STEP vat de hulpverlener zijn of haar conclusie over de ernst van de problematiek samen.

Opbouw STEP

De STEP bestaat uit een kleine verzameling van instrumenten.

- **De QUICKSTEP.** Dit is een kort (op één A4 passend) instrument waarmee bij alle klanten van het bureau jeugdzorg een snelle taxatie is te maken van de ernst van de problematiek. Met behulp van 15 items worden verschillende aspecten van de ernst in kaart gebracht:

- *De zwaarte van de problematiek.* Uitgangspunt bij dit onderdeel is dat de zwaarte van de problematiek bepaald wordt door draaglast en draagkracht van de jeugdige en zijn omgeving. Zo kunnen grote problemen van de jeugdige relatief weinig lijdensdruk geven als de draagkracht van de jeugdige en zijn omgeving groot is. Kleine problemen kunnen bij een gerichte draagkracht veel lijdensdruk geven. Lijdensdruk is te verminderen door de problematiek te verkleinen en/of de draagkracht te vergroten.

Binnen dit aspect zijn twee aparte taxatieschalen voorhanden:

- *Functioneren Jeugdige* (FJ-schaal).

De vragen 1-6 van de QUICKSTEP bieden een beoordeling van de mate waarin de jeugdige problemen heeft, in welke mate daardoor beperkingen in het functioneren optreden en hoe zwaar er lijdensdruk van de jeugdige en zijn omgeving is.⁸

- *Kwaliteit Omgeving* (KO-schaal).

De vragen 7-11 geven een globale beoordeling van hoe goed of slecht de fysieke en pedagogische kwaliteit van de omgeving van de jeugdige is.⁹

- *De noodzakelijk geachte zorgzwaarte en urgentie van de hulp.*

- *Zwaarte Zorg* (ZZ-schaal). De vragen 12-14 bieden een globale indicatie van de benodigde zorgzwaarte.

- *Urgentie Zorg* (UZ-schaal). Met vraag 15 volgt een globale indicatie van de urgentie

van de benodigde zorg.

Het instrument wordt door de hulpverlener ingevuld. Dat duurt ongeveer 5-10 minuten.

- **STEP - Risicoschalen.** Voor de jeugdbescherming en de jeugdreclassering zijn er – naast het gebruik van de QUICKSTEP - uitbreidingen mogelijk met twee experimentele¹⁰ schalen:

- *Risico Jeugdige* (RJ-schaal). Met 4-items wordt een inschatting gemaakt van het risico dat de jeugdige (verdere) problemen in het functioneren zal krijgen als er geen interventie (bijvoorbeeld een beschermingsmaatregel) plaatsvindt.
- *Risico Omgeving* (RO-schaal). Hier maakt men een inschatting van het risico dat de omgeving loopt als er geen interventie (bijvoorbeeld een strafmaatregel) plaatsvindt.

Recentelijk worden er voor de gezinsvoogdij, het AMK en de jeugdreclassering meer specifieke risicotaxatie-instrumenten ontwikkeld. Daarbij zal moeten worden gezien hoe het een en ander op elkaar kan aansluiten. De mogelijkheid dat een risicoschaal van de STEP wordt vervangen door een andere schaal wordt daarbij opgehouden.

Alle STEP-schalen (QuickSTEP en de twee experimentele risicoschalen) zijn gratis beschikbaar via www.jeugdzorg.nl.

⁸ De schaal is gebaseerd op de Child Global Assessment Schedule (CGAS) van Shaffer et al. (1982; vertaling van Ferdinand, 1992) en onderdelen van de Strengths and Difficulties Questionnaire (SDQ; Goodman, 1997, 1999).

⁹ Deze beoordeling is afgeleid van de CAFAS (Hodges et al. 1995, 1997; vertaling van Koot & Bastiaansen, 2002), de criteria kindermis handeling van Willems (1999), de L-HETS (Pelzer & Steerneman, 1999), de VGP (Koot, 1997) en de GDS (Buurmeijer & Hermans, 1988).

¹⁰ In het onderzoek dat tot nu toe is verricht, zijn deze twee schalen nog niet voldoende op bruikbaarheid getest.

Bijlage 5. Set van instrumenten, waarmee bureaus jeugdzorg een juiste match tussen aard en ernst van problematiek en zorgaanpraak/interventie kunnen onderbouwen

	Globale inschatting bij alle cliënten bureau jeugdzorg	Voorbeelden van instrumenten die gedetailleerdere beeldvorming opleveren
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verplicht, als onderdeel van de afspraken omtrent prestatie-indicatoren te hanteren instrumenten. ➤ Instrumenten die kort zijn, met lage gebruikskosten. ➤ In te vullen door hulpverlener. ➤ Toe te passen bij alle cliënten. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Als uitwerking af te spreken met bureaus jeugdzorg en zorgaanbieders. ➤ Instrumenten die uitgebreider (kunnen) zijn. ➤ In te vullen door uiteenlopende informanten (hulpverlener, ouder, jeugdige, leerkracht etc) ➤ Toe te passen bij bepaalde doelgroepen.
Aard problematiek	Tabel 'Aard problematiek' Gegevenswoordenboek jeugdzorg ('ISIS-tabel')	Psychiatrische classificaties (invuller: hulpverlener): DSM-IV, ICD-10, Multi-axiaal classificatiesysteem
Ernst problematiek	STEP* <ul style="list-style-type: none"> a. Functioneren jeugdige (FJ) b. Kwaliteit omgeving (KO) c. Zwaarte zorg (ZZ) d. Urgentie zorg (UZ) e. Risico jeugdige (RJ) f. Risico omgeving (RO) 	<ul style="list-style-type: none"> a. SDQ of CBCL (psychische, gedragsproblemen jeugdige; invuller: ouder, jeugdige, leerkracht) en een nog te ontwikkelen instrument voor b. ontwikkelachterstanden c. NOSIK (opvoedingsstress; invuller: ouders) d. Nog te bezien e. Nog te bezien f. CARE-NL (Risico kindermishandeling) RISC** (risicotaxatie delinquentie; invuller: hulpverlener); SAVRY (Geweldsrisico adolescenten; invuller: hulpverlener)

* De schalen FJ, KO, ZZ en UZ vormen de Quick-STEP. Daarnaast bevat de STEP twee risicoschalen, namelijk Risico Jeugdige (RJ) en Risico Omgeving (RO). De RJ-schaal is in het kader van de metingen van de prestatie-indicatoren niet verplicht. Zie de tabel in paragraaf 3.3.

** Is voor volwassenen; jeugdvariant is gepland

Colofon

Dit is een gezamenlijke uitgave van:
het Interprovinciaal Overleg (IPO), het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
het Ministerie van Justitie, de MO-Groep en NIZW Jeugd.

Eindredactie: IPO
Vormgeving: Delta III Visuals & Communications
Druk: Drukkerij Paulussen

IPO-publicatienummer 261
mei, 2006

