

# MONITORINGSPLAN

Deze tool helpt je bij het maken van een meetplan om je project goed te monitoren. Voor het monitoren is het belangrijk dat je een heldere beschrijving hebt van wat je met het project\* wilt bereiken.

- Voor welk probleem moet jouw project een oplossing bieden?
- Wat is dan de verandering die je tot stand wil brengen?
- Wie gaat deze verandering merken?
- Welke doelen wil je bereiken?
- Wanneer vind je dat het project succesvol is afgerond?

Deze vragen worden beantwoord in het transformatiecanvas. Deze vragen moeten beantwoord zijn voor je kunt starten met het maken van dit monitoringsplan. Zijn ze helder? Dan kun je starten met deze tool. Niet? Ga dan eerst met elkaar kijken of je antwoord kunt vinden op de gestelde vragen.

In dit plan is aandacht voor WAT je gaat meten. Welke doelen heb je? Wat is de verandering, wie merkt het en hoe meet je het? Dus waar kun je halverwege of na afloop van het project aan zien of je de resultaten ook hebt bereikt? Daarvoor kijk je naar de indicatoren. De drie universele outcome indicatoren cliëntervaring, doelrealisatie en uitval zijn voor alle projecten gelijk. We helpen je ook met het kiezen van projectspecifieke indicatoren en de daarbij behorende meetinstrumenten. Daarnaast is er ook aandacht voor HOE je gaat meten? Wanneer? Hoe? Wie is ervoor verantwoordelijk? Waar ga je je meetgegevens bewaren? En hoe verwerk je ze?

*\*Voor 'project' moet ook gelezen worden: programma, activiteit, beleidskader en interventie.*

## 1 OVER HET PROJECT

Deze informatie haal je uit het canvas bij het onderdeel: WAAROM

**Projectnaam:**

**Projectaanvrager:**

**Wat is de aanleiding van project?**

**Wat is de gewenste verandering?**



## 2 JULLIE PROJECT LANGS DE MEETLAT

Dit heb je reeds ingevuld op het transformatiecanvas. Neem de scores daaruit over in dit monitoringsplan.

### Perspectief van ouders en jeugdige versterken/verbeteren

- 0-100 Het belang van de jeugdige staat voorop
- 0-100 Jeugdigen en/of ouders worden actief betrokken
- 0-100 Versterking van eigen kracht en verantwoordelijkheid van jeugdige en/of ouders

### Perspectief van de professionals

- 0-100 Betere samenwerking: 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur
- 0-100 Minder regeldruk voor professionals

### Kostenbeheersing

- 0-100 Meer doelmatige hulp (efficiënt/effectief)
- 0-100 Geen onnodige jeugdhulp als ook het netwerk iets kan betekenen (normaliseren en ontzorgen)

### Verbeteren van kwaliteit van de jeugdhulp

- 0-100 Jeugdhulp dichterbij (t)huis
- 0-100 Juiste zorg op het juiste moment (ook voor de complexe doelgroep)

Noteer hier je drie hoogste scores, dit worden sowieso meetpunten in je project. Probeer alvast te bedenken of je dit kunt meten met een of meer van de drie standaard outcome indicatoren cliëntervaring, doelrealisatie en uitval of dat je hiervoor een projectspecifieke indicator moet formuleren.

- 1
- 2
- 3

## 3 PROJECTRESULTATEN

Neem hier de resultaten over uit het canvas. Deze staan onder 5, WAT.

Resultaat 1

Resultaat 2

Resultaat 3

Resultaat 4

Resultaat 5

## 4 HET MONITOREN VAN JE RESULTATEN

Bij deze tool hebben we drie bijlagen toegevoegd waarin je passende meetinstrumenten kunt vinden om de standaard outcome indicatoren te meten.



Waarom kun je de resultaten straks 'aflezen'? In stap 4 ga je bepalen hoe je resultaten gaat meten. Soms zijn er *kwantitatieve indicatoren*. We noemen ze kwantitatief als het gaat om dingen die je kunt tellen. Bij wachttijden tel je bijvoorbeeld het aantal dagen of weken. Bij een groep tel je het aantal jongeren met een diploma of het aantal jongeren dat uit huis is geplaatst. Ook bijvoorbeeld crisismeldingen kun je in aantal tellen. Verschillende typen indicatoren zijn ook te vinden in het Kwaliteitskompas. Hieronder vind je een link naar het kompas.

Andere uitkomsten kun je niet tellen. Denk bijvoorbeeld aan de tevredenheid van de deelnemers aan het project of de manier waarop de projectleden hebben samengewerkt. Die samenwerking wordt relevant als verschillende zorgprofessionals samen een aanpak hebben vormgegeven. Je zult dan gebruik moeten maken van *kwantitatieve indicatoren*. Om te zien of je doel bereikt is, moet je vragenlijsten of interviews afnemen.

De drie grote outcome indicatoren moeten altijd gemeten worden. Dat zijn doelrealisatie, uitval en cliëntervaring. Door het meten van de grote outcome indicatoren krijg je een goed beeld van je score op de Transformatiemeetlat. Hiermee kun je dus aantonen in hoeverre je project voldoet aan de Transformatiemeetlat en hoe je bijdraagt aan de Transformatiedoelen.

### Hoe meet je resultaat 1

*Wat is de gewenste verandering?*

#### Mijn belangrijkste indicator(en)

Indicator 1 →

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

Indicator 2 →

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

Indicator 3 →

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

## Hoe meet je resultaat 2

*Wat is de gewenste verandering?*

Mijn belangrijkste indicator(en)

Indicator 1 →

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

Indicator 2 →

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

Indicator 3 →

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

---

## Hoe meet je resultaat 3

*Wat is de gewenste verandering?*

Mijn belangrijkste indicator(en)

Indicator 1 →

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

### Indicator 2

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

### Indicator 3

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

---

## Hoe meet je **resultaat 4**

*Wat is de gewenste verandering?*

### Mijn belangrijkste indicator(en)

#### Indicator 1

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

#### Indicator 2

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

#### Indicator 3

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

---

## Hoe meet je resultaat 5

*Wat is de gewenste verandering?*

Mijn belangrijkste indicator(en)

Indicator 1 →

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

Indicator 2 →

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

Indicator 3 →

*Die meet ik als volgt:*

*De informant die informatie verstrekt over de verandering is:*

*Heb je de drie standaard outcome indicatoren gebruikt?*

**Zo ja**, ga naar punt 5 van het monitoringsplan.

**Zo nee**, zorg dan dat je deze nog toevoegt.

## 5 VASTLEGGEN VAN JE MONITORINGSGEGEVENS



## 5 VASTLEGGEN VAN JE MONITORINGSGEGEVENS



Wie is binnen het project verantwoordelijk voor de monitoringsgegevens?

Heb je een monitoringswerkproces ingericht? Wie verzamelt welke gegevens op welk moment op welke manier?

Wie heb je nodig om de gegevens te vertalen naar de indicatoren en er duiding aan te geven? Wat betekenen de gegevens in relatie tot je indicator en je projectresultaat?

Op welke manier heb je de AVG geborgd? Is de manier waarop je gegevens hebt opgevraagd en opgeslagen conform de AVG?

## 4 HET MONITOREN VAN JE RESULTATEN *inspiratie*

Een van de valkuilen is dat je teveel informatie wilt verzamelen. Richt je hierbij op de key results. Overige doelen zijn vaak gebaseerd op de randvoorwaarden van je project. Daarom zijn ze ongeschikt om hier als doelen op te nemen. Maak daarom duidelijke keuzes in wat je wilt weten. Hoe doe je dat? Stel jezelf en elkaar deze vragen:

- Hoe belangrijk is het om dit te weten?
- Kan ik met deze informatie mijn onderzoeksvraag beantwoorden?
- Ga ik deze informatie ook echt ergens voor gebruiken?
- Hoe erg is het om deze informatie níét te hebben?
- Voor wie is het belangrijk dat we deze informatie hebben?
- Heb ik deze informatie al ergens anders?

Bron: [www.claudidegrauw.nl](http://www.claudidegrauw.nl)



### Werken met het Kwaliteitskompas

Het NJI heeft het Kwaliteitskompas ontwikkeld. Daarin vindt je veel informatie over monitoring. [Klik hier voor meer informatie.](#)

Wist je dat er **5 verschillende soorten** indicatoren zijn die gebruikt kunnen worden voor monitoren:

**Input:** Voorbeelden zijn: bereikbaarheid loketten, registratiegraad professionals.

**Throughput:** Voorbeelden zijn: wachttijden, doorlooptijden of samenwerking.

**Output:** Bijvoorbeeld: aantal cliënten, aantal trajecten.

**Maatschappelijk resultaat:** Bijvoorbeeld: minder schooluitval, minder uithuisplaatsingen, minder suïcides.

**Outcome:** Bijvoorbeeld: cliëntervaring, doelrealisatie en uitval.



### Vragenlijsten cliëntervaringen

De vragenlijsten om de cliëntervaring op te nemen zijn te vinden in [bijlage 1](#).

**TERUG NAAR HET PLAN**



## 5 VASTLEGGEN VAN JE MONITORINGSGEGEVENS *inspiratie*

### Respons verhogen

Iedereen kent het probleem wel: je spreekt met elkaar af om netjes en consequent een aantal gegevens te registreren. Dat blijkt in de praktijk altijd weerbarstiger dan je denkt. Je vergeet het, hebt er toch net geen tijd voor of de cliënt heeft de vragenlijsten vergeten in te vullen. Uiteindelijk eindig je met een database waar veel belangrijke data ontbreken. Jammer, want je conclusies worden er minder sterk door.

Hoewel het een lastig probleem blijft geven we hier enkele tips die je kunnen helpen het risico op ontbrekende data te verminderen:

- Het werkt het beste als het meten of registreren een vast onderdeel is van je werkproces. Bedenk daarom goed op welke momenten je het beste kunt registreren
- Soms helpt het om iemand 'aan te wijzen' die verantwoordelijk is voor het meten en de anderen eraan helpt herinneren.
- Koppel zo mogelijk regelmatig meetgegevens terug, ook al zijn ze niet compleet. Laat zien waarvoor je meet en wat je met de data kunt. Dat motiveert om door te gaan met registreren.



### Je gegevens opslaan

Het is belangrijk om van **te voren** goed na te denken over waar en hoe je je meetgegevens gaat opslaan: digitaal of eerst op papier en daarna digitaal? Een databestand hoeft niet altijd ingewikkeld te zijn, een eenvoudig Excel-bestand volstaat soms al. Misschien overbodig, maar sla je gegevens op binnen een beveiligde omgeving en/of beveilig ze met een goed wachtwoord. En maak afspraken of en welke persoonsgegevens je gaat opslaan. Leg daarbij niet meer vast dan strikt noodzakelijk om je vragen te kunnen beantwoorden.

Vragenlijsten kun je heel vaak ook digitaal afnemen. Je kunt ze zelf maken of gebruik maken van bestaande programma's waarmee vragenlijsten afgenomen kunnen worden. Veel zorgaanbieders maken gebruik van die programma's. Bijvoorbeeld BergOp of RoQua.



**TERUG NAAR HET PLAN**

# BIJLAGE 1

## INSTRUMENTEN OM TEVREDENHEID VAN OUDERS EN JONGEREN TE METEN

De tevredenheid van zorggebruikers is een belangrijke indicator voor geslaagde hulp. Immers als verzorgers/ouders en kinderen tevreden zijn over de geboden hulp, dan kun je er van uit gaan dat de hulp hen iets heeft opgeleverd. Er zijn verschillende vragenlijsten beschikbaar om cliënttevredenheid te meten. In de projecten toolkit hebben we een aantal standaard vragenlijsten opgesteld die gebruikt kunnen worden in jouw project. Misschien is er een project specifieke vraag die toegevoegd moet worden. Let wel: Houd de vragenlijst kort en eenvoudig. Denk goed na over de wijze van afname. Dit proces moet o.a. de anonimiteit waarborgen en de resultaten juist en betrouwbaar vastleggen.

Als een zorgaanbieder de hulp verleent en meedoet in het project kan ook gebruikt worden gemaakt van een aantal bestaande vragenlijsten in de zorg. We hebben een selectie gemaakt van deze vragenlijsten op basis van de volgende overwegingen:

- Er is een vragenlijst voor de jongere én voor de ouder/verzorger beschikbaar.
- Er wordt niet alleen gevraagd naar de tevredenheid over het resultaat van hulp maar ook hoe de hulp is verlopen en hoe men tegen de toekomst aankijkt (bijv. kan men zonder hulp verder).
- Het gaat in alle gevallen om vrij korte vragenlijsten.
- Het gaat om vragenlijsten, die in principe gratis beschikbaar zijn. Soms is wel een licentie nodig om de lijst digitaal te gebruiken, bijvoorbeeld in BergOp.
- Van een enkele lijst (CEM+) zijn er ook versies in verschillende talen beschikbaar.

### Vragenlijsten te gebruiken om ervaring bij zorgaanbieder te meten

#### *Exit vragenlijst*

De Exit-vragenlijst wordt bij het einde van de hulp afgenomen. De lijst bestaat in een versie voor de jeugdige (vanaf 12 jaar) en een voor de ouder m.b.t. tevredenheid ouderbegeleiding. Met behulp van deze vragenlijst krijg je inzicht in hoe jongeren en verzorgers het resultaat van de hulp beoordelen, over hoe de hulp is verlopen en over hoe men aankijkt tegen de toekomst. Met behulp van de Exit vragenlijst krijg je ook zicht op aspecten als: voelt de jongeren zich gehoord, is er samen met de jongeren beslist over de hulp. Er wordt een rapportcijfer voor de hulp gegeven. De vragenlijst inventariseert ook of men denkt zonder hulp verder te goed geluisterd? De lijst wordt veel gebruikt in de jeugd- en opvoedhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering. Het is een korte vragenlijst (invulduur ca. 5 minuten). De vragenlijst is beschikbaar via BergOp en gratis als je een licentie hebt bij BergOp.

[Klik hier voor meer informatie.](#)

#### *Vragenlijst voor gemeentelijke professionals*

Wanneer je niet SKJ-geregistreerd bent dan heb je geen toegang tot de vragenlijsten op de bovenstaande website. Daarom hebben we op basis van professionele vragenlijsten twee lijsten gemaakt, speciaal voor gemeentelijke professionals. Hiermee meet je de ervaringen van ouders of jeugdigen met betrekking tot de jeugdhulp.

[Deze twee vragenlijsten vindt je verderop in de bijlagen.](#)

### Jeugdthermometer

De Jeugdthermometer ggz kan tijdens en aan het einde van de hulp worden afgenomen. De vragenlijst bestaat in versies voor de jeugdige (vanaf 12 jaar) en de verzorger/de ouder (ook m.b.t. tevredenheid ouderbegeleiding). Met behulp van het instrument wordt de waardering van informatie, van inspraak, van de hulpverlener en van de behandelresultaten in kaart gebracht. De afnametijd is 10 minuten. De vragenlijst is beschikbaar via BergOp en is gratis bij licentie BergOp.

[Klik hier voor meer informatie.](#)

### **Clientervaringsmonitor plus vragenlijst voor specialistische zorg**

Bij intensieve zorgtrajecten wordt de CEM+ vragenlijst bij beëindiging van de hulp afgenomen. Bij langer durende trajecten wordt de CEM+ vragenlijst eenmaal per jaar afgenomen. Er is een versie voor jongeren en een versie voor ouders/verzorgers. In de CEM+ vragenlijst zijn de volgende vragenlijsten samengevoegd:

1. Cliënt ervaringsmonitor (CEM) (verplichting Jeugdwet)
2. Aansluiting passend onderwijs – jeugdhulp
3. Tevredenheidslijsten instellingen / jeugdhulpaanbieders

Met behulp van de CEM+ worden de volgende aspecten in kaart gebracht: toegankelijkheid van de hulp, kwaliteit van de hulp, samenwerking en de effectiviteit van de hulpverlening op het gebied van gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie, cliënttevredenheid over het nut/effect van de hulp en de mate waarin de cliënt verder kan zonder hulp. De afname duurt 10 minuten en de CEM+ is beschikbaar in verschillende talen. De vragenlijst is beschikbaar via BergOp en is gratis bij licentie BergOp.

[Klik hier voor meer informatie.](#)

### **Smiley 9-12 – LET OP van deze lijst is geen ouderversie beschikbaar**

De SMILEY 9-12 is een vragenlijst om de tevredenheid te meten van kinderen in de leeftijd van 9-12 jaar die gespecialiseerde jeugdhulp in groepsverband (ambulant, in dagbehandeling of in 24-uurs zorg) ontvangen. Het instrument bestaat uit 26 items en brengt de ervaring van kinderen in kaart m.b.t.: informatieverstrekking, behandelomgeving, expertise hulpverleners, relatie met hulpverlener, voortgang hulpverlening en behandeluitkomsten. De vragen worden voorgelegd in de vorm van een visueel analoge schaal (VAS). De VAS bestaat uit een 10 cm lange lijn onder ieder van de 26 items. Kinderen markeren op de lijn het punt dat het beste weergeeft wat zij vinden. Het gebruik is gratis, mits je deelneemt aan het onderzoek. Afnameduur is ongeveer 10-15 min.

# VRAGEN OVER DE ONDERSTEUNING VOOR 12 TOT 18 JAAR

Deze vragenlijst gaat over de ondersteuning die jij hebt gekregen. We vinden het fijn als je deze vragenlijst invult. Met jouw feedback kunnen we onze ondersteuning verbeteren. Sommige vragen of stellingen gaan over de ondersteuner die jij hebt gehad. Misschien heb je meerdere personen gesproken. Vul de vraag of stelling dan in over de persoon die jij het vaakst hebt gesproken.

## SAMEN BESLISSEN

Helemaal niet mee eens   Niet mee eens   Wel mee eens   Helemaal mee eens   Nvt.

- 1 Ik kon mijn verhaal kwijt/Ik voelde me begrepen.
- 2 Ik kreeg vooraf voldoende uitleg over wat er kan veranderen voor mij door de ondersteuning.
- 3 Ik vind dat de ondersteuning goed pasten bij mijn vraag.
- 4 Ik wist duidelijk wat het doel was van de ondersteuning.
- 5 Ik heb dat doel samen met mijn ondersteuner gekozen.
- 6 Ik kon samen met de ondersteuner beslissingen nemen over de ondersteuning.

## UITVOERING VAN DE HULP

Helemaal niet mee eens   Niet mee eens   Wel mee eens   Helemaal mee eens   Nvt.

- 7 De ondersteuning paste goed in mijn dagelijks leven.
- 8 Mijn ondersteuner kon mij goed helpen.
- 9 Mijn ondersteuner begreep mij.
- 10 De verschillende personen die ik heb gesproken over mijn ondersteuning werkten goed met elkaar samen.  
*(deze vraag alleen invullen als je meerdere personen gesproken hebt)*

## HET RESULTAAT VAN DE HULP

Helemaal niet mee eens   Niet mee eens   Wel mee eens   Helemaal mee eens   Nvt.

- 11 Ik heb voldoende geleerd om na de hulp zelf verder te gaan.
- 12 Ik heb door de hulp en ondersteuning meer vertrouwen in de toekomst.
- 13 Welke van de volgende zinnen vind je het best passen bij jouw situatie?

Ik vind dat mijn situatie minder goed is dan voor het starten van de ondersteuning.	Ik vind dat er meer bereikt is dan het doel waarvoor ik ondersteuning zocht.
Ik vind dat mijn situatie hetzelfde is gebleven als voor ik ondersteuning kreeg.	Ik vind dat er veel meer bereikt is dan het doel waarvoor ik ondersteuning zocht.
Ik vind dat een deel van het doel is bereikt, maar nog niet alles.	Ik wist niet goed wat het doel was van de ondersteuning.
Ik vind dat het doel waarvoor ik ondersteuning zocht bereikt is.	
- 14 Als je moet aangeven hoe nuttig jij de hulp vond, welk cijfer zou je dan geven?

# VRAGEN OVER DE ONDERSTEUNING VOOR OUDERS EN VERZORGERS

Deze vragenlijst gaat over de ondersteuning u en uw kind hebben gekregen. We vinden het fijn als u deze vragenlijst invult. Met uw feedback kunnen we onze ondersteuning verbeteren. Sommige vragen of stellingen gaan over de ondersteuner die u en uw kind hebben gehad. Misschien heeft u en/of uw kind meerdere personen gesproken. Vul de vraag of stelling dan in over de persoon die uw kind het vaakst heeft gesproken.

## SAMEN BESLISSEN

Helemaal niet mee eens   Niet mee eens   Wel mee eens   Helemaal mee eens   Nvt.

- 1 Ik kon mijn verhaal kwijt/Ik voelde me begrepen.
- 2 Ik kreeg vooraf voldoende uitleg over wat er kan veranderen voor mij en mijn kind door de ondersteuning.
- 3 Ik vind dat de ondersteuning goed pasten bij de vraag.
- 4 Ik wist duidelijk wat het doel was van de ondersteuning.
- 5 Ik heb dat doel samen met mijn kind en de ondersteuner gekozen.
- 6 Ik kon samen met mijn kind en de ondersteuner beslissingen nemen over de ondersteuning.

## UITVOERING VAN DE HULP

Helemaal niet mee eens   Niet mee eens   Wel mee eens   Helemaal mee eens   Nvt.

- 7 De ondersteuning paste goed in de dagelijks leven van mijn kind en/of ons gezin.
- 8 De ondersteuner kon mijn kind en mijn gezin goed helpen.
- 9 Mijn ondersteuner begreep mij en mijn kind.
- 10 De verschillende personen die ik heb gesproken over de ondersteuning voor mijn kind en ons gezin werkten goed met elkaar samen.  
*(deze vraag alleen invullen als je meerdere personen gesproken hebt)*

## HET RESULTAAT VAN DE HULP

Helemaal niet mee eens   Niet mee eens   Wel mee eens   Helemaal mee eens   Nvt.

- 11 Ik heb voldoende geleerd om na de hulp zelf verder te gaan/ Mijn kind heeft voldoende geleerd om na de hulp zelf verder te gaan.
- 12 Ik heb door de hulp en ondersteuning meer vertrouwen in de toekomst.
- 13 Welke van de volgende zinnen vind je het best passen bij jouw situatie?

Ik vind dat mijn/onze situatie minder goed is dan voor het starten van de ondersteuning.	Ik vind dat er meer bereikt is dan het doel waarvoor ik/ wij ondersteuning zocht(en).
Ik vind dat mijn/onze situatie hetzelfde is gebleven als voor ik ondersteuning kreeg.	Ik vind dat er veel meer bereikt is dan het doel waarvoor ik/wij ondersteuning zocht(en).
Ik vind dat een deel van het doel is bereikt, maar nog niet alles.	Ik wist niet goed wat het doel was van de ondersteuning.
Ik vind dat het doel waarvoor ik/wij ondersteuning zocht(en) bereikt is.	
- 14 Als je moet aangeven hoe nuttig jij de hulp vond, welk cijfer zou je dan geven?

# BIJLAGE 2

## HET REGISTREREN VAN UITVAL

Uitval is een van de drie outcome indicatoren in de jeugdhulp (de JGZ hanteert een iets andere definitie en registreert het bereik van de diensten). De meeste aanbieders van jeugdhulp leggen dit na afronding van het zorgtraject vast en leveren deze gegevens aan bij het CBS. 'No shows' en afhakers tijdens hulp kunnen indicatief zijn voor ontevredenheid van gebruikers: ze 'stemmen met de voeten', ze blijven weg. Hoewel het kan zijn dat de uitval te maken heeft met ontevredenheid kun je die aanname niet zonder meer maken. Het kan immers ook zijn dat de cliënten wel tevreden zijn over het resultaat (het is 'goed genoeg') en dat ze om die reden niet langer gebruik willen maken dienst langer vinden duren dan nodig. Ook andere redenen zijn denkbaar. Het is dus heel belangrijk om niet alleen naar de cijfers te kijken maar de cijfers ook goed met elkaar te duiden.

*Bron: Harmonisatie Outcome in de Jeugdhulp, 2015.*

### Definities voor verschillende typen hulp

- a. **Preventie:** Het bereik van een niet op vraag, actief aangeboden voorlichting.
- b. **Contactmoment JGZ:** De mate waarin de doelgroep wordt bereikt.
- c. **Kortdurende informatie en advies:** De mate waarin jeugdigen en opvoeders al dan niet op de afspraak komen opdagen of niet thuis geven ('no shows').
- d. **Professionele jeugdhulp en steun, cursussen of trainingen:** mate waarin de zorg eenzijdig door de cliënt (zonder overeenstemming tussen cliënt en jeugdhulpverlener) is beëindigd.



### In situatie **d** wordt uitval vastgelegd in een van de volgende categorieën

- 01- Beëindigd volgens plan: de doelen zijn behaald en de cliënt en de professional komen samen tot de conclusie dat ze de hulp kunnen stoppen.
- 02- Voortijdig, maar in overeenstemming (02) : de doelen zijn nog niet behaald maar de cliënt en de professional bespreken samen dat de hulp stopgezet gaat worden. Bijvoorbeeld omdat de zorg niet voldoende resultaat heeft. Soms komen de cliënt en de hulpverlener bijvoorbeeld samen tot de conclusie dat er 'geen match' is.
- 03- Voortijdig: eenzijdig door de cliënt: de doelen zijn nog niet bereikt, maar de cliënt besluit zelf om de hulp te stoppen.
- 04- Voortijdig: eenzijdig door de aanbieder: de doelen zijn nog niet bereikt, maar de cliënt besluit zelf om de hulp te stoppen.
- 05- Voortijdig: de hulp wordt voortijdig gestopt door externe omstandigheden (bijvoorbeeld een cliënt verhuist naar een andere regio).

Voor het registreren van bereik binnen de JGZ (of bij andere meer preventieve activiteiten) kun je [hier meer informatie](#) vinden.

# BIJLAGE 3

## DOELREALISATIE

De indicator doelrealisatie van de hulp is uitgesplitst naar:

1. De mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen
2. De mate waarin problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd
3. De mate waarin overeengekomen doelen gerealiseerd zijn

Belangrijk doel van de hulp is vaak dat cliënten en/of hun netwerk zodanig worden toegerust ('empowered') dat zij daarna zonder of met lichtere hulp verder kunnen. Deze indicator laat zien of bij beëindiging van de hulp de taxatie is dat de cliënt geen of lichtere hulp nodig heeft.

*Bron: Harmonisatie Outcome in de Jeugdhulp, 2015.*

**De mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen**

Belangrijk doel van de hulp is vaak dat cliënten en/of hun netwerk zodanig worden toegerust ('empowered') dat zij daarna zonder of met lichtere hulp verder kunnen. Deze indicator laat zien of bij beëindiging van de hulp de taxatie is dat de cliënt geen of lichtere hulp nodig heeft.

**De stelling die in de jeugdhulp gebruikt wordt is:**

*Ik heb voldoende aan de hulp gehad om na de hulp zelf verder te gaan.*

- Helemaal niet mee eens – Ik heb juist een zelfde soort of zwaardere hulp nodig
- Niet mee eens – maar met een lichtere vorm van hulp red ik het goed
- Wel mee eens – voor nu heb ik geen verdere hulp nodig, maar ik verwacht dat ik later nog wel eens om hulp zal aankloppen
- Helemaal mee eens – ik heb geen verdere hulp meer nodig

**De mate waarin problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd**

Bij het 'probleem' gaat het hier om de directe of indirecte reden of de klacht waarvoor hulp is ingeroepen en waarop het hoofddoel van de hulp is gericht of dat verminderd moet zijn om het hoofddoel van de hulp te bereiken. 'Afname problemen' moet hier in brede zin worden opgevat, bijvoorbeeld:

- Risico's die afnemen
- Psychische klachten of gedrags- of emotionele problemen die verminderen of hanteerbaar worden
- Tekortschietende competenties die vergroot worden
- Een tekortschietend algemeen functioneren dat verbetert
- Een onvoldoende zelfredzaamheid die verbetert
- Een onvoldoende participatie die toeneemt
- Een onvoldoende veiligheid van een kind die verbetert
- Een tekortschietende opvoedingscompetentie die toeneemt

De problemen kunnen zowel de ontwikkeling van jeugdigen als de opvoeding betreffen.

Er wordt bij start en bij einde van de dienst een **inhoudelijk passend instrument** gebruikt/ingevuld. Voorwaarde is dat het instrument zich leent voor het berekenen van een T-score en een Reliable Change Index (RCI). In BergOp staan veel passende instrumenten/vragenlijsten waaruit een keuze gemaakt kan worden (zie [bergop.info](http://bergop.info))

**De mate waarin overeengekomen doelen gerealiseerd zijn**

Voor het doel/de doelen die in het hulpverleningsplan/de behandelovereenkomst/de beschikking zijn geformuleerd wordt bij einde van de hulp aangegeven in welke mate ze zijn gerealiseerd. Dit gebeurt door middel van de Goal Attainment Scaling (GAS):

-1 = doel is niet behaald, situatie is ongunstiger dan bij start

+1 = doel deels behaald

0 = doel niet behaald, situatie gelijk aan start

+2 = doel behaald

De doelen kunnen door ouders, jeugdige en/of professional gescoord worden.

