

Infodag Effect van hulpverlening



Agenda

- 13u Onthaal
- 13u30 Effect van hulpverlening als kwaliteitsthema. (*agentschap Jongerenwelzijn*)
- 13u45 De implementatie van het thema 'effect' in beleid en organisatie. (*prof. Dr. Tom van Yperen*)
- 14u30 Reflecties en randvoorwaarden bij het installeren van effect(onderzoek). (*prof. Dr. Koen Hermans*)
- 14u50 Een gefaseerde aanpak in Vlaanderen (*werkgeversfederaties*)
- 15u10 Koffie en bundelen van vragen
- 15u30 Vraag en antwoord
- 16u Einde

Effect van hulpverlening

Uit enkele kwaliteitsverslagen:

- Aangezien de relatie tussen cliënt en hulpverlener in verschillende wetenschappelijke studies weerhouden wordt als meest werkzame bestanddeel binnen een hulpverleningstraject, willen wij door het gebruik van dialogische feedbackschalen de geboden hulpverlening meer effectief maken. Als indicator definiëren we hier het percentage dossiers binnen OBJ waar de dialogische feedbackschalen werden aangeboden.
- We willen het effect van de begeleiding nagaan. Op vastgelegde tijdstippen nemen we contact op met de jongeren en hun gezin om te horen hoe het nu met hen gaat.
- Op concreet begeleidingsniveau “meten” we veel, o.a. in de permanente evaluaties met gezinnen rond waar we staan in de geformuleerde doelen en bijsturing hiervan.
- Het effect van de hulpverlening wordt gemeten op het moment dat een dossier afgerond wordt binnen onze organisatie. Naar gelang het een positieve afronding (afronding in consensus waarbij de doelstellingen van het handelingsplan grotendeels bereikt werden) dan wel een negatieve (eenzijdige afronding omwille van een niet langer werkbaar hulpverleningsrelatie) betreft, wordt de hulpverlening al dan niet als effectief gequoteerd.

Effect van hulpverlening

Thema raakt aan de fundamenteën van jeugdhulp : wat is de impact van de dagelijkse inspanningen in de jeugdhulp? Op casusniveau? Op organisatieniveau? Op Vlaams niveau?

➤ **Het ‘wat’ : vastgelegd in regelgeving**

Memorie van Toelichting :

“Het derde subthema ‘effect van de hulpverlening’ gaat over de wijze waarop de organisatie zicht tracht te krijgen op de effecten van de hulpverleningsprocessen en hulpuitlevering op de gebruikers. Het betreft de inzet van methodieken en instrumenten, het gebruik van indicatoren, registratie en wetenschappelijk onderzoek. “

➤ **Het ‘hoe’ : gezamenlijke uitdaging ...**

Effect van hulpverlening

Zelfevaluatie

- Enige kwaliteitsthema waarbij groeiniveau 2 op Vlaams niveau niet gehaald wordt. (1,75)
- Thema waarover grote onduidelijkheid heerst over wat het kan/moet inhouden.
- Een gebrek aan handvaten en goede praktijken om hier concreet mee aan de slag te gaan.

Effect van hulpverlening



Niet 'effect van jeugdhulp' dat laag scoort, wel het meten er van.

Effect van hulpverlening

Huidige stand van zaken :

- **Reeds heel wat informatie beschikbaar, maar versnipperd.**
- **Spreken we dezelfde taal? Moeilijk te vergelijken**
- **Waarom meten we effect van hulpverlening?**

Doelstelling kwaliteitsthema

Effect van Hulpverlening als kwaliteitsthema 2019 - 2020:

- **Past binnen visie op kwaliteit : vertrekken van resultaatsindicatoren.**
- **Gefaseerde aanpak**
- **Gezamenlijke zoektocht**
- **Geen vastgelegd eindresultaat, wel vastgelegd engagement**

Plan van aanpak : koepels

Doelstelling studienamiddag

Vandaag :

- **Geen praktische tools waar je morgen effect mee kan meten.**
- **Inspiratie en reflecties**
- **Duidelijkheid over de verwachtingen tav organisaties.**
- **Duidelijkheid over de ondersteuning.**
- **Antwoorden op mogelijke eerste vragen en bedenkingen.**

⇒ Zicht krijgen op de mogelijkheden en de meerwaarde die het meten van effect biedt aan een organisatie.

Doelstelling



**CREATING THE
WOW
EFFECT**

Aan de slag met outcome indicatoren.

- *prof. Dr. Tom Van Yperen*



Nederlands
Jeugdinstituut

Leren wat werkt

Aan de slag met outcome-indicatoren



Tom van Yperen
Brussel, 20 maart 2019

Vraagstukken stelsel

Onder meer:

1. Gebrekkig zicht op kwaliteit*

2. Tevreden cliënten, maar niet over resultaat*/**

Tevreden over vriendelijkheid hulpverlener 89%

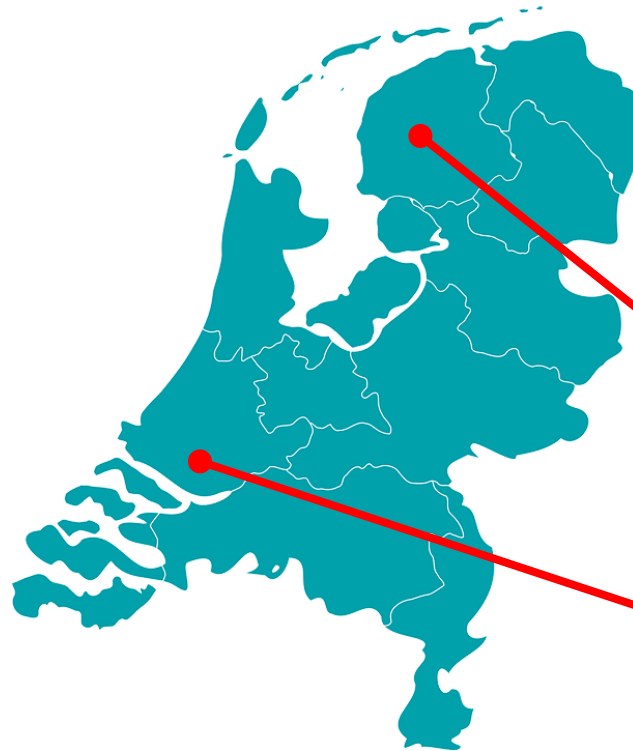
De ondersteuning /hulp die ik krijg helpt me goed 60%

3. De groei van vraag naar zorg

*Bron: Rapport Kinderombudsman, april 2015; ** Van Yperen, 2003



Vraag en kwaliteit van het aanbod



Nederland:

- 11% jeugdigen in jeugdzorg*
- Van ±3000 interventies 249 theoretisch en/of empirisch onderbouwd (waarvan 7 sterk bewijs)***



Gemeente Leeuwarden:

- 18% jeugdigen in jeugdzorg*
- 5,5% hulptrajecten wordt eenzijdig door cliënt beëindigd*



Gemeente Rotterdam:

- 15% jeugdigen in jeugdzorg*
- 0,5% jeugdbudget besteed aan empirisch onderbouwde interventies**

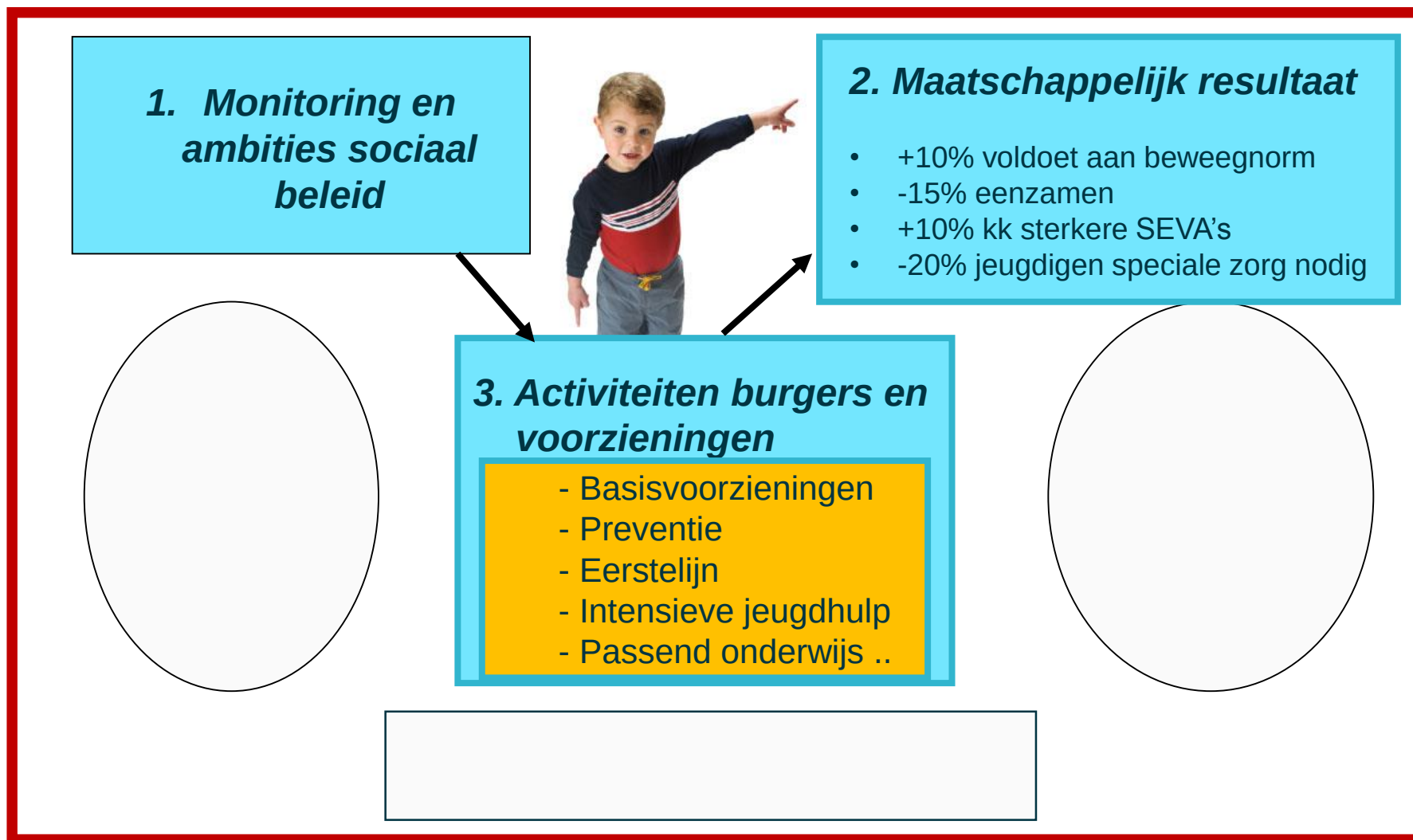
*CBS (2018); ** Gorissen (2017); **Kann et al. (2017); *** Van Yperen e.a., 2017



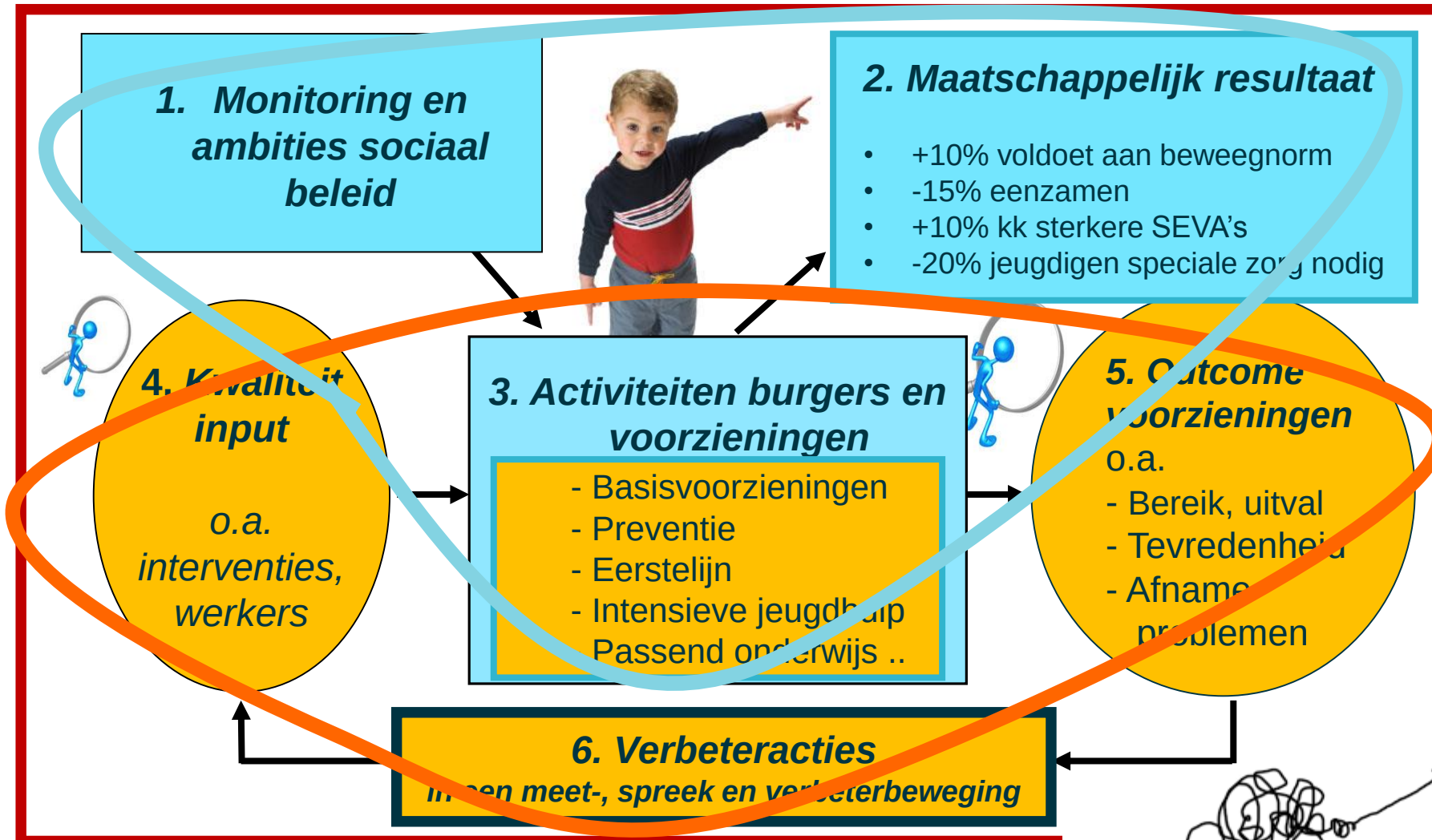
Drie bouwstenen aanpak

1. Visie op vraag- en kwaliteitssturing
2. Visie op effectief werken
3. Informatie benutten over resultaat

1. Visie op vraag- en kwaliteitssturing: Kwaliteitskompas



1. Visie op vraag- en kwaliteitssturing: Kwaliteitskompas





2. Visie op effectief werken

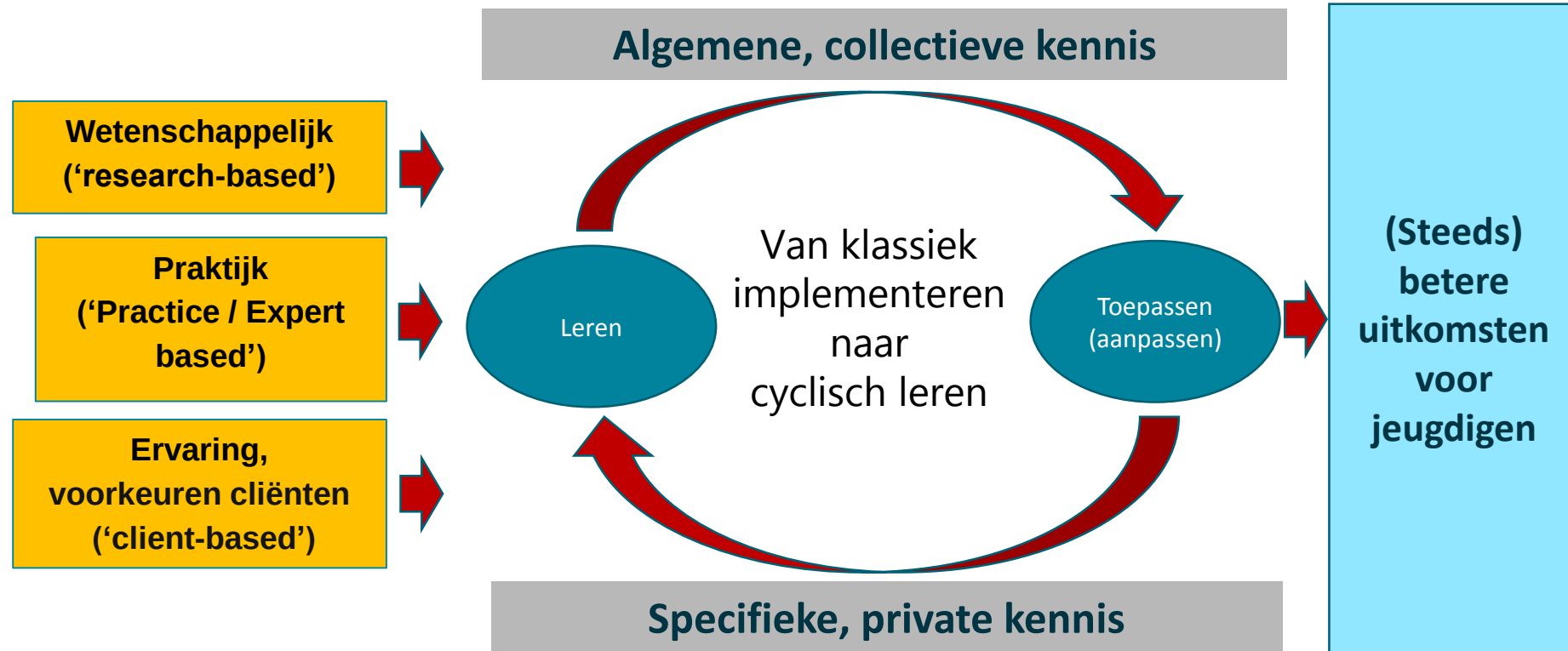


**Effectief werken
ontstaat niet door
ingieten kennis**

**Het ontstaat in
toepassing,
aanpassing, door-
ontwikkeling kennis:
*vakmanschap***



2. Visie op effectief werken



Samen lerend doen wat werkt (SLDWW)

Naar: Van Yperen e.a., 2017; Gorissen (2017)



3. Resultaat in beeld

In Nederland een ontwikkeling van tellen en vertellen:

- › Vertellen: verhalen van jeugdigen en opvoeders documenteren, uitwisselen, ervan leren (bijvoorbeeld: logboeken, focusgoepen, ‘grootschalig luisteren’)
- › Tellen en vertellen: werken met een landelijk geharmoniseerde set ‘outcome-indicatoren’*



* VNG e.a. (Augustus, 2016). Harmonisatie outcome-indicatoren. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut
Zie ook: www.nji.nl > harmonisatie outcome



3. Resultaat in beeld

Geharmoniseerde set indicatoren outcome jeugdvoorzieningen:
definities, operationalisering en proces*

- › *Bereik en uitval (no-shows, afhakers)*
- › *Clienttevredenheid over nut/effect diensten*
- › *Doelrealisatie (mn jeugdhulp)*
 - Zonder jeugdhulp verder kunnen;
 - Geen terugkeer in jeugdhulp;
(en m.n. bij intensieve hulp:)
 - Mate waarin gestelde doelen zijn gerealiseerd;
 - Afname problemen, toename zelfredzaamheid.



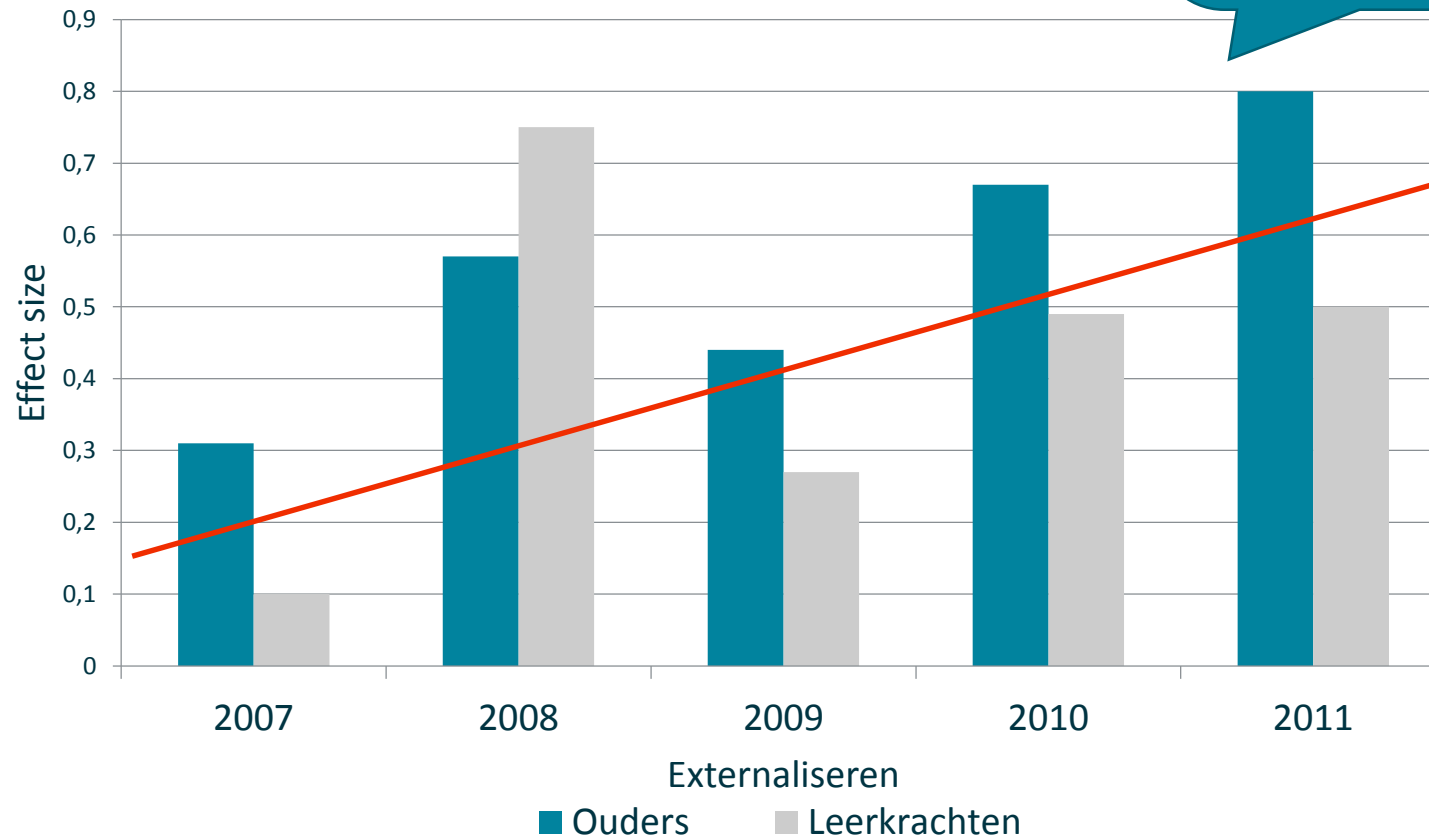
*Bron: VNG, Branche-organisaties, NJi (Augustus, 2016)



3. Resultaat in beeld

Resultaten STOP4-7

- Herkennen we dit?
- Wat vinden we ervan?
- Hoe verklaren we het?
- Wat gaan we anders doen?



Bron: Balfort & Bastiaanssen (2012)



3. Resultaat in beeld

Een eerste gesprek over de resultaten*

- Herkennen we dit?
- Wat vinden we ervan?
- Hoe verklaren we het?
- Wat gaan we anders doen?

Jeugdwelzijnsaanbieder: Licht Ambulante Hulp 12+ (LAH12+)	Bij einde
Regulier beëindigd (geen uitval)	75%
Tevredenheid over nut (score ≥ 7 , op schaal van 1-10)	80%
Opvoedingscompetenties vergroot**	60%
Sociaal-emotioneel functioneren jeugdige verbeterd**	40%

* Bron: Boendermaker e.a., 2016 / **In normale bereik gekomen

Zie ook: VNG e.a. (Augustus, 2016). Harmonisatie outcome-indicatoren. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut



3. Resultaat in beeld

Een eerste gesprek over de resultaten*

Geschatte uitkomsten Campus O3	Pedagogisch advies	Pedagogisch traject
Tevredenheid over nut (score ≥ 7)	75%	90%
Info die ik kreeg was voldoende, ik kan nu zelf verder	40%	40%
Door de ondersteuning is mijn situatie/functioneren verbeterd		
Nee	10%	10%
Ja, beperkt	75%	75%
Ja	15%	15%

* Bron: Hilde van Haerden / Campus O3, 21 november 2018



3. Resultaat in beeld

Een eerste gesprek over de resultaten*

De Cocon: Intensieve Kortdurende Thuisbegeleiding		2018
Uitval		9%
Tevredenheid over nut (score > 7)	ouders	100%
	Jongeren	80%
Doelrealisatie		
Gedragsproblemen kinderen verminderd		70%
Opvoedingsbelasting verminderd		66%
Opvoedingsvaardigheden ouders verbeterd		84%
Gezinsleden hebben sociaal netwerk en maken meer gebruik van		70%

* Bron: Wim Taels / De Cocon (maart 2019)



3. Resultaat in beeld

Een eerste gesprek over de resultaten*

De Cocon: Contextbegeleiding in functie van autonoom wonen		2018
Uitval		32%
Tevredenheid over nut (score > 7) jongeren		93% 80%
Doelrealisatie		
Stabiele huisvesting		74%
Evenwichtige financiële situatie		78%
Sociaal netwerk door jongere als toereikend ervaren		75%
Zinvolle dagbesteding		57%

* Bron: Wim Taels / De Cocon (maart 2019)

3. Resultaat in beeld

Resultaten van drie aanbieders

Het gesprek en de beweging:

- Herkennen we dit?
- Wat vinden we ervan?
- Hoe verklaren we het?
- Wat gaan we anders doen?



3 aanbieders, zelfde interventie	Veenwijk	Kleikwartier	Havenbuurt
No shows & uitval	35%	10%	5%
Tevreden (score ≥ 7)	75%	75%	85%
Zelfredzaamheid genormaliseerd	25%	35%	65%

Naar: Van Yperen & Van Arum (2014); Van Yperen e.a. (2015)



3. Resultaat in beeld

Verschijnt binnenkort:

Geharmoniseerde set indicatoren outcome Jeugdbescherming en Jeugdreclassering*

- › *Verloop van het traject*
- › *Clientervaring: heeft de maatregel geholpen?*
- › *Doelrealisatie*
 - Afname ontwikkelingsbedreiging;
 - Afname dynamisch criminogene factoren;
 - Acceptatie van noodzakelijke hulp;
 - Herhaald beroep.



*Bron: Malmberg, Addink, Kraak, Yperen, Bartelink, Rijbroek & Rijbroek (2019, in druk)



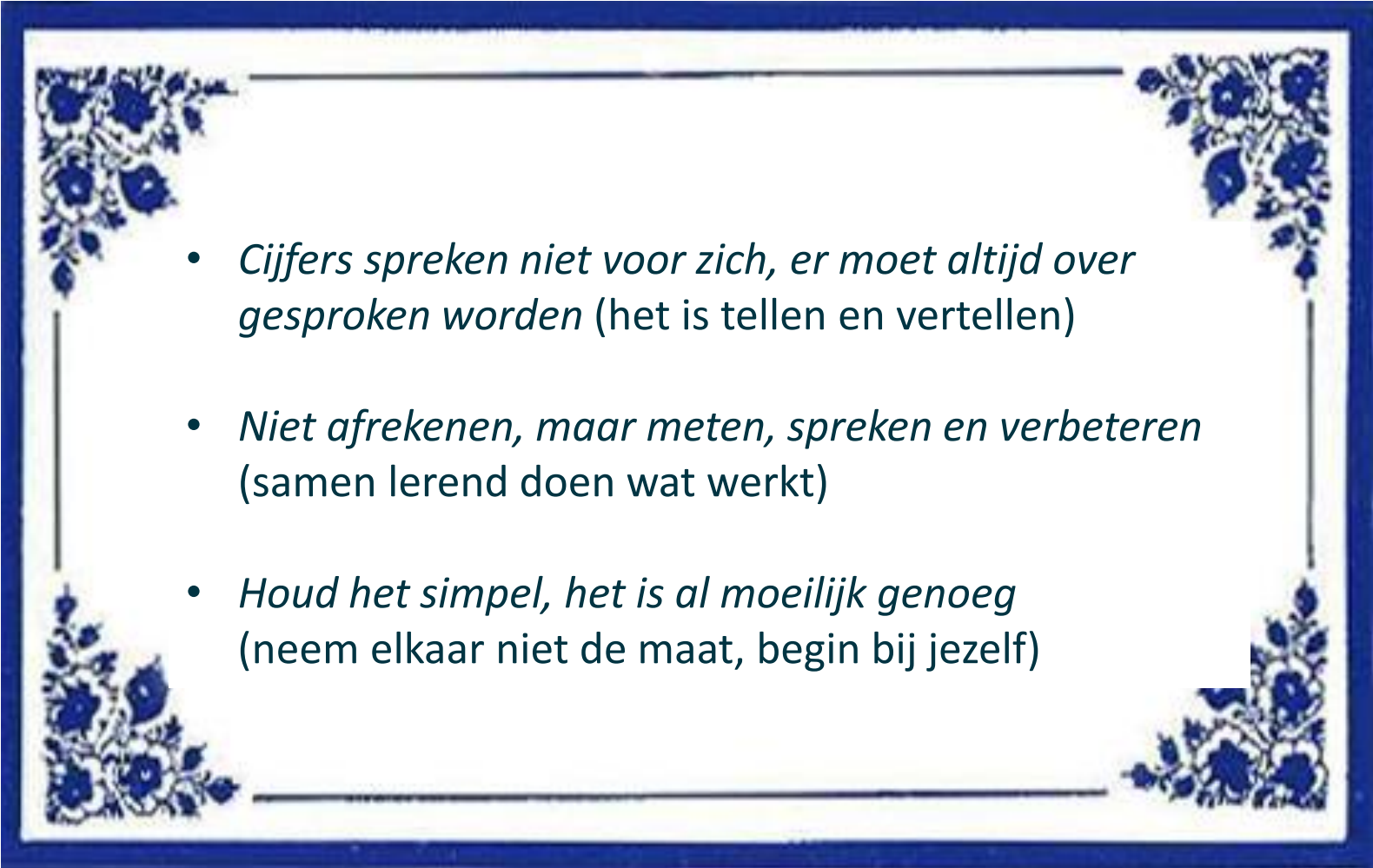
3. Resultaat in beeld: aandachtspunten (wat helpt?)

- › Spreek over verantwoordelijkheden en taken in verzameling kwaliteitsinformatie (aanbieder) en beleidsinformatie (overheid)
- › Inbedding in
 - het primaire proces: doelen stellen met jeugdigen en opvoeders, evalueren, bijstellen (en: leren in supervisie)
 - In het team en de organisatie: verzamel informatie uit primaire proces, reflecteer erop in intervisie team en kwaliteitsbeleid organisatie
 - In accountgesprekken met financier: niet afrekenen maar afspraken maken over verbeteracties
- › Zorg voor een goede logistiek en privacy-waarborg (partnerschap - ook met TTP's - helpt)
- › De cijfers aanvullen met verhalen en onderzoek (bondjes met hogescholen en universiteiten helpen)

Duurt even,
maar dan heb je ook wat



3. Resultaat in beeld

- 
- *Cijfers spreken niet voor zich, er moet altijd over gesproken worden* (het is tellen en vertellen)
 - *Niet afrekenen, maar meten, spreken en verbeteren* (samen lerend doen wat werkt)
 - *Houd het simpel, het is al moeilijk genoeg* (neem elkaar niet de maat, begin bij jezelf)



Meer weten?

- > www.nji.nl/jeugdinterventies
- > www.nji.nl > Outcome monitoring
- > Van Yperen, Veerman & Bijl (2017). Zicht op Effectiviteit (2e druk). Rotterdam: Lemniscaat

Linked 

E-mail: t.vanyperen@nji.nl

 @TomvanYperen

Werken met resultaatsindicatoren: Enkele reflecties

- *prof. Dr. Koen Hermans (KULeuven)*

KU LEUVEN

LUCAS

CARE RESEARCH & CONSULTANCY
30 YEARS PARTNER IN INNOVATION



Het werken met resultaatsindicatoren

Enkele reflecties

Prof. dr. Koen Hermans
LUCAS KU Leuven



Jeugdhulp = complexe interventies

- Effectiviteit als gevolg van complex samenspel van factoren op verschillende niveaus
- Indicatoren als eindpunt of vertrekpunt
- Hefboom : samenwerking met onderzoek, praktijk en gebruikers

Complexiteit van praktijken, interventies en beleidsmaatregelen (Pawson, 2006)



- *Programmes are ‘**embedded**’*: they are always inserted into pre-existing social situations.

CONTEXT

- *Programmes are ‘**active**’*: they are ‘active’ in the sense that their intended effects work *through* the reasoning and volition of their subjects.

ACTORS

- *Programmes are ‘**theories**’*: they are always based on a hypothesis about ‘how it works’.

MECHANISMS

Outcome indicatoren



- Indicatoren geven indicatie
- Monitoren $\neq$ evalueren : opvolgen vs oordelen

Indicatoren om te verantwoorden of om te leren

- Verantwoorden → indicatoren als eindpunt
 - Verantwoorden = oordelen en ook afrekenen
 - Contextualiseren of herleiden tot cijfers?
- Leren → Indicatoren als vertrekpunt met bijzondere aandacht voor
 - Context: onder welke omstandigheden
 - Actoren : wie doet het werken ? En wat hebben zij nodig?
 - Mechanismen: wat maakt dat het werkt ?

→ Combinatie van beide logica's : niet evident

Verantwoording afleggen: wanneer zijn indicatoren behulpzaam ?

- Veelheid aan actoren:
 - Samenleving
 - Organisatie
 - Collega-professionals
 - Gezinnen en jongeren

Empowerende academische werkplaats

- Samenwerking tussen onderzoek en praktijk
- Kruisen van verschillende soorten kennis
- Samenwerking LUCAS, HIVA en Jeugdzorg Emmaüs Antwerpen en Mechelen
- Een empowerende academische werkplaats is een structureel en langdurig samenwerkingsverband tussen één of meerdere praktijkinstellingen, één of meerdere onderzoeksinstellingen en gebruikers waarin wetenschappelijk theorie- en actiegericht onderzoek wordt opgezet en uitgevoerd in een coproductie van professionals, gebruikers, onderzoekers en management in functie van het verbeteren van de kwaliteit van de (jeugd)hulp én van het proces van empowerment van de betrokken stakeholders met bijzondere aandacht voor deze van professionals én van gebruikers.”

Lessons learned

- Intensieve en langdurige samenwerking
- Samen vormgeven aan onderzoek
- Praktijkverbetering en wetenschappelijke output is moeilijk
- Science practitioner als verbinding tussen onderzoek en praktijk
- Vermaatschappelijken van onderzoek

Dus

- Outcome-indicatoren geven indicatie en doen nieuwe vragen ontstaan
- Complexiteit van interventies
 - Contextkenmerken: jongeren, organisatie, beleid
 - Professionals
 - mechanismen
- Verantwoorden en leren : moeilijke combinatie
- Indicatoren : niet het, maar één van de instrumenten om aan veelheid van indicatoren verantwoording af te leggen

Een gefaseerde aanpak in Vlaanderen

- *Met ondersteuning van de stuurgroep kwaliteit en betrokkenheid intervisiegroepen*

Uit de presentatie kwaliteitsdag 2018

- *Thema voor twee jaar*
- *In 2019:*
 - *Studiedag ism koepels. Check ✓*
 - *Inventariseren van ideeën, goede praktijken.*
 - *Betrekken van de intervisiegroepen kwaliteit.*
 - *Verwerken van deze informatie.*
- *In 2020:*
 - *Verdere uitrol aan de hand van de verwerking van de input in 2019.*
 - *Concretiseren van manier waarop dit binnen de organisaties kan geïmplementeerd worden.*
- *In 2021:*
 - *Neerslag van dit thema in het kwaliteitsverslag '2020', in te dienen tegen 1 juni 2021.*

2019 - ontwikkeling visie op effect HV

- breed kaderen binnen kwaliteitsbeleid
 - **vertrekken vanuit missie, visie en doelstellingen organisatie**
 - om tot indicatoren te komen
 - met oog voor betrokkenheid alle stakeholders
 - Cf EFQM-model
 - strategie, middelen, betrokkenheid medewerkers, resultaten (waardering door medewerkers, cliënten, maatschappij), leren en innoveren, ...
 - Cf Visietekst “zin in indicatoren” (Vlaams Welzijnsverbond)

2019 - op niveau van organisaties

1. nadenken over meerwaarde van effectmeting en mogelijke aanpak binnen de organisatie

➤ Enkele richtvragen

- Hoe kijken wij naar effect van HV?
- Hoe koppelen we dit aan onze missie en visie?
- Wat verstaan we onder effectmeting?
- Waarom doen we dit? Wat is het hiervan het voordeel?
- Hoe maken we dit zichtbaar?
- Welke indicatoren voor effect van HV meten we vandaag al?
- Wat willen we hiermee in beeld krijgen?
- Wat willen we hiermee bereiken? Wat zijn onze doelstellingen?
- Hoe willen we hiermee aan de slag gaan binnen onze organisatie?
- Hoe maken we dit een levend thema binnen onze organisatie?

2019 - op niveau van organisaties

2. reflecteren over de indicatoren (1)doelrealisatie, (2)uitval en (3)tevredenheid

➤ Enkele richtvragen

- Hoe kijken we naar deze indicatoren?
- Verzamelen we reeds gegevens die onder deze indicatoren vallen?

3. ruimte om vanuit eigen missie & visie ook andere indicatoren i.v.m. effect van HV in kaart te brengen

4. gebruikte tools, methodieken en instrumenten om indicatoren in beeld te brengen

2019 - op niveau van organisaties

- Neerslag oefening in kwaliteitsverslag 2019
 - Jongerenwelzijn zorgt voor sjabloon/korte leidraad om dit thema op te nemen in het Q-verslag
 - p.m. : Q-verslag in te dienen tegen 1 juni 2020

Intervisiegroepen

- Belangrijke rol
 - platform voor organisaties om ideeën en praktijken uit te wisselen en van elkaar te leren
 - aanspreekpunt voor SG Kwaliteit om info rond kwaliteit te delen en te verzamelen
- Deelname aan intervisiegroepen sterk aanbevolen!

Lijst intervisiegroepen / contactpersonen

Antwerpen

hilke.jespers@zorgbedrijf.antwerpen.be

Kortrijk

filip.dewitte@cjgb.be

Limburg

alex.desair@vzwhsa.be

De Schakel (regio Gent)

werner.vlijminck@luein.be

Veurne-Brugge-Oostende

Mieke.Lampaert@depatiovzw.be

Vlaams-Brabant/Brussel/Mechelen

Ilse.Van.der.Schoot@emmaus.be

Oost-Vlaanderen

nancy.declercq@jeugdzorg.be

West-Vlaanderen

peter@dekantel.be

Waasland

vera@vzwdesteiger.be

Zuid-Oost-Vlaanderen

dirk.cauwels@jeugdzorg.be

Zuid-Oost-Vlaanderen

greta.vannieuwenhove@amonvzw.be

CIG

genevieve.vanwassenhove@vgz-co.be

HCA

coordinatie@baallimburg.be

OTA

Katrien@ota-vlaamsbrabant-brussel.be

greet.lenaerts@otavzw.be

Pleegzorg

Edele.Paul@pleegzorgvbb.be

Dominique.Vervael@pleegzorgvbb.be

2019 – op niveau van intervisiegroepen

- Wisselwerking met SG Kwaliteit

- Doel

- via intervisiegroepen zicht krijgen op hetgeen binnen organisaties gebeurt rond effect van hulpverlening (zie verwachtingen t.a.v. organisaties)
 - wat wordt gedeeld op de vergaderingen van de intervisiegroepen (?)

- 2 Samenkomsten SG kwaliteit en afvaardiging intervisiegroepen

- voorzitters of 'trekkers' van het thema "effect van hulpverlening"
 - eerste overleg: 8 mei, 14u-16u, Ellipsgebouw, Brussel.
 - tweede overleg: najaar 2019
 - datum wordt geprikt op 8 mei

2019- op niveau van intervisiegroepen

- Overleg 8 mei

- reeds op de agenda:

- aanpak thema door intervisiegroepen
 - rol intervisiegroepen bij capteren van indicatoren en goede praktijken
 - platform waarop materiaal zal worden verzameld
 - filmpjes, interessante boeken/kaders, ...
 - overzicht van reeds verzameld materiaal
 - Kennisplein

- uitnodiging volgt eerstdaags

2019 - op niveau van SG Kwaliteit

- Doel om tegen eind 2019 te komen tot:
 - een beperkte set van indicatoren
 - verzameling van goede praktijken

2020 - experimenteren en leren

- Effectief aan de slag met een set van indicatoren
- Enkele richtvragen:
 - Met welke set van indicatoren meten we het effect van de hulpverlening?
 - Wat doen we met deze indicatoren? Op welke manier worden die geïnterpreteerd? Met welke stakeholders wordt hierover in gesprek gegaan (cliënten, medewerkers, ...)?
 - Welke tools gebruiken we?
 - Welke resultaten krijgen we?
 - Wat leren we uit onze effectmeting?
- Neerslag in kwaliteitsverslag 2020 (indienen tegen 1 juni 2021)

Samengevat

- 2019
 - meerwaarde van & visie op effect van hulpverlening
 - wat gebeurt er al rond het thema?
 - wat wordt op programma gezet voor 2020?
- 2020
 - toepassen en meten (experimenteel en in een leertraject)
 - neerslag oefening 2019 in Q-verslag
- 2021
 - neerslag acties 2020 in Q-verslag
 - Evaluatie van traject op kwaliteitsdagen
 - Borging van de resultaten

Tot slot

- Mailadres SG Kwaliteit
 - communicatiekanaal voor intervisiegroepen
 - kwaliteit.koepels@gmail.com
- Informatie op website Jongerenwelzijn
 - regelgevend en ondersteunend kader
 - toelichting bij kwaliteitsconcept, presentaties kwaliteitsdagen, visieteksten, ...
 - <https://jongerenwelzijn.be/professionelen/private-voorzieningen/kwaliteitsbeleid/>
- Thematische pagina “effect van hulpverlening”
 - methodieken, goede praktijken, teksten, filmpjes, ...
 - Wordt aangemaakt op www.kennisplein.be

Een gefaseerde aanpak in Vlaanderen

- **Hoe kunnen indicatoren uit Binc hiervoor gebruikt worden?**
 - Vroeger : heel veel elementen in Binc, nu beperktere set.
 - Doelrealisatie; definities? Antwoordmogelijkheden?
 - Reden einde/uitval;
- **Evalueren!**
- **Nieuwe beperkte set indicatoren in Binc integreren?**
- **Benutting?**
 - Kan deze indicator gekoppeld worden aan thema 'effect'?
 - Evalueren!
- **BergOp**
 - Monitoren effecten van trajecten
 - Mogelijk : extra toelichting hierover
- **Longitudinaal onderzoek**
 - Afgerond vooronderzoek
 - Vervolgfase (reden einde voor alle sectoren)

Pauze

- *Indienen van vragen aan panel*
- https://www.youtube.com/watch?v=zrV-XPhu_5o

Q&A