

Monitoring - kwaliteit en resultaatmeting Jeugdhulp en Wmo-begeleiding

Aanleiding

Kwaliteitskader Midden-Limburg

De gemeenten in Midden-Limburg hebben in 2014 een groeidocument “Kwaliteit, verantwoord en motiveren in het sociale domein” vastgesteld. In dit groeidocument is de basis gelegd voor een kwaliteitskader met algemene uitgangspunten.

In 2015 en 2016 is dit vervolgd met een conferentie waarna een plan van aanpak kwaliteit is opgesteld en een bijhorende overlegstructuur. Deze structuur is opgenomen als bijlage 1. Drie van de zes werkgroepen hebben aanbevelingen gedaan over de basis uitgangspunten van een kwaliteitskader, het monitoren van de kwaliteit en het ontwikkelen van een meetinstrument voor ketenkwaliteit.

Metten van resultaten in het kader van resultaatgericht werken Midden Limburg

De regio Midden-Limburg gaat per 2018 resultaat gericht werken binnen de jeugdhulp en de Wmo-begeleiding. Het is nodig dat gemeenten (de toegang en facturatie), de andere toegangspoorten voor de jeugdhulp¹ en de aanbieders afspraken met elkaar maken over het meten van de resultaten.

Landelijke aanbevelingen m.b.t. uitkomsten van Jeugdhulp

Het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) heeft met vertegenwoordigers uit het veld² de notitie opgesteld “ Harmonisatie outcome in jeugdhulp, jeugdgezondheidszorg, jeugdbescherming en jeugdreclassering” (vastgesteld op 14-12-2015). In deze notitie worden outcome-criteria (criteria voor uitkomsten van de hulp) voorgesteld voor jeugdhulpvoorzieningen. Er is een basisset aan outcome-criteria waarvan uit pilots is gebleken dat die het meest geschikt zijn om outcome te meten.

CBS-gegevens

Jeugdhulpaanbieders, de gecertificeerde instellingen en de gemeentelijke toegang voor de Wmo-begeleiding en jeugdhulp (CJG-ML en de GI) leveren gegevens aan bij CBS. Deze gegevens worden op diverse wijze beschikbaar gesteld:

- StatLine tabellen: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/dome/?LA=nl&TH=83221>
- Landelijke jeugdmonitor (benchmark en rapportages: <http://jeugdmonitor.cbs.nl/nl/nl/indicatoren/publicaties/2016/rapportages-jeugdhulp-en-jeugdreclassering-1e-helft-2016/>)
- Gemeentelijke monitor sociaal domein: <https://www.kinggemeenten.nl/secties/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein/gemeentelijke-monitor-sociaal-domein-het-kort>
- Waar staat je gemeente: www.waarstaatjegemeente.nl

¹ Naast de gemeentelijke toegang naar de gespecialiseerde jeugdhulp hebben de gecertificeerde instellingen, de huisartsen, de jeugdartsen en medisch specialisten een wettelijke basis voor het bepalen van de toegang - verwijzing

² Vertegenwoordigers van VNG, NJi, Kenniscentrum Kinder- en Jeugdpsychiatrie, de branche- of beroepsorganisaties Jeugdzorg Nederland, GGZ Nederland, VGN, MOgroep, NIP en Actiz.

- Dashboard VNG (Zorglandschap): <https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/zorglandschap-specialistische-jeugdhulp/nieuws/dashboard-geeft-inzicht-in-jeugdhulptrajecten-per-jeugdregio>

Daarnaast levert het CBS een spiegelrapportage aan aanbieders op basis van de door hun geleverde informatie. De aanbieder kan als eigenaar van deze gegevens de informatie leveren aan gemeenten. Het doel van de spiegelrapportage is om de administratieve lasten van aanbieders te verminderen doordat gemeenten beter in hun informatiebehoefte worden voorzien.

In april 2017 hebben ministerie, VNG, branche verenigingen en CBS afspraken gemaakt om naast de bestaande dataset ook informatie te gaan vragen over outcome criteria.

Samenloop

De vier, bovenstaande opdrachten - ontwikkelingen hebben ieder een eigen traject gevolgd, ieder met verschillende partners en een eigen dynamiek. In het kader van de nieuwe inkoopstelsels voor 2018 en verder komen de resultaten van bovengenoemde opdrachten - ontwikkelingen nu samen. In deze notitie wordt beschreven op welke wijze de regio resultaten en kwaliteit gaat meten.

1. Uitgangspunten

In 2014 hebben de zeven gemeenten in Midden-Limburg de volgende vijf uitgangspunten geformuleerd voor een kwaliteitskader (middels de vaststelling van het groeidocument):

1.1. Vertrouwen in de beroepsbeoefenaar.

Handelingsruimte bieden aan beroepsbeoefenaar vertrekt vanuit het vertrouwen dat beroepsbeoefenaren weten wat ze moeten doen om goede ondersteuning voor onze inwoners te realiseren. Handelingsruimte betekent ruimte geven om met inwoners en hun netwerken de juiste oplossingen te zoeken. Daar hoort bij dat beroepsbeoefenaren hun eigen handelen kunnen motiveren.

1.2. Overheid: uit de controle-modus en uit de regelreflex!

Handelingsruimte voor beroepsbeoefenaar houdt in dat de gemeente haar bemoeienis met de uitvoering tot een minimum beperkt. De gemeente is regisseur op de ambities en doelen en brengt met het werkveld heldere afspraken over de te behalen resultaten tot stand. De gemeente waakt voor de reflex van de overheid om teveel vanuit risicobeheersing te handelen, met bijbehorende controlemechanismen, regels en bureaucratie.

1.3. Beperkte set betekenisvolle indicatoren.

Stevig inzetten op minder regels en minder controle, geven wij onder andere vorm via het uitgangspunt dat beroepsbeoefenaren alleen gegevens registreren die voor hen zelf direct nut hebben binnen hun eigen primaire proces, voor de planning of evaluatie van behandeldoelen. Diezelfde gegevens worden ontsloten voor managementinformatie, beleidskeuzes en politieke sturing. Dit is alleen mogelijk als we werken met een beperkte set betekenisvolle prestatie-indicatoren.

1.4. Cijfers spreken niet voor zich, er moet over gesproken worden.

Dienstverlening en klantgerichtheid is complexer dan puur en alleen met prestatie-indicatoren kan worden aangetoond. Het gaat om de betekenis en de analyse achter de

cijfers. We pleiten voor kwaliteitsgesprekken: gesprekken over kwaliteit en prestaties van zorg, met de cijfers op tafel én met de verhalen achter de cijfers op tafel.

1.5. Meten is niet weten, het gaat om verbeteren.

Het gaat om continu en systematisch verbeteren. De kunst is om een permanente leeromgeving te creëren, waarin de inwoners, de beroepsbeoefenaren en de overheid met elkaar kunnen blijven werken aan verbetering van kwaliteit van zorg.

De werkgroep basisbeginselen kwaliteit heeft deze vijf uitgangspunten vertaald naar gedrag, houding en competenties. Met andere woorden, als we bovengenoemde uitgangspunten in de praktijk willen brengen, welke gedrag is dan nodig en op welke wijze spreken we elkaar daarbij aan? In het najaar 2017 wordt een bijeenkomst georganiseerd waarin deze competenties gepresenteerd worden.

2. Indicatoren in het kader van

- **Indicatoren uit bestaande kwaliteitssystemen**
- **Het meten van resultaten**
- **Inzicht in zorggebruik en zorgkosten**

Gemeenten Midden-Limburg hebben in de ontwikkeling van een kwaliteit kader vier betekenisvolle indicatoren geselecteerd uit de bestaande kwaliteitssystemen van de aanbieders. Aan een werkgroep is gevraagd in kaart te brengen hoe zijn indicatoren transparant gemaakt kunnen worden. Deze werkgroep heeft hierover een adviesrapport uitgebracht.

Het NJI heeft de handreiking "Harmonisatie outcome..." gepubliceerd waarin drie indicatoren staan opgenomen voor het meten van outcome, oftewel het meten van resultaten. Gedeeltelijk waren deze drie indicatoren dezelfde als opgenomen in het plan van aanpak kwaliteit.

Op basis van de aanbevelingen van de werkgroep KPI's, de handreiking van het NJI en de landelijke afspraken met CBS komen we tot de volgende werkwijze vanaf 2018:

2.1. Tevredenheid van cliënten (uit kwaliteitskader en NJI handreiking)

Tevredenheid van cliënten wordt vanaf 2018 opgevraagd door CBS aan alle zorgaanbieders. De gemeenten kunnen bij CBS spiegelrapportage's op instellingsniveau aanvragen (aanbieders dienen hiervoor toestemming te geven).

Van belang: met name in de jeugdhulp bestaat er geen eenduidige wijze om cliënt tevredenheid te meten. Dit betekent dat de uitkomsten tussen de sectoren niet vergelijkbaar zijn.

Mocht de uitvraag via CBS nog niet van de grond komen zal bij elke aanbieder jaarlijks een rapportage worden opgevraagd over cliënt tevredenheid (conform advies werkgroep KPI's).

Daarnaast zijn gemeenten verplicht jaarlijks cliënt tevredenheid zelf te onderzoeken middels een enquête.

2.2. Tijdige hulp (uit kwaliteitskader)

Inzicht in tijdige hulp kan verkregen worden door gegevens over wachttijden en wachtlijsten. Hierover wordt elk kwartaal bij alle aanbieders en het CJG een uitvraag gedaan. Resultaten staan opgenomen in de rapportages. Verbeterpunten zijn het eenduidig hanteren van definities.

Onderzocht zal worden of dit in de toekomst onderdeel van het berichtenverkeer kan zijn.

2.3. Klachten (uit kwaliteitskader)

Over klachten wordt jaarlijks gerapporteerd in de jaarverantwoording van aanbieders. Gemeenten hebben hiermee inzicht in omvang en inhoud van klachten en kunnen het thema inbrengen tijdens contractgesprekken of andere overleggen.

2.4. Uitval (NJI-handreiking)

Uitval is een van de velden uit het digitale berichtenverkeer. Er kunnen meerdere redenen van uitval aangegeven worden.

2.5. Doelrealisatie (uit kwaliteitskader en NJI handreiking)

Doelrealisatie bestaat uit³:

- De mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen;
- De mate waarin er na beëindiging geen nieuwe start jeugdhulp plaatsvindt.

Deze indicatoren worden onderdeel van de uitvraag van CBS bij aanbieders.

- De mate waarin problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd;
- De mate waarin overeengekomen doelen – resultaten gerealiseerd zijn

Deze indicatoren worden op casusniveau geëvalueerd door de cliënt, de gemeentelijke toegang, de gecertificeerde instelling en de aanbieder.

Voor het meten van resultaten op aanbiedersniveau worden landelijke ontwikkelingen gevolgd. Er worden momenteel met deze indicatoren middels pilots in de praktijk getest.

Uiteindelijk moeten deze indicatoren ook landen in de CBS gegevens.

Met de toegang is overleg nodig wat hun rol hierin is.

2.6. Overige indicatoren

Naast bovenstaande indicatoren hebben we beperkte set aan “proces” indicatoren om zicht te hebben op onder andere financiën, samenwerking, duur ondersteuningstrajecten en aantal trajecten en/of ondersteuners per klant.

NB Om inzicht te krijgen in bovenstaande indicatoren op aanbiedersniveau via CBS zijn er twee voorwaarden:

- Aanbieders moeten bereid zijn deze gegevens aan te leveren bij CBS
- Aanbieders moeten hun spiegelrapportage van CBS beschikbaar stellen aan gemeenten.

Dit zal opgenomen worden in de uitvoeringsovereenkomst.

³ Hierbij is de handreiking van het NJI gevolgd

Samenvattend

Indicator	Bron	Waar te vinden
Tevredenheid van cliënten	CBS en jaarlijks onderzoek door gemeente	Spiegelrapportage aanbieders
Tijdige hulp	Uitvraag	Kwartaalrapportage Jeugd
Klachten	Jaarverantwoording	Jaarverantwoording
Uitval	Berichtenverkeer	Facturatiebestand
Doelrealisatie Mate zonder hulp	CBS	Spiegelrapportage aanbieders
Doelrealisatie Geen nieuwe start hulp	CBS	Spiegelrapportage aanbieders
Doelrealisatie Problemen verminderd	Nader bepalen	
Doelrealisatie Resultaten behaald	Nader bepalen	
Duur ondersteuning	Berichtenverkeer	Informatiesysteem gemeente
Zorgvormen per klant	Berichtenverkeer	Informatiesysteem gemeente
“Budget” uitputting	Berichtenverkeer	Informatiesysteem gemeente
Aantal klanten	Berichtenverkeer	Informatiesysteem gemeente
Mate van samenwerking in de keten (wijk/gemeente/voorzittendveld/andere 2e lijns aanbieders/etc)	Gesprekken/signalen uit het veld	

2.7. Jaarverantwoording

Ten behoeve van onder andere de rechtmatigheid is “bewijs” van levering van zorg een essentieel thema bij de controle van de accountants van de gemeenten. Op dit moment is dit een intensief proces voor zowel aanbieders als gemeenten. Bij de uitvoeringsovereenkomsten willen we hier goede afspraken over maken en waar nodig verbeteringen in het proces doorvoeren.

3. Meten van ketenkwaliteit

Samenwerking in de keten is een van de speerpunten die horen bij de transformatie van Jeugdhulp en WMO. De vraag daarbij is hoe deze samenwerking inzichtelijk te maken is en hoe de kwaliteit van samenwerking te meten is. Een werkgroep ketenkwaliteit heeft zich hier met een keten-deskundige verdiept in de vraag hoe te komen tot KPI's met betrekking tot de kwaliteit van samenwerking in de keten. Conclusie: de kwaliteit van ketensamenwerking kan pas meetbaar gemaakt worden indien er inzicht is in de werkprocessen van deze samenwerking, bij voorkeur zo concreet mogelijk uitgewerkt voor een specifieke doelgroep. De werkgroep Ketenkwaliteit heeft een advies gegeven om een pilot te houden gericht op de specifieke doelgroep multiprobleemgezin/huishouden. Voor de inhoud van deze pilot is een apart schrijven beschikbaar.