

Website en veelgestelde vragen

Voor het project Prestatie-indicatoren heeft MOgroep Jeugdzorg een website ontwikkeld: www.prestatieindicatorenjeugdzorg.nl. Hier vindt u informatie over de instrumenten (STEP, Exitvragenlijst en doelrealisatie), registratie en aggregatie, trainingen en cursussen, documenten (raamwerkafspraken en errata) en veel gestelde vragen. In de afgelopen periode hebben medewerkers van Jeugd & Opvoedhulp en Bureau Jeugdzorg vragen gesteld over de prestatie-indicatoren. Onder veelgestelde vragen vindt u de antwoorden. Heeft u zelf een vraag, dan kunt u dit mailen naar: prestatie-indicatoren@mogroep.nl.

Workshop 'Ervaringen met prestatie-indicatoren delen'

Een workshop waarin de gelegenheid wordt geboden ervaringen te delen en uit te wisselen. De doelgroep is projectleiders, kwaliteitscoördinatoren en anderen die verantwoordelijk zijn voor de invoering van de prestatie-indicatoren bij zowel Jeugd & Opvoedhulp als Bureaus Jeugdzorg. Datum: **28 mei van 9.30 - 15.15 uur** bij het NJi (dichtbij NS station Utrecht). De workshop wordt georganiseerd in samenwerking met kennisnetwerk kwaliteit van NJi en MOgroep Jeugdzorg.

De onderwerpen van de workshop zijn:

- a) Prestatie-indicatoren en de relatie met de planning & controlcyclus
- b) De betrokkenheid van het management bij de (invoering van de) prestatie-indicatoren
- c) De samenwerking tussen Bureaus Jeugdzorg en Jeugd & Opvoedhulp voor de prestatie-indicatoren
- d) Omgaan met weerstand in de organisatie bij het invoeren van prestatie-indicatoren
- e) Het werken met prestatie-indicatoren in dialoog met de provincie
- f) Prestatie-indicatoren en de relatie met het kwaliteitsmanagementsysteem

In de bijlage is een toelichting op de onderwerpen opgenomen. Meerdere mensen van zowel Bureaus Jeugdzorg als Jeugd & Opvoedhulp starten met het inbrengen van hun ervaringen. Zij zullen geen kant-en-klare oplossing bieden, maar wel hun ervaringen met u delen en ideeën uitwisselen. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat alle deelnemers komen 'brengen en halen'. Er worden drie rondes voor het uitwisselen van ervaringen georganiseerd. Verder is er een spreker uitgenodigd die ervaring heeft met prestatie-indicatoren in andere sectoren. Opgeven kan bij DenBlijker@mogroep.nl. Graag tijdig aanmelden, want vol = vol. Bij aanmelding ook doorgeven over welke drie onderwerpen (+ één reserveonderwerp) u ervaringen uit wilt wisselen. Ter voorbereiding van de workshop wordt gevraagd om van te voren te bedenken wat u in wilt brengen. Dat hoeft geen kant-en-klaar verhaal te zijn, het kan ook gaan om ideeën of vragen.

Workshops 'Prestatiesturing: Van denken naar doen'

De prestatie-indicatoren zijn vastgesteld, de instrumenten om ze te meten zijn beschikbaar en afspraken over wie precies wanneer wat meet zijn vastgelegd in de raamwerkafspraken. En nu gaan we er dan echt mee aan de slag. Om over te gaan van 'denken en voorbereiden' naar 'doen', moeten ze worden ingepast in werkprocessen. Dan worden de volgende vragen belangrijk: Waar loop je in de praktijk tegenaan? Hoe kun je ervoor zorgen dat de prestatie-indicatoren stimuleren in plaats van belasten? Wat heb je er als organisatie aan? Wat heb je er als provincie aan? Wat heb je er zelf aan? Hoe kun je je rol in het samenspel met betrokkenen (provincies, Bureaus Jeugdzorg en Jeugd & Opvoedhulp) invullen? Die vragen komen aan de orde komen in workshops die rond de zomervakantie georganiseerd worden.

In deze workshops worden betrokkenen van provincies, Bureaus Jeugdzorg en Jeugd & Opvoedhulp in de gelegenheid gesteld om deze vragen gezamenlijk te expliciteren, exploreren en tot een gezamenlijke visie en invulling te komen met her- en erkenning van elkaars rol.

De training wordt gegeven door Dhr. Walter Bak, Senior Adviseur BMC en Hoofddocent bij Studiecentrum voor Bedrijf en Overheid (SBO) en Dhr. Jos Baecke, partner bij BMC. Dhr. Walter Bak is bij verschillende publieke organisaties actief betrokken bij de invoering en de doorontwikkeling van prestatie-sturing en bijbehorende instrumenten. Bij SBO is hij hoofddocent voor het onderwerp 'Succesvol omgaan met prestatie-indicatoren in de publieke sector'. Zijn insteek is pragmatisch, gericht op daadwerkelijke werking voor bestuur en management en op de werkvloer. Dhr. Jos Baecke heeft vele jaren ervaring als onderzoeker en adviseur in de jeugdzorg. Hij was recentelijk projectleider van de Evaluatie van de Wet op de jeugdzorg. Ook heeft hij diverse organisaties binnen de jeugdzorg geadviseerd met het maken van productieafspraken, sturing, organisatie en bedrijfsvoering.

U kunt zich samen met uw contactpersonen bij provincies/GSR's, J&O en/of BJJ opgeven via prestatie-indicatoren@mogroep.nl. Geef daarbij op in welke maand u deze workshop wilt volgen en met wie. Aantal deelnemers per workshop is maximaal 15. In elke provincie wordt één workshop georganiseerd, behalve in de provincies met maar één of twee organisaties voor Jeugd & Opvoedhulp. Daar wordt een workshop gecombineerd met een andere provincie.

Training 'Werken met Doelrealisatie'

Eind vorig jaar zijn trainingen georganiseerd voor het werken met doelrealisatie. Een viertal medewerkers heeft niet deel kunnen nemen en zij hebben aangegeven dat wel graag te willen. Vier deelnemers is te weinig voor het organiseren van nog een training, maar als meer medewerkers van Jeugd & Opvoedhulp deel willen nemen, wordt overwogen nog een training(en) te organiseren. U kunt uw interesse hiervoor doorgeven via prestatie-indicatoren@mogroep.nl.

STEP(-trainingen)

De definitieve versie van de STEP met kenmerk © NJi [Ref.: STEP 2009-04]] is beschikbaar op www.prestatieindicatorenjeugdzorg.nl. Deze versie is/wordt ook digitaal beschikbaar gesteld via Praktikon (BergOp) en IntraWorks. Meer informatie hierover in de laatste alinea van deze nieuwsbrief.

De medewerkers van Bureau Jeugdzorg in Overijssel, Drenthe en medewerkers van Jeugd & Opvoedhulp en Bureau Jeugdzorg in Noord-Brabant zijn eind vorig jaar getraind in gebruik van de STEP. Naar aanleiding van deze trainingen en de evaluatie ervan, is de handleiding aangepast. Deze aangepaste handleiding is als bijlage opgenomen. Uit de evaluatie bleek dat medewerkers behoefte hadden aan meer handvaten om de STEP in te vullen. Voor deze aanpassing is ook gebruikt gemaakt van de drie onderzoeken die het Nederlands Jeugdinstituut heeft gedaan naar de STEP. De onderzoeksrapporten zijn te downloaden van www.nji.nl (invullen zoekterm STEP).

De volgende ronde STEP trainingen kan vanaf nu worden gepland door aanmelding bij MOgroep Jeugdzorg via prestatie-indicatoren@mogroep.nl. Voor BJJ Zeeland, BJJ Flevoland, BJJ Limburg en de SGJ wordt ingezet op een training in juni 2010.

Aan de Bureaus Jeugdzorg is gevraagd of zij zelf de afname van de tweede STEP willen uitvoeren of dat zij dat aan Jeugd & Opvoedhulp willen overlaten. Indien Jeugd & Opvoedhulp dit oppakt, wordt de training ook aan de instellingen Jeugd & Opvoedhulp in die provincie gegeven. Het gaat om de organisaties voor Jeugd & Opvoedhulp die werken voor BJJ Haaglanden, BJJ Zuid-Holland, BJJ Agglomeratie Amsterdam en BJJ Gelderland. Die kunnen zich ook opgeven via prestatie-indicatoren@mogroep.nl. De training kan zowel intern als extern gegeven worden. De locatie is afhankelijk van de deelnemers.

Exitvragenlijst Pleegzorg

De Exitvragenlijst voor Pleegzorg is (nog) niet gevalideerd. Er zijn diverse activiteiten ondernomen om in 2009 voldoende vragenlijsten te verkrijgen om de Exitvragenlijst ook voor pleegzorg te valideren. Eind 2009 zijn er echter slechts 35 ingevulde Exitvragenlijst ontvangen voor validering. Daar zijn twee redenen voor genoemd:

1. De Exitvragenlijsten - en ook andere prestatie-indicatoren - zijn niet geschikt voor de opvoedingsvariant in de pleegzorg. Bij de opvoedingsvariant wordt in principe de zorg afgesloten wanneer de jeugdige meerderjarig wordt. Het is na een langdurend verblijf in een pleeggezin, waarbij geen sprake is van doelformulering t.b.v. hulpverlening, niet geëigend om de cliënttevredenheid m.b.t. resultaten van de hulp te meten bij de jeugdige en diens ouders over zo'n lange termijn.
2. Het is de bedoeling dat de Cliënttevredenheid wordt gemeten als alle zorg - ongeacht zorgvormen - bij een organisatie voor Jeugd & Opvoedhulp is beëindigd. De zorg vanuit

- Jeugd & Opvoedhulp eindigt echter zelden met de hulpverleningsvariant in de pleegzorg. Er zijn globaal twee opties na beëindiging van de hulpverleningvariant:
- ▶ 'Terug-naar-huis': in de meeste gevallen biedt Jeugd & Opvoedhulp dan nog ambulante zorg. Als deze optie van toepassing is, dan wordt na beëindiging van de ambulante zorg de reguliere Exitvragenlijst Jeugd & Opvoedhulp voorgelegd.
 - ▶ Omzetting van de hulpverleningsvariant naar de opvoedingsvariant in de pleegzorg. Dan is de argumentatie ad 1) van toepassing.

De eerste reden wordt in de praktijk breed onderschreven. De tweede reden is vooralsnog een werkhypothese. Om deze werkhypothese te toetsen wordt tijdens de zomer een enquête uitgezet waarbij gegevens over de beëindigde pleegzorgplaatsingen in de hulpverleningsvariant worden opgevraagd.

Na de zomer wordt de analyse van de aangeleverde gegevens verwacht. Als deze analyse de hypothese onderbouwt, kan in bestuurlijk overleg worden voorgelegd voor de opvoedingsvariant in de pleegzorg geen prestatie-indicatoren te meten en registreren. En dan kan voor de enkele gevallen waarbij de zorg bij Jeugd & Opvoedhulp eindigt met de hulpverleningsvariant pleegzorg, de reguliere Exitvragenlijst worden gebruikt.

ICT ondersteuning

Bij de invoering van de prestatie-indicatoren onderscheiden we de volgende vier fasen voor de ICT ondersteuning:

- I. Centrale registratie van de prestatie-indicatoren in IJ.
- II. Centrale registratie in IJ en een verzamelformulier voor verzamelen prestatie-indicatoren bij Jeugd & Opvoedhulp. Nadat Jeugd & Opvoedhulp einde zorg heeft doorgegeven, kan Bureau Jeugdzorg dit formulier aanmaken en verzenden naar Jeugd & Opvoedhulp. Op dit formulier worden de gegevens die al bekend zijn in IJ automatisch ingeladen. Vervolgens onderscheiden we fase IIa en IIb:
 - a) Als Jeugd & Opvoedhulp de prestatie-indicatoren heeft ingevuld en opgeslagen dan komt het formulier terug in PDF formaat in IJ. De resultaten moeten nog worden overgetypt in IJ.
 - b) Als Jeugd & Opvoedhulp de prestatie-indicatoren heeft ingevuld en opgeslagen dan komt het formulier terug in PDF formaat in IJ en als elektronisch bericht dat automatisch in IJ verwerkt wordt.
- III. Digitale beschikbaarheid instrumenten (Exitvragenlijst en STEP) en realiseren van automatische koppelingen: koppeling van het verzamelformulier (zie fase II) aan de systemen van Jeugd & Opvoedhulp, koppelingen van instrumenten (Exitvragenlijsten en STEP) aan systemen van instellingen.
- IV. Toevoegen prestatie-indicatoren aan elektronisch berichtenverkeer tussen IJ (van Bureau Jeugdzorg) en de systemen van Jeugd & Opvoedhulp.

Aanpassing systeem IJ

De aanpassing van het systeem IJ is gereed en getest (fase I). De programmatuur kan al in gebruik worden genomen door de Bureaus Jeugdzorg, maar er worden momenteel ook nog enkele optimalisaties doorgevoerd. Deze laatste aanpassingen worden meegeleverd in IJ versie 3.4.1 vanaf mei 2010.

Elektronisch verzamelformulier gekoppeld aan IJ

Het elektronisch verzamelformulier (fase IIa) is opgeleverd door de leveranciers Intraworks en Praktikon. De oplossingen worden nu getest en implementatie door BJZs kan beginnen wanneer IJ versie 3.4.1 lokaal is doorgevoerd. Rond de zomer wordt een aanpassing verwacht waarmee het formulier niet alleen in PDF formaat terugkomt in IJ, maar ook via een elektronisch bericht dat automatisch in IJ verwerkt wordt (fase IIb).

Digitaliseren Exitvragenlijst en STEP

De Quick-Step is al eerder gedigitaliseerd. De STEP is o.a. voor de prestatie-indicatoren (beperkt) gewijzigd. Zoals in de vorige nieuwsbrief opgenomen wordt voor de prestatie-indicatoren versie © NJi [Ref.: STEP 2009-04]) gebruikt.

Ook de digitale versie van de STEP is door de twee leveranciers die ze al aanboden, Intraworks en Praktikon (BergOp), aangepast aan de versie van april 2009.

In BergOp kan de nieuwste versie al worden gebruikt. Er is ook een effectprofiel beschikbaar waarin de scores van twee metingen (bij aanvang en einde zorg) van de STEP worden vergeleken. Intraworks heeft de digitale versie omgebouwd en werkt op dit moment, in overleg met de makers van IJ, aan het inlezen in IJ zodat de scores van de eerste metingen gebruikt kunnen worden bij de tweede metingen (als alle zorg/hulp is beëindigd). Daarna wordt het formulier beschikbaar gesteld aan de Bureaus Jeugdzorg. Het oude en het nieuwe formulier blijven naast elkaar beschikbaar tot alle Bureaus Jeugdzorg om zijn.

De Exitvragenlijst Jeugdbescherming/Jeugdreclassering voor de Bureaus Jeugdzorg en de Exitvragenlijst voor Jeugd & Opvoedhulp zijn door Praktikon gedigitaliseerd. Om hier gebruik van te gaan maken via BergOp kan een Bureau Jeugdzorg contact opnemen met Praktikon. Intraworks is bezig met het digitaliseren van de Exitvragenlijst Jeugdbescherming/Jeugdreclassering. Deze worden naar verwachting in de maand mei aan de Bureaus Jeugdzorg die gebruik maken van Intraworks beschikbaar gesteld.