

Agentschap Jongerenwelzijn
Koning Albert II-laan 35, bus 32
1030 Brussel
T Telefoonnummer
F Faxnummer
www.jongerenwelzijn.be

De door Jongerenwelzijn erkend of vergunde
organisaties

Straat nummer bus (optioneel)
Postcode GEMEENTE (OPTIONEEL)
LAND (OPTIONEEL)

Uw bericht van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlagen
Uw bericht van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Aantal
Vragen naar/e-mail		Telefoonnummer	Datum
Bram Antheunis		02 553 06 35	12/06/19
Bram.antheunis@jongerenwelzijn.be			

Betreft: Effect van hulpverlening als centraal thema binnen het kwaliteitsbeleid

Beste,

De voorbije maanden werd er opnieuw heel sterk ingezet op de verdere uitwerking van het kwaliteitsbeleid. Op 20 en 22 november 2018 organiseerden we de vorige druk bijgewoonde kwaliteitsdagen. Behalve een terugkoppeling over de verwerking van de kwaliteitsverslagen, en de presentatie van enkele workshops, kondigden we op de kwaliteitsdagen ook het nieuwe centrale thema aan : 'effect van hulpverlening'.

Om dit thema verder te onderbouwen, en de verwachtingen te verhelderen, had er op 20 maart een infodag 'effect van hulpverlening' plaats. Behalve de duiding bij de keuze voor dit thema lieten we vooral de ruimte aan binnen- en buitenlandse experts om goede praktijken voor te stellen, en werd er toelichting gegeven bij de gefaseerde plan van aanpak voor 2019 en 2020.

De presentaties van zowel de kwaliteitsdagen als van de infodag 'effect van hulpverlening' zijn terug te vinden op onze website via volgende link :

<https://jongerenwelzijn.be/professionelen/private-voorzieningen/kwaliteitsbeleid/> .

Samen met de stuurgroep kwaliteit, waarin ook de koepelorganisaties zetelen, werden de vragen en de feedback verzameld die we naar aanleiding van dit thema en de infodag ontvingen. We nodigden hiertoe ook een afvaardiging vanuit elke intervisiegroep kwaliteit uit.

In deze nota geven we, aanvullend op de presentaties op de website, meer concrete duiding bij de wederzijdse verwachtingen en het plan van aanpak.

1. Een gezamenlijk groeipad

De keuze voor 'effect van hulpverlening' ontstond mede vanuit de vaststelling dat het een thema is binnen de zelfevaluatieschaal waar organisaties zich het laagst op scoren. Het is het enige kwaliteitsthema dat op Vlaams niveau gemiddeld onder niveau 2 blijft. En ook op individueel organisatieniveau is het meestal het thema dat het laagste scoort. Even opvallend is het feit dat er hier amper verbeteracties aan gekoppeld worden. Als verklaring hiervoor wordt aangegeven dat het organisaties aan tools ontbreekt om dit effect te meten.

We willen daarom, samen met alle betrokken partners, een traject aangaan om deze tools vorm te geven. De doelstelling van dit traject is niet het ontwikkelen van een verplichte set van effect-indicatoren of een aangepaste regelgeving. De nadruk van dit traject ligt niet op 'tellen', maar op 'vertellen': we willen komen tot een duidelijker verhaal over hoe effect van hulpverlening kan gehanteerd worden binnen elke organisatie afzonderlijk, en breder als onderdeel van de manier waarop de impact van jeugdhulp kan in kaart gebracht worden.

Eén van de uitgangspunten van het kwaliteitsbeleid dat vanuit Voorzieningenbeleid uitgewerkt werd, is dat er in gezamenlijk overleg kan vastgelegd worden **wat** er verwacht wordt, maar dat de uitvoering hiervan, het **hoe**, in handen ligt van de organisaties. Dit maakt het mogelijk om eigen keuzes te maken, op maat van de cultuur, doelgroep, visie van een organisatie. De focus van dit traject situeert zich in de eerste plaats dan ook op het stimuleren van een kritische zelfevaluatie en eventueel bijsturing van de visie van organisaties op (de verschillende onderdelen van) dit thema. Door dit traject niet te beperken tot de individuele organisaties willen we groeien naar een gemeenschappelijke taal waarin we goede praktijken kunnen uitwisselen en verdere inzet hierop mogelijk maken.

2. Een houvast voor visie-ontwikkeling

Hoewel dit thema heel veel vragen en onzekerheden met zich lijkt mee te brengen, lezen we in de kwaliteitsverslagen heel veel zaken die aan dit thema gerelateerd zijn: tevredenheidsbevragingen bij jongeren en ouders, schaalvragen inzake het evalueren van de doelstellingen, tabellen met eenzijdige stopzettingen, ... Vergelijking hiervan is echter niet mogelijk, omdat deze te fragmentarisch zijn, en er geen afstemming is over wat er precies gevat wordt onder deze zaken.

Om dit te stroomlijnen willen we voor deze oefening, zowel op niveau van de individuele organisaties als op Vlaams niveau, gebruik maken van de expertise die ontwikkeld is in Nederland. De presentatie van Prof. Dr. Van Yperen op de infodag 'effect van hulpverlening' bevat hiertoe de uitgangspunten. De beperkte set outcome-indicatoren die ontwikkeld werden zijn het resultaat van jarenlang wetenschappelijk onderzoek dat praktijkgericht bijgestuurd werd.

We willen hierbij nogmaals benadrukken dat het niet onze doelstelling is om deze indicatoren aan het einde van traject zomaar te gaan installeren. Het is wel de bedoeling om na te gaan of, en op welke manieren er nu reeds gewerkt wordt hieromtrent, en hoe we dit waar nodig kunnen verbeteren.

Concreet verwachten we van de organisaties en de kwaliteitsintervisiegroepen dat ze in 2019 aan de slag gaan met het kritisch onder de loep nemen van de manier waarop er omgegaan wordt met het thema 'effect'. Het resultaat van deze denkoefening wordt opgenomen in het kwaliteitsverslag van het werkjaar 2019, in te dienen tegen 1 juni 2020.

Binnen deze denkoefening vragen we aandacht voor minimaal volgende onderdelen:

- Algemene visie op effect van hulpverlening (*is deze er al? Staat het op één of andere manier vermeld in de visie of missietekst? ...*)
- Visie op vastgelegde set van indicatoren (*aangevuld met eventuele reeds aanwezige methodieken om deze in kaart te brengen*).
 - Bereik en uitval
 - Cliënttevredenheid over het nut/effect van de geleverde hulpverlening
 - Doelrealisatie. Mogelijk bieden volgende elementen hierbij een houvast:
 - Zonder jeugdhulp verder kunnen;
 - Geen terugkeer in jeugdhulp;
 - Mate waarin gestelde doelen zijn gerealiseerd;
 - Afname problemen, toename zelfredzaamheid.
- Eventuele andere/aanvullende indicatoren, methodieken, praktijken om te werken inzake 'effect van hulpverlening'

3. Ondersteunende teksten en tools

Samen met de leden van de kwaliteitsstuurgroep en de afgevaardigden van de kwaliteitsintervisiegroepen werd er een onderverdeling, gebaseerd op het EFQM model, met richtinggevende vragen uitgewerkt dat kan dienen als concrete houvast en inspiratie om de bovenstaande denkoefening aan te pakken, binnen de individuele organisatie of breder in de kwaliteitsintervisiegroepen.

We benadrukken dat onderstaande lijst een inspiratietool is, en geen verplicht af te vinken instrument. Naargelang de expertise, tools en prioriteiten binnen de individuele organisatie kan hier al dan niet gebruik van gemaakt worden.

1. Visie, missie en doel: hoe definiëren jullie effectmeting binnen de eigen organisatie? Waarom willen jullie effectmeting gebruiken in de organisatie? Waarom past effectmeting (niet) bij de algemene visie van jouw organisatie? Hoe past effectmeting bij het kwaliteitsbeleid en -traject in jouw organisatie?
2. Strategie: hoe ziet de ideale effectmeting voor jouw organisatie er uit? Hoe definieert jouw organisatie de begrippen uitval, doelrealisatie en cliënttevredenheid? Zijn er andere criteria die jullie in de organisatie gebruiken ikv effectmeting?
3. Medewerkers: wie zal betrokken zijn bij effectmeting in jouw organisatie? Zal er verschil in betrokkenheid zijn?
4. Middelen en Partnerschappen: wat/wie zal jouw organisatie nodig hebben om al het bovenstaande te realiseren?
5. Processen: wanneer zal een effectmeting best plaatsvinden in jouw organisatie? Welke acties zal men bij een effectmeting kunnen onderscheiden in jouw organisatie?
5. Waarderingen: op welke manier zal effectmeting gewaardeerd worden door de medewerkers in jouw organisatie? Door gebruikers? Door het agentschap? Door andere partners? Hoe zal je zicht krijgen op deze waarderingen? Welke betekenis zal deze waardering hebben voor al het bovenstaande?
6. Eindresultaten: waardoor zal de norm voor het eindresultaat van de effectmeting bepaald worden in jouw organisatie? Wat zal er gebeuren met de eindresultaten? Voor wie zullen ze

bedoeld zijn? Op welke manier kan benchmarking of - learning uitgevoerd worden zodat ze zinvol is bij de eindresultaten van een effectmeting?

7. Leer en innoveer: welke argumenten na een effectmeting kunnen aanleiding zijn voor een proces van leren en innoveren in jouw organisatie?

Behalve deze houvast verwijzen we opnieuw naar de website van Jongerenwelzijn, waarop de verschillende presentaties beschikbaar zijn. Op deze site bundelen we eveneens enkele informatieve teksten die ondersteunend kunnen zijn in het bovenstaande gevraagde denkproces.

- Outcome sturing in de jeugdhulp.
- Aan het werk met outcome.
- Opkomen voor een effectievere jeugdhulp.
- Verbetering werkt: werken met prestatie-indicatoren.
- <https://sociaal.net/boek/zicht-op-effectiviteit/>

Om te komen tot afstemming en eenduidiger taalgebruik inzake dit thema, stimuleren we de deelname aan één van de verschillende kwaliteitsintervisiegroepen. Een overzicht van deze intervisiegroepen, met hun contactpersoon, is beschikbaar onder het tabblad 'ondersteuning' van de webpagina inzake kwaliteit.

Samen met een afvaardiging van deze verschillende intervisiegroepen werd er afgesproken om dit thema in 2019 te behandelen binnen deze intervisiegroepen, en eind oktober te bespreken op een kwaliteitsstuurgroep met een afvaardiging van de intervisiegroepen.

Wanneer er in de loop van het traject vragen of bedenkingen rijzen waar er noch op onze website noch op intervisiegroepen een antwoord op gevonden wordt, kunnen deze gebundeld worden via de kwaliteitsintervisiegroepen en van daar uit gericht worden aan de kwaliteitsstuurgroep via het centrale mailadres : kwaliiteit.koepels@gmail.com.

4. Het verdere traject

Er werd een uitdrukkelijke keuze gemaakt om het traject inzake dit thema niet te beperken tot 1 jaar. We engageren ons om dit thema gedurende twee jaar expliciet onder de aandacht te houden, en nemen de tijd om continu en in onderling overleg de stappen in dit traject verder uit te zetten.

2019 wordt voorbehouden voor de inhoudelijke denkoefening inzake visie op 'effect' en de set van indicatoren op organisatieniveau en kwaliteitsintervisiegroepen. De resultaten van de besprekingen op de intervisiegroepen worden eind 2019 teruggekoppeld en gebundeld naar de kwaliteitsstuurgroep. Aan de hand hiervan zal het verdere traject in 2020 geconcretiseerd worden.

In het kader van de fusie van Jongerenwelzijn en Kind&Gezin tot het Agentschap Opgroeien zetten we in 2019 ook verdere stappen in de afstemming van het kwaliteitskader met de CKG's. In eerste instantie zal dit niet specifiek gericht zijn op het thema 'effect van hulpverlening', maar op het bredere kwaliteitskader.

In het najaar van 2019 organiseren we opnieuw een kwaliteitsdag. Deze zal dit jaar plaatsvinden op maandag 2 december in het VAC van Leuven. De focus van deze kwaliteitsdag zal niet liggen op het thema 'effect' van hulpverlening. De voorbij weken mochten we opnieuw jullie kwaliteitsverslagen, deze keer van het werkjaar 2018, ontvangen. Het zijn de resultaten van de verwerking van deze kwaliteitsverslagen die centraal zullen staan tijdens de kwaliteitsdagen, maar

aanvullend hierop zal er op de kwaliteitsdag 2019 gepresenteerd worden op welke manier het traject inzake 'effect van hulpverlening' in 2020 verder uitgerold zal worden.

Hoewel we op dit moment nog niet helemaal vast kunnen leggen wat dit traject in 2020 precies zal inhouden, is het wel duidelijk dat de nadruk zal liggen op het effectief experimenteren en leren, aan de hand van de resultaten inzake visie en indicatoren die we in 2019 verzamelen. De neerslag van dit traject in 2020 zal terug te vinden zijn in de kwaliteitsverslagen die ingediend worden tegen 1 juni 2021.