

***Doen wat werkt***

**Toetsing van:**

**Afstuderen**

**Aantal woorden: 18 243**

**Hogeschool Leiden Opleiding HBO-Rechten/SJD**

Wiam el Arkoubi – S1096634 Adeline Wolterink en Marga Janssen

Inleverdatum 3-6-2019

Klas SJD4LC5 2018-2019

# Informatiepagina

Naam: Wiam el Arkoubi

Studentennummer: s1096634

Opleiding: Sociaal Juridisch Dienstverlening

E-mail school: s1096634@student.hsleiden.nl

E-mail privé: w.arkoubi@live.nl

Telefoonnummer: 06-40 73 30 77

Onderzoeksvraag:

**Welke aanpassingen behoeft het werkproces rondom het invullen en registreren van toekomstplannen van de jongeren die in begeleiding zijn bij het Jeugd Interventieteam, zodat de juiste gegevens adequaat kunnen worden verwerkt?**

Opdrachtgever: Jeugd Interventieteam

Contactpersoon: Marion Herben

E-mail: m.herben@hetjit.nl

Telefoonnummer: 06-13 53 27 14

Schoolbegeleider: Adeline Wolterink, Marga Janssen

E-mail: [wolterink.a@hsleiden.nl](mailto:wolterink.a@hsleiden.nl), [janssen.m@hsleiden.nl](mailto:janssen.m@hsleiden.nl)

Telefoonnummer: 06 39 11 26 39, 06 48 13 37 17

# Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie ter afronding van de opleiding sociaal juridische dienstverlening aan de Hogeschool Leiden. In opdracht van het Jeugd Interventieteam (JIT) heb ik daar van februari 2019 tot juni 2019 een onderzoek uitgevoerd. Het doel van dit onderzoek was om meer duidelijkheid te verkrijgen over het werkproces van het verwerken van gegevens voor de resultaatmetingen en om inzicht te krijgen in de belemmeringen bij dit werkproces.

Het onderwerp is tot stand gekomen in samenwerking met gedragswetenschapper, Marion Herben. Samen met mijn onderzoeksbegeleiders, Adeline Wolterink en Marga Janssen, heb ik vormgegeven aan het onderzoek. Bij deze wil ik graag Marion Herben bedanken voor het ondersteunen tijdens de onderzoeksperiode. Daarnaast wil ik mijn begeleiders bedanken voor de begeleiding. Tot slot wil ik de respondenten bedanken die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek.

Wiam El arkoubi

Den Haag, 30 mei 2019

# Samenvatting

Het JIT helpt Haagse jongeren met problemen op verschillende gebieden. Aan het eind van elk begeleidingstraject schrijft de trajectbegeleider een toekomstplan voor de jongere. In dit plan wordt geëvalueerd op de gestelde doelen. De gegevens uit het toekomstplan worden gebruikt voor resultaatmetingen. Gedragswetenschappers doen ieder jaar uitgebreide analyses op verschillende onderwerpen. Voor de resultaatmetingen over 2018 zijn in dit proces veel fouten gesignaleerd. In het onderhavig onderzoek is bestudeerd hoe het huidige werkproces in detail verloopt, welke gegevens er nodig zijn voor de resultaatmetingen en welke belemmeringen er bij het werkproces worden ervaren.

In 2015 is de jeugdhulp gedecentraliseerd naar de gemeente. In de hernieuwde Jeugdwet zijn verplichtingen opgenomen voor het JIT. Zo is het JIT verplicht om te werken met een hulpverleningsplan/toekomstplan. Tevens is het JIT verplicht de kwaliteit van de jeugdhulp te bewaken. Door jaarlijks een uitgebreide analyse te maken van de kwaliteit van de hulpverlening, krijgt het JIT een beeld van welke aspecten goed verlopen en van waar het JIT zich nog in kan verbeteren.

Om erachter te komen of de hulpverlening effectief is geweest, is het van belang dat er wordt geëvalueerd. Het NJi spreekt over prestatie-indicatoren. Een prestatie-indicator is een meetlat waarlangs de kwaliteit van de zorg- of dienstverlening zichtbaar kan worden gemaakt. Het is belangrijk dat de indicator onderdeel uitmaakt van een kwaliteitscyclus. Om de kwaliteit van het JIT te meten worden de resultaatmetingen onder anderen gedaan aan de hand van de volgende drie prestatie-indicatoren: doelenrealisatie, uitval en cliënttevredenheid. Dit onderzoek richt zich enkel op deze prestatie-indicatoren.

Op organisatieniveau wil het JIT komen tot een evindence-based werkproces door middel van een meet- en verbetercyclus. Onder evidence-based practice (EBP) wordt verstaan: de integratie van drie te onderscheiden kennisbronnen. Die drie bronnen bestaan uit: de best beschikbare kennis uit wetenschappelijk onderzoek die geïntegreerd moet worden met de best beschikbare kennis van hulpverleners, gebaseerd op opleiding en ervaring en de beste beschikbare kennis over ervaring, vragen, voorkeuren en verwachtingen van cliënten.

Bij het JIT bleek behoefte te bestaan aan nadere informatie over een drietal aspecten: het werkproces, de informatiesoorten en de belemmeringen van het werkproces. Daarom werd mij als student verzocht onderzoek hiernaar te doen.

Mijn onderzoek heeft nadere informatie opgeleverd over deze aspecten en op basis van de onderzoeksresultaten heb ik aanbevelingen geformuleerd. Hierover doe ik verslag in deze scriptie.

Door een analyse te maken van de doelen en door te onderzoeken in welke mate de doelen behaald zijn, kan het JIT de jongeren zo gericht en zo effectief mogelijk ondersteunen. Op die manier werkt het JIT aan verbetering van het eigen functioneren door kritische bestudering van de gegevens uit de praktijkresultaten.

Resultaatmetingen worden gedaan op basis van begeleidersinformatie, trajectinformatie, doelgroepkenmerken, cliënttevredenheid en resultaten van de activiteiten. Deze informatie wordt gehaald uit de toekomstplannen, de cliënttevredenheidsenquêtes en de modelgetrouwheidsenquêtes. Het is van belang dat de doelen uit de toekomstplannen een volledige weergave zijn van wat er zich in de trajecten heeft afgespeeld. Om hiervoor te zorgen, moeten de plannen van aanpak binnen 4 tot 6 weken worden opgesteld. Hiermee wordt voorkomen dat de trajectbegeleiders doelen vergeten. Daarnaast moeten de doelen ‘SMART’[[1]](#footnote-1) geformuleerd zijn. Dit zorgt voor duidelijke beelden van de gestelde doelen.

In het huidige werkproces zijn diverse belemmeringen vastgesteld. Allereerst is het huidige registratiesysteem erg foutgevoelig en is het erg onoverzichtelijk. Daarnaast zijn veel toekomstplannen onvolledig. Sommige doelen worden niet in het plan opgenomen omdat de trajectbegeleiders het vergeten te noteren of omdat hij de uitgevoerde activiteiten om het doel te behalen vanzelfsprekend vindt. Bovendien komen de gegevens van een deel van de toekomstplannen niet overeen met de gegevens uit het registratiesysteem. Daarnaast is er geen uniforme werkwijze in het maken van toekomstplannen en is de taakverdeling tussen werknemers erg onduidelijk. Tot slot hebben trajectbegeleiders behoefte aan meer ondersteuning bij het bepalen van de inhoud van de toekomstplannen.

Inhoudsopgave

[Informatiepagina 1](#_Toc12656278)

[Voorwoord 2](#_Toc12656279)

[Samenvatting 3](#_Toc12656280)

[Begripsbepaling 7](#_Toc12656281)

[Inleiding 9](#_Toc12656282)

[Informatie over de opdrachtgever 9](#_Toc12656283)

[Procesverloop bij het jit 10](#_Toc12656284)

[1. Het onderzoek 12](#_Toc12656285)

[1.2 De achtergrondfactoren en de aanleiding tot het onderzoek 12](#_Toc12656286)

[1.3 Doelstelling 14](#_Toc12656287)

[1.4 Gewenste situatie 15](#_Toc12656288)

[1.5 Vraagstelling 15](#_Toc12656289)

[1.6 Probleemafbakening 15](#_Toc12656290)

[1.7 betrokkenen en belanghebbenden 16](#_Toc12656291)

[2. Juridisch kader 17](#_Toc12656292)

[2.1 De jeugdwet 17](#_Toc12656293)

[2.2 Basisdoel uit het jeugdbeleid 18](#_Toc12656294)

[2.3 Kwaliteit van de jeugdhulp 19](#_Toc12656295)

[2.4 Kwaliteit van het JIT 20](#_Toc12656296)

[2.5 Inhoud van het jaarverslag 20](#_Toc12656297)

[3. Maatschappelijk kader 22](#_Toc12656298)

[3.2 Meten van effectiviteit 22](#_Toc12656299)

[3.3 Practice-based evidence 23](#_Toc12656300)

[3.4 Evidence-based practice (EBP) 26](#_Toc12656301)

[3.2 Binnen het JIT: methodiekgroep 27](#_Toc12656302)

[4. Methoden 28](#_Toc12656303)

[4.2 Type onderzoek en onderzoeksmethode 28](#_Toc12656304)

[4.3 Betrouwbaarheid en validiteit 28](#_Toc12656305)

[4.4 Respondenten 29](#_Toc12656306)

[4.5 Deelvraag 1 29](#_Toc12656307)

[4.6 Deelvraag 2 30](#_Toc12656308)

[4.7 Deelvraag 3 30](#_Toc12656309)

[5. Resultaten 31](#_Toc12656310)

[5.1 Deelvraag 1 31](#_Toc12656311)

[5.2 Deelvraag 2 35](#_Toc12656312)

[5.3 Deelvraag 3 37](#_Toc12656313)

[5.4 overige bevindingen 45](#_Toc12656314)

[6. Eindconclusie 47](#_Toc12656315)

[7. Aanbevelingen 49](#_Toc12656316)

[8. Discussie 52](#_Toc12656317)

[9. Literatuurlijst 54](#_Toc12656318)

[10. Bronnenlijst 55](#_Toc12656319)

[Bijlage 1 Format toekomstplan 56](#_Toc12656320)

[Bijlage 2 Doelgroepkenmerken 62](#_Toc12656321)

[Bijlage 3 Criteria duur van het traject 64](#_Toc12656322)

[Bijlage 4 Overzicht leefgebieden en codes 67](#_Toc12656323)

[Bijlage 5 Werkproces verwerking gegevens resultaatmetingen 71](#_Toc12656324)

# Begripsbepaling

Ten behoeve van een uniform begrip van de in deze scriptie gebezigde terminologie worden om te beginnen in dit hoofdstuk de belangrijkste begrippen gedefinieerd.

Jeugdigen In het beleidsplan over jeugdhulp van de gemeente Den Haag[[2]](#footnote-2) wordt gebruikgemaakt van de term ‘jeugdigen’. Het JIT maakt gebruik van de term ‘jongeren’. Daarmee worden jongeren uit Den Haag met een leeftijd tussen 12 en 27 jaar bedoeld. In dit onderzoek staan deze twee termen gelijk aan elkaar.

Jeugdhulpaanbieders Het beleidsplan spreekt over jeugdhulpaanbieders. Dit zijn organisaties die jeugdhulp aanbieden onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. In artikel 1.1 sub 1 van de Jeugdwet zijn definities gegeven aan jeugdhulp. Een van de definities is het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer van jeugdigen. Daarnaast is in het Besluit Jeugdwet de verplichting opgenomen dat de professionals geregistreerd moeten staan in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).[[3]](#footnote-3) Daartoe dienen een relevante opleiding te hebben gevolgd en te beschikken over een VOG-verklaring.[[4]](#footnote-4) [[5]](#footnote-5) Trajectbegeleiders van het Jeugd Interventieteam (JIT) zijn SKJ-geregistreerd. Daarnaast is het JIT geregistreerd in de beroepsvereniging van professionals in sociaal werk (BPSW). De BPSW biedt professionals een platform en een netwerk. Via het platform blijven zij op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen. Op basis van het bovenstaande is het JIT te beschouwen als jeugdhulpaanbieder.[[6]](#footnote-6)

Toekomstplan Binnen 4 tot 6 weken na aanvang van het traject dient een plan van aanpak te worden geschreven. Aan het eind van het traject worden de gestelde doelen uit het plan van aanpak geëvalueerd in een eindevaluatie. Tenslotte wordt de cliënttevredenheid van de jongere gemeten aan de hand van een enquête. Het plan van aanpak, de eindevaluatie en de cliënttevredenheidsenquête zijn alle drie onderdeel van het toekomstplan.

Begeleidingstype Het JIT onderscheidt twee typen begeleiding: (NPT-)Intensief en (NP-)Preventief. ‘Intensief’ is een traject voor jongeren van 16 tot 27 jaar die bij terugkeer in de maatschappij, na hun detentie 6 tot 12 maanden, begeleiding krijgen. ‘Preventief’ is een traject waarin risico- en probleemjongeren van 12 tot 27 jaar in principe 3 maanden ondersteuning en begeleiding krijgen. Het traject is erop gericht dat jongeren, zonodig met een vervolgtraject, zelfstandig verder kunnen met hun leven.[[7]](#footnote-7) Omdat in de praktijk is gebleken dat 3 maanden niet altijd voldoende is, kan een jongere na 6 weken worden ‘gewogen’ in een basisteam in aanwezigheid van een gedragswetenschapper. Feitelijk houdt dat in dat aan de doelen punten worden toegekend op basis van ernst. Afhankelijk van het aantal punten wordt er bepaald of de jongere een traject van 3, 6 en 9 maanden zal volgen. In bijlage 3 leest u de criteria waaraan getoetst wordt.[[8]](#footnote-8)

Prestatie-indicatoren De kwaliteit bij het JIT wordt aan de hand van verschillende indicatoren gemeten. Het NJi spreekt over prestatie-indicatoren. Een prestatie-indicator is een meetlat die de kwaliteit van de zorg- of dienstverlening zichtbaar maakt.[[9]](#footnote-9) Het beleidsplan van de gemeente spreekt over outcome-criteria.[[10]](#footnote-10) Deze begrippen worden in dit onderzoek aan elkaar gelijkgesteld.

# Inleiding

In dit onderzoek wordt bestudeerd welke belemmeringen het Jeugd Interventieteam ervaart in het proces van invoeren en registreren van het toekomstplan en hoe deze belemmeringen in de toekomst voorkomen kunnen worden. Daarnaast wordt onderzocht of en op welke wijze meer duidelijkheid kan worden verkregen over de gegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van de resultaatmetingen.

In het eerste hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven. Ook wordt daarin meer toegelicht over de doelstelling en de onderzoeksvragen die in het onderzoek centraal staan.

In het tweede hoofdstuk volgt dan de beschrijving van de methoden die zijn gebruikt bij het vinden van gegevens om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

In het derde en vierde hoofdstuk wordt nader ingegaan op de het juridisch- en maatschappelijk kader dat relevant is voor het onderhavige onderzoek.

In hoofdstuk vijf worden op basis van de onderzoekgegevens en de analyse daarvan antwoorden gegeven op de deelvragen.

De conclusies en aanbevelingen op basis van de onderzoeksresultaten worden gepresenteerd in de hoofdstukken zes en zeven.

In het achtste en laatste hoofdstuk leest u de discussie.

## Informatie over de opdrachtgever

Het Jeugd Interventieteam (hierna: het JIT) is een laagdrempelige, jeugdhulpverlenende instantie in Den Haag die zich richt op het versterken van kwetsbare jongeren tussen de 12 en 27 jaar met uiteenlopende vragen en problemen op meerdere leefgebieden. Zo begeleidt het JIT bijvoorbeeld jongeren richting een dagbesteding (werk of school) zodat ze zelfstandig deel kunnen uitmaken van de maatschappij.[[11]](#footnote-11) De bedoelde leefgebieden zijn verdeeld in zogeheten domeinen. Het JIT onderscheidt daarin: zelfredzaamheid, huisvesting en financiën, het verminderen van belemmeringen en het leiden naar een vorm van participatie. De begeleiding geschiedt op basis van acht uitgangspunten die in het hoofdstuk ‘maatschappelijk kader’ nader aan de orde zullen worden gesteld.

De JIT-organisatie bestaat uit twee locaties (Noord en Zuid) met ruim 60 trajectbegeleiders, 4 gedragswetenschappers, 5 senioren, 2 managers en 4 secretariaatsmedewerkers.

De jongeren (‘cliënten’) worden begeleid door tenminste op hbo-niveau geschoolde trajectbegeleiders. Een trajectbegeleider stelt samen met de jongere doelen op. Tijdens het traject werken zij aan deze doelen.

Gedragswetenschappers hebben voornamelijk de taak om ondersteuning te bieden aan de trajectbegeleiders in de begeleiding van de jongeren. Daarnaast hebben zij andere taken, zoals het verrichten van wetenschappelijk en diagnostisch onderzoek en zijn zij verantwoordelijk voor het doorontwikkelen van de methodiek, het verzamelen van de jaarcijfers en het opstellen van het jaarverslag.[[12]](#footnote-12)

Sinds een halfjaar heeft het JIT 5 seniors aangewezen. De reden daarvan is ondersteuning te bieden aan het management. De seniors hebben op dit moment nog geen duidelijke taakomschrijving.

## Procesverloop bij het jit

Wanneer jongeren kampen met een probleem kunnen zij zich telefonisch aanmelden of direct langskomen bij het JIT. Daarnaast kunnen zij aangemeld worden door iemand uit de omgeving of door een andere hulpverlenende instantie. De hulpverlening van het JIT is altijd op vrijwillige basis.

Na de aanmelding van de jongere volgt er een intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt de situatie van de jongere in kaart gebracht en worden de gegevens van de jongere genoteerd. Op het moment dat er een trajectbegeleider beschikbaar is, wordt de begeleider gekoppeld aan de jongere en kan de hulpverlening van start gaan. Elke jongere die in begeleiding is bij het JIT, stelt samen met de trajectbegeleider een toekomstplan op.

In bijlage 1 staat het format waarmee de trajectbegeleiders werken.[[13]](#footnote-13) In dit plan staan onder andere doelgroepkenmerken van de jongere en de gestelde doelen uit het traject. In bijlage 2 zijn de doelgroepkenmerken weergegeven met de bijbehorende uitleg.[[14]](#footnote-14)

Aan het eind van een traject evalueren de jongere en de trajectbegeleider de gestelde doelen uit het toekomstplan. Daarnaast wordt na afloop van het traject een cliënttevredenheidsenquête afgenomen om daarmee de tevredenheid van de jongere te meten. Het toekomstplan wordt ondertekend door de jongere, de trajectbegeleider en tenslotte het management. Voordat het management het toekomstplan ondertekent, controleert het management het plan op inhoud en volledigheid.

Zijn er aan het eind van het traject doelen nog niet behaald? En vindt de trajectbegeleider dat de jongere hulp nodig heeft bij het behalen van deze doelen? Dan kan de trajectbegeleider er samen met de jongere voor kiezen om een tweede traject te starten.

Afbeelding 1 geeft een schematisch weergave van het procesverloop.

Afbeelding 1: procesverloop

# Het onderzoek

In dit hoofdstuk komt de aanleiding tot het onderhavig onderzoek ter sprake. Daarnaast wordt ingegaan op de doelstelling en de onderzoeksvragen. Tot slot volgt informatie over wie betrokken was bij dit onderzoek en wie de belanghebbenden waren bij de resultaten.

## De achtergrondfactoren en de aanleiding tot het onderzoek

**Effectiviteit van de hulpverlening**

Het is in de afgelopen jaren steeds meer van belang geworden dat effectiviteit van interventies een wetenschappelijke onderbouwing hebben. De wens om jongeren de best beschikbare hulp te bieden, bestond al eerder, maar ook dit wordt steeds meer benadrukt. Zo heeft het kenniscentrum van het Nederlandse Instituut voor Jeugd (NJi) een databank van effectieve interventies opgesteld.[[15]](#footnote-15) Het doel hiervan is om effectieve jeugdhulpverlening in Nederland meer bekend te maken.[[16]](#footnote-16)

Om de effectiviteit van de hulpverlening bij het JIT te meten, doen gedragswetenschappers analyses aan de hand van de gegevens uit de toekomstplannen. Deze analyses worden ook wel resultaatmetingen genoemd. De gedragswetenschappers kijken naar hoe tevreden de jongeren zijn over de hulpverlening en wat er eventueel verbeterd kan worden. Daarnaast wordt er gemeten in hoeverre de jongeren het traject eerder afbreken en of de gestelde doelen aan het eind van een traject zijn behaald. Tot slot kijken de gedragswetenschappers in hoeverre de beschreven methodische elementen door trajectbegeleiders worden toegepast en of dit leidt tot betere resultaten.

De uitkomsten van de resultaatmetingen worden gebruikt om de kwaliteit van het JIT te verbeteren. Daarnaast worden de uitkomsten gebruikt om het JIT zich te doen verantwoorden jegens de gemeente Den Haag (hierna: de gemeente). De gemeente financiert namelijk de hulpverlening die het JIT biedt. Ieder jaar verwerkt het JIT de uitkomsten in een jaarverslag. Met het jaarverslag informeert het JIT de gemeente over de resultaten van het afgelopen jaar.

**Invoeren van de gegevens**

Het secretariaat is verantwoordelijk voor het invoeren van de persoons- en trajectgegevens van de jongeren in het registratiesysteem (Excel-bestand). Trajectgegevens zijn gegevens over de soort begeleiding of de begin- en einddata van trajecten. Voor het uitvoeren van de jaarlijkse resultaatmetingen moeten gegevens van de jongere en de gestelde doelen worden ingevoerd in het analyseprogramma Statistical Package fort he Social Sciences (SPSS). Hierin wordt op een andere wijze geregistreerd dan in het registratiesysteem. De gestelde doelen worden eerst gecodeerd aan de hand van domeinen (zie de paragraaf ‘Informatie over de opdrachtgever’ van het vorige hoofdstuk). Heeft de jongere bijvoorbeeld een doel als het hebben van een overzicht van de in- en uitgave? Dan wordt dit doel gecodeerd als ‘Fin2’. Deze codes zijn vervolgens nodig bij het invoeren in het SPSS-analyseprogramma (In bijlage 4 vindt u een overzicht van de domeinen met de bijbehorende codes).[[17]](#footnote-17) Tot en met 2017 voerden gedragswetenschappers deze gegevens in het SPSS-analyseprogramma in. Voor de toekomstplannen van trajecten uit 2018 is er tijdelijk een extra secretariaatsmedewerker aangenomen om de gegevens in te voeren.

**Problematiek aangedragen door de gedragswetenschappers van het JIT**

De gedragswetenschappers en de extra secretariaatsmedewerker hebben in de afgelopen tijd gemerkt dat veel toekomstplannen niet volledig werden ingevuld. In sommige gevallen ontbraken de gestelde doelen of werden de doelen niet ‘SMART’[[18]](#footnote-18) geformuleerd. Om de toekomstplannen toch te kunnen gebruiken voor de resultaatmetingen moesten de gedragswetenschappers dit opnieuw gaan navragen bij de trajectbegeleiders en secretariaatsmedewerkers. Door tijdgebrek lukte het echter onvoldoende om ieder toekomstplan na te vragen.

Daarnaast stelden de gedragswetenschappers vast dat de trajectgegevens van de toekomstplannen niet geheel overeenkwamen met de gegevens uit het Excel-bestand waarin door de secretariaatsmedewerkers geregistreerd wordt.

Ook stelden de gedragswetenschappers vast, nadat alle aangeleverde plannen in het SPSS-analyseprogramma waren ingevoerd, dat er een groot gat in het systeem was ontstaan vanwege plannen die ontbraken.

De gedragswetenschappers hebben ten aanzien van deze fouten navraag gedaan om een en ander zo goed mogelijk uit te zoeken. Er is derhalve veel tijd besteed moeten worden aan het (her)registreren en terugvinden van deze plannen. Dit heeft gezorgd voor een vertraging in het proces. Het gevolg daarvan was dat de resultaatmetingen slechts deels uitgevoerd konden worden vóór de deadline voor aanleveren van het jaarverslag aan de gemeente.[[19]](#footnote-19) Bovendien was het gevolg dat de betrouwbaarheid van de resultaatmetingen door de gedragswetenschappers minder was aangezien niet alle fouten in toekomstplannen nagevraagd konden worden.

Naar aanleiding van deze ervaringen hebben de gedragswetenschappers aan onderzoeker verzocht om in het kader van haar afstudeeropdracht nader oplossingsgericht onderzoek te plegen naar deze door hen gesignaleerde problematiek.

**Interpretatie van de gesignaleerde problematiek**

Wanneer dit soort fouten en onvolkomenheden in het systeem zouden blijven bestaan, ontstaan er uiteindelijk ernstige problemen in het verantwoordingsproces dat een professionele organisatie als het JIT verplicht is aan (gemeentelijke) overheid. Het is dus van belang goed te onderzoeken hoe dergelijke fouten en onvolkomenheden ontstaan en hoe zij te verbeteren zijn.

Immers, om de kwaliteit van de hulpverlening van het JIT te kunnen vaststellen en verbeteren, is het van groot belang dat de uitkomsten van de resultaatmetingen betrouwbaar zijn. De gegevens in het SPSS-analyseprogramma moeten een adequate weergave bieden van de praktijk. Doordat er in de toekomstplannen van de trajecten in 2018 veel fouten zijn gemaakt bij het invoeren en registreren, leveren de resultaatmetingen geen valide beeld. Hierdoor kan de kwaliteit van de hulpverlening niet gewaarborgd worden. Het gevolg daarvan is dat het JIT geen volledige weergave van het resultaat van de hulpverlening kan leveren aan de gemeente. In deze gebrekkige situatie moet verbetering worden gebracht. Daartoe is nodig dat de werknemers meer inzicht krijgen in de belemmeringen in dit proces en dat zij zich daarvan meer bewust worden. Alleen dán kunnen deze tekortkomingen in de toekomst voorkomen worden.

## Doelstelling

Uit bovenstaande interpretatie van de door de gedragswetenschappers aangereikte probleemstelling is het doel van dit onderzoek: meer duidelijkheid te creëren over welke vereisten er gelden bij het opstellen en registreren van de toekomstplannen.

Het kennisdoel is dan ook dat de werknemers meer kennis kunnen krijgen van de belemmeringen tijdens het proces en van hetgeen er van hen verwacht wordt.

Het praktijkdoel is dan ook dat de werknemers hun taak kunnen gaan uitvoeren aan de hand van deze verwachting en dat belemmeringen daarvan in het vervolg voorkomen worden.

## Gewenste situatie

De gewenste situatie is dat na kennisname van de resultaten de toekomstplannen correct worden ingevoerd en geregistreerd conform de vereisten zodat de gedragswetenschappers betrouwbare analyses kunnen maken van de resultaatmetingen.

## Vraagstelling

Op basis van het bovenstaande, is de volgende centrale onderzoeksvraag geformuleerd:

**Welke aanpassingen behoeft het werkproces rondom het invullen en registreren van toekomstplannen van de jongeren die in begeleiding zijn bij het Jeugd Interventieteam, zodat de juiste gegevens adequaat kunnen worden verwerkt?**

Deze centrale onderzoeksvraag valt uiteen in de drie volgende deelvragen:

1. Hoe worden de toekomstplannen op dit moment ingevuld en geregistreerd?
2. Welke gegevens hebben de gedragswetenschappers nodig zodat zij de resultaatsmetingen kunnen toepassen?
3. Wat zijn de belemmeringen van de secretariaatsmedewerkers, van de trajectbegeleiders, van de gedragswetenschappers en van het management bij het huidige werkproces van invoeren en registreren van de toekomstplannen?

## Probleemafbakening

Dit onderzoek richt zich op de werkzaamheden van de gedragswetenschappers, trajectbegeleiders en secretariaatsmedewerkers, en op sturing die vereist is van het management. Deze functies dragen namelijk bij aan het werkproces waarbij gegevens worden gebruikt voor de resultaatmetingen. Daarnaast richt dit onderzoek zich op juridische verplichtingen die het JIT heeft om kwaliteit te bieden aan jongerenhulp. Een van de verplichtingen vertaalt zich namelijk in het uitvoeren van de resultaatmetingen. Tot slot richt dit onderzoek zich uitsluitend op de gegevens uit de toekomstplannen die de gedragswetenschappers nodig hebben om de resultaatmetingen te kunnen uitvoeren. Andere gegevens van jongeren worden vanwege de noodzakelijke en begrijpelijke inperking van de omvang van het onderzoek buiten beschouwing gelaten.

## betrokkenen en belanghebbenden

In deze paragraaf volgt een opsomming van de betrokkenen en belanghebbenden bij dit onderzoek.

**Gemeente Den Haag**

De gemeente heeft de taak om de jeugdhulp voor haar inwoners te organiseren en te financieren. Om een beeld te krijgen van de aangeboden jeugdhulp is het voor de gemeente van belang dat het JIT een volledige weergave kan leveren van de aangeboden hulpverlening.

**Het Jeugd Interventieteam**

Het is voor het JIT van belang dat de toekomstplannen volledig en juist worden ingevuld en geregistreerd. Dit draagt namelijk bij aan de betrouwbaarheid van de resultaatmetingen. Daarmee kan voortdurend de kwaliteit van de hulpverlening worden verbeterd. Daarnaast kan het JIT daarmee een volledige weergave van haar prestaties leveren aan de gemeente.

Binnen het JIT zijn de gedragswetenschappers betrokken bij dit onderzoek. Zij hebben het probleem aangedragen aan de onderzoeker. Zij doen jaarlijks resultaatmetingen en zij hebben geconstateerd dat er belemmeringen werden en worden ervaren in dit proces. Het is voor hen van belang dat de gegevens uit de toekomstplannen juist worden geregistreerd zodat de resultaatmetingen betrouwbaar zijn.

Het management is betrokkene vanwege de sturing die zij vanuit hun rol moeten geven.

Ook trajectbegeleiders zijn betrokken bij het onderzoek doordat zij verantwoordelijk voor het adequaat invullen van het toekomstplan.

Tenslotte zijn de secretariaatsmedewerkers betrokken bij het onderzoek. Zij zijn namelijk verantwoordelijk voor het registreren van de gegevens in het registratiesysteem (Excel-bestand). De extra secretariaatsmedewerker is tijdelijk verantwoordelijk voor het invoeren van de gegevens in het SPSS-analyseprogramma voor de resultaatmetingen.

**Jongeren met behoefte aan hulpverlening van het JIT**

Het is voor deze jongeren van belang dat zij de best beschikbare hulp aangeboden krijgen. Het JIT dient de hulpverlening continue te verbeteren zodat zij de best beschikbare hulp daadwerkelijk kunnen bieden. De jongeren zijn derhalve bij dit onderzoek misschien wel de meest betrokken en belanghebbende partij.

# Juridisch kader

Bij het onderwerp ‘effectiviteit van jeugdhulp’ geldt een juridisch kader dat van belang is voor dit onderzoek en dat derhalve in dit hoofdstuk wordt toegelicht.

## De jeugdwet

Bij het onderzoek naar welke aanpassingen het werkproces rondom invullen en registreren van het toekomstplan behoeven, is het van belang om te na te gaan welke verplichtingen de wet het JIT voorschrijft.

Jongeren hebben recht op een onbedreigd leven en ontwikkeling. Dit recht vloeit voort uit het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK)[[20]](#footnote-20). Door passende hulp te bieden aan jongeren, zoals de hulpverlening die het JIT biedt, wordt er bijgedragen aan dit recht.[[21]](#footnote-21)

In 2015 is de jeugdzorg gedecentraliseerd naar de gemeenten. Dit heeft gezorgd voor een aantal veranderingen. De gemeenten zijn nu verantwoordelijk voor het organiseren van jeugdhulp voor hun inwoners. In de Jeugdwet zijn kwaliteitseisen voor de jeugdhulpaanbieders opgenomen. Enerzijds eisen die zijn gericht op de gemeente en anderzijds eisen die direct gericht op jeugdhulpaanbieders.

Een gemeente moet op grond van de Jeugdwet een beleidsplan vaststellen en benoemen wat het gewenste resultaat is, hoe wordt gemeten en welke prestatie-indicatoren er wordt gehanteerd.[[22]](#footnote-22) Daarnaast moet een gemeente een cliënttevredenheidsonderzoek doen. [[23]](#footnote-23) De Jeugdwet gaat niet in op specifieke prestatie-indicatoren die in het beleidsplan moeten worden opgenomen; dat mag de gemeente zelf bepalen.[[24]](#footnote-24) [[25]](#footnote-25) Voor jeugdhulpverlenende instanties die werken voor meerdere gemeenten kan dit ongunstig zijn omdat zij zich dan moeten houden aan verschillende indicatoren. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (hierna: VNG) heeft daarom in samenwerking met het Nederlandse Jeugdinstituut (hierna: NJi) een aantal prestatie-indicatoren geharmoniseerd.[[26]](#footnote-26) De VNG onderscheidt twee verschillende uitkomsten. De maatschappelijke uitkomsten van het jeugdbeleid, en de inzet voor voorzieningen en de uitkomst op het niveau van de voorzieningen. De eerstgenoemde uitkomst is gericht op jongeren met bepaalde doelgroepkenmerken die problemen hebben. Denk hierbij aan jongeren die geen dagbesteding hebben in de vorm van school of werk, of jongeren die geen vast onderdak hebben. De tweede uitkomst is gericht op de resultaatmetingen die worden gedaan om het niveau van de jeugdhulp te waarborgen.[[27]](#footnote-27) Deze uitkomsten bestaan uit; cliëntenervaringen over het nut van de jeugdhulp (cliënttevredenheid), de doelrealisatie van de hulp (doelrealisatie), de uitval van cliënten en de reden van beëindiging van de hulp (uitval).[[28]](#footnote-28) Het is van belang dat het JIT de resultaten aan de hand van deze prestatie-indicatoren meet zodat zij hierdoor input kan leveren aan de gemeente.

In hoofdstuk 4 van de Jeugdwet zijn de eisen voor jeugdhulpaanbieders opgenomen. Zij hebben de verplichting om onder andere verantwoorde hulp aan te bieden. Dat wil zeggen dat de hulp van goed niveau en veilig is. Daarnaast moet de hulp doelmatig en cliëntgericht zijn en afgestemd worden op de behoefte van de jongeren. [[29]](#footnote-29) Ook hebben jeugdhulpaanbieders de verplichting om te werken met een hulpverleningsplan. Het JIT heeft invulling aan deze verplichting gegeven door een toekomstplan in te zetten bij ieder traject. Tot slot zijn de jeugdhulpaanbieders verplicht de kwaliteit van de jeugdhulp te bewaken.[[30]](#footnote-30) Het JIT analyseert de hulpverlening jaarlijks aan de hand van de prestatie-indicatoren die zijn genoemd in de vorige paragraaf, om de kwaliteit te kunnen bewaken. Er wordt gekeken naar wat er goed gaat en op welke punten het JIT kan verbeteren.

## Basisdoel uit het jeugdbeleid

In de vorige paragraaf werd vermeld dat de gemeente op basis van de Jeugdwet verplicht is om een beleidsplan op te stellen. Aan de hand van die verplichtingen heeft de gemeente Den Haag een beleidsplan opgesteld voor de periode 2018-2020.[[31]](#footnote-31) In dit beleidsplan zijn zeven basisdoelen gesteld. Het eerste doel houdt in dat de gemeente in haar beleid doordrongen moet zijn van de rechten van het kind. Het tweede doel gaat over het faciliteren van de jeugdigen bij de ontwikkeling tot volwassene. De ondersteuning is gericht op het benutten van de kansen en talenten. Het derde doel is dat de jongeren en ouders veerkrachtig zijn en mee doen. Het vierde doel behelst dat de jeugdigen moeten opgroeien in een veilige en gezonde omgeving. De gemeente dient daarom laagdrempelige voorzieningen te bieden in de omgeving van de jongeren en de ouders. Het jeugdbeleid benoemt als zesde doel dat jongeren zich optimaal kunnen voorbereiden op hun zelfstandigheid. Voor gezinnen met verschillende problemen op verschillende leefgebieden blijft het uitgangspunt dat voor ieder gezin een plan en een regisseur geldt. Dat houdt in dat alle problemen in samenhang worden opgepakt. Dit doelaspect is ook opgenomen in het beleidsplan. Het zevende doel is dat de jeugdhulp wordt doorontwikkeld. Om deze zeven basisdoelen te behalen, werkt de gemeente Den Haag samen met verschillende partners uit de stad en omgeving. Het JIT is een van de partners.[[32]](#footnote-32)

Het JIT is vooral betrokken bij het basisdoel volgens hetwelk jongeren moeten opgroeien in een gezonde en veilige omgeving. Om dit mogelijk maken, zijn er laagdrempelige voorzieningen nodig in de nabije omgeving van de jongeren.[[33]](#footnote-33) Het JIT is een belangrijke laagdrempelige organisatie voor jongeren. Het JIT draagt ook bij aan het doel volgens hetwelk de jongeren hulp krijgen voor een soepele overgang naar volwassenheid. Jeugdhulpaanbieders en jongeren die hulp krijgen, werken samen aan een eigen toekomstplan.[[34]](#footnote-34) Het plan dient voor de jongeren als voorbereiding op zelfstandigheid.

## Kwaliteit van de jeugdhulp

Jongeren en ouders moeten erop kunnen vertrouwen dat de jeugdhulp die ze ontvangen, van goede kwaliteit is.[[35]](#footnote-35) De gemeente is op basis van de Jeugdwet[[36]](#footnote-36) verplicht om er zorg voor te dragen dat de personen die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn (dus ook het JIT), verantwoorde hulp verlenen. De gemeente doet dit door zoveel mogelijk te sturen op kwaliteit. Door te onderzoeken en te monitoren, wordt kwaliteit en effectiviteit bevorderd en wordt inzichtelijk welke vraagstukken rondom de jeugd spelen.[[37]](#footnote-37) Allereerst wordt er geëvalueerd op kwaliteit door ervaringen van jongeren en ouders te gebruiken. De ervaringen worden verzameld door middel van een cliënttevredenheidsonderzoek. Het is daarom van belang dat het JIT de ervaringen meet van de jongeren die in begeleiding waren bij het JIT. Deze ervaringen worden meegenomen in de jaarlijkse resultaatmetingen en vervolgens in het jaarverslag. Daarnaast worden de kwaliteitseisen voor jeugdhulpaanbieders, die de Jeugdwet voorschrijft, opgevolgd. Deze verplichtingen zijn beschreven in paragraaf ‘De Jeugdwet’ van dit hoofdstuk.[[38]](#footnote-38) Tot slot wordt er in de komende jaren in afstemming met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd strikter toezicht gehouden op de kwaliteit van de jeugdhulpaanbieders.[[39]](#footnote-39) Zij doen dit door de hulpverlening te toetsen aan het toetsingskader ‘verantwoorde Hulp voor Jeugd’.[[40]](#footnote-40)

## Kwaliteit van het JIT

Om vast te kunnen stellen of aan de kwaliteitseisen wordt voldaan, heeft de gemeente informatie nodig van jeugdhulpaanbieders. Met die informatie wordt vastgesteld of de gevraagde diensten daadwerkelijk zijn geleverd en de uitgaven terecht zijn (rechtmatigheidscontrole).[[41]](#footnote-41) Aan de hand van de uitkomsten van de resultaatmetingen creëert het JIT een jaarverslag (JIT Cijfers en JIT Magazine) om daarmee de kwaliteit van de jeugdhulp te beschrijven.[[42]](#footnote-42) In deze producten worden cijfers weergegeven en aangevuld met een beschrijving van de hulpverlening in dat jaar. Daarnaast gaat het JIT met de gemeente in gesprek over de kwaliteit.

## Inhoud van het jaarverslag

Jaarlijks stelt de gemeente een beschikking op waarin eisen worden opgenomen voor de organisatie die onder gemeentelijke verantwoording vallen. In de beschikking wordt per organisatie ingegaan op de eisen waaraan moet worden voldaan.

De gemeente stelt onder anderen een aantal verplichtingen aan het jaarverslag. Het verslag dient trends en belemmeringen te bevatten gedurende het jaar. Daarnaast gaat het verslag in op de cliënttevredenheid en de algemene gegevens van de doelgroep, zoals leeftijd, geslacht, type en ernst van de problemen. Hiermee kunnen de maatschappelijke uitkomsten van het jeugdbeleid worden gemeten, zoals is beschreven in de paragraaf ‘De Jeugdwet’ van dit hoofdstuk. Het verslag bevat ook het aantal jongeren, het aantal trajecten en een overzicht van de aanmelders. Tevens moet er worden ingegaan op de door en bij jongeren bereikte resultaten tijdens het traject en tot 6 maanden nadat het traject is afgesloten. Hiermee wordt gemeten wat de uitkomst is op het niveau van de voorziening (zie paragraaf ‘De Jeugdwet’ van dit hoofdstuk). Tot slot bevat het jaarverslag een onderdeel methodische ontwikkeling, met een vergelijking met voorgaande jaren en een verwachting van toekomstige ontwikkeling.[[43]](#footnote-43) Het JIT dient daarom de resultaten te analyseren aan de hand van de prestatie-indicatoren die de gemeente heeft opgesteld [[44]](#footnote-44) en de uitkomsten te verwerken in een jaarverslag zodat zij de juiste informatie kan aanleveren aan de gemeente.

# Maatschappelijk kader

Bij het onderwerp ‘effectiviteit van jeugdhulp’ geldt behalve het in het vorige hoofdstuk toegelicht juridisch kader ook een maatschappelijk kader dat derhalve in dit hoofdstuk nader wordt toegelicht.

In 2018 hebben 495 unieke jongeren een of meer trajecten gevolgd bij het JIT. Van de 796 afgesloten trajecten in 2018 is 92,7% positief afgesloten. Bijna de helft van de jongeren die zich aanmelden bij het JIT, is dak- of thuisloos. Dat geldt ook voor jongeren die kampen met schulden.[[45]](#footnote-45)

## Meten van effectiviteit

Zoals in het hoofdstuk ‘Aanleiding’ is besproken, wordt het meten van effectiviteit in de jeugdhulp steeds belangrijker geacht. De overheidsuitgaven met betrekking tot zorg en welzijn groeide te veel. De huidige participatiesamenleving streefde naar bezuiniging op deze uitgaven. De noodzaak van het meetbaar maken van interventies drong zich aan de samenleving op. Dit had verreikende gevolgen voor organisaties, zoals het JIT, die op (de)centraal niveau bezighielden met zorg en welzijn. [[46]](#footnote-46)

Het meetbaar maken van de effectiviteit van de jeugdhulpverlening krijgt derhalve steeds meer aandacht. In het vorige hoofdstuk is aangegeven dat de jeugdhulp in 2015 is gedecentraliseerd naar de gemeente. Er wordt van de gemeenten verwacht dat zij meer sturen op kwaliteit. De jeugdhulp boekt op dit moment nog weinig vooruitgang omdat er steeds nieuwe methodieken of interventies worden ontwikkeld terwijl onderzoek om te verbeteren achterblijft en er te weinig spreiding van succesvolle werkwijzen plaatsvindt. [[47]](#footnote-47) Om de effectiviteit van de jeugdhulp te meten en te verbeteren is het van belang te weten wat er onder effectiviteit wordt verstaan en hoe die effectiviteit kan worden aangetoond. Vanuit het perspectief van de praktijk kan effectiviteit worden beschouwd te zijn bereikt als de doelen zijn behaald en als de cliënt tevreden is. Vanuit de wetenschap gezien, moet worden gesteld dat de jeugdhulp effectief is wanneer is aangetoond dat er geen andere factoren meespeelden die het effect veroorzaakten.[[48]](#footnote-48) Uit onderzoek blijkt dat vanuit het wetenschappelijk oogpunt weinig interventies als effectief zijn bewezen. Bovendien blijkt het aantal interventies dat als effectief is bewezen in de praktijk gering te zijn. De interventies die wel in de praktijk worden gebruikt laten weinig effect zien.[[49]](#footnote-49) Dat wil niet zeggen dat de jeugdhulp niet effectief is, maar dat men op zoek zal moeten gaan moet worden naar een andere, betere manier om de jeugdhulp te onderzoek.[[50]](#footnote-50)

Volgens Van Yperen en Veerman (2007) zijn er twee manieren om de effectiviteit in de jeugdhulp zichtbaar te maken; top-down en bottom-up. [[51]](#footnote-51) Bij top-down worden interventies waarvan de effectiviteit in onderzoek is bewezen geïmplementeerd in de praktijk. Dit wordt ook wel evidence-based practice genoemd.[[52]](#footnote-52) Deze manier wordt in de praktijk weinig gebruikt. Daarnaast kan effectiviteit zichtbaar gemaakt worden door onderzoek van de interventies die in de praktijk gebruikt worden; bottom-up. Deze manier wordt ook wel practice-based evidence genoemd. Uit de literatuur blijkt dat deze manieren elkaar goed kunnen aanvullen.[[53]](#footnote-53) In de volgende paragrafen wordt hier nader op ingegaan.

## Practice-based evidence

Afbeelding 2: uitgangspunten NP-methodiek

Practice-based evidence houdt in dat interventies uit de praktijk worden onderzocht op effectiviteit. Om de kwaliteit van interventies die het JIT toepast te kunnen verbeteren worden er resultaatmetingen gedaan. De interventie die het JIT toepast is ‘Nieuwe Perspectieven’ (hierna: NP-methodiek). De NP-methodiek is een laagdrempelige, persoonlijke, netwerk- en handelingsgerichte, intensieve begeleidingsvorm. De NP-methodiek richt zich op het versterken van kwetsbare jongeren. De uitgangspunten zijn weergegeven in afbeelding 3. [[54]](#footnote-54)

Het Nederlands Jeugdinstituut (NJi) begon in 2005 met het ontwikkelen van een beoordelingssysteem voor de kwaliteit en effectiviteit van interventies. Na een positieve beoordeling door de erkenningscommissie, zijn effectieve interventies opgeslagen in een of meer databanken. [[55]](#footnote-55) Deze zijn gebaseerd op de ‘effectladder’[[56]](#footnote-56) die de stappen aangeeft om tot een effectieve interventie te komen. De effectladder biedt een kader voor praktijkgestuurd effectonderzoek (practice-based evidence) waarbij interventie per trede wordt aangegeven welke aanpak passend is en wat er nodig is om de stap naar het volgende ontwikkelingsniveau te maken. In afbeelding 4 worden de vijf niveaus van de effectladder weergegeven.

Afbeelding 3: effectladder

*Bronnen: Erkenningscriteria voor gezamenlijke kwaliteitsbeoordeling 2015 - 2018, Zwikker e.a. (2015). Zicht op effectiviiteit, Van Yperen e.a. (2017).*

***• Nog geen bewijskracht (niveau 1: voorwaardelijk)***

*Eerste stap is om de kernelementen van de interventie (doelgroep, aanpak, uitkomsten) en de personele, organisatorische, materiele context en randvoorwaarden duidelijk te omschrijven.*

***• Goed onderbouwd of theoretische aanwijzingen (niveau 2: veelbelovend)***

*Voor opname in een van de databanken dient de interventie tenminste de kwalificatie 'goed onderbouwd’ te behalen bij de commissie. Een beschrijving van doelen, doelgroep, aanpak, randvoorwaarden en een theoretische onderbouwing moeten aanwezig zijn. De theoretische specificatie van de werkzame elementen dient ter onderbouwing van het waarom en hoe dit wel of niet bij andere doelgroepen of situaties zou kunnen werken. Deze theorie moet zijn gebaseerd op onderliggend onderzoek. Daarbij kan het gaan om zowel kwalitatief- als kwantitatief onderzoek.*

***• Effectief volgens eerste aanwijzingen (niveau 3: doeltreffend)***

*De volgende stap is het aantonen dat de interventie niet alleen in theorie maar ook in de praktijk werk. Bij de erkenning 'effectief volgens eerste aanwijzingen' moet uit de onderzoeksresultaten blijken dat gedrag, vaardigheden, cognities, gevoelens na het toepassen van de interventie voldoende en conform het doel van de interventie zijn veranderd. De interventie moet zijn aangeboden volgens de beschreven methodiek. Er hoeft nog niet te zijn aangetoond dat deze resultaten daadwerkelijk zijn te wijten aan de interventie of dat deze bij een andere interventie niet worden behaald. Daarnaast moet het onderzoek op verschillende locaties zijn uitgevoerd, dient er voldoende respons te zijn en dienen de methoden en instrumenten het doel van de interventie goed te operationaliseren.*

***• Effectief volgens goede aanwijzingen (niveau 4: plausibel)***

*Opnieuw dient uit de onderzoeksresultaten te blijken dat gedrag, vaardigheden, cognities, gevoelens na het toepassen van de interventie voldoende en conform het doel van de interventie zijn veranderd. Daarnaast moeten er aanwijzingen zijn dat deze resultaten daadwerkelijk zijn te wijten aan resultaten de betreffende interventie of dat deze niet (of significant minder) worden behaald bij een andere interventie. Om te komen tot dit niveau volstaan quasi-, experimenteel onderzoek of zorgvuldig uitgevoerd observationeel onderzoek zoals case-control of cohort studies.*

***• Effectief volgens sterke aanwijzingen (niveau 5: werkzaam)***

*Naast de eerder beschreven criteria bij 'effectief volgens goede aanwijzingen' dient het onderzoek bij dit niveau van hoge kwaliteit te zijn en er is sprake van een sterke bewijskracht. Experimenteel onderzoek met een Randomized Controlled Trial (RCT), quasi experimenteel met follow-up of herhaalde N=1 studies zijn hier een 'must'. Met als eisen: een hoge interne validiteit, een betrouw- bare afspiegeling van de toepassing van de interventie in de praktijk en metingen na beëindiging, komen weinig interventies tot de kwalificatie 'effectief volgens sterke aanwijzingen'*

NP-methodiek is in april 2009 erkend door de deelcommissie jeugdzorg en psychosociale/ pedagogische preventie van het Nederlands Jeugdinstituut (NJi) als goed onderbouwd (niveau 2: veelbelovend). De erkenning van de interventie is in 2015 gestopt bij gebrek aan hernieuwde wetenschappelijke onderbouwing.

In september 2017 is de doorontwikkeling van NP-methodiek gestart. Door de doorontwikkeling streeft het JIT naar de erkenning tot: eerste aanwijzingen voor effectiviteit (niveau 3: doeltreffend). Doorontwikkeling van de NP-methodiek wordt gedaan door resultaatmetingen uit te voeren aan de hand van de drie prestatie-indicatoren, zoals deze zijn beschreven het in het vorige hoofdstuk (juridisch kader). Per organisatie krijgt iedere prestatie-indicator een andere invulling doordat iedere organisatie een andere hulp biedt. Het NJi geeft aan dat van alle diensten ten minste drie soorten gegevens beschikbaar zijn, namelijk uitval, tevredenheid van de client en realisatie van de doelen.[[57]](#footnote-57)

##### Uitval

Op het moment dat jongeren niet meer komen opdagen of afzien van het traject is er sprake van uitval. Uitval kan een indicatie zijn voor ontevredenheid van de cliënt, bijvoorbeeld wanneer de jongeren het idee hebben dat zij onvoldoende uit de dienst kunnen halen. Daarnaast kun je bij uitval stellen dat de voorziening ineffectief is besteed. Dat wil zeggen dat bij deze trajecten kosten zijn gemaakt bij de voorziening zonder dat deze is afgemaakt. Het is daarom van belang dat deze gegevens bekend worden bij de jeugdhulpaanbieders.

##### Cliënttevredenheid

Het is om verschillende redenen interessant om tevredenheid van jongeren te meten. Allereerst geeft een hoge tevredenheid een verklaring van de inzet van de voorziening van de dienst. Daarnaast kan door middel van het meten van cliënttevredenheid individuele klachten in perspectief worden gezet. Is er sprake van een incident? Of is de gemiddelde tevredenheid van de cliënt onvoldoende? Bovendien kan een lage cliënttevredenheid aanleiding zijn voor het doen van onderzoek naar kwaliteitsverbetering. Meten van cliënttevredenheid spoort niet alleen de knelpunten op maar ook succesfactoren die cliënten ervaren.

Op het moment dat de algemene tevredenheid van de cliënt wordt gemeten omvat dit bijvoorbeeld ook de tevredenheid over de snelheid van de dienstverlening. Deze informatie is niet bruikbaar. Het is daarom van belang dat tevredenheid wordt gemeten over de outcome van de dienstverlening. Dat wil zeggen dat er wordt gemeten hoe tevreden de cliënt is over het resultaat/het nut van de dienstverlening.

##### Doelrealisatie

Het verzamelen van gegevens op het gebied van doelrealisatie is relevant. Deze gegevens leveren namelijk informatie over de dienstverlening. Het gaat voornamelijk om de gegevens waarbij de doelen op het niveau van de cliënt behaald kunnen worden.[[58]](#footnote-58)

## Evidence-based practice (EBP)

In de jeugdhulpverlening wordt wetenschappelijke onderbouwing van effectiviteit en toepassing van evidence-based practice steeds vaker benoemd.[[59]](#footnote-59) Onder Evidence-based practice wordt de integratie van drie te onderscheiden kennisbronnen verstaan. Het doel hiervan is dat de beste beslissing wordt genomen voor individuele cliënten. De drie verschillende kennisbronnen bestaan uit;

* de best beschikbare kennis uit wetenschappelijk onderzoek die geïntegreerd moet worden
* met de best beschikbare kennis van hulpverleners, gebaseerd op opleiding en ervaring en
* de beste beschikbare kennis over ervaringen en verwachtingen van cliënten.[[60]](#footnote-60)

De afgelopen jaren ontwikkelt evindence-based practice zich ook in de jeugdhulp.[[61]](#footnote-61) Deze ontwikkeling is ontstaan doordat de jeugdhulp onderbouwing in Nederland miste.[[62]](#footnote-62) De kern van evindence-based practice is dat er steeds doorgebouwd kan worden op de kennis over wat wel werkt en wat niet werkt zonder de nieuwe ontwikkelingen te laten afremmen.[[63]](#footnote-63) Hiermee wordt er rekening gehouden met wat er al is ontwikkeld en wat nog ontwikkeld moet worden.

De best beschikbare kennis uit wetenschappelijk onderzoek wordt bij het JIT gegenereerd uit de uitkomsten van het onderzoek naar de NP-methodiek en dan vooral de doelrealisatie (resultaten) in relatie tot de uitval, de doelgroep en het methodisch handelen (verder de totaalanalyses). De best beschikbare kennis van hulpverleners wordt jaarlijks tijdens groepsinterviews met de hulpverleners vergaard. De best beschikbare kennis over ervaringen en verwachtingen van cliënten wordt gemeten door middel van een cliënttevredenheidsenquête.

Op organisatieniveau wil het JIT komen tot een evindence-based werkproces door middel van een meet- en verbetercyclus. Bij dit proces wordt de ‘PDSA-cyclus’ als hulpmiddel gebruikt om continue kwaliteitsverbetering te realiseren.[[64]](#footnote-64) De cyclus bestaat uit vier onderdelen. In figuur 1 is schematisch weergegeven welke onderdelen dit zijn en wat de inhoud daarvan is.

Afbeelding 4 PDSA-cyclus

Bron: K. Stals, 2012

## Binnen het JIT: methodiekgroep

Om erachter te komen wat de effecten zijn van het JIT, wat goed gaat en wat beter kan, is er bij het JIT een methodiekgroep ingesteld. De methodiekgroep is in het leven geroepen om organisatiebreed mensen te betrekken en om van alle disciplines informatie, ideeën en inzet mee te nemen. Daarvoor zijn cijfers nodig, maar ook kennis over de werkwijze. De methodiek is opgebouwd met de praktijk als basis, samen met de medewerkers. Om inzicht te krijgen in de cijfers worden alle toekomstplannen van de jongeren onder de loep genomen. De domeinen waarbinnen de doelen van de jongeren liggen, zijn ‘basiszaken’, ‘huisvesting en financiën’, ‘wegnemen van belemmeringen’ en ‘leiden naar een vorm van participatie’. Door een analyse te maken van alle doelen binnen de verschillende domeinen, en te onderzoeken in welke mate de doelen behaald zijn, kan het JIT de jongeren zo gericht en zo effectief mogelijk ondersteunen. Op die manier werkt het JIT aan zichzelf, vanuit wat de resultaten laten zien. De combinatie van beleid, praktijk en onderzoek draagt bij aan het proces van continue verbeteren. [[65]](#footnote-65)

# Methoden

In dit hoofdstuk leest u welke methoden er zijn gebruikt om de in hoofdstuk 2 omschreven hoofdvraag en de daaruit voortvloeiende deelvragen te beantwoorden. Voorts geeft dit hoofdstuk de verantwoording van de gebruikte methoden.

Allereerst leest u een verantwoording voor de keuze van het type onderzoek en de onderzoeksmethode. Daarna leest u hoe de betrouwbaarheid en validiteit is gewaarborgd. Vervolgens leest u meer informatie over de gekozen respondenten. Tot slot wordt er per deelvraag ingegaan op de daarbij toegepaste methoden.

## Type onderzoek en onderzoeksmethode

Om erachter te komen welke aanpassingen er in het huidige werkproces nodig zijn is het belangrijk om kennis te hebben over het huidige werkproces en welke informatie er nodig is voor de resultaatmetingen. Daarnaast is het belangrijk om kennis te hebben van de belemmeringen die worden ervaren. Voor de beantwoording van de deelvragen is gekozen voor kwalitatief onderzoek. Er is gezocht naar achterliggende ervaringen en interpretaties van de werknemers van het JIT. Er is ook gezocht naar de verschillende betekenisgevingen over het huidige werkproces om te komen tot een gezamenlijk, breed gedragen vorm van hoe de toekomstplannen geregistreerd en ingevuld moeten worden. Hiermee worden overeenkomsten maar ook verschillen in meningen en interpretaties gesignaleerd.

Voor het beantwoorden van de deelvragen is gekozen om halfgestructureerd interviews af te nemen bij werknemers van het JIT met verschillende functies, die bijdragen aan dit werkproces. Hier is voor gekozen omdat het van belang is om inzicht te krijgen in de ervaringen van de werknemers. Zij dragen namelijk bij aan het werkproces. Er zijn van tevoren topics voorbereid die vervolgens behandeld zijn tijdens het interview. Op het moment dat sommige antwoorden onduidelijk waren of als een bepaalde vraag verder uitgediept moest worden, is er doorgevraagd op de antwoorden. Er is voor deze vorm gekozen om enige ordening aan te brengen in de onderwerpen van het interview met voldoende ruimte voor de eigen inbreng van respondenten.

## Betrouwbaarheid en validiteit

Om de interviews zo betrouwbaar mogelijk te laten zijn, zijn ze afgenomen in een afgesloten ruimte. Hiervoor is gekozen omdat de respondenten dan eerder het gevoel hebben vrij te kunnen spreken. Daarnaast zijn de interviews opgenomen en getranscribeerd. De transcripties zijn gelabeld op onderwerpen en vervolgens geanalyseerd. Hier is voor gekozen zodat antwoorden op de vragen niet verkeerd geïnterpreteerd konden worden door de interviewer. Er is hierbij gekeken naar de gegevens die veel voorkwamen maar ook naar de verschillen. Daardoor is er een beeld verkregen van het werkproces en is duidelijk geworden wat de ervaringen zijn van de werknemers.

## Respondenten

Binnen het JIT zijn twee managers werkzaam. Voor dit onderzoek zijn beide managers geïnterviewd zodat er een duidelijk beeld gevormd kan worden over beide locaties.

Daarnaast zijn drie gedragswetenschappers geïnterviewd. Er zijn twee gedragswetenschappers verantwoordelijk voor de resultaatmetingen. Deze gedragswetenschappers zijn niet verdeeld over de twee locaties (Noord en Zuid), zij zijn op beide locaties werkzaam. In eerste instantie waren zij ook de respondenten voor dit onderzoek. Door het onverwachts uitvallen van een van de gedragswetenschappers is een andere gedragswetenschapper bijgesprongen en heeft zij geholpen bij het jaarverslag van 2018. Daarom zijn de twee gedragswetenschappers die zich bezig hebben gehouden met het jaarverslag van 2018, geïnterviewd voor dit onderzoek. Nadat de interviews waren afgenomen, was de uitgevallen gedragswetenschapper weer deels werkzaam. Om een zo duidelijk mogelijk beeld te vormen, is ervoor gekozen om ook deze gedragswetenschapper te interviewen.

Er zijn vier trajectbegeleiders van de 60 geïnterviewd. De trajectbegeleiders zijn geselecteerd op ervaring. Er zijn twee trajectbegeleiders geïnterviewd (een van locatie Noord en een van locatie Zuid) die langer dan 10 jaar werken bij het JIT en dus veel ervaring hebben. Daarnaast zijn er twee trajectbegeleiders geïnterviewd (een van locatie Noord en een van locatie Zuid) die maximaal 2 jaar werkzaam zijn binnen het JIT. Dit onderscheid is gemaakt omdat de kans bestaat dat bij werknemers die langer in het vak zitten, de toekomstplannen anders worden ingevuld dan bij de werknemers die korter in het vak zitten.

Tot slot zijn er twee van de vier secretariaatsmedewerkers geïnterviewd, een van locatie Noord en een van locatie Zuid. Deze secretariaatsmedewerkers houden zich namelijk bezig met het registreren in het registratiesysteem (Excel-bestand).

## Deelvraag 1

***Hoe worden de toekomstplannen op dit moment ingevuld en geregistreerd?***

Er is geen werkproces waarin is beschreven welke functie, welke taak behoort te vervullen. Om er toch achter te komen wat het huidige werkproces is bij het invullen en registreren van de toekomstplannen, zijn de managers, de gedragswetenschappers, de trajectbegeleiders en de secretariaatsmedewerkers geïnterviewd. Hier is voor gekozen om te bepalen welke verwachtingen de collega’s van elkaar hebben en hoe er in de praktijk invulling aan is gegeven.

## Deelvraag 2

***Welke gegevens hebben de gedragswetenschappers nodig zodat zij de resultaatmetingen kunnen toepassen?***

Voor deze deelvraag zijn de gedragswetenschappers die zich bezighouden met de resultaatmetingen, geïnterviewd. Zij hebben in het interview uitleg gegeven welke informatie nodig is om de betreffende resultaatmetingen te kunnen doen. Ook leggen zij in het interview uit waar deze informatie vandaan gehaald moet worden en door wie.

## Deelvraag 3

***Wat zijn de belemmeringen van de secretariaatsmedewerkers, de trajectbegeleiders, de gedragswetenschappers en het management bij het huidige werkproces?***

Om erachter te komen welke punten er volgens de verschillende functies goed gaan en welke punten beter kunnen zijn het management, de gedragswetenschappers, de trajectbegeleiders en de secretariaatsmedewerkers geïnterviewd. Op deze manier is duidelijk geworden welke aanpassingen in het huidige werkproces nodig zijn en wat de wensen zijn van de werknemers. Daarnaast zijn er verschillende perspectieven ontdekt op het werkproces van de werknemers met verschillende functies.

Daarnaast heeft er een evaluatievergadering plaatsgevonden met het management, met de secretariaatsmedewerkers en met de gedragswetenschappers. Hierin zijn een aantal belemmeringen besproken. Daarmee draagt deze vergadering ook bij aan de beantwoording van deelvraag 3.

# Resultaten

In dit hoofdstuk volgen de resultaten die met het onderzoek en de daarbij gehanteerde methoden zijn verkregen met betrekking tot de in paragraaf 1.5 geformuleerde hoofd- en deelvragen. Voor de volledigheid wordt de hoofdvraag nogmaals herhaalt:

**Welke aanpassingen behoeft het werkproces rondom het invullen en registreren van toekomstplannen van de jongeren die in begeleiding zijn bij het Jeugd Interventieteam, zodat de juiste gegevens adequaat kunnen worden verwerkt?**

## Deelvraag 1

***Hoe worden toekomstplannen op dit moment ingevuld en geregistreerd?***

Deelvraag 1 is aan de hand van de interviews met verschillende werknemers beantwoord. In deze paragraaf leest u het huidige werkproces bij het invullen en registreren van de toekomstplannen.

##### 5.1.1. resultaten m.b.t. de eerste deelvraag (Het werkproces)

**Stap 1: Aanmelding**

Het huidige werkproces begint bij een intake met de jongere die zich aanmeldt bij het JIT. Aan de hand van het eerste gesprek wordt een verslag gemaakt met de basisgegevens van de jongere, bijvoorbeeld de datum van aanmelding, voor- en achternaam en geboortedatum. Vervolgens komt dit verslag terecht bij het secretariaat.[[66]](#footnote-66)

Het secretariaat zorgt ervoor dat de gegevens van de jongere in het registratiesysteem komen. Het registratiesysteem bestaat bij het JIT uit een Excel-bestand waarin alle gegevens worden opgeslagen. De jongere komt dan terecht op de aanmeld- of wachtlijst.[[67]](#footnote-67) Deze lijst wordt gegenereerd vanuit het Excel-bestand. Tijdens de wekelijkse verdeling worden jongeren van de wachtlijst die in begeleiding kunnen komen, gekoppeld aan een trajectbegeleider.[[68]](#footnote-68) Het secretariaat zorgt ervoor dat op de caseload-lijst wordt bijgehouden aan welke trajectbegeleider de jongere is gekoppeld. Het secretariaat maakt een dossier aan en hangt dit in de dossierkast.

**Stap 2: Traject starten**

De trajectbegeleider start vervolgens een traject van 3 maanden met de jongere. Aan het begin van de begeleiding brengt de trajectbegeleider het leven van de jongere in kaart aan de hand van een bolletjesschema.

**Stap 3: Plan van aanpak opstellen**

Nadat de trajectbegeleider het leven van de jongere in kaart heeft gebracht stelt hij in theorie binnen 4 tot 6 weken een plan van aanpak op[[69]](#footnote-69) waarin samen met de jongere ten minste een aantal doelen staan beschreven waaraan gewerkt gaat worden tijdens het traject. In de praktijk blijkt dat veel trajectbegeleiders het plan later opstellen of zelfs aan het eind van het traject. Dit werd bevestigd door de meeste interviews met verschillende functies.[[70]](#footnote-70) Sommige respondenten gaven aan dat het niet altijd lukt om het plan van aanpak op tijd op te stellen. Een van de respondenten gaf aan dat zij het plan van aanpak vaak aan het eind van het traject opstelt. Haar focus ligt tijdens het traject voornamelijk op de begeleiding van de jongere.[[71]](#footnote-71) Daarentegen gaf een andere respondent aan dat zij na ieder contactmoment met de jongere het plan van aanpak aanvult zodat zij een volledig plan kan opstellen. [[72]](#footnote-72)

Bij de implementatie van het nieuwe toekomstplan (midden 2015) is er verteld dat het plan van aanpak nog niet heel uitgebreid hoeft te zijn maar dat er in ieder geval doelen moeten worden vastgesteld. [[73]](#footnote-73) Het is bij het formuleren van de doelen vooral van belang dat de doelen SMART-geformuleerd zijn. De trajectbegeleiders vinden het belangrijk dat de doelen specifiek en haalbaar zijn voor de jongeren. Sommige trajectbegeleiders kiezen ervoor grote hoofddoelen te formuleren met daaronder subdoelen die ervoor zorgen dat het hoofddoel behaald kan worden.[[74]](#footnote-74) Zij geven aan dat de reden hiervoor is dat de jongere ziet dat er tijdens het traject resultaten worden behaald. De jongere krijgt dan meer hoop als er successen worden gevierd/behaald. Daarentegen geeft een andere trajectbegeleider aan dat men eindeloos doelen kan formuleren op het toekomstplan maar dat hij ervoor kiest om alleen de hoofddoelen te formuleren.[[75]](#footnote-75) Daarnaast is het volgens de methodiek van belang dat het plan van aanpak wordt geschreven met de jongere zodat het toekomstplan meer een plan van de jongere zelf wordt. De meeste trajectbegeleiders geven aan het toekomstplan zelf te schrijven en dat dit aan te passen indien een jongere het niet eens is met de inhoud. Een van de respondenten gaf aan dat het zelden gebeurt dat het toekomstplan in samenwerking met de jongeren wordt geschreven.[[76]](#footnote-76)

**Stap 4: Afsluiting van het traject**

Aan het eind van een traject evalueert de trajectbegeleider samen met de jongere door te scoren op de gestelde doelen. Is het doel deels behaald? Dan wordt de score +1. Heeft de jongere het doel helemaal behaald? Dan wordt de score +2. Ditzelfde geldt voor jongeren waarvan het resultaat in relatie tot een doel achteruit is gegaan. Het doel wordt dan gescoord met een -1 of -2.[[77]](#footnote-77) De trajectbegeleider, de jongere en eventueel een belangrijk persoon uit het netwerk van de jongere geven de doelen een score. Het gemiddelde van de scores wordt gebruikt voor de resultaatmetingen. De trajectbegeleider verwerkt dit in een het eindverslag. Nadat het traject is afgesloten, wordt de tevredenheid van de jongere gemeten door middel van een enquête. Het plan van aanpak, het eindverslag en de cliënttevredenheidsenquête worden samengevoegd tot een toekomstplan.

**Stap 5: Controle op toekomstplan door management**

Het toekomstplan komt terecht bij het management. Het management kijkt alle toekomstplannen na en voorziet deze van een handtekening. Het doel daarvan is dat zij dagelijks op de hoogte blijven van wat er speelt. Daarnaast controleren zij het plan ook op inhoud en volledigheid.[[78]](#footnote-78) Uit de interviews met de managers blijkt dat de hoeveelheid toekomstplannen te groot is en dat het daarom niet haalbaar is om elk toekomstplan kritisch te controleren.[[79]](#footnote-79) Uit de interviews met de trajectbegeleiders werd bevestigd dat de toekomstplannen inderdaad op het laatste moment werden ingeleverd en onvoldoende kritisch konden worden gelezen.[[80]](#footnote-80)

**Stap 6: Secretariaat registreert overige gegevens in het registratiesysteem (Excel)**

Het plan gaat dan terug naar de trajectbegeleider met eventuele opmerkingen. Tot slot gaat het uiteindelijke toekomstplan inclusief kopieën van de laatste twee pagina’s van het plan naar het secretariaat. Zij voeren de laatste gegevens in en sluiten het traject af. De jongere krijgt op dit moment een nummer toegewezen in het systeem. Dit nummer wordt gebruikt bij het registreren in het SPSS-analyseprogramma. Heeft de trajectbegeleider het toekomstplan niet volledig aangeleverd? Dan krijgen zij de plannen terug.[[81]](#footnote-81) Respondent 1 geeft aan dat het teruggeven van toekomstplannen pas gebeurt sinds 2019. Hiervoor was er op locatie Zuid onvoldoende zicht op.[[82]](#footnote-82)

**Stap 7: Registreren van gegevens in SPSS-analyseprogramma**

Afbeelding 2: registratie

Het secretariaat verzamelt de kopieën in een bakje voor de gedragswetenschappers. De gedragswetenschappers gaan vervolgens aan de slag met het toekomstplan. Zij vragen trajectbegeleiders om ontbrekende informatie op het toekomstplan in te vullen en om verduidelijking van onduidelijke doelen. Vervolgens voeren zij alle gegevens in het SPSS-analyseprogramma in. De gedragswetenschappers hebben ervoor gekozen om vanaf januari 2018 geen toekomstplannen meer in te voeren in het SPSS-analyseprogramma.[[83]](#footnote-83) Vanaf dat moment heeft niemand binnen het JIT deze taak overgenomen. Onvolledige plannen zijn daarom in 2018 ook niet nagevraagd bij trajectbegeleiders.[[84]](#footnote-84) In februari 2019 heeft het management besloten om tijdelijk een extra secretariaatsmedewerker aan te nemen zodat de toekomstplannen van traject in 2018 toch werden geregistreerd in het SPSS-analyseprogramma voor de resultaatmetingen. In afbeelding 5 ziet u welke informatie in welk bestand wordt geregistreerd.

**Stap 8: Analyse door gedragswetenschappers**

Per kwartaal worden de aantallen trajecten die zijn uitgevoerd, door het JIT aangeleverd aan de gemeente. Per halfjaar wordt een tussentijdse analyse gegeven. Tot slot wordt de gemeente jaarlijks geïnformeerd over het aantal trajecten met een meer gedetailleerde analyse over de hulpverleningspartners, de doelgroepkenmerken, de resultaten en de activiteiten. De analyse wordt vervolgens verwerkt in een jaarverslag: JIT Magazine.[[85]](#footnote-85) Het management gaat met de gemeente in gesprek over de resultaten. Het management geeft in de interviews aan dat de gemeente erg tevreden is.[[86]](#footnote-86)

##### 5.1.2. analyse m.b.t. de eerste deelvraag (Het werkproces)

Uit de resultaten blijkt dat de respondenten goed weten hoe het werkproces eruitziet. Er zijn echter een aantal verschillen bij de uitvoering van de taak. Allereerst hoort een plan van aanpak binnen 4 tot 6 weken opgesteld te worden met de jongere. Het blijkt dat sommige trajectbegeleiders zich niet houden aan de deadline en deze pas aan het eind van het traject tegelijk met de eindevaluatie opstellen. Daarnaast is het volgens de methodiek voorgeschreven om het plan in samenwerking met de jongeren te schrijven zodat zij bij dit proces betrokken worden. De respondenten gaven ook hierbij aan dat zij hier vaak geen gehoor aan geven. De respondenten verschillen ook in de manier waarop zij doelen formuleren in het toekomstplan. Het is van belang dat de doelen SMART geformuleerd worden. Uit de interviews bleek dat de trajectbegeleiders hier niet op letten. Zij vinden het vooral belangrijk dat de doelen haalbaar en duidelijk geformuleerd zijn. Daarnaast kiezen sommige trajectbegeleiders ervoor om enkel hoofddoelen te formuleren en andere trajectbegeleiders vinden het juist belangrijk dat subdoelen waarbij duidelijk wordt hoe het hoofddoel bereikt kan worden, ook worden opgenomen in het toekomstplan. Tot slot controleert het management de toekomstplannen op volledigheid en inhoud. Uit de interviews met het management bleek dat door tijdsdruk en de hoeveelheid aan toekomstplannen de controle niet altijd kritisch is.

##### 5.1.3. Deelconclusie m.b.t. de eerste deelvraag (het werkproces)

Op basis van bovenstaande analyse van de resultaten kan met betrekking tot de eerste deelvraag worden geconcludeerd dat zich duidelijk identificeerbare tekortkomingen in het werkproces aftekenen, die verbetering behoeven.

## Deelvraag 2

***Welke gegevens hebben de gedragswetenschappers nodig zodat zij de resultaatsmetingen kunnen toepassen?***

Er zijn jaarlijks verschillende onderwerpen waarop de gedragswetenschappers resultaatmetingen doen. De gedragswetenschappers vragen aan het management welke onderwerpen de gemeente meer aandacht wil geven. Daarnaast wordt er gekeken naar wat er opvalt in de analyses en eventuele trends.

##### 5.2.1. resultaten m.b.t. de tweede deelvraag (de informatiesoorten)

**Begeleidersinformatie**

Er wordt gemeten in hoeverre begeleiding van de jongere aansluit op de methodiek. Dit wordt gedaan via een modelgetrouwheidsenquête die de trajectbegeleiders moeten invullen nadat ze iedere 3 jaar opnieuw worden getraind.

**Trajectinformatie**

Resultaatmetingen worden gedaan op basis van de verwijzers, samenwerkingspartners en overige trajectinformatie. Hierbij zijn gegevens nodig over wie de jongere heeft aangemeld, de soort begeleiding, wanneer de begeleiding van de jongere is gestart, hoe lang de begeleiding heeft geduurd en of (welke/hoeveel) jongeren terugkomen. Informatie over de aanmelder van de jongere wordt tijdens het intakegesprek opgevraagd (stap 1). De trajectbegeleider houdt in het toekomstplan bij wanneer het traject begint en eindigt, en welke soort begeleiding er is toegepast (stap 4). Wanneer jongeren blijven terugkomen, sluit de hulp niet goed aan. Daarom is het ook belangrijk om te beschikken over informatie met welke ondersteuningsbehoeften de jongeren terugkomen.

**Doelgroepkenmerken**

Daarnaast wordt er ook gemeten op basis van de informatie over de doelgroep. Hierbij zijn de gegevens (bijvoorbeeld leeftijd of wel/niet dakloos) en de doelgroepkenmerken van de jongere van belang. Deze gegevens worden voornamelijk tijdens het intakegesprek (stap 1) en in de eerste weken van het traject verzameld (stap 2). Deze gegevens worden in het toekomstplan opgenomen.

**Cliënttevredenheid**

De cliënttevredenheid wordt door middel van een enquête die de jongeren invullen, gemeten. De enquête wordt op verschillende manieren uitgezet. Hij is anoniem uitgezet door middel van een bus die bij de ingang staat. Hij wordt ook uitgezet aan het einde van de begeleiding (stap 5). De enquête is sinds kort onderdeel van het toekomstplan. Voorheen was het een apart document.[[87]](#footnote-87)

**Resultaten van de activiteiten**

Tot slot wordt er gemeten wat er tijdens de begeleiding is opgepakt en in hoeverre de gestelde doelen zijn gerealiseerd. Deze gegevens komen uit de evaluatie van de doelen uit het toekomstplan (stap 4). Om een zo goed mogelijke weergave te krijgen van wat er in de praktijk gebeurt is het van belang dat alle doelen worden vermeld en dat de doelen SMART-geformuleerd zijn.[[88]](#footnote-88) [[89]](#footnote-89)

##### 5.2.2. analyse m.b.t. de tweede deelvraag (de informatiesoorten)

Uit de vorige paragraaf blijkt dat er verschillende soorten informatie nodig zijn voor de resultaatmetingen. De meeste informatie wordt herleid uit het toekomstplan, zoals trajectinformatie, doelgroepkenmerken en informatie over het resultaat van de activiteiten. Daarnaast is er informatie nodig over de tevredenheid van de cliënt. Deze informatie wordt herleid uit de cliënttevredenheidsenquête. Die enquête is sinds kort onderdeel van het toekomstplan. Tot slot hebben gedragswetenschappers informatie nodig over de wijze van de begeleiding. Deze informatie wordt herleid uit de modelgetrouwheidsenquête die de trajectbegeleiders minimaal iedere 3 jaar opnieuw invullen.

##### 5.2.3. deelconclusie m.b.t. de tweede deelvraag (de informatiesoorten)

Op basis van bovenstaande analyse van de resultaten kan met betrekking tot de tweede deelvraag worden geconcludeerd dat de gedragswetenschappers duidelijk identificeerbare informatie nodig hebben op het gebied van de begeleiding, het traject, de doelgroepkenmerken, de cliënttevredenheid en de doelrealisatie.

## Deelvraag 3

***Wat zijn de belemmeringen van de secretariaatsmedewerkers, de trajectbegeleiders, de gedragswetenschappers en het management bij het huidige werkproces?***

Door middel van interviews met werknemers van verschillende functies zijn er verschillende belemmeringen in het werkproces gevormd. In dit hoofdstuk worden de belemmeringen per stap in het werkproces besproken.

##### 5.3.1 resultaten m.b.t. de derde deelvraag (de belemmeringen)

De derde deelvraag heeft – zoals toegelicht in paragraaf 1.5 – betrekking op 6 stappen. De resultaten worden in deze paragraaf per stap gepresenteerd, geanalyseerd en van een sub-conclusie voorzien. Voorts worden de resultaten betreffende de overige belemmeringen gepresenteerd, geanalyseerd en van een sub-conclusie voorzien. Daarna worden deze sub-conclusies … tot de deelconclusie m.b.t. de derde deelvraag.

###### 5.3.1.1 Belemmeringen m.b.t. stap 1: Aanmelding

Een van de trajectbegeleiders gaf aan dat bij het intakegesprek soms al mis gaat bij het opschrijven van de naam van de jongere. Sommige jongeren hebben bijvoorbeeld een buitenlandse achternaam. Doordat het identiteitsbewijs niet meer gekopieerd mag worden, is de kans dat deze jongeren op verschillende manieren in het systeem voorkomen, groot.[[90]](#footnote-90) Wanneer dat het geval is, ziet het systeem twee verschillende jongeren en geeft het hun een apart nummer (stap 5). Namen die op elkaar lijken, krijgen een label ‘mogelijke match’.

###### 5.3.1.2 Analyse m.b.t. stap 1: Aanmelding

Uit de interviews blijkt dat belemmeringen bij het intakegesprek worden ervaren. Doordat het identiteitsbewijs niet meer gekopieerd mag worden, worden er fouten gemaakt bij het noteren van de gegevens van de jongere. Dit heeft gevolgen voor het terugvinden van de jongere in het registratiesysteem. De kans is namelijk groot dat de jongere op verschillende manieren in het systeem voorkomt.

###### 5.3.1.3 Sub-conclusie m.b.t. stap 1: Aanmelding

Op basis van deze analyse kan de volgende sub-conclusie worden getrokken: er worden fouten gemaakt bij het noteren van de gegevens van de jongeren omdat het identiteitsbewijs niet meer gekopieerd mag worden.

###### 5.3.2.1 Belemmeringen m.b.t. stap 3: Plan van aanpak opstellen

Zoals u heeft kunnen lezen bij de resultaten van deelvraag 1[[91]](#footnote-91), dienen trajectbegeleider binnen 4 tot 6 weken een plan van aanpak op te stellen. Het doel hiervan is dat het onder andere voor bewustwording zorgt bij de jongere en de trajectbegeleider. Daarnaast dient het ook als een reflectie voor de jongere van doelen die wel of niet zijn behaald. Uit de meeste interviews is gebleken dat het bij een groot deel van de trajectbegeleiders niet lukt om een plan van aanpak binnen de termijn te schrijven maar pas aan het eind van een traject. Het gevolg daarvan is dat trajectbegeleiders zich niet alles kunnen herinneren waar zij tijdens het traject aan hebben gewerkt. Daardoor worden er doelen vergeten. Er kan dus geen volledige weergave van de praktijk worden gecreëerd. Dit heeft vooral effect op de resultaatmetingen die worden gedaan op de realisatie van de doelen. Hier heeft u meer over kunnen lezen i het juridische- en maatschappelijke kader. Volgens een van de respondenten is het daarom lastig om te bepalen hoe de kwaliteit binnen het JIT verbeterd kan worden.

Voor de interviews met de trajectbegeleiders is er gekozen voor een selectie op basis van werkervaring (Zie paragraaf ‘Respondenten’ in van het vorige hoofdstuk). Dit onderscheid is gemaakt omdat de kans bestaat dat bij werknemers die langer in het vak zitten, de toekomstplannen anders worden ingevuld dan bij de werknemers die korter in het vak zitten. Uit de resultaten van de interviews bleek inderdaad dat de trajectbegeleiders verschillend rapporteren, maar dat werkervaring niet de aanleiding was. Het management constateert immers dat de ene trajectbegeleider een geheel aanlevert en de andere trajectbegeleider levert minimaal aan.[[92]](#footnote-92) De gestelde doelen in het plan van aanpak moeten SMART-geformuleerd worden. De gedragswetenschappers geven aan dat de trajectbegeleiders hier tot 2018 mee geoefend hebben.[[93]](#footnote-93) Daarentegen geeft een van de geïnterviewde trajectbegeleiders aan dat het SMART-formuleren van de doelen 5 jaar geleden voor het laatst onder de aandacht is gebracht door het JIT.[[94]](#footnote-94) De trajectbegeleiders vinden bij het formuleren van de doelen vooral belangrijk dat de doelen duidelijk zijn geformuleerd en dat deze haalbaar zijn voor de jongere. Daarnaast kiezen sommige trajectbegeleiders ervoor om alleen het hoofddoel te formuleren op het toekomstplan en dat andere begeleiders er juist voor kiezen om zowel de hoofddoelen te formuleren als de subdoelen die daarbij horen. Een ander voorbeeld dat een van de respondenten noemde, was dat je op het plan moet aangeven door wie de jongere is aangemeld. Wanneer een jongere is doorverwezen door bijvoorbeeld het daklozencentrum, maar hij zichzelf wel aanmeldt, is de jongere toch een zelfmelder. Sommige trajectbegeleiders noteren dan dat het daklozencentrum de aanmelder is. [[95]](#footnote-95) De trajectbegeleiders missen een richtlijn waarin een indicatie wordt gegeven van de verwachtingen.[[96]](#footnote-96) Een van de respondenten gaf aan dat er geen duidelijk werkproces is waarbij de taakverdeling voor de resultaatmetingen is beschreven.[[97]](#footnote-97)

###### 5.3.2.2 Analyse m.b.t. stap 3: Plan van aanpak opstellen

Het lukt veel trajectbegeleiders niet om het plan van aanpak binnen 4 tot 6 weken op te stellen. Het gevolg daarvan is dat niet alle gestelde doelen worden genoteerd. Daardoor zijn de uitkomsten van de resultaatmetingen op basis van doelrealisatie minder betrouwbaar.

De gestelde doelen moeten SMART[[98]](#footnote-98) geformuleerd worden. Trajectbegeleiders geven aan dat zij het belangrijk vinden dat doelen haalbaar en duidelijk geformuleerd zijn. Dit loopt deels gelijk met het SMART-formuleren. Trajectbegeleiders hechten minder waarde aan het feit dat het doel meetbaar en tijdgebonden is.

###### 5.3.2.3 Sub-conclusie m.b.t. stap 3: Plan van aanpak opstellen

Op basis van deze analyse kunnen de volgende sub-conclusies worden getrokken:

* Heel trajectbegeleiders slagen er niet in om het plan van aanpak binnen 4 tot 6 weken op te stellen.
* Trajectbegeleiders hechten minder waarde aan de meetbaar- en tijdgebondenheid van de gestelde doelen dan aan de specifieke formulering daarvan.

###### 5.3.3.1 Belemmeringen m.b.t. stap 4: Einde van het traject

Aan het eind van het traject stelt de trajectbegeleider het toekomstplan op. Data (begin- en einddatum van het traject) uit sommige toekomstplan komen niet overeen met de data in het registratiesysteem. Wanneer een jongere een tweede traject volgt, moet er voor dat tweede traject een nieuw plan worden geschreven. Sommige trajectbegeleiders nemen het toekomstplan van het eerste traject deels over, maar vergeten de data en werksoort van het eerste traject aan te passen naar het tweede traject.

Ook bleek uit een van de interviews dat sommige trajectbegeleiders de werksoort niet aanpassen in het toekomstplan wanneer de trajectbegeleider er later achter komt dat de jongere een verleden heeft met politie of justitie. De werksoort verandert dan van Preventief naar Intensief.

###### 5.3.3.2 Analyse m.b.t. stap 4: Einde van het traject

Aan het eind van een traject stellen trajectbegeleiders het toekomstplan op. Uit de interviews bleek dat er geen eenduidige werkwijze is bij het opstellen van het toekomstplan. Daarnaast nemen sommige trajectbegeleiders het toekomstplan over van een vorig traject. Hierbij vergeten sommige trajectbegeleiders de data en werksoort aan te passen. Trajectbegeleiders missen een richtlijn waarin een indicatie wordt gegeven van de verwachtingen bij het opstellen van het toekomstplan.

###### 5.3.3.3 Sub-conclusie m.b.t. stap 4: Einde van het traject

Op basis van deze analyse kunnen de volgende sub-conclusies worden getrokken: de trajectbegeleiders missen een richtlijn die een indicatie geeft waarmee eenduidigheid in de opstelling van toekomstplannen wordt bevorderd.

###### 5.3.4.1 Belemmering m.b.t. stap 5: Controle op toekomstplan door management

Het management kijkt toekomstplannen na. Zij geeft in het interview aan dat hier twee redenen voor zijn. Allereerst krijgt zij hierdoor inzicht in wat er speelt binnen het JIT. Daarnaast kan zij daarmee controleren of het plan volledig is. Doordat het JIT anderhalf jaar geleden van vier naar twee managers is gegaan, is het niet haalbaar om alle toekomstplannen kritisch na te kijken.[[99]](#footnote-99) Trajectbegeleiders geven aan dat zij zelden toekomstplannen met een opmerking terugkrijgen van het management. Daarentegen geeft een van de gedragswetenschappers aan dat zij veel fouten is tegengekomen in de toekomstplannen van 2018.

De trajectbegeleiders geven in het interview aan dat zij behoefte hebben aan controle op hun toekomstplan. Een van de respondenten geeft het volgende aan:

“Iedereen schrijft op zijn eigen manier maar ja, het zou wel fijn zijn als er iemand nog naar kijkt.” [[100]](#footnote-100)

Tijdens de weekstart worden allerlei punten besproken die van belang zijn voor alle medewerkers van het JIT. De managers, de seniors, de vertegenwoordigers van de basisteams (een trajectbegeleider per basisteam), de gedragswetenschappers en het secretariaat zijn hierbij aanwezig. Trajectbegeleiders zitten wekelijks in een overleg met het basisteam. Het doel daarvan is dat er wordt besproken hoe het gaat met elkaars caseload. In de praktijk blijkt dat mededelingen uit de weekstart vooral worden besproken. Sommige trajectbegeleiders geven aan dat zij een vorm van toezicht vanuit het basisteam missen.[[101]](#footnote-101) In het interview met het management werd dit ook genoemd. Zij zouden graag zien dat trajectbegeleiders elkaar scherp houden. Een van de managers geeft aan dat zij vermoedt dat de trajectbegeleiders dit moeilijk vinden. In september 2019 is er een feedbacktraining georganiseerd.

Uit het interview met de gedragswetenschappers blijkt dat het navragen bij fouten en onduidelijkheden effect had op de werkwijze van de trajectbegeleiders. In het verleden werden alle toekomstplannen door de gedragswetenschappers gelezen. 50 tot 60% moest door de gedragswetenschappers nagevraagd worden op fouten en onduidelijkheden. Dit percentage is teruggedrongen tot 15%. Sinds midden 2017 zijn de toekomstplannen niet meer structureel nagevraagd. Het percentage zal daarom nu weer gestegen zijn.[[102]](#footnote-102) Omdat er destijds onvoldoende bezetting van de uren bij de gedragswetenschappers waren, konden niet langer alle toekomstplannen worden nagelezen. Een van de respondenten geeft aan dat er een nieuw kwaliteitsplan is geschreven waarin jongeren aan zowel een trajectbegeleider als aan een gedragswetenschapper worden gekoppeld, omdat gedragswetenschappers op dit moment onvoldoende betrokken zijn bij de casussen.[[103]](#footnote-103) Hierdoor kan de gedragswetenschapper meekijken of het toekomstplan volledig en correct is geschreven. Daarnaast wordt in het nieuwe kwaliteitsplan iedere 6 weken methodische leerbijeenkomsten georganiseerd. Het onderwerp van die leerbijeenkomsten hangt af van wat er op dat moment speelt. Het kwaliteitsplan kan op dit moment niet geïmplementeerd worden, omdat er op dit moment onvoldoende uren worden opgevuld door de gedragswetenschappers.

###### 5.3.4.2 Analyse m.b.t. stap 5: Controle op toekomstplan door management

Nadat het toekomstplan is opgesteld door de trajectbegeleider, controleert het management het plan op inhoud en volledigheid. Het is voor het management niet haalbaar om alle toekomstplannen kritisch na te kijken. In het verleden keken gedragswetenschappers de toekomstplannen na. Het navragen van de fouten had destijds effect op de werkwijze van de trajectbegeleiders. Trajectbegeleiders geven aan dat zij behoefte hebben aan controle op het toekomstplan. Zij geven aan dat er tijdens de bespreking in het basisteam te weinig aandacht voor is.

###### 5.3.4.3 Sub-conclusie m.b.t. stap 5: Controle op toekomstplan door management

Op basis van deze analyse kan de volgende sub-conclusie worden getrokken: De trajectbegeleiders hebben behoefte aan controle op het toekomstplan, waartoe meer aandacht wordt gevraagd in de bespreking het basisteam.

###### 5.3.5.1 Belemmeringen m.b.t. stap 6: Secretariaat registreert overige gegevens in het registratiesysteem (Excel-bestand)

Nadat het management het toekomstplan heeft nagekeken, gaat het toekomstplan terug naar de trajectbegeleider. De trajectbegeleider levert het uiteindelijke toekomstplan in bij het secretariaat. Zij registreren de laatste gegevens in het registratiesysteem. Het huidige registratiesysteem bestaat uit drie verschillende Excel-bestanden; Intensief, Preventief Noord, Preventief Zuid. De meeste respondenten geven aan dat het huidige registratiesysteem erg onoverzichtelijk is. Daarnaast zijn fouten snel gemaakt omdat de gehele registratie ingevoerd moet worden door het secretariaat. Uit het interview met een van de gedragswetenschappers bleek dat het vaak voorkomt dat bijvoorbeeld data of werksoorten in het registratiesysteem niet overeenkomen met de gegevens uit het toekomstplan. Het secretariaat houdt vaak zijn eigen data aan door vanaf de begindatum 3 maanden te tellen. In werkelijkheid is het traject eerder of later afgesloten.

Bij de belemmeringen onder ‘stap 1 Aanmelding’ heeft u kunnen lezen dat jongeren die op verschillende manieren terugkomen in het systeem het label ‘mogelijke match’ krijgen. Secretariaatsmedewerkers hebben de instructie gekregen om regelmatig dubbele namen met dit label uit het systeem te halen. In het evaluatieoverleg bleek dat het secretariaat deze taak minimaal heeft uitgevoerd. Dat betekent dat veel jongeren meerdere nummers hebben gekregen.

Bovendien worden de data (aanmeld-, begin, en einddatum) van toekomstplannen bij overproductie veranderd naar het volgende jaar en bij onderproductie naar het voorgaande jaar. Het gevolg daarvan is dat de data uit het toekomstplan niet overeenkomt met het registratiesysteem.

Daarnaast bleek tijdens de interviews dat timemanagement op verschillende manieren een aandachtspunt te zijn. Allereerst moeten alle toekomstplannen ingeleverd worden nadat het traject is gesloten. Uit de interviews kwam naar voren dat veel trajectbegeleiders hun toekomstplan op het laatste moment (aan het eind van het kwartaal) inleveren. Uit het interview met het management en het secretariaat kwam naar voren dat zij hierdoor veel toekomstplannen in een keer ontvangen. Door de grote hoeveelheid aan toekomstplannen ervaren zij tijdsdruk en daarom kunnen zij veel fouten in de toekomstplannen niet terugkoppelen aan de trajectbegeleider. Daarnaast is het secretariaat rond deze periode het overzicht kwijt over welke trajectbegeleiders het plan hebben ingeleverd en welke niet.[[104]](#footnote-104)

###### 5.3.5.2 Analyse m.b.t. stap 6: Secretariaat registreert overige gegevens in het registratiesysteem (Excel-bestand)

Het secretariaat voert de laatste gegevens in het registratiesysteem. Het management en het secretariaat geeft aan dat veel toekomstplannen op het laatste moment worden ingeleverd. Dit zorgt voor een hoge tijdsdruk.

De respondenten vinden dat het huidige systeem erg onoverzichtelijk is. Daarnaast is het systeem foutgevoelig waardoor jongeren op verschillende manier in het registratiesysteem voorkomen. Dit heeft invloed op de resultaatmetingen, omdat het systeem twee verschillende jongeren ziet maar het is werkelijkheid maar een is.

###### 5.3.5.3. Sub-conclusie m.b.t. stap 6: Secretariaat registreert overige gegevens in het registratiesysteem (Excel-bestand)

Op basis van deze analyse kunnen de volgende sub-conclusies worden getrokken:

* Door late inlevering van de toekomstplannen ontstaat bij andere betrokkenen hoge tijdsdruk.
* Het huidige registratiesysteem wordt onoverzichtelijk en foutgevoelig geacht.

###### 5.3.6.1 Belmmeringen m.b.t. stap 7: Registreren van gegevens in SPSS-analyseprogramma

Er is per 2018 besloten dat de gedragswetenschappers geen gegevens van toekomstplannen meer invoeren in het SPSS-analyseprogramma. De gedragswetenschapper waren van mening dat dat niet hun taak is. Het management heeft dit destijds niet direct opgepakt, hoewel er volgens een van de respondenten duidelijk is aangegeven dat er actie ondernomen moest worden. Het gevolg daarvan was dat er in 2018 geen plannen zijn ingevoerd. Er is dus ook niets nagevraagd bij de trajectbegeleiders over onduidelijke doelen. Februari 2019 is er tijdelijk een extra secretariaatsmedewerker aangenomen om de gegevens van 2018 in te voeren. Uit het interview met het management is gebleken dat er nog niet is besloten wie de taak van het invoeren van de toekomstplannen in het SPSS-analyseprogramma in 2019 zal overnemen.[[105]](#footnote-105)

Bovendien zijn er in 2018 geen toekomstplannen in het SPSS-analyseprogramma ingevoerd. De toekomstplannen van 2018 zijn in 2019 door de extra secretariaatsmedewerker ingevoerd. Door tijdgebrek was het niet mogelijk om onduidelijke doelen of andere fouten na te vragen of te verbeteren. Daarnaast ontstond er veel tijdsdruk door de deadline voor het aanleveren van het jaarverslag. Een van de respondenten gaf aan dat veel medewerkers bijspringen om er toch voor te zorgen dat de deadline behaald kan worden. Het overzicht en de taakverdeling raken hierdoor verloren.[[106]](#footnote-106)

Nadat alle aangeleverde plannen in het SPSS-analyseprogramma zijn ingevoerd, is er een groot gat in het systeem ontstaan met plannen die ontbraken. Een van de respondenten gaf aan dat het uitgeprinte plan zich in dit werkproces veel verplaatst. Het plan wordt gemaakt door de trajectbegeleider en gaat naar het management voor de controle en handtekening. Daarna gaat het plan weer terug naar de trajectbegeleider en vervolgens naar het secretariaat. Tot slot eindigt het toekomstplan bij de gedragswetenschappers. De respondent gaf hierbij aan dat de kans dat de toekomstplannen zoekraken erg groot is.[[107]](#footnote-107)

###### 5.3.6.2. Analyse m.b.t. stap 7: Registreren van gegevens in SPSS-analyseprogramma

Voordat de resultaatmetingen kunnen worden gedaan, moeten de gegevens eerst in het SPSS-analyseprogramma worden ingevoerd. Alle toekomstplannen van trajecten in 2018 zijn in 2019 ingevoerd. Door tijdgebrek konden niet alle fouten nagevraagd worden. Dit heeft invloed gehad op de resultaatmetingen. Er kan namelijk geen geheel beeld gevormd worden de werkelijkheid. Hierdoor zijn de resultaatmetingen minder betrouwbaar. Er zijn nog geen afspraken gemaakt over wie de toekomstplannen van de trajecten in 2019 zal invoeren.

###### 5.3.6.3 Subconclusie m.b.t. stap 7: Registreren van gegevens in SPSS-analyseprogramma

Op basis van deze analyse kunnen de volgende sub-conclusies worden getrokken: de registratie in het SPSS-analyseprogramma wordt onvoldoende betrouwbaar geacht en dit behoeft betere afspraken over invoering van de toekomstplannen.

###### 5.3.7.1 Resultaten m.b.t overige belemmeringen

Weinig onderlinge afspraken zijn schriftelijk vastgesteld. Daarnaast worden de afspraken niet altijd doorgegeven aan collega’s. Dat zorgt ervoor dat er geen duidelijke taakverdeling is en daardoor ontstaat er miscommunicatie.

###### 5.3.7.2 Sub-conclusie m.b.t overige belemmeringen

Er worden weinig afspraken schriftelijk vastgesteld. Hierdoor ontstaat er miscommunicatie.

##### 5.3.3 Deelconclusie m.b.t. de derde deelvraag (belemmeringen)

Op basis van bovenstaande sub-conclusies kan met betrekking tot de derde deelvraag de volgende deelconclusie worden getrokken: Uit de inventarisatie tekenen zich ten aanzien van alle onderzochte stappen van het werkproces duidelijk identificeerbare, verbetering behoevende belemmeringen af.

## overige bevindingen

Het onderzoek heeft, naast de hier bovengenoemde gericht verzamelde informatie, nog enige overige informatie opgeleverd die de moeite waard is om tot slot kort te worden vermeld. Opdat, het JIT daar voordeel mee kan doen.

Het belang van de resultaatmetingen is dat het dient als verantwoording tegenover de gemeente. Daarnaast draagt het bij aan het continue verbeteren van de hulpverlening van het JIT. Uit de interviews met de gedragswetenschappers en het management bleek dat het ook steeds belangrijker wordt om toekomstplannen zo volledig mogelijk te beschrijven. Een deel van de hulpverlening die het JIT biedt, zal vallen onder de verantwoordelijkheid van de WMO[[108]](#footnote-108) (gemeente). Een van de respondenten gaf aan dat wanneer doelen niet volledig geformuleerd worden, het moeilijker wordt om een traject gefinancierd te krijgen.[[109]](#footnote-109)

Uit de interviews blijkt dat het belang niet bij iedereen hetzelfde is. De meeste trajectbegeleiders geven aan dat de belangrijkste taak van het toekomstplan is dat het als een hulpmiddel voor de jongere dient. Ook kwam in veel interviews met trajectbegeleiders de verantwoording naar de gemeente aan bod. Daarnaast gaf een van de trajectbegeleiders aan dat zij het als een administratieve last ervaart. Zij geeft aan dat zij voor dit beroep heeft gekozen omdat zij de jongere wil helpen. Het rapporteren is erbij gekomen. Toch begrijpt de respondent dat het belangrijk is als verantwoording naar de gemeente. Zij zegt hierover:

“Dat ze straks denken dat we ons werk niet goed doen, terwijl we juist keihard werken, juist extra doen, maar dat we dat niet op papier hebben”.[[110]](#footnote-110)

Het management geeft vooral het financiële belang aan. Een van de respondenten geeft aan dat het JIT wordt gefinancierd door de gemeente. Het is daarbij belangrijk dat je als organisatie moet kunnen aantonen wat de productie is geweest en hoeveel trajecten er zijn uitgevoerd.

De gedragswetenschappers vinden het van het grootste belang dat het Jit inzicht krijgt in wat de resultaten zijn. Daarnaast kunnen er trends worden gesignaleerd en kan daarop worden aangestuurd. Het doel daarvan is dat er continue verbeterd kan worden op de kwaliteit van de hulpverlening.

# Eindconclusie

Het JIT helpt Haagse jongeren met problemen op verschillende gebieden. Aan het eind van elk traject schrijft de trajectbegeleider een toekomstplan voor de jongere. In dit plan wordt geëvalueerd op de gestelde doelen. De gegevens uit het toekomstplan worden gebruikt voor resultaatmetingen. De gedragswetenschappers doen ieder jaar uitgebreide analyses op verschillende onderwerpen. De hulpverlening kan daarmee continue worden verbeterd. Voor de resultaatmetingen over 2018 zijn veel fouten gesignaleerd in dit proces.

Met betrekking tot het bovenstaande was in dit onderzoek de centrale vraag:

**Welke aanpassingen behoeft het werkproces rondom het invullen en registreren van toekomstplannen van de jongeren die in begeleiding zijn bij het Jeugd Interventieteam, zodat de juiste gegevens adequaat kunnen worden verwerkt?**

De centrale vraag is beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Hoe worden de toekomstplannen op dit moment ingevuld en geregistreerd?
2. Welke gegevens hebben de gedragswetenschappers nodig zodat zij de resultaatmetingen kunnen toepassen?
3. Wat zijn de belemmeringen van de secretariaatsmedewerkers, van de trajectbegeleiders, van de gedragswetenschappers en van het management bij het huidige werkproces van invoeren en registreren van de toekomstplannen?

Om erachter te komen of de hulpverlening effectief is geweest, is het van belang dat er wordt geëvalueerd. De kwaliteit bij het JIT wordt onder anderen aan de hand van uitval, doelrealisatie en cliënttevredenheid gemeten en geëvalueerd. Deze informatie komt uit het toekomstplan. Het toekomstplan bevat trajectinformatie, doelgroepkenmerken, cliënttevredenheid en resultaten van de activiteiten. Begeleidersinformatie wordt verzameld aan de hand van de modelgetrouwheidsenquête.

Op basis van de in hoofdstuk 5 gepresenteerde en geanalyseerde onderzoeksresultaten zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

De medewerkers hebben een redelijk beeld van het werkproces. Toch zijn er een aantal verschillen in wat er wordt verwacht van de werknemers en wat er in de praktijk gebeurt. Trajectbegeleiders horen een plan van aanpak samen met de jongere binnen 4 tot 6 weken op te stellen. Het blijkt dat sommige trajectbegeleiders zich niet houden aan deze termijn en het plan pas aan het eind van het traject tegelijk met de eindevaluatie opstellen. De respondenten verschillen ook in de manier waarop zij doelen formuleren in het toekomstplan. Het is van belang dat de doelen SMART geformuleerd worden. Uit de interviews kwam naar voren dat de trajectbegeleiders hier beter op kunnen letten. Daarnaast kiezen sommige trajectbegeleiders ervoor om alleen hoofddoelen te formuleren terwijl andere trajectbegeleiders er juist voor kiezen om ook de subdoelen te noteren.

Het management controleert de toekomstplannen op volledigheid en inhoud. Uit de interviews met het management kwam naar voren dat door tijdsdruk en de hoeveelheid aan toekomstplannen, de controle niet altijd kritisch is. Trajectbegeleiders geven aan behoefte te hebben aan een vorm van toezicht op het toekomstplan. Met het nieuwe kwaliteitsplan worden gedragswetenschappers gekoppeld aan de jongeren. Hierdoor is de gedragswetenschapper meer betrokken bij het traject en kunnen zij ondersteunen bij het opstellen van het toekomstplan. Doordat er onvoldoende bezetting is van de uren van de gedragswetenschappers kan het kwaliteitsplan nu nog niet worden geïmplementeerd.

Er zijn geen documenten, zoals een richtlijn, waarin concreet staat omschreven welke taken de desbetreffende functie heeft en hoe zij deze dienen uit te voeren. Dergelijke documenten zijn verouderd. Trajectbegeleiders geven aan behoefte te hebben aan hernieuwde documenten die aansluiten op de huidige situatie. Tevens blijft het onduidelijk wie de gegevens van de toekomstplannen van 2019 in het SPSS-analyseprogramma zal gaan invoeren. Hier zijn nog geen concrete afspraken over gemaakt.

Uit deze duidelijke bevindingen kan worden geconcludeerd dat er geen eenheid is in de werkwijze van de trajectbegeleiders. Dat komt doordat er onvoldoende schriftelijk is vastgelegd over de werkwijze en de verwachtingen van de trajectbegeleiders. Daarnaast is er onvoldoende ondersteuning op de inhoud van de toekomstplannen.

Tot slot is het huidige registratiesysteem (Excel-bestand) erg foutgevoelig. De gegevens komen vaak niet overeen met de gegevens uit het toekomstplan. Daarnaast is het systeem onoverzichtelijk. Trajectbegeleiders geven aan gegeven moeilijk terug te kunnen vinden.

# Aanbevelingen

##### 7.1 Registratiesysteem

De huidige manier van registreren in het Excel-bestand is erg foutgevoelig en onoverzichtelijk. Het is belangrijk dat er een registratiesysteem komt met een duidelijk overzicht. Het registratiesysteem moet tevens mee kunnen gaan met de ontwikkelingen uit de praktijk. Daarnaast moet er gekeken worden of het registratiesysteem in het Excel-bestand en de registratie in het SPSS-analyseprogramma samengevoegd kunnen worden tot één registratiesysteem. Sommige gegevens overlappen en daardoor regsitreren de secretariaatsmedewerker gegevens dubbel.

##### 7.2 Toezicht

Bij het analyseren van de toekomstplannen van trajecten 2018 zijn er veel kwijtgeraakt. Het toekomstplan gaat langs veel werknemers. Het is daarom van belang dat er een medewerker wordt aangewezen die het overzicht bewaart en ervoor zorgt dat alle toekomstplannen bij elkaar blijven. Het secretariaat kan deze taak het best uitvoeren omdat zij zich veel bezighouden met het invoeren van de gegevens.

Toekomstplannen worden voor een groot deel aan het eind van een kwartaal ingeleverd. Rondom deze periode voelen de werknemers veel druk. Het is belangrijk dat er een termijn wordt vastgesteld waarbinnen de toekomstplannen ingeleverd moeten zijn. Deze termijnen moeten in een werkproces worden beschreven. Daarnaast is het van belang dat een van de medewerkers deze termijnen bewaakt. De taak om de termijnen te bewaken kan het best uitgevoerd worden door de 5 seniors. Zij zijn namelijk aangewezen om ondersteuning te bieden aan het management.

Het management dient sturing te geven en deze taak uit te dragen. De taakverdeling en verwachtingen moet gecommuniceerd worden naar alle werknemers van het JIT.

##### 7.3 Eenheid

De trajectbegeleiders vormen geen eenheid bij het maken van een toekomstplan. Een eenduidig werkproces is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat iedere medewerker weet wat de verwachtingen zijn. Om erover te waken dat de trajectbegeleiders zich daadwerkelijk houden aan het werkproces is toezicht vereist. Met het nieuwe kwaliteitsplan zijn de gedragswetenschappers meer betrokken bij de begeleidingstrajecten. Zo kunnen zij er beter over waken dat de toekomstplannen uniform worden ingevuld.

Er heerst over het algemeen onduidelijkheid over de taakverdeling bij het toezichthouden en invoeren van de toekomstplannen. Het is vooralsnog onduidelijk wie de toekomstplannen van 2019 invoert. Het is van belang dat hier meer duidelijkheid over gecreëerd wordt. Het is daarbij van belang dat de concrete afspraken schriftelijk worden vastgelegd en zichtbaar kunnen zijn voor iedereen.

Tot slot is het van belang dat werkprocessen en andere onderlinge afspraken schriftelijk worden vastgelegd. Deze documenten moeten op een vindbare plek terechtkomen die aan elke werknemer bekend is.

##### 7.4 Werkwijze

Een groot deel van de toekomstplannen zijn niet volledig. Sommige plannen missen een aantal doelen en bij andere plannen klopt de trajectinformatie niet (bijvoorbeeld data en werksoort). Daarnaast worden niet alle doelen SMART-geformuleerd. Trajectbegeleiders geven aan behoefte te hebben aan ondersteuning bij hun toekomstplan. Deze ondersteuning kan door trajectbegeleiders onderling gegeven worden. Het is belangrijk dat het management dit uitdraagt, van belang maakt en hierin het goede voorbeeld geeft. Op het moment dat het management niet kritisch is bij het controleren van de toekomstplannen zullen trajectbegeleiders dit onderling ook niet snel doen. Uit de inteviews bleek dat het navragen betreffende fouten in het toekomstplan bij de traejctbegeleider een positief effect had op de werkwijze van de trajectbegeleider. Daarom is het van belang dat het kwaliteitsplan zo snel mogelijk worden geïmplementeerd. Dan zijn de gedragswetenschappers meer betrokken bij de trajecten waardoor zij beter kunnen ondersteunen bij het toekomstplan. Op dit moment is er onvoldoende bezetting van de uren van de gedragswetenschappers. Het advies is om deze uren zo snel mogelijk op te vullen. In het kwaliteitsplan wordt iedere 6 weken een methodische leerbijeenkomst georganiseerd. Het advies is om een van deze bijeenkomsten te organiseren in het teken van SMART-formuleren van doelen. Zo kunnen trajectbegeleiders die moeite hebben met SMART-formuleren van doelen, bijgeschoold en ondersteund worden.

##### 7.6 beroepsproduct

Door het onderzoek is duidelijk geworden hoe het werkproces er nu uitziet, welke gegevens daadwerkelijk nodig zijn voor de resultaatmetingen en welke belemmeringen de werknemers ervaren. Aan de hand van de uitkomsten is besloten om een stroomschema op te stellen dat een werkproces weergeeft en waarin aanpassingen aan het huidige werkproces zijn verwerkt. In het stroomschema is het nieuwe kwaliteitsplan opgenomen waarbij gedragswetenschappers gekoppeld worden aan jongeren. Het zal ervoor zorgen dat de gedragswetenschappers meer toezicht hebben op de inhoud van de toekomstplannen. Met dit stroomschema wordt tevens duidelijkheid gecreëerd over het werkproces en de taakverdeling. Het advies is om dit werkproces te implementeren en het stroomschema op een vindbare plek op te slaan. Het stroomschema staat in bijlage 5.[[111]](#footnote-111)

# Discussie

In dit zogenoemde discussiehoofdstuk volgt nadere informatie over de verantwoording en verwachtingen van de onderzoeksresultaten.

Het interviewen van de werknemers van verschillende functies was de juiste manier om de deelvragen te beantwoorden. De interviews maakten inzichtelijk wat het huidige werkproces is, welke informatie nodig is voor de resultaatmetingen en welke belemmeringen hierbij spelen.

In het vooronderzoek was de aanname dat er een schriftelijk werkproces bestond zodat deze vergeleken kon worden met het werkproces in de praktijk. Dit was een verkeerde aanname en dat zorgde ervoor dat de interviews enkel inzichtelijk hebben gemaakt wat het werkproces in de praktijk is. Enkele respondenten gaven in het interview aan dat er afspraken gemaakt zijn over het werkproces maar dat deze niet schriftelijk zijn vastgelegd in een werkproces.

Het inplannen van de interviews duurde langer dan verwacht. Ondanks dat er ruim van tevoren is begonnen met het inplannen van de interviews zijn veel interviews erg laat afgenomen. Dit had er bijvoorbeeld mee te maken dat het management een drukke agenda had. Daarnaast heeft het lang geduurd voordat er concrete afspraken konden worden gemaakt. Het gevolg daarvan is dat er geen logische volgorde is geweest bij het afnemen van de interviews. Indien dit wel aan de orde was, kon de nieuwe informatie gebruikt worden voor de volgende interviews. Een voorbeeld hiervan is dat veel respondenten aangaven dat zij toezicht miste vanuit de seniors. Interessant was geweest als het perspectief van de seniors via een interview meegenomen had kunnen worden voor dit onderzoek. Door tijdgebrek is het niet mogelijk om achteraf alsnog een interview af te nemen bij een van de seniors.

Er zijn meerdere evaluatieoverleggen georganiseerd door de werknemers van het JIT om te bespreken welke belemmeringen er worden ervaren. Hierbij waren de desbetreffende functies aanwezig. Het eerste overleg is meegenomen in dit onderzoek. De overige overleggen vielen buiten de onderzoeksperiode en konden daarom niet meegenomen worden. Het organiseren van een evaluatieoverleg was een goede onderzoeksmethode geweest om te zien welke belemmeringen aan bod kwamen als de medewerkers met elkaar in gesprek zouden zijn gegaan. Wanneer dit als onderzoeksmethode zou zijn opgenomen, hadden de overleggen eerder ingepland kunnen worden en ook allemaal meegenomen kunnen worden in het onderzoek.

Sommige respondenten gaven de indruk dat zij het gevoel hadden dat zij niet hun eerlijke mening konden geven. Sommige respondenten waren erg voorzichtig bij het antwoorden van de vragen. Een van de respondenten gaf aan dat zij het gevoel had dat zij voorzichtig moest zijn in wat zij wilde zeggen. Om er toch voor te zorgen dat er voldoende informatie werd vergaard, is er veel doorgevraagd op de antwoorden van de respondenten. Daarnaast is er nogmaals nadruk gelegd op het doel van het interview.

Al met al is er in dit onderzoek een duidelijk beeld gecreëerd van het proces en de belemmeringen. In het vervolg moeten de interviews eerder ingepland worden zodat de interviews in een logische volgorde kunnen worden afgenomen. Daarnaast zullen de seniors in het vervolg meegenomen moeten worden in het onderzoek om het beeld compleet te maken. Tot slot moet door de interviewer nog duidelijker worden benadrukt dat het interview geheel anoniem is en alleen is bedoeld om een beeld te creëren van de organisatie. Hiermee kan het onveilige gevoel worden geminimaliseerd.

# Literatuurlijst

Beleidsplan 2018-2020, ‘Samen aan zet’. Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn Productgroep Jeugd. Den Haag: Gemeente Den Haag.

Factsheet Kwaliteitseisen jeugd- hulpaanbieders en gemeenten zoals gesteld in de Jeugdwet (2014), Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Gorissen, W. (2017) “Samen lerend doen wat werkt: Een nieuwe kijk op evidence-based practice in zorg en welzijn voor jeugdigen en gezinnen”, Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Gaag, R. van der, Gilsing, R., Mak, J. (2013) “Participatie in zicht: Gemeenten, jeugdigen, ouders en jeugdzorgcliënten in de transitiejeugdzorg”, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Herben, M.M.C. (2019) “Effectief verbinden (proefschrift)”, Utecht: Universiteit voor Humanistiek.

Herben, M.M.C. en Hoogveld, A. (2018) “JIT jaarcijfers 2018”, Den Haag: Jeugd Interventieteam.

Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd: Wat toetst de inspectie specifiek?(2014) Utrecht: Inspectie Jeugdzorg.

Vanderplasschen, W., Vindevogel, S., & Broekaert, E. (2009) *“Het meten van effectiviteit en efficiëntie in de integrale jeugdhulp: droom of nachtmerrie?”* Handboek integrale jeugdhulp.

Veerman, J. W., Yperen, T.A. van, Bijl, B., Roosma, D. (2008) "*Praktijkgestuurd effectonderzoek maakt hulpverlening beter."* Jeugd en Co Kennis 2.4.

Veerman, J. W., Yperen, T. A. van, (2008), 'Wat is praktijkgestuurd effectonderzoek?' in: Zicht op effectiviteit. Handboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg. Delft: Eburon.

Yperen, T.A. van, van De Wilde, E., Keuzenkamp, S. (2014), “*Outcome in zicht: Werken met prestatie-indicatoren in de jeugdhulp*”, Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Yperen, T. A., (2013). *Met kennis oogsten: monitoring en doorontwikkeling van een integrale zorg voor jeugd.* Utrecht/Groningen: Nederlands Jeugdinstituut /Rijksuniversiteit Groningen.

Yperen, T. A. van, Veerman, J. W. (2008). Meer zicht op effectiviteit van jeugdzorg. Eindverslag van het project 'Zicht op Effectiviteit'. Utrecht / Nijmegen: NJI/ Parktikon.

Yperen, T. A. van, Veerman, J. W., Bijl, B. (2017). *Zicht op effectiviteit. Handboek voor resultaatgerichte ontwikkeling van interventies in de jeugdsector*. Nieuw, volledig herziene en geactualiseerde editie. Rotterdam: Lemniscaat.

Zwikker, M., Dale, D. van, Dunnink, T., Willemse, G., Van Rooijen, S., Heeringa, N. & Rensen, P., (2015), Erkenning van interventies. Criteria voor gezamenlijke kwaliteitsbeoordeling 2015-2018. Utrecht/Bilthoven/Ede: Nederlands Jeugdinstituut/ RIVM/Movisie/ Trimbos-instituut/Vilans/NCJ. Bilthoven: RIVM.

# Bronnenlijst

**Het Jeugd Interventieteam**

‘Over het JIT’, geraadpleegd op: 21 februari 2019, [www.hetJIT.nl](http://www.hetjit.nl)

**Jaarverantwoording**

Startpagina: geraadpleegd op: 22 april 2019, [www.jaarverantwoordingzorg.nl](http://www.jaarverantwoordingzorg.nl)

**Kwaliteitsregister Jeugd**

‘register-eisen’, geraadpleegd op 1 juni 2019, [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl)

‘Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk’, geraadpleegd op 1 juni 2019, [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl)

**Nederlands Jeugdinstituut**

‘Over ons’, Geraadpleegd op 23 mei 2019, [www.NJi.nl](http://www.NJi.nl).

‘Producten en diensten’, geraadpleegd op 23 mei 2019, [www.NJi.nl](http://www.NJi.nl).

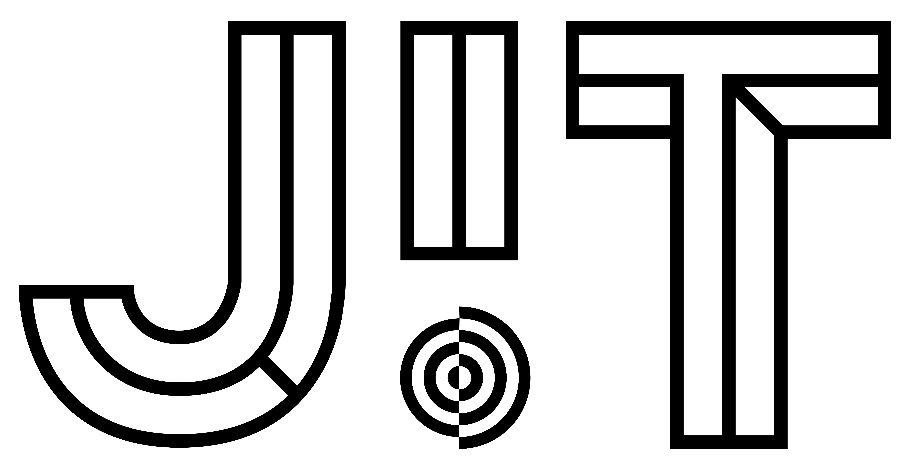
‘Outcome-indicatoren’, geraadpleegd op 23 juni 2019, [www.nji.nl](http://www.nji.nl)

# Bijlage 1 Format toekomstplan

**Toekomstplan van:**

**………………..**

|  |  |
| --- | --- |
| Naam begeleider |  |



|  |  |
| --- | --- |
| Achter- en voorna(a)m(en) |  |
| **Geslacht** |  |
| **Geboortedatum** |  |
| **Adres/ wijk/ Plaats** |  |
| **Telefoon/ E-mail** |  |
| Verwijzer / aanmelder/ zelfmelder |  |
| Datum aanmelding |  |
| Begindatum begeleiding |  |
| Einddatum |  |
| Werksoort | Kies een item. |
| Reden afsluiting | Kies een item. |

1. **Aanmelding**
2. **De jongere zelf**
3. **Hulp- en dienstverlening**
4. **Gezondheid**
5. **Familie / gezin**
6. **Vrienden**
7. **Politie/ justitie**
8. **Huisvesting**
9. **Scholing / werk / dagbesteding**

**10. Geld en Financiën**

**11. Vrijetijd**

**12. Geloof**

**13. Seksualiteit**

**14. Belangrijke levensgebeurtenissen**

**15. Indruk van begeleider**

**16. Toelichting evaluatie doelen**

**17. Conclusie en aanbevelingen**

**18. Overdracht / wie gaat er verder**

**Lijst met mensen en samenwerkende organisaties**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Naam** | **Waarvan** | **Adres** | **Telefoon** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **18. Doelgroepkenmerken**   |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **Aanvang** | **Afsluiting** | | Dak- of thuisloos | Kies een item. | Kies een item. | | Jonge ouder | Kies een item. | Kies een item. | | Startkwalificatie(min.MBO-2) | Kies een item. | Kies een item. | | School | Kies een item. | Kies een item. | | Werk | Kies een item. | Kies een item. |  |  |  | | --- | --- | |  | **Ja/nee** | | Bekend bij politie of justitie | Kies een item. | | Voldoende leerbaar | Kies een item. | | Traject normaal afgesloten | Kies een item. | |

**19. Doelen**

| **Omschrijving** | **Jongere\*** | **VIP\*** | **JIT\*** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |
|  | Kies een item. | Kies een item. | Kies een item. |

\*) Mogelijke scores:

+2 : doel bereikt;

+1 : (gedeeltelijke) verandering ‘in de richting’ van het doel;

0 : feitelijke beginsituatie doel (of situatie hetzelfde gebleven);

-1 : achteruitgang ten opzichte van de beginsituatie;

-2 : slechtste achteruitgang!

**Deze enquête wordt gebruikt om onze begeleiding te verbeteren.**

**Hoelang ben je in begeleiding bij het JIT?**

1 tot 3 maand(en)

3 tot 6 maanden

6 maanden of langer

**Eerste contact**

**Het eerste contact met het JIT was prettig.**

Helemaal oneens oneens neutraal eens helemaal mee eens niet van toepassing

**De samenwerking**

**Een goede werkrelatie met mijn begeleider is belangrijk.**

Helemaal oneens oneens neutraal eens helemaal mee eens niet van toepassing

**De werkrelatie met mijn begeleider is/was prettig.**

Helemaal oneens oneens neutraal eens helemaal mee eens niet van toepassing

**Mijn begeleider doet/ deed alles in samenwerking en overleg met mij.**

Helemaal oneens oneens neutraal eens helemaal mee eens niet van toepassing

**Resultaat**

**Mijn begeleider heeft zich volledig ingezet om samen met mij de doelen te bereiken.**

Helemaal oneens oneens neutraal eens helemaal mee eens niet van toepassing

**Mijn begeleider is deskundig.**

Helemaal oneens oneens neutraal eens helemaal mee eens niet van toepassing

**Ik ben tevreden over het resultaat van de doelen waaraan ik gewerkt heb.**

Helemaal oneens oneens neutraal eens helemaal mee eens niet van toepassing

**Het JIT heeft mij geholpen om verder te kunnen.**

Helemaal oneens oneens neutraal eens helemaal mee eens niet van toepassing

**Tips en tops**

**Wat zouden we nog beter kunnen doen of moeten we veranderen?**

Tip 1……………………………………………………………………….……………………………

Tip 2………………………………………………………………….…………………………………

Tip 3………………………………………………………………….…………………………………

**Wat doen we al goed en moeten we vooral blijven doen?**

Top 1………………………………………………………………….…………………………………

Top 2 ………………………………………………………………….…………………………………

Top 3 ………………………………………………………………….…………………………………

|  |  |
| --- | --- |
| **Datum eindverslag** | Klik hier als u een datum wilt invoeren. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Naam jongere** | **Naam ouder/verzorger** | **Naam werker** | **Naam teamleider** |
| Klik hier . | Klik hier . | Klik hier . | Kies een item. |

# Bijlage 2 Doelgroepkenmerken

|  |  |
| --- | --- |
| **Doelgroepkenmerken** | **Definities** |
| Dak- of thuisloos | Jongeren van 12 tot 27 jaar…   * die gebruik maken van residentiele (maatschappelijk) opvang * die feitelijk dakloos zijn (buitenslapers) * die geen een vaste verblijfplaats hebben. |
| Jonge ouder | Jongeren van 12 tot 27 jaar met kind(eren) of minimaal zes maanden zwanger. |
| Startkwalificatie | Je jongere heeft een startkwalificatie als hij/zij minimaal een MBO niveau 2 diploma of HAVO/VWO diploma heeft. |
| School | Je jongere zit op school / volgt een opleiding. |
| Werk | Je jongere heeft betaald werk. |
| Traject normaal afgesloten | Je antwoord JA als je traject is afgesloten, dat wil zeggen:   * Een traject waarbij de jongere en de trajectbegeleider samen hebben besloten om het traject te beëindigen, ongeacht de tijd die ze samen bezig zijn of de resultaten die ze behaald hebben.   Je antwoord NEE als je traject afgebroken is, dat wil zeggen:   * Een traject waarbij de jongere zonder kennisgeving niet meer te bereiken is voor de trajectbegeleider. * De trajectbegeleider besluit eenzijdig om af te sluiten; bijv. in geval van agressie. |
| Voldoende leerbaar | Je antwoordt JA als:   * er geen beperking is in de leerbaarheid (dus geen LVB niveau). |
| Politie- of justitiecontact | Je antwoordt JA als:   * je jongeren in het verleden en/of nu politie-of justitiecontacten heeft (gehad) wegens overlastgevend en/of delinquent gedrag. |

# Bijlage 3 Criteria duur van het traject

**[](https://www.bing.com/images/search?view=detailV2&ccid=LUEWC9Vs&id=0617562F449EA5AD81FC6CEF22ECB333D56B4DF5&thid=OIP.LUEWC9VsmEuhcwzDtP9SxQHaHL&q=molen&simid=608012507756955515&selectedIndex=143)Wi(e)ken en Wegen**

**De volgende indicatoren voor de weging zijn gebaseerd op de bevindingen uit de proeftuin**

**Inleiding***In de eerste vier tot zes weken heeft de trajectbegeleider de jongere leren kennen. Met behulp van onderstaande vragen schetst de trajectbegeleider een beeld van de jongere. Er zijn doelen gesteld die onderverdeeld kunnen worden onder de vier wieken (zelfredzaamheid, financiën en huisvesting, belemmeringen en participatie en dagbesteding). Aan de vier wieken worden op basis van de ernst 1 tot 3 punten toegekend. De punten worden bij elkaar opgeteld en bepalen of er een traject van 3, 6 of 9 maanden nodig zal zijn.*

**Wie is de jongere?**

*Denk hierbij aan de volgende doelgroep kenmerken: GGZ, verslaving, politie-justitie, Jong ouderschap, minder leerbaar of VSV.*

**Welke externe factoren kunnen meespelen?**

*Zijn er steunpersonen in het netwerk, hoe groot is de kans dat er professioneel netwerk moet worden ingezet, hoe groot is de kans op succesvolle toeleiding?*

**Wat is de zwaarte en frequentie van de ondersteuningsvragen**?

*Welke vragen zijn er per wiek? Is de begeleiding meer preventief (voorkomen van schooluitval, voorkomen van schulden, voorkomen van dakloosheid) of is het meer een curatief traject. Hoe staat het met de combinatie van financiën en huisvesting?*

**Hoe is het verloop tot op heden**?

*Is de basis al op orde? Hoe is de voortgang van de onderzoeksfase? Lukt het om de jongere te motiveren? Hoe is de beschikbaarheid van de jongere?*

**Datum…**

**Naam begeleider…**

|  |  |
| --- | --- |
| Doelen op gebied van de basis voor zelfredzaamheid | Resultaat  (behaald, in werking, nog niet behaald) |
| 1. |  |
|  |  |
| 2. |  |
|  |  |
| 3. |  |
|  |  |
| 4. |  |
|  |  |
| 5. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Doelen op gebied van financiën en huisvesting | Resultaat |
|  |  |
| 1. |  |
|  |  |
| 2. |  |
|  |  |
| 3. |  |
|  |  |
| 4. |  |
|  |  |
| 5. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Doelen op gebied van belemmeringen (GGZ, LVB etc) | Resultaat |
|  |  |
| 1. |  |
|  |  |
| 2. |  |
|  |  |
| 3. |  |
|  |  |
| 4. |  |
|  |  |
| 5. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Doelen op gebied van participatie en dagbesteding | Resultaat |
|  |  |
| 1. |  |
|  |  |
| 2. |  |
|  |  |
| 3. |  |
|  |  |
| 4. |  |
|  |  |
| 5. |  |

# Bijlage 4 Overzicht leefgebieden en codes

**DE BASIS IS GELEGD**

**Uitkomstmaat Er is voldoende basis voor de zelfredzaamheid**

**1. Basiszorg en basisvoorzieningen 🡪 ZR1**

Kan zich van A naar B vervoeren, heeft een bruikbare bankrekening (inclusief pinpas/ code), beschikt over een (werkzame) DigiD, beschikt over een correcte GBA inschrijving, ontvangt post/ mail op juiste adres, heeft een geldig paspoort/verblijfsdocument, is WA verzekerd, is verzekerd tegen medische kosten, heeft een huisarts/ tandarts, er is voorzien in basisbehoeften (voldoende kleding en eten, hygiëne, slaapplek/ onderdak, dag-nacht ritme, medische zorg, veiligheid) heeft een ooievaarspas, heeft bijzondere bijstand.

**2. Basisvaardigheden (kunnen doen) 🡪 ZR2**

Kan een gesprek voeren, kan zichzelf presenteren, kan een (zakelijke) brief schrijven, sorteert tijdig zijn post, kan een begroting, kan met geld kunnen omgaan (sparen of reserveren, geen nieuwe schulden), kan internetbankieren, durft hulp te vragen/ aanvaarden, kan afspraken maken/ nakomen, kan zelfstandig wekelijks reageren op de woonpas.

**3. Basiskennis (weten) 🡪 ZR3**

Weet bij welke organisaties/ afdelingen de juiste informatie te vinden. Weet hoe en waar voorzieningen, kwijtscheldingen aan te vragen.

**FINANCIEN EN HUISVESTING ZIJN OP ORDE**

**Uitkomstmaat de financiën zijn op orde**

1.Heeft inkomen (bestaansminimum of <). 🡪 FIN1

2. Weet wat zijn in- en uitgaven (gaan) zijn. 🡪 FIN3

**Uitkomstmaat er is een oplossing voor de schulden**

3. Heeft een overzicht van de schulden. 🡪 FIN2

4.Lost regeling(en) met schuldeiser(s) af*.* 🡪 FIN4

5. Heeft bewindvoerder/ schuldhulp / financiële hulpverlening. 🡪 FIN5

**Uitkomstmaat er is passende huisvesting**

1. Heeft zich georiënteerd/ een keuze gemaakt over de woonplek. 🡪 HV1

2. Is voorbereid op zelfstandig al dan niet begeleid wonen 🡪 HV2

(ook materiële voorbereiding).

3. Is aangenomen bij een woonvorm(en). 🡪 HV3

4. Heeft (zelfstandige) woonruimte voor langere tijd. 🡪 HV4

5. Behoud huisvesting of verbeterde passendere huisvesting 🡪 HV5

(ook voldoende woonvaardigheden + voorkomen huisuitzetting

**GEEN BELEMMERINGEN (*AL DAN NIET MET ONDERSTEUNING*)**

**De gezondheid is in orde**

Doel 1. (Onderzocht, verwezen, behandeld) dokter/ tandarts/ specialist/ diëtist/ medicatie in orde. 🡪 GZ1

Doel 2. A. Kan omgaan met angst/emoties/gevoelens/stress/impulsiviteit (+

bewustwording). 🡪 GZ2a

B. Middelengebruik heeft geen negatieve invloed op het dagelijks

functioneren.🡪 GZ2b

Doel 3. Motiveren/ is geland / lopende GGZ ondersteuning / verslavingszorg. 🡪 GZ3

Doel 4 Behoud GGZ ondersteuning/ verslavingszorg of hervat eerdere hulp. 🡪 GZ4

**Politie- en justitiezaken zijn op orde**

Doel 1. Heeft schoonschip gemaakt (taakstraf, oude politiezaken, niet op telex, geen politieboetes, illegale prostitutie). 🡪 PJ1

Doel 2. Heeft geen nieuwe politie/justitiecontacten. 🡪 PJ2

**Opvoeding op orde**

Doel 1. Er is (ondersteuning bij) de zorg, opvoeding kind (en/of is voorbereid op de bevalling). 🡪 OPV1

**Relaties en vrijetijdsbesteding op orde**

Doel 1. (Keuze) verbreken, uitbreiden, verbeteren, vergroten betrokkenheid, relaties. 🡪 RELVT1

Doel 2. Relaties en/ of familie is tijdens het traject betrokken (ook netwerkberaad). 🡪 RELVT2

Doel 3. Heeft een passende vrijetijdsinvulling (en kan het financieren). 🡪 RELVT3

**Waar nodig langdurige hulp**

Doel 1. (voortijdig) Vervolghulp ingezet, inclusief warm overgedragen. *(aangemeld/ geïnformeerd/ verwezen= +1)*. 🡪 HLV1

Doel 2. Contacten/ afspraken hulpverlener elders lopen naar tevredenheid, ondersteuning behouden. 🡪 HLV2

**PARTICIPATIE/ DEELNAME MAATSCHAPPELIJ**

**Heeft positieve dagbesteding**

Doel 1. Heeft zich georiënteerd en/ of een keuze gemaakt op gebied van school of werk. 🡪 DB1

(ook haalbaarheid in verband met ziekte of andere beperking)

Doel 2. A Is voorbereid op school, heeft (materiële) benodigdheden, voldoet aan voorwaarden. 🡪 DB2a

B Is voorbereid op werk (CV/ motivatiebrief/sollicitatievaardigheden/ JIL /BBP) 🡪 DB2b

Doel 3 A Zit op school. 🡪 DB3a

B Heeft een (bij)baan. 🡪 DB3b

C Heeft een vorm van dagbesteding niet nader omschreven 🡪 DB3c

Doel 4. Heeft een stageplaats. 🡪 DB4

Doel 5. Behoudt/ rond af school/ stage/ baan. 🡪 DB5

# Bijlage 5 Werkproces verwerking gegevens resultaatmetingen

Aanmelding wordt opgenomen door bureaudienst medewerker.

Loopt naar binnen bij het JIT.

Wordt aangemeld door derden.

Maakt telefonisch een afspraak.

De jongere heeft een ondersteuningsbehoefte.

Persoonsgegevens worden gemaild naar het secretariaat. Secretariaat voert gegevens in en zet de jongere op de aanmeldlijst (JIT-Noord).

Formulier wordt gemaild naar mailbox van het secretariaat. Secretariaatsmedewerker voert de gegevens in.

Jongere heeft een intakegesprek met een begeleider. Gezamenlijk wordt het aanmeld-/ intakeformulier ingevuld. \*

Jongere wordt verdeeld tijdens de wekelijkse uitdeel.

Jongere wordt op de wachtlijst geplaatst totdat er een begeleider kan worden toegewezen.

Begeleider verzorgt wachtlijstbeheer. Dat houdt in contact onderhouden met de jongere en wanneer nodig verdere interventies plegen.

Jongere wordt verdeeld tijdens de wekelijkse uitdeel.

Plan van aanpak gaat naar de GDW-er. Begeleider overlegt met een GDW-er.

Binnen vier tot zes weken stellen de jongere en begeleider samen een plan van aanpak op met tenminste doelen.

Jongere wordt door secretariaat geplaatst op caseloadlijst begeleider en op jongerenlijst van GDW-ers. Secretariaat maakt een dossier.

-Zie vervolg op pagina 2-

Eindverslag wordt gelezen en getekend door de GDW-er en gaat met eventuele correcties en/ of aanvullingen retour naar begeleider.

Begeleider maakt uiterlijk twee weken na afsluiting van de begeleiding een eindverslag waarin de doelen en de cliënttevredenheid zijn geëvalueerd. \*\*

Secretariaat controleert en verwerkt alles en levert gegevens aan bij GDW-onderzoekers.

Begeleider verwerkt feedback en kopieert eindverslag twee keer. Alles wordt ingeleverd bij het secretariaat.

Begeleider evalueert drie maandelijks de doelen.

Jongere wordt niet gewogen in basisteam.

Jongere wordt in aanwezigheid van GDW-er gewogen in basisteam. De begeleidingsduur/ intensiviteit/ soort wordt voorlopig bepaald.

Jongere wordt besproken in GDW-team en gekoppeld aan een GDW-er.

Plan van aanpak gaat naar de GDW-er. Begeleider overlegt met een GDW-er.

\*LET OP! Zorg ervoor dat alle gegevens op het formulier correct zijn ingevuld. Vraag het ID-bewijs van de jongere, zodat je de naam kunt overnemen.

\*\* LET OP! Doelen zijn specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden (SMART).

1. Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden [↑](#footnote-ref-1)
2. Beleidsplan 2018-2020 [↑](#footnote-ref-2)
3. Artikel 5.1.1 Besluit Jeugdwet [↑](#footnote-ref-3)
4. Verklaring Omtrent Gedrag [↑](#footnote-ref-4)
5. [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl) > registratie > Jeugd- en gezinsprofessionals > registratie-eisen: geraadpleegd op 1 juni 2019 [↑](#footnote-ref-5)
6. [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl) > registratie > Jeugd- en gezinsprofessionals > Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk: geraadpleegd op 1 juni 2019 [↑](#footnote-ref-6)
7. Herben 2018, p. 3 [↑](#footnote-ref-7)
8. BIJLAGE 3: Criteria duur van het traject [↑](#footnote-ref-8)
9. Van Yperen e.a. 2014, p. 3 [↑](#footnote-ref-9)
10. Beleidsplan 2018-2020 [↑](#footnote-ref-10)
11. Beschikking gemeente Den Haag 2018, p. 44 [↑](#footnote-ref-11)
12. Functieomschrijving gedragswetenschapper bij het JIT [↑](#footnote-ref-12)
13. BIJLAGE 1: Format toekomstplan [↑](#footnote-ref-13)
14. BIJLAGE 2: Doelgroepkenmerken [↑](#footnote-ref-14)
15. [www.jeugdinterventies.nl](http://www.jeugdinterventies.nl) [↑](#footnote-ref-15)
16. Veerman e.a. 2008, p. 7 [↑](#footnote-ref-16)
17. BIJLAGE 4: Overzicht leefgebieden [↑](#footnote-ref-17)
18. Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden. [↑](#footnote-ref-18)
19. [www.jaarverantwoordingzorg.nl](http://www.jaarverantwoordingzorg.nl) > startpagina: geraadpleegd op 2 mei 2019 [↑](#footnote-ref-19)
20. Artikel 6 IVRK [↑](#footnote-ref-20)
21. Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd, p. 5 [↑](#footnote-ref-21)
22. Artikel 2.2 lid 2 sub c Jeugdwet [↑](#footnote-ref-22)
23. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juni 2014 p. 3 [↑](#footnote-ref-23)
24. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juni 2014 bijlage 1 [↑](#footnote-ref-24)
25. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juni 2014 bijlage 2 [↑](#footnote-ref-25)
26. [www.nji.nl](http://www.nji.nl) > Kennis > Dossier > Monitoring > Outcome-indicatoren: geraadpleegd op 23 juni 2019 [↑](#footnote-ref-26)
27. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juni 2014 bijlage 1, hoofdstuk 2 [↑](#footnote-ref-27)
28. Beleidsplan 2018-2020, p. 40 [↑](#footnote-ref-28)
29. Artikel 4.1.1 lid 1 Jeugdwet [↑](#footnote-ref-29)
30. Artikel 4.1.4 Jeugdwet [↑](#footnote-ref-30)
31. Beleidsplan 2018-2020 [↑](#footnote-ref-31)
32. Beleidsplan 2018-2020, p. 36 [↑](#footnote-ref-32)
33. Beleidsplan 2018-2020, p. 24 [↑](#footnote-ref-33)
34. Beleidsplan 2018-2020, p. 28 [↑](#footnote-ref-34)
35. Beleidsplan 2018-2020, p. 39 [↑](#footnote-ref-35)
36. Artikel 2.7 lid 2 jo. artikel 4.1.1 Jeugdwet [↑](#footnote-ref-36)
37. Beleidsplan 2018-2020, p. 38 [↑](#footnote-ref-37)
38. ‘De Jeugdwet’, p. 18 [↑](#footnote-ref-38)
39. Beleidsplan 2018-2020, p. 39 [↑](#footnote-ref-39)
40. Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd, p. 4 [↑](#footnote-ref-40)
41. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juni 2014 bijlage 1 [↑](#footnote-ref-41)
42. [www.jaarverantwoordingzorg.nl](http://www.jaarverantwoordingzorg.nl) > startpagina: geraadpleegd op 2 mei 2019 [↑](#footnote-ref-42)
43. Beschikking gemeente Den Haag 2018, p. 44 [↑](#footnote-ref-43)
44. ‘De Jeugdwet’, p. 18 [↑](#footnote-ref-44)
45. Herben 2018, p. 8 [↑](#footnote-ref-45)
46. Van der Gaag e.a. 2013, p. 5 [↑](#footnote-ref-46)
47. Van Yperen 2013, p. 4 [↑](#footnote-ref-47)
48. Veerman e.a. 2008, p. 7 [↑](#footnote-ref-48)
49. Veerman e.a. 2008, p. 8 [↑](#footnote-ref-49)
50. Veerman e.a. 2008, p. 10 [↑](#footnote-ref-50)
51. Veerman e.a. 2008, p. 10 [↑](#footnote-ref-51)
52. Herben 2019, p. 3 [↑](#footnote-ref-52)
53. Veerman e.a. 2008, p. 11 [↑](#footnote-ref-53)
54. Herben 2019, p. 238 [↑](#footnote-ref-54)
55. Herben 2019, p. 3 [↑](#footnote-ref-55)
56. Veerman 2008 e.a., p. 34 [↑](#footnote-ref-56)
57. Van Yperen, 2014, p. 3 [↑](#footnote-ref-57)
58. Van Yperen, 2014, p. 11 [↑](#footnote-ref-58)
59. Vanderplasschen 2009, p. 1 [↑](#footnote-ref-59)
60. Gorissen 2017, p. 11 [↑](#footnote-ref-60)
61. Gorissen 2017, p. 11 [↑](#footnote-ref-61)
62. Gorissen 2017, p. 16 [↑](#footnote-ref-62)
63. Gorissen 2017, p. 29 [↑](#footnote-ref-63)
64. Gorissen 2017, p. 29 [↑](#footnote-ref-64)
65. Herben 2018, p. 3 [↑](#footnote-ref-65)
66. Interview 2, p. 1 [↑](#footnote-ref-66)
67. Interview 2, p.1 [↑](#footnote-ref-67)
68. Interview 10, p. 2 [↑](#footnote-ref-68)
69. Interview 1, interview 9, p. 5, interview 11, p. 3 [↑](#footnote-ref-69)
70. Interview 3, p. 1, interview 9, p. 5, interview 10, p. 4, interview 11, p. 3 [↑](#footnote-ref-70)
71. Interview 3, p. 1 [↑](#footnote-ref-71)
72. Interview 6, p. 1 [↑](#footnote-ref-72)
73. Interview 9, p. 5 [↑](#footnote-ref-73)
74. Interview 3 p. 2 en interview 6 p. 1 [↑](#footnote-ref-74)
75. Interview 4, p. 2 [↑](#footnote-ref-75)
76. Interview 6, p. 1 [↑](#footnote-ref-76)
77. Interview 1, p. 1 [↑](#footnote-ref-77)
78. Interview 11, p. 1 [↑](#footnote-ref-78)
79. Interview 11, p. 4 [↑](#footnote-ref-79)
80. Interview 5, p. 5 [↑](#footnote-ref-80)
81. Interview 2, p. 5 [↑](#footnote-ref-81)
82. Interview 1, p. 2 [↑](#footnote-ref-82)
83. Interview 9, p. 1 [↑](#footnote-ref-83)
84. Interview 11, p. 5 [↑](#footnote-ref-84)
85. Interview 11, p. 8 [↑](#footnote-ref-85)
86. Interview 10, p. 3 en interview 11, p. 8 [↑](#footnote-ref-86)
87. Interview 6, p. 11 [↑](#footnote-ref-87)
88. Interview 9, p. 9 [↑](#footnote-ref-88)
89. Interview 8, p. 11 [↑](#footnote-ref-89)
90. Interview 4, p. 4 [↑](#footnote-ref-90)
91. ‘5.1 Deelvraag 1’, p. 31 [↑](#footnote-ref-91)
92. Interview 11, p.1 [↑](#footnote-ref-92)
93. Interview 9, p. 2 [↑](#footnote-ref-93)
94. Interview 5, p. 3 [↑](#footnote-ref-94)
95. Interview 1, p. 2 [↑](#footnote-ref-95)
96. Interview 5, p. 8 en interview 6, p. 3 [↑](#footnote-ref-96)
97. Interview 7, p. 21 [↑](#footnote-ref-97)
98. Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden [↑](#footnote-ref-98)
99. Interview 11, p. 4 [↑](#footnote-ref-99)
100. Interview 3, p. 4 [↑](#footnote-ref-100)
101. Interview 3, p. 6 en interview 6, p. 9 [↑](#footnote-ref-101)
102. Interview 9, p.2 [↑](#footnote-ref-102)
103. Interview 9, p. 4 [↑](#footnote-ref-103)
104. Interview 1, p. 1 en interview 5, p. 5 [↑](#footnote-ref-104)
105. Interview 11, p. 5 [↑](#footnote-ref-105)
106. Interview 7, p. 2 [↑](#footnote-ref-106)
107. Interview 2, p. 5 [↑](#footnote-ref-107)
108. Wet Maatschappelijke Ondersteuning [↑](#footnote-ref-108)
109. Interview 9, p. 5 [↑](#footnote-ref-109)
110. Interview 3, p. 9 [↑](#footnote-ref-110)
111. BIJLAGE 5: Werkproces verwerking gegevens resultaatmetingen [↑](#footnote-ref-111)