

Gemeenteraad Den Helder  
Postbus 36  
1780 AA DEN HELDER

**verzendinggegevens**

datum : 11-12-2017  
kenmerk : AU17.11416  
bijlagen : 1

**onderwerp**

Aankondiging onderzoek naar het effect van de transformatie van de jeugdzorg

**behandeld door**

dhr. M. Versteeg  
telefoon (0223) 67 8106

**uw gegevens**

brief van :  
kenmerk :

Geachte raadsleden,

Graag informeren wij u over een onderzoek dat de Rekenkamercommissie Den Helder is gestart. Het betreft een onderzoek naar het effect van de transformatie van de jeugdzorg in de gemeente Den Helder.

Op 1 januari 2015 is de Jeugdwet in werking getreden en sindsdien zijn gemeenten verantwoordelijk voor de hulp aan en zorg voor kinderen, jongeren en hun ouders bij alle denkbare opgroei- en opvoedproblemen. Gemeenten bepalen zelf hoe het jeugdhulpsysteem lokaal wordt ingericht. Zij organiseren ieder voor zich de toegang tot de jeugdhulp; op bepaalde terreinen in samenspraak met andere gemeenten. Het Rijk beoogde met de transformatie dat de zorg voor jeugd eenvoudiger, efficiënter, en effectiever zou worden uitgevoerd.

De Rekenkamercommissie Den Helder is vanuit de oriëntatie op doeltreffendheid benieuwd naar de effectiviteit van het beleid op dit gebied. Het onderwerp is eerder besproken in het overleg tussen de fractievoorzitters van uw raad en de rekenkamercommissie. Als bijlage treft u de opzet van het onderzoek aan, zoals dat zal worden uitgevoerd door BMC Onderzoek. Wij verwachten u de resultaten van ons onderzoek rond de zomer van 2018 te kunnen aanbieden.

Mocht u naar aanleiding van deze brief nadere informatie wensen dan kunt u, via onze secretaris de heer M. Versteeg, contact opnemen met mevrouw S. Bremer-Dijkhuis van de rekenkamercommissie.

Hoogachtend,  
de voorzitter van de Rekenkamercommissie Den Helder



drs. R.J. Morée MBA



# Onderzoek naar het effect van de transformatie in de jeugdzorg

Rekenkamercommissie  
Den Helder

# 1 Inleiding

## Jeugdwet

Op 1 januari 2015 is de Jeugdwet in werking getreden en sindsdien zijn gemeenten verantwoordelijk voor de hulp aan en zorg voor kinderen, jongeren en hun ouders bij alle denkbare opgroei- en opvoedproblemen. Gemeenten bepalen zelf hoe het jeugdhulpsysteem lokaal wordt ingericht. Zij organiseren ieder voor zich de toegang tot de jeugdhulp; op bepaalde terreinen in samenspraak met andere gemeenten. Ook kopen gemeenten afzonderlijk (of in regionaal verband) hulp in bij instellingen voor jeugd- en opvoedhulp, gecertificeerde instellingen en gespecialiseerde aanbieders.

In het oude systeem was het jeugdzorgstelsel te versnipperd, schoot de samenwerking rond gezinnen tekort, was de druk op de gespecialiseerde zorg te groot, werd afwijkend gedrag te snel gemedicaliseerd, bleven de uitgaven stijgen en was er sprake van overbehandeling én onderbehandeling.<sup>1</sup> Het nieuwe systeem moet zorgen dat er eerder samenhangende (jeugd)hulp op maat wordt geboden voor kwetsbare kinderen, dat de regeldruk voor professionals wordt verminderd en de professionele ruimte vergroot, de zorgvraag wordt teruggebracht en er minder wordt gemedicaliseerd, en dat de eigen kracht van gezinnen meer wordt aangesproken.

Recht op zorg is recht op evenwichtig en veilig opgroeien geworden. Ouders worden meer aangesproken, zij zijn de eerstverantwoordelijken voor de opvoeding, zorg en ontwikkeling van hun kinderen. Het systeem moet simpeler en moet prikkels bevatten

---

<sup>1</sup> Factsheet Jeugdwet. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Ministerie van Veiligheid en Justitie en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Juni 2014.

ten behoeve van preventie en ondersteuning in een zo vroeg mogelijk stadium.

## Doelen Jeugdwet

De Jeugdwet beoogt deze knelpunten op te lossen en wijzigt het stelsel ingrijpend. De stelselwijziging is geen doel, maar een middel om een concrete omslag in de zorg voor jeugd te realiseren (een transformatie). De transformatiedoelen zijn:

- Meer preventie, meer eigen verantwoordelijkheid, meer benutten van 'eigen kracht' en het sociale netwerk van kinderen en hun ouders.
- Kinderen en jongeren naar vermogen mee laten doen, laten participeren; daarom willen we normaliseren, ontzorgen en niet onnodig medicaliseren.
- Sneller jeugdhulp op maat, dichtbij huis, om zo het beroep op gespecialiseerde zorg te verminderen.
- Betere samenwerking rond gezinnen: één gezin, één plan, één regisseur, onder andere door ontschotting van budgetten.
- Meer ruimte voor professionals, door de regeldruk serieus terug te dringen.

Het Rijk wil kortom dat de zorg voor jeugd eenvoudiger, efficiënter, en effectiever wordt uitgevoerd en heeft daarom de taken op dit gebied bij de gemeenten gelegd.

## Aanleiding

De Rekenkamercommissie Den Helder is vanuit de oriëntatie op doeltreffendheid benieuwd naar de effectiviteit van het beleid dat wordt gevoerd op jeugdzorg. De Rekenkamercommissie wil daarom

onderzoek doen naar het effect van de transformatie van de jeugdzorg in de gemeente Den Helder en heeft BMC gevraagd om een offerte uit te brengen voor dit onderzoek. Met deze offerte voldoen wij graag aan dit verzoek.

### Leeswijzer

Wij hebben onze offerte als volgt opgebouwd:

- Vraagstelling Rekenkamercommissie Den Helder
- Reflectie op de onderzoeksvraag
- Normenkader
- Onderzoeksmodel en -methoden
- Plan van aanpak
- Planning, projectteam en investering
- Tot slot
- Bijlagen

### Meer informatie

Voor nadere inlichtingen kunt u zich wenden tot de heer K.J. (Kees-Jan) van de Werfhorst.

Wij vertrouwen erop u hiermee een passend voorstel te hebben gedaan en zien uw reactie met belangstelling tegemoet. Wij zijn uiteraard bereid tot een nadere toelichting.

## 2 Vraagstelling Rekenkamercommissie

### Doel

De Rekenkamercommissie wil inzicht krijgen in de effectiviteit van het gevoerde beleid op het gebied van jeugdzorg. Daarbinnen wordt gekeken in hoeverre het gevoerde beleid doelmatig en doeltreffend is geweest de afgelopen jaren. Met andere woorden: worden de goede dingen gedaan en wordt dit goed gedaan? Op basis van het onderzoek kan de Rekenkamercommissie aanbevelingen doen voor verbeteringen van het toekomstig beleid rondom jeugdzorg.

### Uitgangspunten

De Rekenkamer heeft als achtergrond voor de vraagstelling van het onderzoek diverse uitgangspunten van de Jeugdwet benoemd:

- het inschakelen, herstellen en versterken van het probleemoplossend vermogen van kinderen en jongeren, hun ouders en sociale omgeving;
- het bevorderen van de opvoedcapaciteiten van de ouders en de sociale omgeving;
- preventie en vroegsignalering;
- het tijdig bieden van de juiste hulp op maat;
- effectieve en efficiënte samenwerking rond gezinnen.

### Onderzoeksvragen

Op basis van deze uitgangspunten heeft de Rekenkamercommissie een centrale onderzoeksvraag geformuleerd. Deze luidt:

Wat is (tot nu toe) het effect van de transformatie van de jeugdzorg in de gemeente Den Helder?

In de offerteaanvraag is de centrale onderzoeksvraag uitgewerkt in vijftien deelvragen. Op basis van onze kennis van lokale uitvoeringspraktijken van de Jeugdwet, hebben wij enkele deelvragen

toegevoegd. Een aantal van deze deelvragen gaat in op of er passende zorg wordt geboden en waar nog verbeteringen mogelijk zijn rondom het bestaande beleid. Het nieuwe preventieve jeugdbeleid wordt in 2018 gepresenteerd. In de praktijk wordt er echter al wel vormgegeven aan preventief jeugdbeleid, bijvoorbeeld in de vorm van subsidies. Wij stellen daarom voor om vanuit de praktijk ook de preventieve inzet voor de jeugd als onderwerp in de gesprekken te betrekken. Ook zal het onderzoek aandacht besteden aan eventuele wachtlijsten en of deze gevolgen heeft voor het bieden van passende hulp.

Met deze aanvullende vragen zijn wij na afloop van het onderzoek beter in staat de Rekenkamer te ondersteunen met het formuleren van aanbevelingen voor het gemeentelijk beleid.

### Beleidsbepaling:

1. Welke kaders en richtlijnen hebben raad en college met elkaar afgesproken ten aanzien van de jeugdzorg?
2. Op welke wijze is de overdracht van jeugd- naar volwassenenzorg georganiseerd?
3. Op welke wijze wordt het functioneren van de sociale wijkteams gemonitord?

### Beleidsuitvoering:

4. Wordt er op een effectieve en doelmatige wijze gewerkt?
5. Hoe wordt er binnen de sociale wijkteams vormgegeven aan de jeugdzorg?
6. Welke taken en bevoegdheden zijn belegd in de sociale wijkteams en hoe worden die uitgeoefend?
7. Welke disciplines en competenties zijn aanwezig binnen het wijkteam?
8. Hoe verloopt de samenwerking binnen de sociale wijkteams?
9. Hoe verloopt de samenwerking met zorgverleners buiten het wijkteam? (huisartsen, tweedelijns)
10. Welke informatie over burgers wordt gedeeld en wordt er voldaan aan de privacyregels?

11. Hoe wordt de juiste hulp op maat geboden en hiermee voorkomen dat een kwart van de jeugd opnieuw in de jeugdzorg belandt?

#### **Beleidsevaluatie:**

12. Wordt er conform het gemeentelijk beleid gewerkt en wat zijn de effecten in de praktijk?
13. Wat zijn de ervaringen van cliënten en professionals met de huidige werkwijze?
14. Wat zijn de ervaringen van zorgaanbieders met het gevoerde beleid?
15. Is de toegankelijkheid van de (jeugd)zorg voldoende gewaarborgd?
16. In hoeverre zijn de huidige budgetten toereikend voor het uitvoeren van het beleid?
17. Wordt er transparant verantwoording afgelegd aan de gemeenteraad over de beleidsuitvoering en de ingezette middelen met evaluatiemomenten voor bijsturing?

#### **Beleidsverbetering:**

18. Op welke punten dient *het beleid en/of* de werkwijze aangepast te worden?
19. Welke lessen zijn er te trekken voor de doorontwikkeling van het beleid?
20. Wat is er nodig om de transformatie verder vorm te geven?

### **3 Reflectie op de onderzoeksvraag**

In de hoofdvraag en deelvragen zoals geformuleerd door de Rekenkamercommissie ligt de nadruk op de 'transformatie' van de jeugdzorg. Wij herkennen vanuit onze onderzoeks- en adviespraktijk de aandacht voor deze volgende stap, na de transitie van de jeugdzorg. De overheveling van rijkstaken naar gemeenten is feitelijk afgerond. Gemeenten geven nu uitvoering aan de taken. De doelen zoals vastgesteld in de Jeugdwet, en zoals door de Rekenkamercommissie opgenomen als uitgangspunten, worden echter nog niet overal in dezelfde mate gerealiseerd.

Uit de rapportage van het CBS<sup>2</sup> van 31 oktober 2017 bijvoorbeeld, wordt duidelijk dat 24,3% van de jeugdigen uit Den Helder die nu jeugdhulp ontvangen, dit in de afgelopen vijf jaar al eerder hebben ontvangen. Een kwart van alle jeugdigen doet dus opnieuw een beroep op jeugdhulpverlening, omdat zij nog onvoldoende geholpen zijn, of omdat de eerder ingezette hulp niet passend bleek te zijn.

Het is van belang dat met de transformatie de effectiviteit van de geboden ondersteuning toeneemt. Daarmee kunnen problemen worden voorkomen of verminderd, en ook de kosten op lange termijn worden beheerst.

Voor de transformatie van de jeugdzorg is een andere manier van denken en (samen-)werken nodig. De relaties tussen gemeenten, zorgaanbieders en de jeugdige cliënten en hun ouders en verzorgers hebben de afgelopen twee jaar opnieuw vorm gekregen. Ook de rol van de gemeenteraad is daarbij in ontwikkeling. Op basis waarvan kan

---

<sup>2</sup> <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/44/30-procent-jeugdhulp-niet-voor-het-eerst>

de gemeenteraad nu controleren en bijsturen? En zijn de gestelde kaders voldoende duidelijk voor alle partijen?

Met de operationalisering in de deelvragen komen veel elementen van de transformatie en de daarbij betrokken partijen voldoende aan bod.

In onze visie heeft het onderzoek naar effect van de transformatie in de jeugdzorg een drietal belangrijke elementen die wij hieronder toelichten.

### **1. Doeltreffendheid (de goede dingen doen)**

Doeltreffendheid of effectiviteit betreft de mate waarin de resultaten van de ontplooiende activiteiten in het kader van de jeugdzorg, hebben bijgedragen aan de (duurzame) realisatie van de doelstelling(en).

Om de doeltreffendheid te kunnen meten is het nodig dat het onderzoek plausibele verklaringen oplevert voor de relaties tussen de ontplooiende activiteiten en de effecten die dat heeft gegenereerd.

### **2. Doelmatigheid (de dingen goed doen)**

Doelmatigheid of efficiëntie verwijst naar de mate waarin de behaalde resultaten in het kader van de uitvoering van jeugdzorg opwegen tegen de kosten van de gekozen middelen, en de manier waarop zij zijn ingezet. Het begrip doelmatigheid geeft dus een verhouding weer tussen behaalde resultaten en de kosten van de gekozen middelen (bijvoorbeeld geld, tijd).

Om de doelmatigheid van de jeugdzorg te kunnen meten is het daarom nodig om duidelijkheid te creëren over zowel de behaalde resultaten (de baten) als de kosten van de gekozen middelen.

Doelmatigheid en doeltreffendheid verwijzen naar twee opeenvolgende niveaus in de resultaatketen. Een positieve beoordeling op het ene niveau impliceert niet automatisch een positieve beoordeling op het andere niveau. Een activiteit kan doelmatig zijn zonder effecten te hebben, en omgekeerd kan een doeltreffende activiteit weinig doelmatig zijn uitgevoerd.

### **3. Lerend vermogen (de dingen beter doen)**

De resultaten van het onderzoek naar de effecten van de transformatie binnen jeugdzorg moeten bijdragen aan kennis en vaardigheden met betrekking tot toekomstig jeugdzorgbeleid. Onder 'leren' verstaan we 'tot andere inzichten komen over hoe je dingen kunt aanpakken'. In dit geval richt het leren zich op het monitoren (hoe meten we effecten), bijsturen (aan welke knoppen kan gedraaid worden: door de gemeente en gemeenteraad) en eventueel ontwikkelen van nieuw beleid rondom jeugdzorg (waar zijn aanpassingen nodig in het huidige beleid om de transformatie te bevorderen).

Voor het beantwoorden van de vragen naar beleidsbepaling, beleidsuitvoering, beleidsevaluatie en beleidsverbetering is het van belang dat we zo objectief en chronologisch mogelijk reconstrueren hoe het veranderproces is verlopen. Voor leren is het van belang dat we de ervaringen van alle deelnemers goed in beeld brengen.

## 4 Normenkader

In het onderzoek maken we gebruik van een normenkader. Dit normenkader maakt duidelijk welke eisen en/of normen (kunnen) worden gesteld aan de onderdelen die worden onderzocht. Het werken met een normenkader bevordert de zorgvuldigheid en transparantie van het onderzoek en maakt een objectivering van de onderzoeksresultaten mogelijk.

Normenkaders zijn maatwerk binnen ieder rekenkameronderzoek. In het onderstaande kader hebben we een aanzet gegeven voor de uitwerking van de onderzoeksvragen in een normenkader. Het normenkader wordt in overleg met de Rekenkamercommissie vastgesteld.

	Onderzoeksvraag	Norm
1.	Welke kaders en richtlijnen hebben raad en college met elkaar afgesproken ten aanzien van de jeugdzorg?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleidskader is vastgesteld en actueel.</li> <li>• Maatschappelijke effecten zijn expliciet benoemd.</li> <li>• Doelen zijn benoemd en SMART geformuleerd (of SMT).</li> <li>• Relaties met andere beleidsterreinen zijn expliciet benoemd en duidelijk gemaakt.</li> <li>• De raad heeft mee kunnen denken en beslissen in het kader van kaderstellende rol.</li> <li>• Maatschappelijke instellingen en ketenpartners hebben mee kunnen denken vanuit hun adviseursrol in de totstandkoming van het beleid.</li> </ul>

	Onderzoeksvraag	Norm
2.	Op welke wijze is de overdracht van jeugd-naar volwassenenzorg georganiseerd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De wettelijke regeling op dit gebied is vertaald in een protocol.</li> <li>• Lokaal beleid.</li> </ul>
3.	Op welke wijze wordt het functioneren van de sociale wijkteams gemonitord?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het wijkteam rapporteert aan management, college en raad over behaalde prestaties op het gebied van jeugd (output en outcome).</li> </ul>
4.	Wordt er op een effectieve en doelmatige wijze gewerkt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De procedures zijn vastgelegd en bekend bij de betrokken ambtenaren.</li> <li>• Er wordt uitvoering gegeven aan ondersteuningsplan/gezinsplan.</li> </ul>
5.	Hoe wordt er binnen de sociale wijkteams vormgegeven aan de jeugdzorg?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een expert binnen het wijkteam die belast is met de toegang tot jeugdzorg en die op de hoogte is van de beschikbare zorgaanbieders en de voorliggende voorzieningen.</li> </ul>
6.	Welke taken en bevoegdheden zijn belegd in de sociale wijkteams en hoe worden die uitgeoefend?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn gemeentelijke medewerkers gemandateerd voor het afgeven van beschikkingen.</li> <li>• Er zijn medewerkers in het sociaal team aangewezen voor het opschalen van complexe casuïstiek.</li> </ul>
7.	Welke disciplines en competenties zijn aanwezig binnen het wijkteam?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ieder wijkteam kent een beschrijving van de aanwezige medewerkers met de daarbij horende expertise en professie. Er is sprake van een heldere functieomschrijving.</li> </ul>
8.	Hoe verloopt de samenwerking binnen de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De medewerkers hebben een grote expertise met eigen</li> </ul>



	Onderzoeksvraag	Norm
	sociale wijkteams?	specialiteiten. Zij kennen elkaar goed en ondersteunen elkaars werkzaamheden.
9.	Hoe verloopt de samenwerking met zorgverleners buiten het wijkteam? (huisartsen, tweedelijns)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is nauwe samenwerking tussen de wijkteams, huisartsen, jeugdartsen en gecertificeerde instellingen.</li> <li>• Er is sprake van één toegang.</li> </ul>
10.	Welke informatie over burgers wordt gedeeld en wordt er voldaan aan de privacyregels?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het privacyprotocol zoals opgesteld door de VNG met betrekking tot jeugdonderzoek wordt nageleefd.</li> </ul>
11.	Hoe wordt de juiste hulp op maat geboden en hiermee voorkomen dat 23,4% van de kinderen opnieuw in de jeugdzorg belandt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er wordt passende zorg geboden en dit wordt gemonitord.</li> <li>• Er wordt gericht zorg ingezet om recidive te voorkomen, met gebruikmaking van verschillende zorgproducten. Onnodige stapeling wordt voorkomen.</li> <li>• Wachtijd wordt voorkomen</li> </ul>
12.	Wordt er conform het gemeentelijk beleid gewerkt en wat zijn de effecten in de praktijk?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De beschikbare resultaten zijn voorgelegd aan de gemeenteraad, dan wel in de commissievergadering kenbaar gemaakt.</li> </ul>
13.	Wat zijn de ervaringen van cliënten en professionals met de huidige werkwijze?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een cliëntervaringsonderzoek gehouden zoals bepaald is door het Ministerie van VWS.</li> <li>• Maatschappelijke instellingen en ketenpartners worden betrokken bij deze evaluatie.</li> <li>• Cliënten en het gezin zijn op de hoogte van het voorveld en hebben hier gebruik van gemaakt.</li> </ul>
14.	Wat zijn de ervaringen van zorgaanbieders met	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgaanbieders ervaren geen obstakels bij het leveren van</li> </ul>

	Onderzoeksvraag	Norm
	het gevoerde beleid?	<p>jeugdzorg door eisen, opgesteld door de gemeente Den Helder.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De wijze van zorginkoop en het inzetten van zorg verloopt soepel.</li> </ul>
15.	Is de toegankelijkheid van de (jeugd)zorg voldoende gewaarborgd?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliëntervaringsonderzoeken laten zien dat cliënten weten waar zij zich kunnen melden met een hulpvraag.</li> </ul>
16.	In hoeverre zijn de huidige budgetten toereikend voor het uitvoeren van het beleid?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een financieel overzicht waarin de baten en lasten zijn vastgelegd.</li> </ul>
17.	Wordt er transparant verantwoording afgelegd aan de gemeenteraad over de beleidsuitvoering en de ingezette middelen met evaluatiemomenten voor bijsturing?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na de beleidsperiode vindt evaluatie plaats waarop verbeteringen worden aangebracht in het beleid.</li> <li>• De raad is betrokken bij deze evaluatie.</li> </ul>
18.	Op welke punten dient <i>het beleid en/of</i> de werkwijze aangepast te worden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiervoor bestaat in beginsel geen norm. Dit zal uit het onderzoek moeten blijken.</li> </ul>
19.	Welke lessen zijn er te trekken voor de doorontwikkeling van het beleid?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiervoor bestaat in beginsel geen norm. Dit zal uit het onderzoek moeten blijken.</li> </ul>
20.	Wat is er nodig om de transformatie verder vorm te geven?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiervoor bestaat in beginsel geen norm, dit zal uit het onderzoek moeten blijken.</li> </ul>

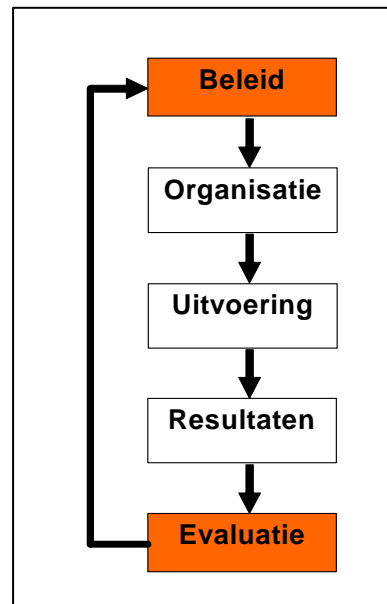
## 5 Onderzoeksmodel en -methoden

De onderzoeksvragen die door de Rekenkamercommissie zijn opgesteld betreffen het gehele proces van beleidsbepaling (wat is de maatschappelijke opgave, welke doelen en effecten willen we bereiken?) tot en met de evaluatie (zijn de gestelde doelen bereikt?). Wij voegen hier beleidsverbetering aan toe, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

### Onderzoeksmodel

Als onderzoeksmodel stellen wij voor om de beleidscyclus te hanteren die normaliter door gemeenten wordt gehanteerd bij de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van beleid. Deze cyclus start met het zo concreet mogelijk (SMART<sup>3</sup>) vaststellen door de gemeenteraad van de doelstelling van het specifieke beleidsterrein, in casu: de doelen die men beoogt met de jeugdzorg.

Het college van B&W neemt vervolgens uitvoeringsbesluiten om de raadsdoelstelling te realiseren en neemt daarbij de gestelde kaders in acht.



Na de uitvoering van de activiteiten door de gemeente, maatschappelijke instellingen, zorginstellingen, et cetera vindt evaluatie plaats en is beoordeling mogelijk op de volgende aspecten:

<sup>3</sup> SMART is de afkorting van: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden.

- Doeltreffendheid (effectiviteit): in hoeverre zijn de gestelde doelen bereikt?
- Doelmatigheid (efficiency): is het doel met zo weinig mogelijk middelen bereikt?
- Rechtmatigheid: zijn de kaders en regels in acht genomen?

In 2015 heeft uw rekenkamer een onderzoek gepubliceerd naar de evalueerbaarheid van beleid<sup>4</sup>. Onderdeel van dit onderzoek was de evalueerbaarheid van het beleid sociaal domein, waaronder Jeugdhulp. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek verwachten wij aan de hand van de beleidscyclus de jeugdhulp te kunnen onderzoeken.

### Onderzoeksmethoden

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden maken wij gebruik van verschillende onderzoeksmethoden:

#### Deskresearch

Om inzicht te krijgen in de jeugdzorg en de transformatie hiervan (beleid, organisatie, uitvoering, resultaten en evaluatie) voeren wij een documentenstudie uit. Dit zijn deels beleidsdocumenten van het jeugdzorgbeleid en aanpalend beleid, deels verantwoordingsdocumenten, maar kunnen ook uitvoeringsprotocollen, handboeken voor procedures en dergelijke zijn. In overleg met de ambtelijke contactpersoon die vanuit de ambtelijke organisatie wordt aangewezen ter begeleiding van het onderzoek, willen wij nagaan welke relevante informatie ons ter beschikking gesteld kan worden. In hoofdstuk 6 is onder de kop documentenstudie een lijst opgenomen met documenten die wij in ieder geval relevant achten voor het onderzoek.

<sup>4</sup> Rekenkamercommissie Den Helder (2015). *Evalueerbaarheid van beleid. Een onderzoek van de Rekenkamercommissie Den Helder naar de evalueerbaarheid van beleidsvoornemens in de begrotingsprogramma's Openbare ruimte en Sociaal domein.*

Verder besteden wij aandacht aan de documenten die aan de gemeenteraad zijn aangeboden. Wij toetsen deze aan de volgende criteria:

- *Actualiteit* (Is de informatie actueel en is deze tijdig aangeboden? Sluit de informatie aan op eerdere rapportages, nota's en dergelijke?)
- *Eenduidigheid* (Is er afstemming met de informatie die via de reguliere P&C-cyclus aan de gemeenteraad is aangeboden?)
- *Volledigheid* (Sluit de informatie aan op de informatiebehoefte van de gemeenteraad? Is deze van voldoende reikwijdte en van het juiste detailniveau?)
- *Begrijpelijkheid* (Is de informatie toegankelijk, makkelijk leesbaar en begrijpelijk?)

#### *Data-analyse*

Er zijn veel open data beschikbaar op het gebied van de jeugdzorg. Dit zijn onder andere gegevens over verwijzers, zorggebruik en type jeugdzorg. Als onderdeel van dit onderzoek leveren we een dashboard op met daarin een aantal kenmerken van het zorggebruik in de gemeente Den Helder.

#### *Interviews met betrokkenen*

Informatie uit documenten gaat leven als deze in een gesprek door betrokkenen wordt toegelicht en wordt ingekleurd. Achtergronden worden dan duidelijk en de onderzoekers kunnen hun vragen stellen ter verheldering. Wij willen graag spreken met zowel de bestuurlijk als de ambtelijk verantwoordelijken. Daarnaast achten wij het gewenst met een delegatie van de gemeenteraad te spreken, vergezeld van de griffier. Bij voorkeur is dit een afspiegeling van de verschillende raadsfracties.

Voor een goed beeld van de uitvoeringspraktijk plannen we een groepsgesprek in met enkele medewerkers van het sociaal team. Ook interviewen we de leidinggevende van het sociaal team.

Verder stellen we voor om te spreken met vertegenwoordigers van enkele jeugdzorgaanbieders in de gemeente Den Helder. We selecteren deze aanbieders op omvang (omzet/aantal cliënten in Den Helder), afspiegeling PGB/Zorg in natura en tenslotte type ondersteuning (zwaar/midden/licht).

In overleg met de Rekenkamercommissie maken wij nadere afspraken over de te interviewen partijen. In fase 3 in het plan van aanpak is een opsomming gemaakt van personen en partijen die wij in ieder geval zouden willen interviewen.

Ter voorbereiding op de interviews stellen wij een interviewprotocol op met de aanleiding en het doel van het onderzoek en de onderwerpen van gesprek. Indien de planning van de gesprekken wordt afgestemd met de Rekenkamercommissie, kunnen leden desgewenst aanwezig zijn bij de interviews. Van elk interview stellen wij een zakelijk verslag op dat wij ter fiattering voorleggen aan de geïnterviewde(n).

#### *Interviews met cliënten*

Daarnaast willen we de ervaring van cliënten inzichtelijk maken. Dit zullen wij doen middels telefonische interviews en huisbezoeken. We adviseren een mix van twintig telefonische interviews en twintig huisbezoeken om een goed beeld te geven van de cliëntervaring. Het is tevens mogelijk om voorafgaand aan de interviews met cliënten een korte (gesloten) vragenlijst uit te zetten onder cliënten. Op die manier kunnen we aan de hand van de uitkomsten van de vragenlijst ingaan op bepaalde thema's waar cliënten erg tevreden of juist ontevreden over zijn. De opties voor het onderzoek onder cliënten zijn uitgewerkt in bijlage 2.

Aangezien BMC jarenlange ervaring heeft op het gebied van klantonderzoeken en ook betrokken is geweest bij de ontwikkeling van de vragenlijsten voor cliëntervaringsonderzoeken, kennen wij alle verplichtingen en voorschriften van dit cliëntervaringsonderzoek. Datzelfde geldt voor Jeugd aangezien wij vorig jaar ruim 160 cliëntervaringsonderzoeken hebben uitgevoerd.

#### *Privacy*

BMC waarborgt de privacy van cliënten tijdens het onderzoek en werkt volgens het privacyprotocol van de VNG. Hier hoort bij dat er bij Jeugd voorafgaand aan de uitnodiging voor het onderzoek eerst een aankondigingsbrief wordt verstuurd.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft verklaard dat een gemeente persoonsgegevens mag verstrekken voor onderzoek met een gespecificeerd doel, dit mag ook zonder een getekende bewerkersovereenkomst, maar indien gewenst kan BMC voorafgaand aan het onderzoek een verklaring voor gegevensdeling tekenen

BMC heeft verder de *Gedragscode bij Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO)* ondertekend. In samenwerking met de MOA Center for Marketing Intelligence and Research en de Vereniging voor Beleidsonderzoek heeft de VSO een gedragscode voor onderzoek en statistiek ontwikkeld.

Het CBP concludeert dat de gedragscode een nadere en praktische uitwerking vormt van de Wet bescherming persoonsgegevens, onder andere in de vorm van 'tien gouden regels voor onderzoek & statistiek en gegevensbescherming'. Ook voorziet de gedragscode in een onafhankelijke beroepscommissie voor de behandeling van klachten en geschillen.

BMC heeft tevens een bewerkersovereenkomst met BakkerBaarn (drukkerij) en MailStreet (scanbureau) getekend.

In het volgende hoofdstuk zetten wij ons plan van aanpak voor het uitvoeren van het onderzoek uiteen.

