
Uitkomsten gemeentelijke cliëntervarings- onderzoeken Jeugdwet: landelijke rapportage 2016



16851-108
rapport

24 november 2016

I Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Gebruik MCJO en respons.....	6
3	Toegankelijkheid van jeugdhulp.....	8
4	Kwaliteit van jeugdhulp.....	10
5	Effecten van jeugdhulp	14
5.1	Opgroeien van jeugdige	14
5.2	Zelfstandigheid van jeugdige	16
5.3	Zelfredzaamheid van jeugdige en van ouders	18
5.4	Meedoen van jeugdige	20
6	Belangrijkste bevindingen	23
6.1	Inhoudelijke ervaringen	23
6.2	Vragenlijst.....	26
Bijlagen		
A	Deelnemende gemeenten	31
B	Vergelijkende informatie	33

1 Inleiding

achtergrond

Burgers die te maken hebben (gehad) met een voorziening in het kader van de Jeugdwet kunnen als geen ander aangeven hoe die voorziening voor hen heeft uitgepakt. Het is dan ook belangrijk dat gemeenten onderzoek doen naar cliëntervaringen, onder andere voor de horizontale verantwoording over het gevoerde beleid. Sinds 2016 zijn gemeenten op grond van de Jeugdwet verplicht cliëntervaringsonderzoek te doen. De uitkomsten daarvan kunnen worden betrokken bij het verbeteren van de uitvoering van het beleid en daarmee het realiseren van de beoogde effecten. Op grond van de Jeugdwet is slechts op hoofdlijnen bepaald hoe gemeenten het onderzoek moeten uitvoeren. Wel is voorgeschreven dat gemeenten de uitkomsten van deze onderzoeken moeten publiceren en naar het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) moeten sturen.

pilot

De Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd (MCJO) is op verzoek van de VNG ontwikkeld door Stichting Alexander in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam. Hieraan hebben de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's-Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht alsmede de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie en de Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht medewerking verleend. In 2016 en 2017 loopt er een project in opdracht van de VNG en met cofinanciering van VWS, bestaande uit pilots in 10 gemeenten of regio's. In samenwerking met deze gemeenten en diverse lokale partijen, en met ondersteuning van het Nederlands Jeugdinstituut en Stichting Alexander, wordt de MCJO gevalideerd en geoptimaliseerd en in samenhang gebracht met andere monitors. Tevens wordt er op basis van de gemeten ervaringen van cliënten interactief gewerkt aan het verbeteren van de jeugdhulp.

rapportage

Op basis van de uitkomsten van gemeentelijke cliëntervaringsonderzoeken is deze eerste landelijke rapportage opgesteld.¹ Hiervoor is gebruik gemaakt van gegevens van gemeenten die gebruik hebben gemaakt van de MCJO. Het betreft gemeenten die hun uitkomsten in twee standaardformulieren hebben aangeleverd bij VWS. Het ene formulier bevat de uitkomsten van de respons van ouders, het andere de respons van jongeren. Elk formulier heeft circa 25 deelvragen verdeeld over een zestal thema's. Enkele gemeenten hebben bij de inzending opmerkingen meegegeven over de wijze van onderzoeken met het oog op het verbeteren van de werkwijze. Deze opmerkingen zijn in de rapportage meegenomen.

leeswijzer

Achtereenvolgens wordt in dit rapport ingegaan op:

- gebruik van de MCJO en respons (hoofdstuk 2);
- ervaringen met de toegankelijkheid van de jeugdhulp (hoofdstuk 3);
- ervaringen met de kwaliteit van de uitvoering van de geboden jeugdhulp (hoofdstuk 4);
- ervaringen met de effecten van de geboden jeugdhulp (hoofdstuk 5).

Ter afsluiting worden de belangrijkste bevindingen op een rij gezet (hoofdstuk 6). Er zijn twee bijlagen toegevoegd: een lijst met gemeenten die bruikbare cijfers hebben aangeleverd (bijlage 1) en tabellen met vergelijkende cijfers per jeugdhulpregio en gemeentegroep (bijlage 2).

¹ Deze onderzoeken gaan over jeugdhulp die is verstrekt in 2015 en mogelijk deels ook in 2016.

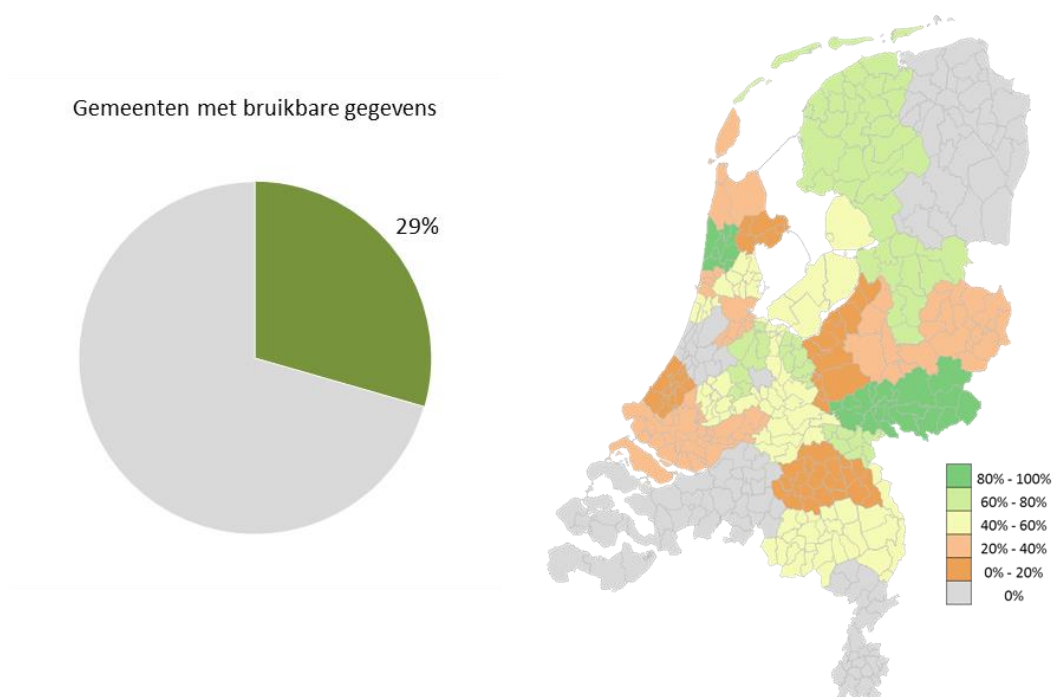
2 Gebruik MCJO en respons

gemeenten

In totaal zijn er ongeveer 135 gemeenten die de MCJO hebben gebruikt en gegevens hebben aangeleverd over de respons van jongeren en ouders. In een aantal gemeenten gaat het om een dermate lage respons dat gemeenten vraagtekens plaatsen bij de bruikbaarheid van de cijfers.² Mede vanwege deze signalen is voor deze rapportage is een ondergrens gehanteerd van minimaal 5 jongeren respectievelijk 10 ouders. De hierna gepresenteerde cijfers zijn gebaseerd op gegevens van gemeenten met een respons boven deze grens.

Van alle Nederlandse gemeenten heeft ruim één derde de MCJO gebruikt en gegevens aangeleverd. Het grootste deel hiervan voldoet aan de gestelde ondergrens, zodat per saldo voor iets minder dan één derde van de gemeenten bruikbare gegevens beschikbaar zijn. Deze gemeenten zijn vermeld in bijlage 1.

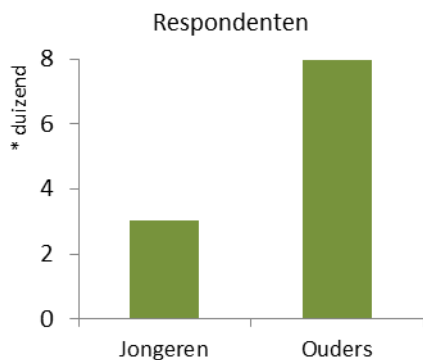
Deze gemeenten zijn niet evenredig verdeeld over de jeugdhulpregio's. In sommige regio's heeft geen enkele gemeente de MCJO gebruikt of zijn gegevens niet (per gemeente) beschikbaar. Zoals het kaartje laat zien, loopt het beeld voor de andere regio's uiteen van minder dan een vijfde van alle gemeenten tot alle gemeenten in een regio.



jongeren en ouders

Bij alle gemeenten met bruikbare gegevens gaat het in totaal om de volgende aantallen deelnemende jongeren en ouders.

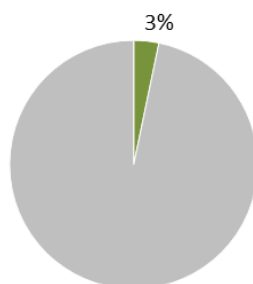
² Bruikbaar wil overigens niet zeggen dat de respons ook representatief is. Daarvoor dient ook de relatie met het gebruik van jeugdhulp worden in ogenschouw te worden genomen.



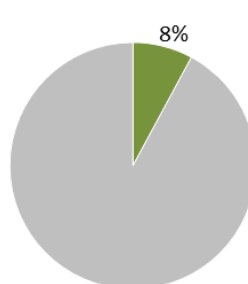
Jongeren hebben beduidend minder vaak een vragenlijst ingevuld dan ouders. Ouders kunnen ook betrokken zijn bij jonge kinderen die te maken hebben (gehad) met jeugdhulp en niet zelf een vragenlijst kunnen invullen. Daarnaast geven sommige gemeenten aan dat zij jongeren uit privacyoverwegingen niet direct hebben benaderd, maar via aanbieders. Meer algemeen geldt dat het veelal lastiger is om jongeren te motiveren tot deelname. Zij vragen een andere benadering dan ouders.

Afgezet tegen het jeugdhulpgebruik in de betrokken gemeenten levert de respons het volgende beeld op.

Jongeren: % cliënten jeugdhulp



Ouders: % cliënten jeugdhulp



De respons betreft een klein deel van het aantal cliënten jeugdhulp 2015. Het is evident dat in de meeste gemeenten niet alle cliënten kunnen worden bevroegd: als regel zal met een steekproef worden gewerkt. Zelfs als hiermee rekening wordt gehouden, constateren veel gemeenten dat de aantallen respondenten klein zijn. Hieraan kunnen verschillende redenen ten grondslag liggen. Anders dan onder de Wmo staat het uitvragen van cliëntervaringen in de jeugdhulp nog in de kinderschoenen. Gemeenten zijn ook verschillend omgegaan met de wijze waarop de MCJO is uitgevraagd. Daarnaast waren, zeker in de beginfase, niet alle cliënten ermee bekend dat de jeugdhulp onder verantwoordelijkheid van gemeenten is gekomen. Mede daarom hebben overgangsccliënten volgens sommige gemeenten de vragenlijst vaak onvolledig geretourneerd. Verder speelt mee dat er sprake is van meerdere toegangen tot jeugdhulp. Diverse cliënten van huisartsen en gecertificeerde instellingen hebben de vragenlijst vaak ongevuld geretourneerd omdat ze niets met de gemeente van doen hebben. En bij sommige cliënten is de hulp pas kort ingezet, zodat zij het invullen van een vragenlijst vanuit hun optiek wellicht minder zinvol achten.

3 Toegankelijkheid van jeugdhulp

samenhangend beeld

Voor dit thema zijn cliënten bevraagd op een drietal aspecten, die hieronder zijn genoemd. De gecursiveerde onderdelen betreffen vragen aan *ouders*.

Aspecten toegankelijkheid van jeugdhulp:

- 1a: ik weet waar ik terecht kan als ik (jongere / *ouder*) hulp nodig heb
- 1b: ik (jongere / *ouder*) ben snel geholpen
- 1c: ik (jongere / *ouder*) kan de hulp krijgen die ik (jongere / *ouder*) nodig heb

Hieronder is in beeld gebracht welk deel van de jongeren en ouders hebben geantwoord met ‘soms of nooit’ (links) dan wel ‘vaak of altijd’ (rechts).

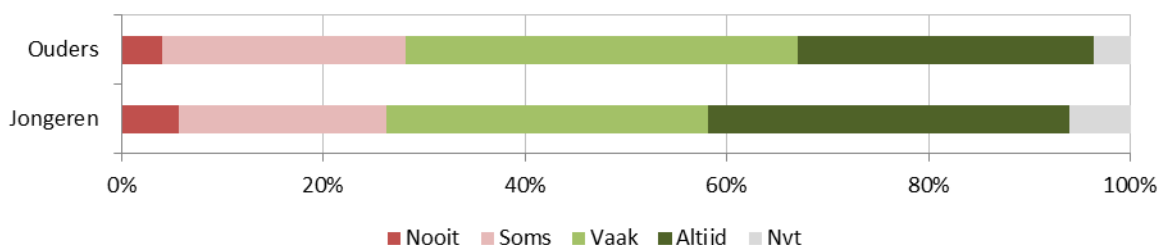


De figuren laten zien dat jongeren in het algemeen iets positiever zijn over de toegankelijkheid dan ouders: meer jongeren hebben de vragen met ‘vaak of altijd’ beantwoord (groter vlak in rechter figuur), terwijl ouders vaker ‘soms of nooit’ hebben ingevuld (groter vlak in linker figuur). Verder zijn jongeren en vooral ouders in het algemeen het minst positief over de snelheid waarmee zij zijn geholpen (1b).

De ervaringen van jongeren en ouders met de afzonderlijke aspecten brengen we hierna in beeld.

vraag 1a: ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb

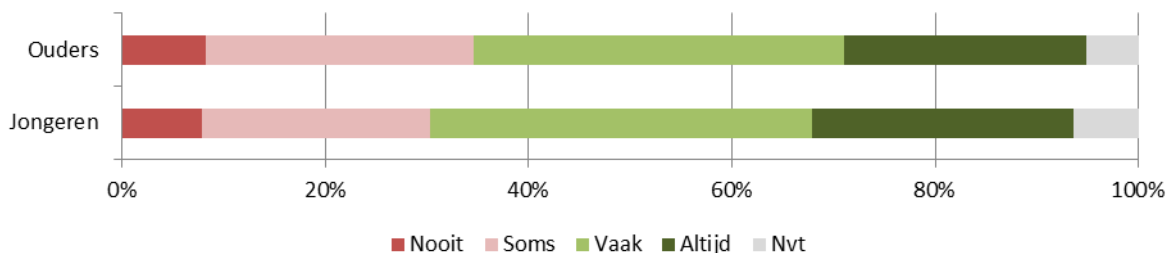
Op deze vraag hebben jongeren en ouders als volgt gereageerd



De meerderheid van de jongeren geeft aan meestal tot altijd te weten waar zij terecht kunnen als zij een hulpvraag hebben. Dat geldt ook voor ouders. Tegelijkertijd is het voor ongeveer een kwart van de jongeren en de ouders soms of zelf nooit duidelijk waar zij met hulpvragen terecht kunnen.

vraag 1b: ik ben snel geholpen

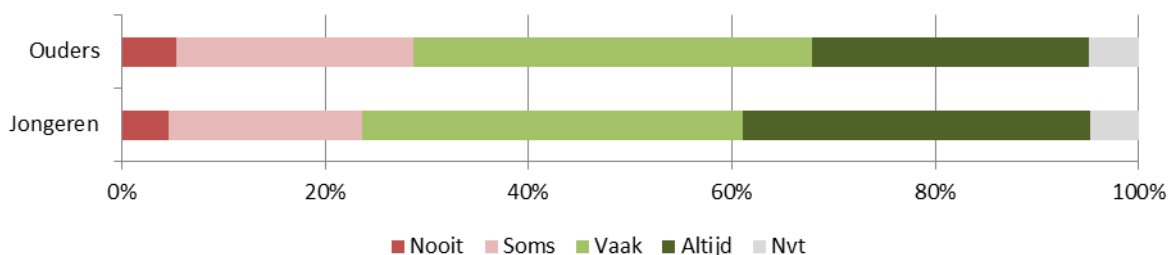
De reacties van jongeren en ouders op deze vraag zijn hieronder weergegeven.



Jongeren zeggen in meerderheid dat zij meestal tot altijd snel zijn geholpen. Ook het merendeel van de ouders heeft deze ervaring, al zijn zij iets kritischer. Ongeveer een derde van de jongeren en een iets groter deel van de ouders is duidelijk minder tevreden over de snelheid waarmee zij hulp krijgen.

vraag 1c: ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb

Bij deze vraag hebben jongeren en ouders als volgt gereageerd.



De meerderheid van de jongeren en de ouders heeft de ervaring dat zij de hulp krijgen die ze nodig hebben. Ongeveer een kwart van de ouders en een iets kleiner deel van de jongeren is minder positief: hun ervaring is dat zij soms of zelfs nooit de benodigde hulp kunnen krijgen.

4 Kwaliteit van jeugdhulp

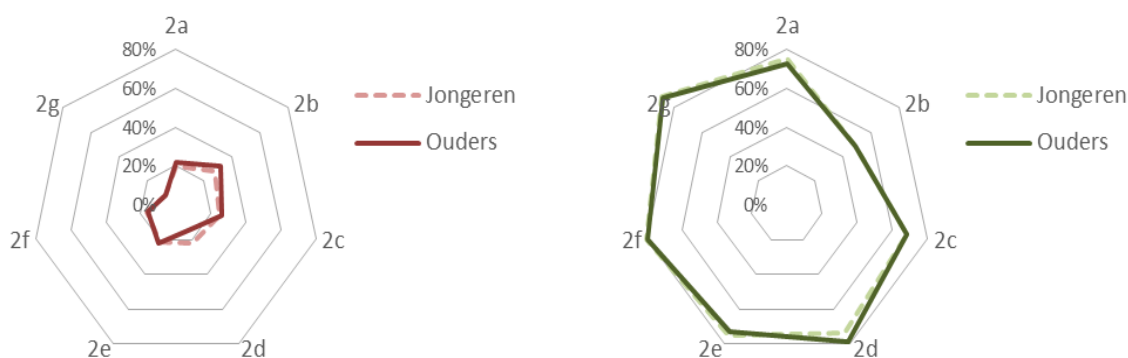
samenhangend beeld

Voor dit thema zijn cliënten bevraagd op een zevental aspecten, die hieronder zijn genoemd. De gecursiveerde onderdelen betreffen vragen aan *ouders*.

Aspecten kwaliteit van jeugdhulp

- 2a: ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen
- 2b: de verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen
- 2c: ik krijg voldoende informatie over de hulp
- 2d: beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen
- 2e: de hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen
- 2f: ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners
- 2g: ik word met respect behandeld door de hulpverleners

Hieronder is in beeld gebracht welk deel van de jongeren en ouders hebben geantwoord met ‘soms of nooit’ (links) dan wel ‘vaak of altijd’ (rechts).



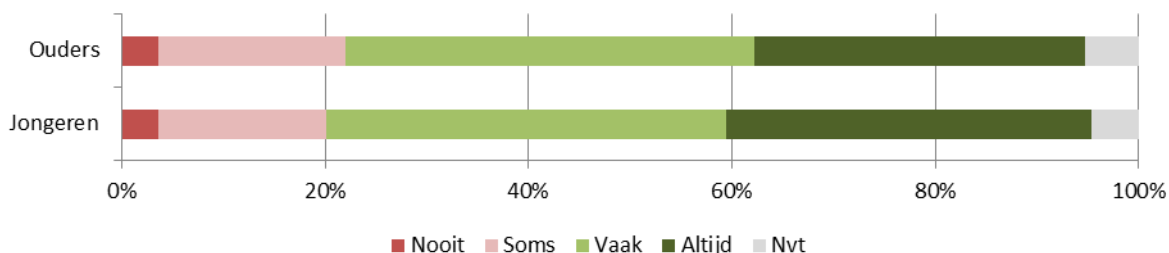
De figuren laten zien dat de ervaringen van jongeren en ouders met de kwaliteit van uitvoering op veel aspecten nauwelijks uiteenlopen. Bij alle vragen hebben zij in vergelijkbare mate met ‘vaak of altijd’ geantwoord (rechts). De belangrijkste verschillen in ervaringen doen zich voor in de mate waarin zij ‘soms of nooit’ hebben ingevuld (links): ouders zijn minder positief over de samenwerking tussen organisaties (2b) en jongeren wat betreft de vraag of beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen (2d).

Jongeren en ouders zijn in het algemeen het minst positief bij de stelling dat de verschillende organisaties goed samenwerken in de hulpverlening (2b). In iets mindere mate zijn zij ook kritisch op de stelling dat zij voldoende informatie over de hulp krijgen (2c) en dat hulpverleners genoeg weten om hen te kunnen helpen (2e).

De ervaringen van jongeren en ouders met de afzonderlijke aspecten brengen we hierna in beeld.

vraag 2a: ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen

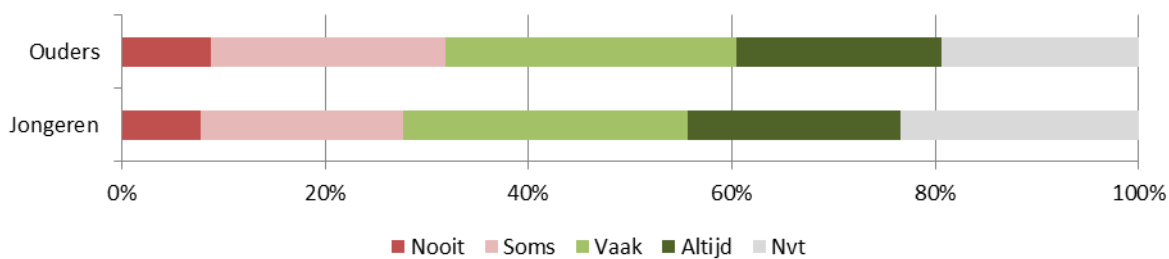
Op deze vraag hebben jongeren en ouders als volgt gereageerd.



De overgrote meerderheid van de jongeren en de ouders vinden dat zij goed worden geholpen bij vragen en problemen. Ongeveer een vijfde van de ouders en een iets kleiner deel van de jongeren is hierover minder positief.

vraag 2b: de verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen

Deze vraag hebben jongeren en ouders als volgt beantwoord.

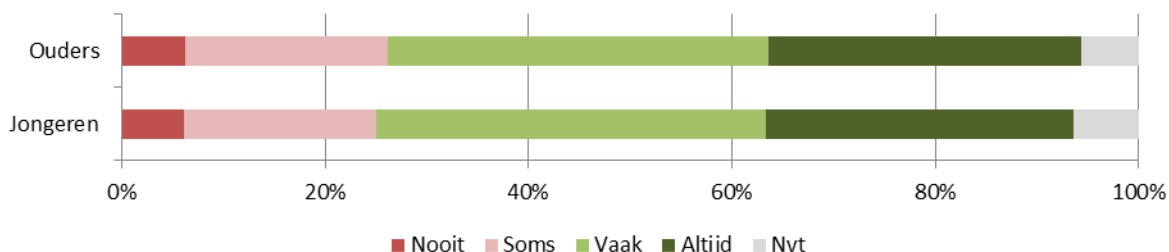


In vergelijking met andere deelvragen over de uitvoering van de geboden jeugdhulp antwoorden jongeren en ouders vaker (in een derde of meer gevallen) dat organisaties soms of nooit goed samenwerken in de hulpverlening.

Verder valt op dat een groter aantal jongeren en ouders bij deze vraag ‘nvt’ heeft aangekruist. Mogelijk vinden zij het lastiger om hierover een goed oordeel te vormen of hebben zij maar met één organisatie te maken (gehad).

vraag 2c: ik krijg voldoende informatie over de hulp

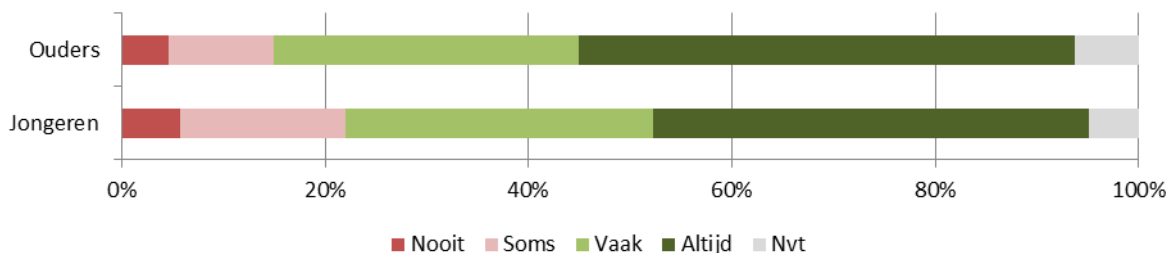
De reacties van jongeren en ouders op deze vraag zijn hieronder weergegeven.



De meerderheid van de jongeren en de ouders heeft de ervaring dat zij voldoende informatie over de hulp krijgen. Toch is nog ruim een kwart van de ouders en een iets kleiner deel van de jongeren minder positief (soms tot nooit voldoende informatie).

vraag 2d: beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen

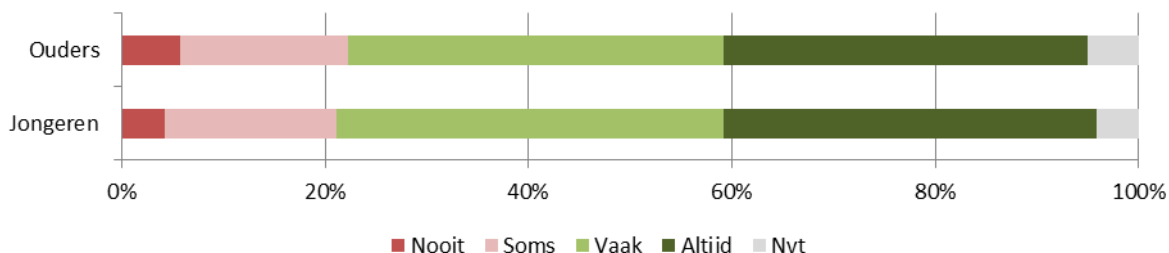
Op deze vraag reageren jongeren en ouders als volgt.



Ongeveer driekwart van de jongeren en de ouders ervaart dat beslissingen over de hulp vaak tot altijd samen met hen worden genomen. Ouders zijn hierover iets positiever. Mogelijk hangt dit samen met hun rol: als eerstverantwoordelijke voor hun kinderen zullen zij als regel bij alle belangrijke beslissingen over de hulpverlening worden betrokken.

vraag 2e: de hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen

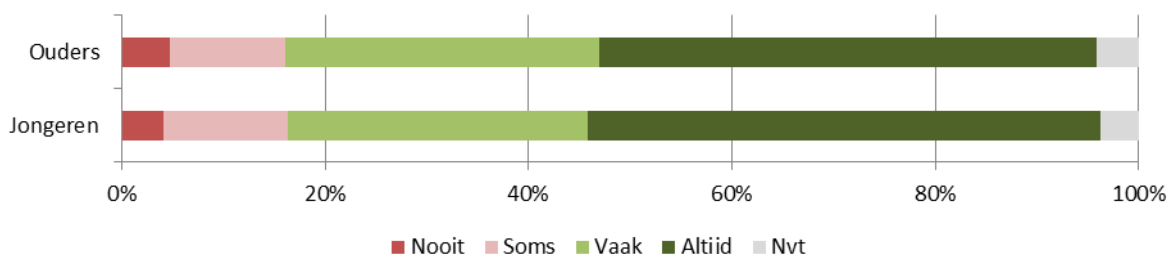
Op deze vraag reageren jongeren en ouders als volgt.



Zowel jongeren als ouders vinden in ruime meerderheid dat hulpverleners vaak tot altijd genoeg weten om hen te kunnen helpen. Een vijfde denkt hierover negatiever (soms tot nooit genoeg).

vraag 2f: ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners

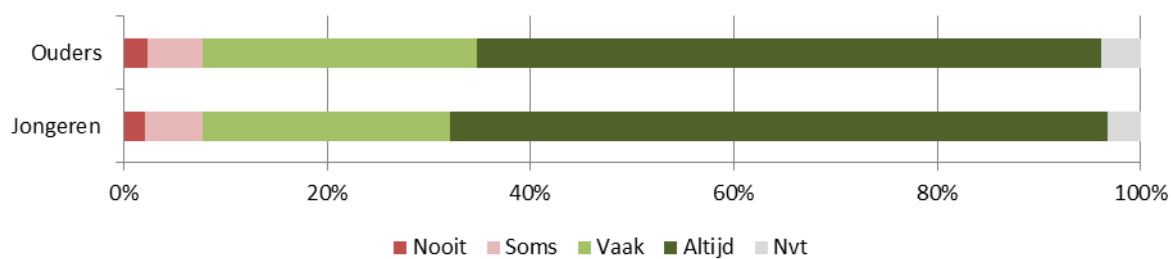
De ervaringen van cliënten met dit aspect van de uitvoering zijn hieronder in beeld gebracht.



Hulpverleners nemen hun cliënten in het algemeen serieus is de ervaring van zowel jongeren als ouders. Ongeveer een zesde is een andere mening toegedaan: volgens hen is dit soms tot nooit het geval.

vraag 2g: ik word met respect behandeld door de hulpverleners

In hoeverre cliënten het eens zijn met deze stelling laat onderstaande figuur zien.



De overgrote meerderheid van de jongeren en de ouders vindt dat zij vaak tot altijd met respect worden behandeld door de hulpverleners. Minder dan een tiende is heeft een minder positieve ervaring (soms tot nooit respectvol bejegend).

5 Effecten van jeugdhulp

5.1 Opgroeien van jeugdige

samenhangend beeld

Voor dit thema zijn cliënten bevraagd op een viertal aspecten, die hieronder zijn genoemd. De gecursiveerde onderdelen betreffen vragen aan *ouders*.

Effecten van jeugdhulp op het opgroeien van de jeugdige:

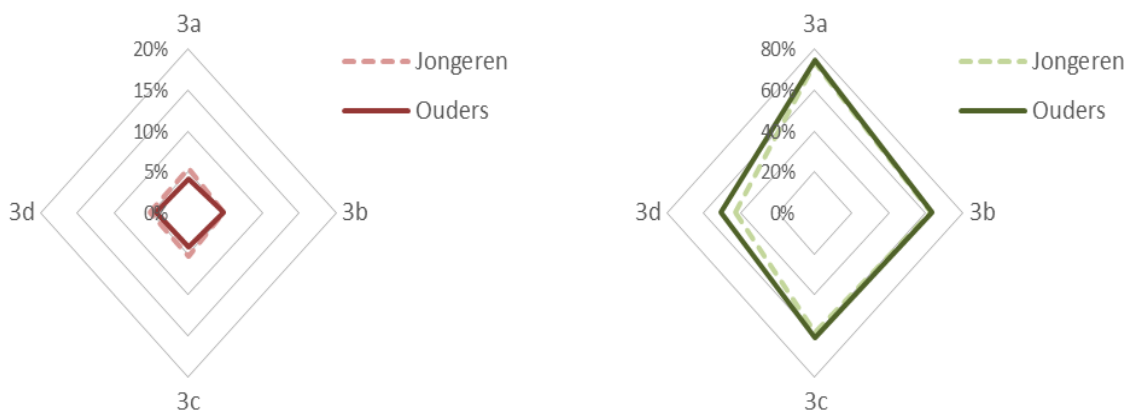
3a: door de hulp voel ik mij / *voelt mijn kind zich* beter

3b: door de hulp gaat het beter met mijn gedrag / *het gedrag van mijn kind*

3c: door de hulp gaat het thuis beter

3d: door de hulp voel ik me / *voelt mijn kind zich* veiliger

Hieronder is in beeld gebracht welk deel van de jongeren en ouders hebben geantwoord met ‘veel of beetje slechter’ (links) dan wel ‘veel of beetje beter’ (rechts). Vanwege de kleine aantallen respondenten is de schaal van de linkerfiguur een factor 4 kleiner dan die van de rechterfiguur.

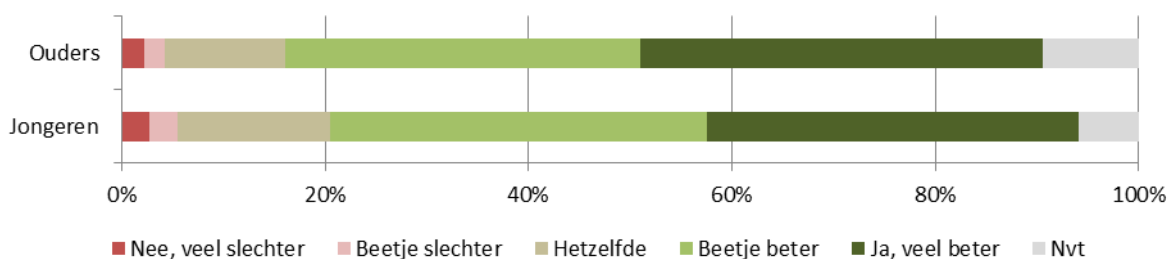


De figuren laten zien dat jongeren in het algemeen iets negatiever zijn over het effect van jeugdhulp op hun opgroeien dan ouders: zij hebben vaker ‘veel of beetje slechter’ ingevuld (links: groter vlak). Ook uit het kleinere aantal jongeren dat de vragen met ‘veel of beetje beter’ heeft beantwoord (rechts: kleiner vlak), blijkt dat zij het minst positief zijn over het effect op hun veiligheid (3d).

De ervaringen van jongeren en ouders met de afzonderlijke aspecten brengen we hierna in beeld.

vraag 3a: door de hulp voel ik mij / voelt mijn kind zich beter

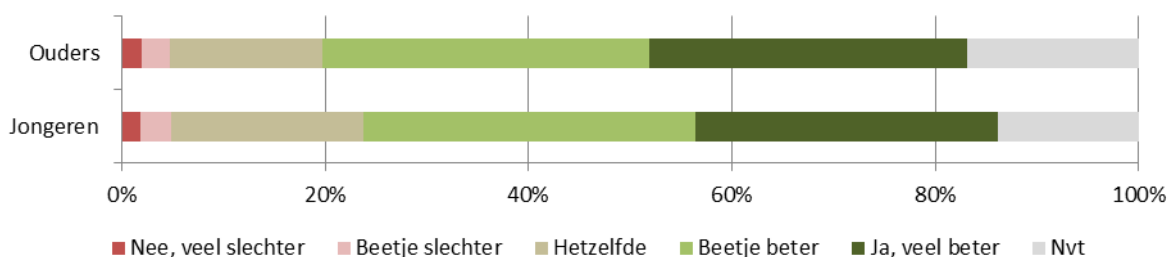
Op deze vraag reageren jongeren en ouders als volgt.



Driekwart van de jongeren voelt zich door de hulp een beetje tot veel beter. Een zelfde groep ouders heeft deze ervaring met hun kind. In ongeveer een vijfde van de gevallen merken noch jongeren noch ouders enige verbetering als gevolg van de jeugdhulp.

vraag 3b: door de hulp gaat het beter met mijn gedrag / het gedrag van mijn kind

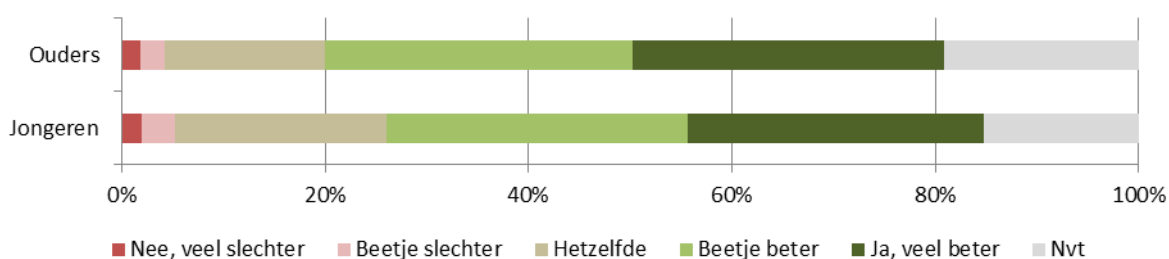
In hoeverre cliënten het eens zijn met deze stelling laat onderstaande figuur zien.



Bijna twee derde van de jongeren vindt dat het door de hulp een beetje tot veel beter gaat met hun gedrag. Een zelfde groep ouders heeft deze ervaring met het gedrag van hun kind. Ongeveer een vijfde van de jongeren ervaart geen gedragseffect van de jeugdhulp. Hetzelfde geldt voor een zesde van de ouders.

vraag 3c: door de hulp gaat het thuis beter

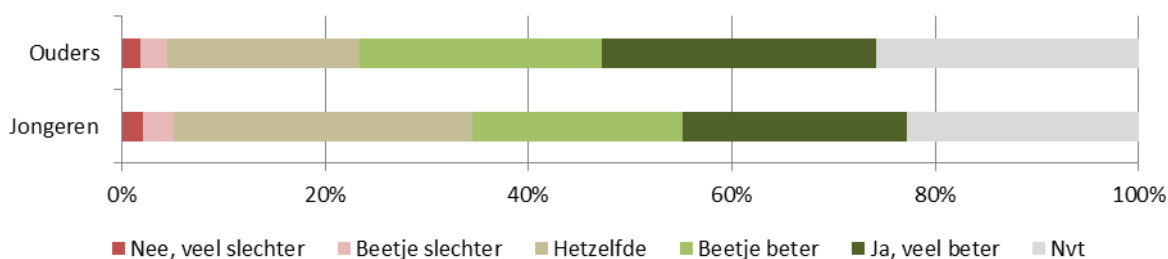
De reacties van jongeren en ouders op deze vraag zijn hieronder weergegeven.



Een ruime meerderheid van zowel de jongeren als de ouders merkt dat het dankzij de hulp thuis een beetje tot veel beter gaat. Ongeveer een vijfde (jongeren) of minder (ouders) merkt in dit opzicht geen verschil met de situatie voorafgaand aan de jeugdhulp. Bijna een vijfde van de ouders en een kleinere groep jongeren beantwoordt deze vraag met 'nvt'.

vraag 3d: door de hulp voel ik me / voelt mijn kind zich veiliger

Cliënten hebben op deze vraag als volgt gereageerd.



Een minderheid van de jongeren voelt zich door de hulp een beetje tot veel veiliger. Onder ouders heeft ongeveer de helft deze ervaring met hun kind. Ongeveer een kwart van jongeren en een vijfde van de ouders merkt in dit opzicht geen verbetering als gevolg van de hulp. Daarnaast is er een substantiële groep jongeren (een vijfde) en ouders (een kwart) die deze vraag met ‘nvt’ heeft beantwoord.

5.2 Zelfstandigheid van jeugdige

samenhangend beeld

Voor dit thema zijn cliënten bevestigd op een drietal aspecten, die hieronder zijn genoemd. De gecursiveerde onderdelen betreffen vragen aan *ouders*.

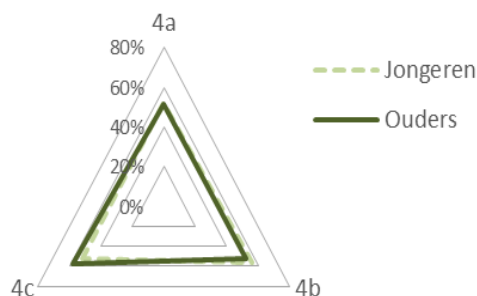
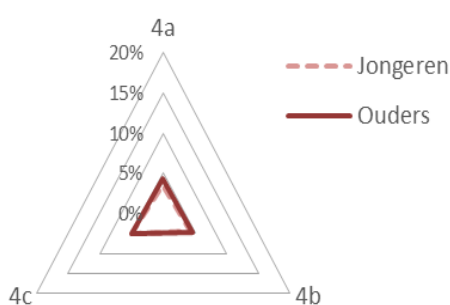
Effecten van jeugdhulp op de zelfstandigheid van de jeugdige:

4a: door de hulp weet ik / *mijn kind* beter wat ik / *hij of zij* wil

4b: door de hulp zeg ik / *zegt mijn kind* vaker wat ik / *hij of zij* nodig heb

4c: door de hulp wordt er beter naar mij / *mijn kind* geluisterd

Hieronder is in beeld gebracht welk deel van de jongeren en ouders hebben geantwoord met ‘veel of beetje slechter’ (links) dan wel ‘veel of beetje beter’ (rechts). Vanwege de kleine aantallen respondenten is de schaal van de linkerfiguur een factor 4 kleiner dan die van de rechterfiguur.



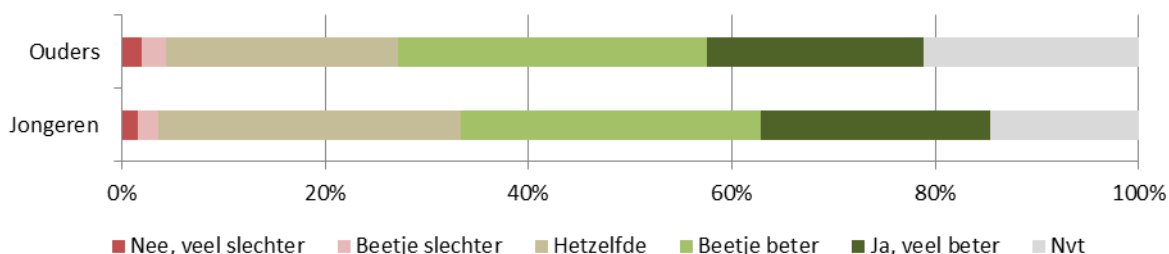
Beide figuren laten zien dat de ervaringen van jongeren en ouders niet veel uiteenlopen als het gaat om het effect van jeugdhulp op de zelfstandigheid van de jeugdige. In het algemeen zijn het kleine groepen

die aangeven dat die zelfstandigheid door de hulp ‘veel of beetje slechter’ is geworden (links). De groepen die wel verbetering ervaren, verschillen bij alle drie aspecten nauwelijks in omvang.

Wat de ervaringen van jongeren en ouders zijn met de afzonderlijke aspecten, brengen we hierna in beeld.

vraag 4a: door de hulp weet ik / mijn kind beter wat ik / hij of zij wil

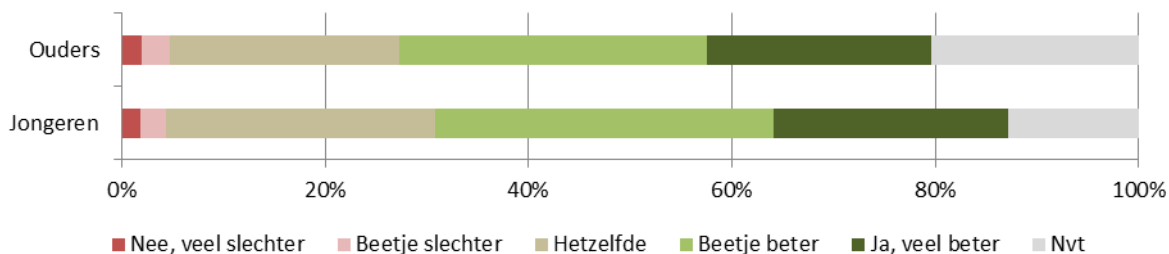
Met dit aspect van zelfstandigheid hebben cliënten de volgende ervaringen.



Een kleine meerderheid van de jongeren weet dankzij de hulp een beetje tot veel beter wat zij willen. Onder ouders heeft ongeveer een zelfde aantal deze ervaring met hun kind. Ongeveer een kwart van jongeren en een vijfde van de ouders merkt in dit opzicht geen verbetering als gevolg van de hulp. Daarnaast heeft een zesde van de jongeren en een iets grotere groep ouders (een vijfde) deze vraag met ‘nvt’ beantwoord.

vraag 4b: door de hulp zeg ik / zegt mijn kind vaker wat ik / hij of zij nodig heb

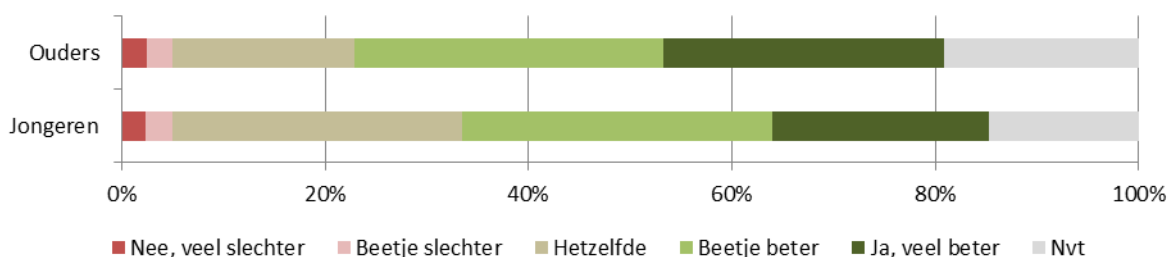
Op deze vraag reageren cliënten zoals hieronder weergegeven.



Bij ongeveer de helft van de jongeren heeft de hulp als effect gehad dat zij nu een beetje tot veel beter zeggen wat zij nodig hebben. Onder ouders heeft een iets grotere groep dezelfde ervaring met hun kind. Ongeveer een kwart van jongeren en een vijfde van de ouders merkt in dit opzicht geen verbetering door de hulp. Een zelfde groep ouders en een kleinere groep jongeren beantwoordt deze vraag met ‘nvt’.

vraag 4c: door de hulp wordt er beter naar mij / mijn kind geluisterd

Cliënten hebben op deze vraag als volgt gereageerd.



Een kleine meerderheid van de jongeren ervaart dat er dankzij de hulp een beetje tot veel beter naar hen wordt geluisterd. Onder ouders heeft ongeveer een de helft dezelfde ervaring met hun kind. Ongeveer een kwart van jongeren en een vijfde van de ouders merkt in dit opzicht geen verbetering als gevolg van de hulp. Daarnaast is er een groep jongeren (een zesde) en ouders (een vijfde) die deze vraag met ‘nvt’ heeft beantwoord.

5.3 Zelfredzaamheid van jeugdige en van ouders

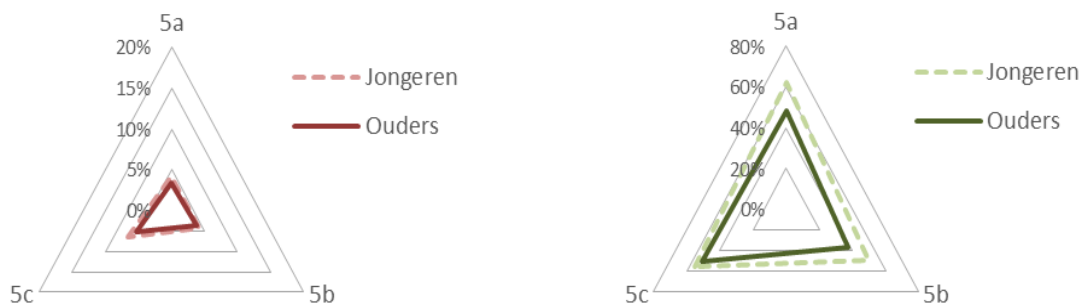
samenhangend beeld

Voor dit thema zijn cliënten bevroegd op een drietal aspecten, die hieronder zijn genoemd. De gecursiveerde onderdelen betreffen vragen aan *ouders*.

Effecten van jeugdhulp op de zelfredzaamheid van de jeugdige en de ouder(s):

- 5a/6a: door de hulp kan ik (jongere / *ouder*) beter mijn problemen oplossen
- 5b/6b: door de hulp kan ik (jongere / *ouder*) beter voor mezelf opkomen
- 5c/6c: door de hulp heb ik (jongere / *ouder*) meer vertrouwen in de toekomst

Hieronder is in beeld gebracht welk deel van de jongeren en ouders hebben geantwoord met ‘veel of beetje slechter’ (links) dan wel ‘veel of beetje beter’ (rechts). Vanwege de kleine aantallen respondenten is de schaal van de linkerfiguur een factor 4 kleiner dan die van de rechterfiguur.

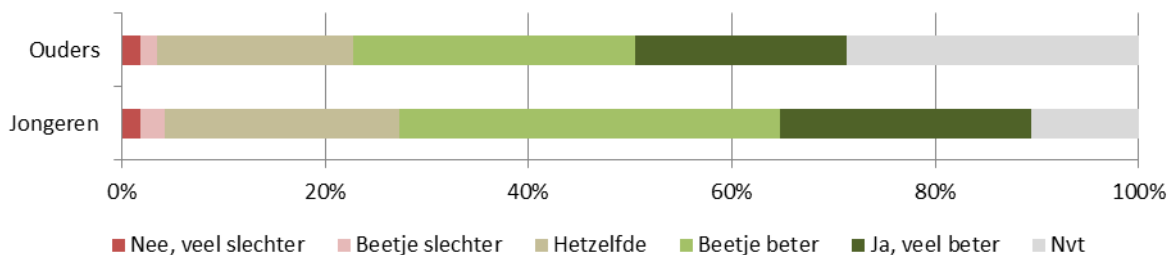


De figuren laten zien dat jongeren in het algemeen zowel meer negatieve (links) als vooral ook meer positieve (rechts) effecten van jeugdhulp op hun zelfredzaamheid zien dan ouders. Respondenten die het effect van hulp als ‘veel of beetje slechter’ hebben ervaren (links), betreffen overigens kleine aantallen (5% of minder). Dan gaat het vooral om het effect op het beter voor jezelf opkomen (5c). Tegelijkertijd zijn op dat aspect relatief ook de meeste jongeren en ouders positief (rechts).

De ervaringen van jongeren en ouders met de afzonderlijke aspecten brengen we hierna in beeld.

vraag 5a/6a: door de hulp kan ik (jongere / ouder) beter mijn problemen oplossen

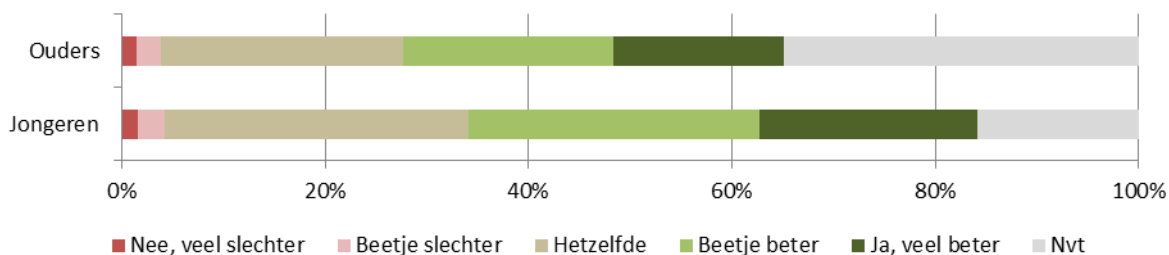
Volgens cliënten is het effect van de hulp op dit punt als volgt.



Ongeveer tweederde van de jongeren vindt dat zij door de jeugdhulp een beetje of zelfs veel beter in staat zijn om hun problemen op te lossen. Van de ouders is ongeveer de helft positief over het effect van jeugdhulp op hun eigen oplossingsvermogen. Dat ongeveer een kwart deze vraag met ‘nvt’ heeft beantwoord, kan samenhangen met het feit dat de jeugdhulp in deze gevallen in hoofdzaak of uitsluitend was gericht op –de aanpak van de problematiek van– hun kind(eren). Daarnaast kan ook het tijdstip waarop de vragenlijst is afgenomen (korter of langer na de start van een hulptraject) een rol spelen.

vraag 5b/6b: door de hulp kan ik (jongere / ouder) beter voor mezelf opkomen

Op deze vraag hebben cliënten als volgt gereageerd.

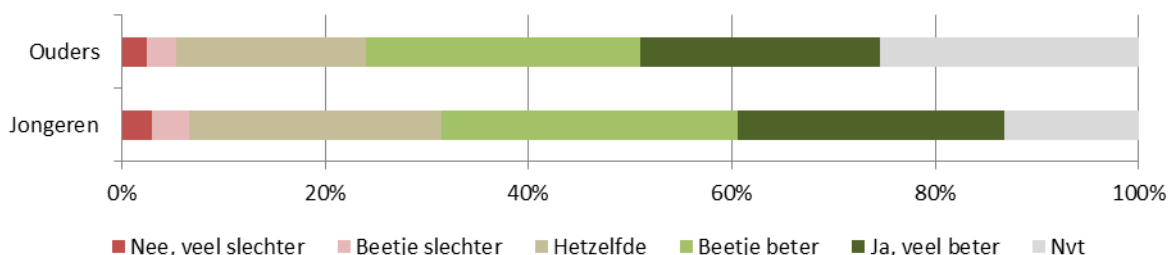


Dankzij de hulp kan ongeveer de helft van de jongeren een beetje tot veel beter voor zichzelf opkomen. Een kwart van hen ervaart geen effect van de hulp en een zesde weet het niet (nvt).

Bij ouders is laatstgenoemde categorie beduidend groter (een derde). Dat kan te maken hebben met de focus van de hulp (hoofdzakelijk gericht op hun kind) en/of de fase waarin het hulptraject zich bevindt. De groep ouders die een beetje tot veel beter voor zichzelf kan opkomen dankzij de hulp, is weliswaar iets groter maar toch duidelijk kleiner dan onder jongeren.

vraag 5c/6c: door de hulp heb ik (jongere / ouder) meer vertrouwen in de toekomst

Met dit aspect van zelfredzaamheid hebben cliënten de volgende ervaringen.



Ongeveer de helft van de jongeren vindt dat de jeugdhulp hen een beetje of zelfs veel meer vertrouwen in de toekomst heeft gegeven. Ruim een vijfde ziet hierin geen verandering door de hulp. Ouders oordelen in grote lijnen vergelijkbaar, maar hebben ook bij deze vraag vaker ‘nvt’ aangekruist.

5.4 Meedoen van jeugdige

samenhangend beeld

Voor dit thema zijn cliënten bevraagd op een drietal aspecten, die hieronder zijn genoemd. De gecursiveerde onderdelen betreffen vragen aan *ouders*.

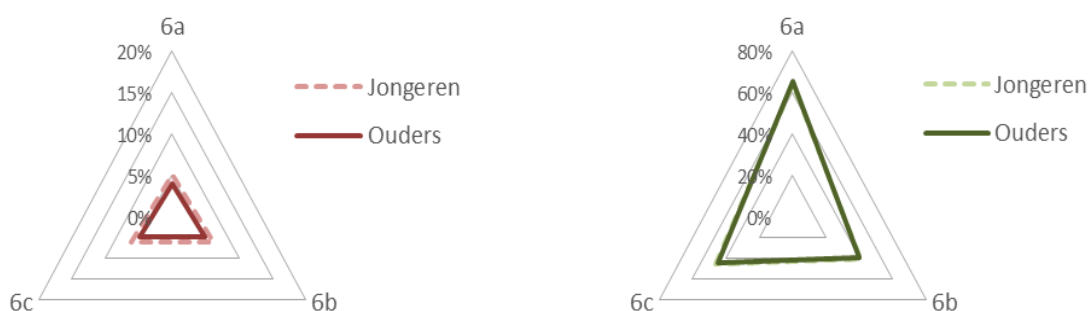
Effecten van jeugdhulp op het meedoen van jeugdige in diens leefomgeving:

6a/5a: door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding / *met mijn kind*

6b/5b: door de hulp besteed ik mijn / *mijn kind zijn of haar* vrije tijd beter

6c/5c: door de hulp is mijn relatie / *de relatie van mijn kind* met vrienden en anderen beter geworden

Hieronder is in beeld gebracht welk deel van de jongeren en ouders hebben geantwoord met ‘veel of beetje slechter’ (links) dan wel ‘veel of beetje beter’ (rechts). Vanwege de kleine aantallen respondenten is de schaal van de linkerfiguur een factor 4 kleiner dan die van de rechterfiguur.

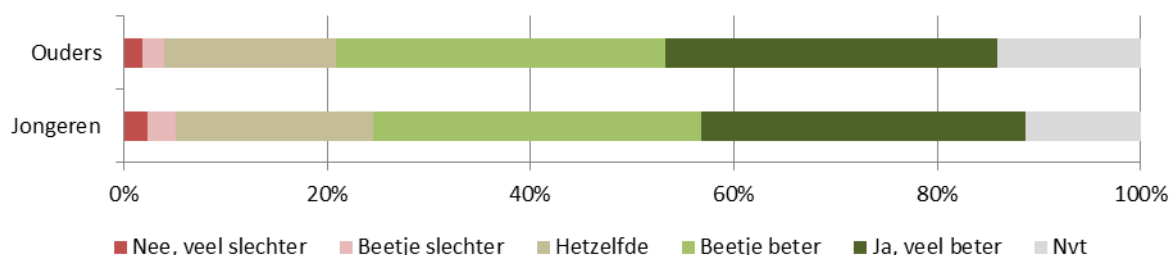


De linker figuur laat zien dat jongeren in het algemeen iets vaker aangeven dat het door de hulp ‘veel of beetje slechter’ is geworden met hun meedoen. Tegelijkertijd gaat het om kleine aantallen (in de orde van 5% van de respondenten). Het meest positief zijn jongeren en ouders over het effect van jeugdhulp op het functioneren op school, werk of dagbesteding (rechts: 6a).

De ervaringen van jongeren en ouders met de afzonderlijke aspecten brengen we hierna in beeld.

vraag 6a/5a: door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding / met mijn kind

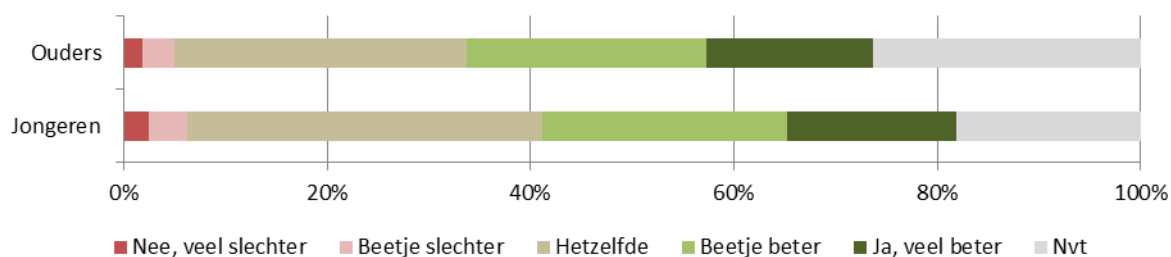
Cliënten hebben op deze vraag als volgt gereageerd.



Volgens een meerderheid van de jongeren draagt de jeugdhulp eraan bij dat het met hen een beetje tot veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. Bij ongeveer een vijfde van de jongeren heeft de hulp in dit opzicht geen effect (gehad). Ouders denken hierover min of meer vergelijkbaar als het gaat om het effect op het functioneren van hun kind.

vraag 6b/5b: door de hulp besteed ik mijn / mijn kind zijn of haar vrije tijd beter

Op dit aspect hebben cliënten de volgende ervaringen.

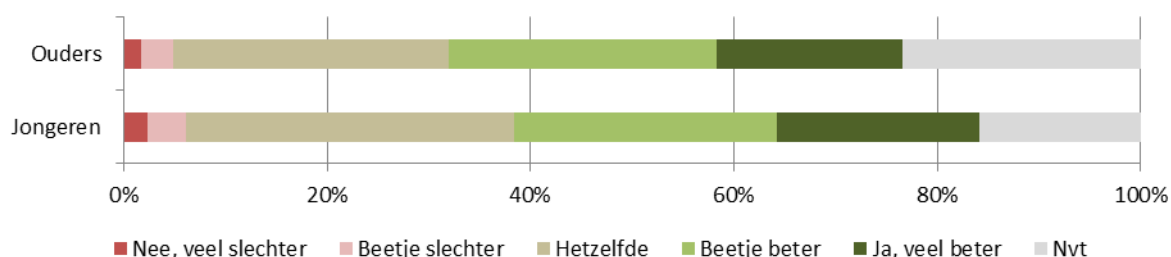


Als het gaat om de besteding van hun vrije tijd is een minderheid van de jongeren van mening dat de hulp tot verbetering heeft geleid. Een relatief groot deel (ongeveer een derde) ervaart geen effect van de hulp ('hetzelfde'). Ook ziet ongeveer een zesde geen verband ('nvt').

Met het effect van jeugdhulp op de vrije tijdsbesteding van hun kind hebben ouders min of meer vergelijkbare ervaringen, al is de categorie ouders die geen verband ziet groter.

vraag 6c/5c: door de hulp is mijn relatie / de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden

De ervaringen van cliënten op dit aspect zijn hieronder in beeld gebracht.



Een groot aantal jongeren ervaart dankzij de hulp een beetje of veel verbetering in de relatie met vrienden en anderen. Ruim een derde ziet hierin geen verandering door de hulp ('hetzelfde'), terwijl ongeveer een zesde geen verband ziet ('nvt').

Onder ouders liggen de verhoudingen min of meer hetzelfde als het gaat om het effect van jeugdhulp op de relatie van hun kind met vrienden en anderen. Wel is er een grotere categorie die geen verband ziet.

6 Belangrijkste bevindingen

6.1 Inhoudelijke ervaringen

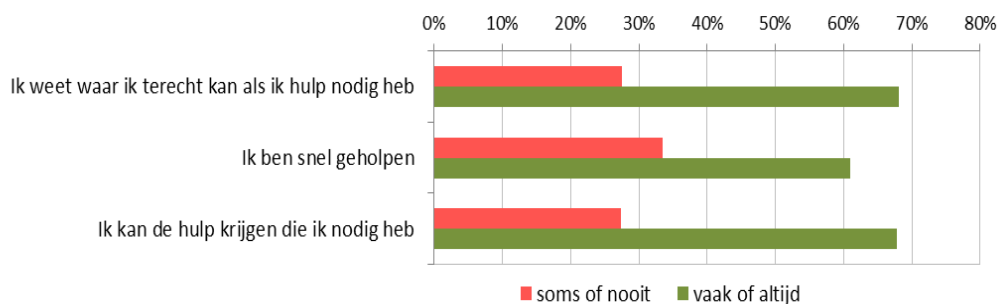
algemeen

In voorgaande hoofdstukken is uitgebreid toegelicht wat het spectrum aan ervaringen met jeugdhulp is van jongeren en ouders afzonderlijk. Waar duidelijke verschillen tussen beide groepen respondenten zichtbaar zijn, hangen deze deels samen met de andere hoedanigheid waarmee ouders zijn betrokken bij de hulpverlening: als primair verantwoordelijke voor het kind en minder (vaak) als directe cliënt.

Ter afsluiting zetten we in dit hoofdstuk de belangrijkste bevindingen op een rij. Dit doen we door per (deel)thema de respons van jongeren en ouders samen te nemen en steeds het aandeel te presenteren dat relatief positief (vaak/altijd of beetje/veel beter) dan wel negatief heeft geantwoord op de betreffende vragen. Zo maken we zichtbaar wat de jeugdhulp tot nu toe heeft betekend voor cliënten en op welke punten mogelijk nog verbeteringen wenselijk zijn vanuit cliëntperspectief.

toegankelijkheid van jeugdhulp

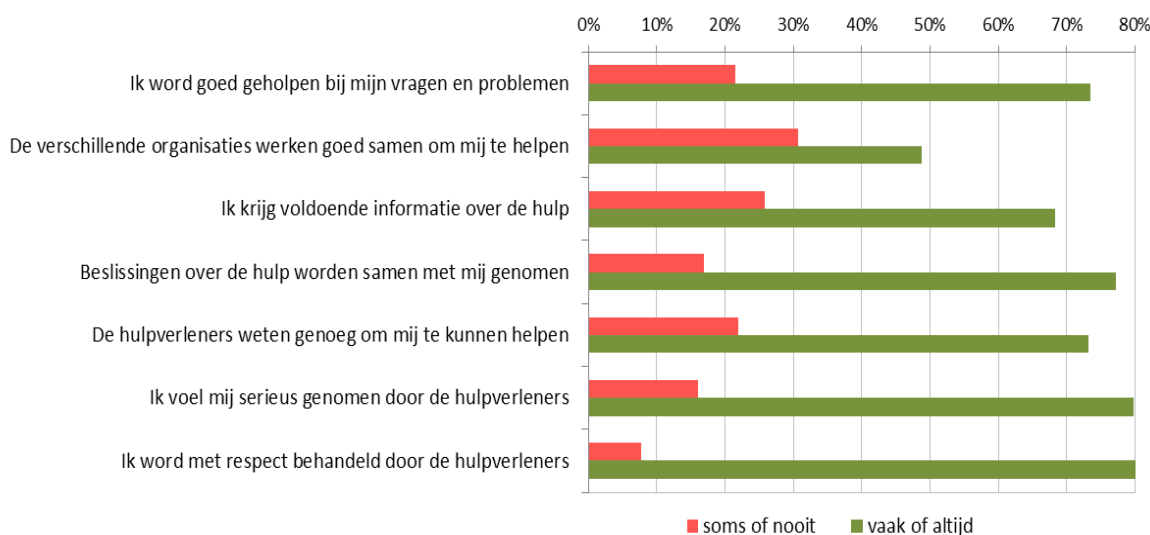
Over de toegankelijkheid van jeugdhulp oordelen cliënten als volgt.



Gemiddeld heeft ongeveer tweederde van de respondenten positieve ervaringen met de onderscheiden aspecten van toegankelijkheid. Tegelijkertijd spreekt een kwart tot een derde zich hierover kritisch uit, met name over de snelheid waarmee zij zijn geholpen. Dit is een duidelijk signaal dat vanuit cliëntperspectief nog verbeteringen wenselijk zijn als het gaat om de toegang tot jeugdhulp.

kwaliteit van hulp

Hoe cliënten de verschillende aspecten van de kwaliteit van de jeugdhulp beoordelen, is hieronder samengevat.

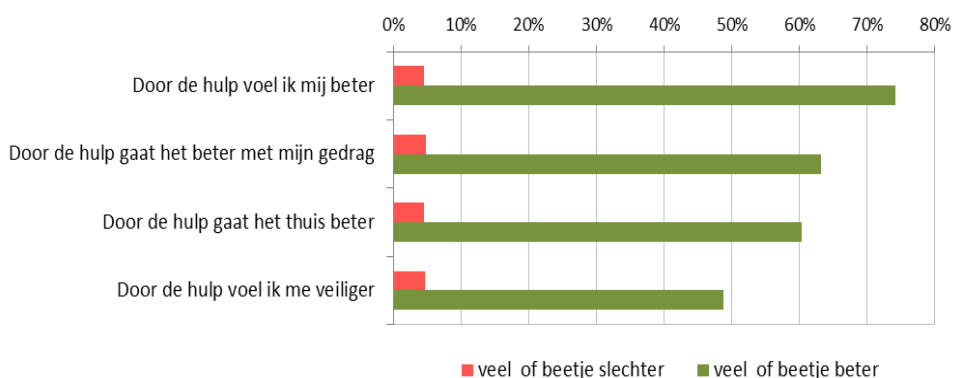


Over de meeste aspecten oordeelt een ruime meerderheid van de cliënten positief. Het meest positief zijn zij over de bejegening door hulpverleners: de overgrote meerderheid ervaart serieus te worden genomen en met respect te worden behandeld. Ongeveer driekwart vindt ook dat zij goed worden geholpen bij hun vragen en problemen, dat hulpverleners genoeg weten en hun beslissingen ook samen met cliënten nemen.

Kritischer zijn cliënten als het gaat om de informatieverstrekking over de hulp: die is volgens een kwart soms tot nooit voldoende. Over de samenwerking tussen de verschillende organisaties is minder dan de helft van de cliënten positief en bijna een derde uitgesproken kritisch.³ Hier ligt een duidelijke opgave voor gemeenten, instellingen en andere betrokken partijen. Een opgave die overigens door henzelf ook wordt onderkend, getuige de prominente plaats die dit inneemt op de transformatie-agenda in verschillende regio's.

effecten van jeugdhulp: opgroeien van de jeugdige

In het algemeen hebben cliënten het volgende beeld van de effecten van jeugdhulp op het opgroeien van de jeugdige (zijzelf of hun kind).



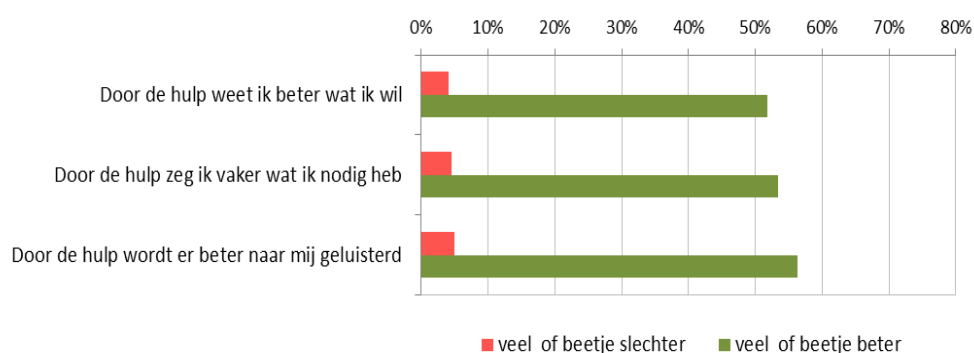
Driekwart van de cliënten heeft de ervaring dat de jeugdige zich door de hulp beter voelt. Een ruime meerderheid is ook positief over de verbetering in het gedrag en de situatie thuis.

³ Daarnaast vindt ongeveer een vijfde van de jongeren en ouders dit in hun geval niet van toepassing (zie hoofdstuk 4).

Dat jeugdigen zich door de hulp ook veiliger voelen, onderschrijft minder dan de helft van de cliënten. Dit betekent overigens niet dat het omgekeerde opgaat: het deel van de cliënten dat een verslechtering ervaart is zeer beperkt. Wel vindt een relatief groot deel van de cliënten dat de hulp op dit aspect geen verandering heeft gebracht (zie hoofdstuk 5).⁴ Gezien het belang van dit aspect voor het opgroeien van jeugdigen vormt een en ander een signaal dat het thema veiligheid in verschillende gemeenten/regio's aandacht behoeft.

effecten van jeugdhulp: zelfstandigheid van de jeugdige

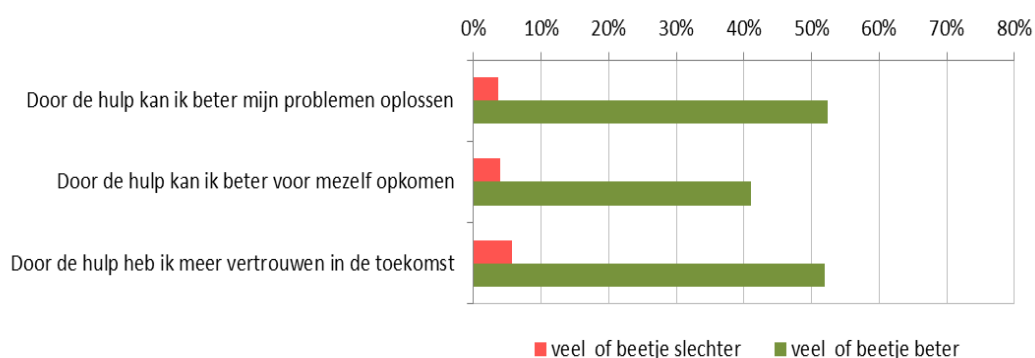
De cliëntervaringen met het effect van jeugdhulp op de zelfstandigheid van de jeugdige leveren het volgende beeld op.



Op alle vragen ervaart een meerderheid van de cliënten een beetje tot veel verbetering als gevolg van de hulp. Slechts in een zeer klein aantal gevallen ervaren cliënten een beetje tot veel verslechtering.

effecten van jeugdhulp: zelfredzaamheid van jongeren en ouders

Wat betreft de zelfredzaamheid van jongeren en ouders oordelen cliënten als volgt over het effect van jeugdhulp.



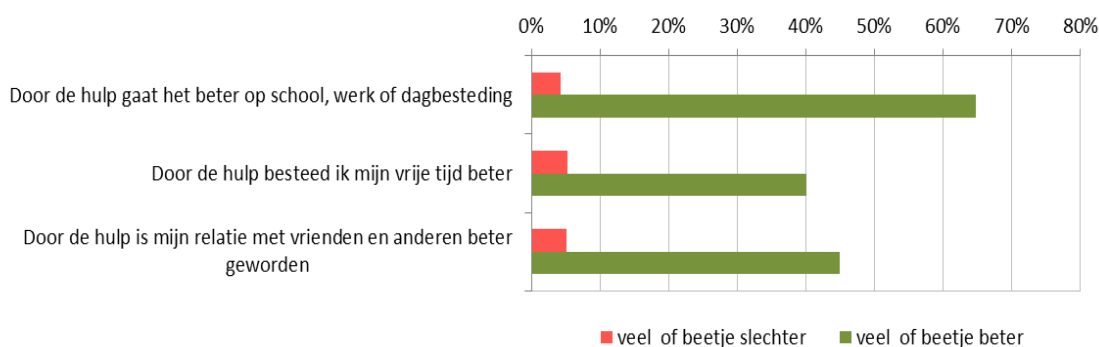
Een meerderheid van de cliënten heeft door de hulpverlening meer vertrouwen in de toekomst gekregen en is beter in staat om eigen problemen op te lossen. Duidelijk minder cliënten, en met name ouders, ervaren dat zij door de hulp beter voor zichzelf kunnen opkomen. Het omgekeerde gaat overigens niet op: slechts een zeer beperkt deel van de cliënten ervaart een verslechtering.⁵ Maar juist in kwetsbare situaties (jeugdigen/ouders met beperkingen en/of moeilijke gezinsomstandigheden) vormt sociale weerbaarheid een belangrijk aandachtspunt.

⁴ Daarnaast geeft ruim een vijfde van de jongeren en ouders aan dat dit aspect in hun geval niet van toepassing is (zie hoofdstuk 5).

⁵ Ongeveer een derde van de ouders geeft daarnaast aan dat dit aspect in hun geval niet van toepassing is (zie hoofdstuk 5).

effecten van jeugdhulp: meedoen van de jeugdige

Over de effecten van jeugdhulp op het meedoen van de jeugdige hebben cliënten de volgende ervaringen.



Ongeveer tweederde geeft aan dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding. Op de relatie met vrienden en anderen en op de vrijetijdsbesteding van jeugdigen ziet een minderheid van de cliënten verbetering als gevolg van de hulp. Mogelijk is de relatie met –de aard van– geboden hulp voor deze aspecten ook diffuser.⁶

6.2 Vragenlijst

opzet vragenlijst

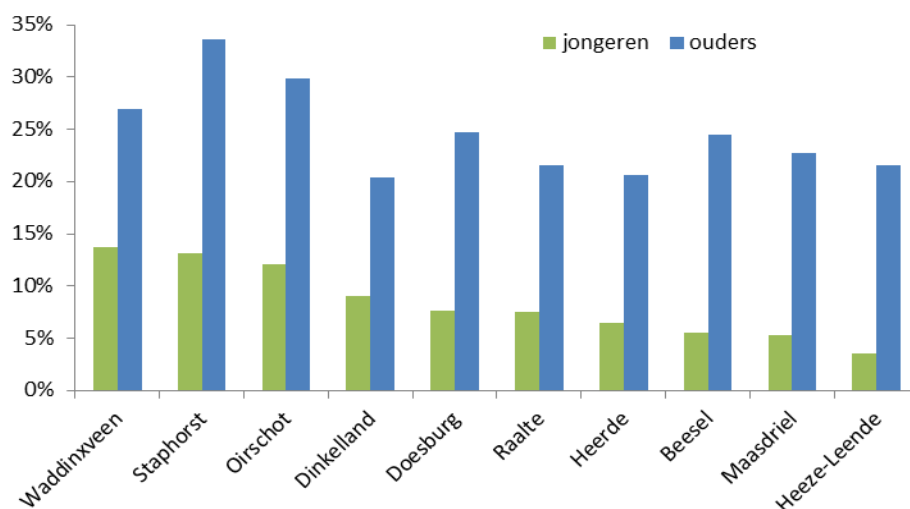
De vragenlijst voor jongeren en ouders bevat dezelfde vragen. Om misverstanden bij vergelijking te voorkomen, verdient het aanbeveling om de vragen ook in dezelfde volgorde te stellen. Nu is de volgorde van vraag 5 en 6 verschillend. In deze rapportage is ervan uitgegaan dat de door gemeenten aangeleverde cijfers aansluiten bij de volgorde in de modelvragenlijst.

respons

De eerste lichte van cliëntvervalsundersoeken in de jeugdhulp heeft in veel gemeenten een beperkte ‘opbrengst’ gehad in die zin dat relatief kleine aantallen cliënten hebben gerespondeerd. Er zijn echter ook gemeenten die nu al een goede respons hebben gerealiseerd. Hieronder is een top-10 opgenomen van gemeenten met relatief hoge percentages responderende jongeren en ouders ten opzichte van hun cliëntpopulatie. Dit zijn over het algemeen kleinere plattelandsgemeenten.

⁶ Zo ziet ruim een derde van de jongeren op dit punt geen effect van de hulp en geeft ongeveer een kwart van de ouders aan dat dit aspect in hun geval niet van toepassing is (zie hoofdstuk 5).

Top 10 gemeenten met hoogste respons (als percentage van aantal cliënten jeugdhulp)



Diverse gemeenten signaleren zelf het belang van een goede respons en grijpen de eerste uitkomsten aan om tot verbeteringen te komen bij vervolgonderzoek. Mogelijk kunnen zij hierbij leren van gemeenten die nu al een goede respons hebben gerealiseerd.

Bijlagen

A Deelnemende gemeenten

Gemeenten met bruikbare respons per jeugdhulpregio

Friesland	Arnhem	Kop van Noord-Holland
Ameland	Doesburg	Texel
Achtkarspelen	Duiven	
Dantumadiel	Lingewaard	Gooi en Vechtstreek
Dongeradeel	Overbetuwe	Gooise Meren
Franekeradeel	Rheden	Hilversum
Harlingen	Wageningen	
Het Bildt	Westervoort	Zuid-Kennemerland
Leeuwarden	Zevenaar	Bloemendaal
Leeuwarderadeel		
Littenseradiel	Rijk van Nijmegen	Midden Kennemerland
Menameradiel	Berg en Dal	Uitgeest
Ooststellingwerf	Druuten	
Opsterland	Mook en Middelaar	West-Friesland
Smalingerland	Nijmegen	Hoorn
Sudwest-Fryslan	Wijchen	
Terschelling		Rijnmond
Tytsjerksteradiel	Food Valley	Brielle
	Nijkerk	Capelle aan den IJssel
Twente		Krimpen aan den IJssel
Borne	Midden IJssel/Oost Veluwe	
Dinkelland	Hatterm	Midden Holland
Enschede	Heerde	Bodegraven-Reeuwijk
Haaksbergen	Voorst	Gouda
Tubbergen		Waddinxveen
	Eemland	
IJsselland	Amersfoort	Zuid-Holland-Zuid
Dalfsen	Baarn	Alblasserdam
Hardenberg	Bunschoten	Binnenmaas
Kampen	Leusden	Dordrecht
Ommen	Soest	
Raalte		Noord-Oost Brabant
Staphorst	Lekstroom	Boekel
Zwartewaterland	Nieuwegein	Oss
Zwolle	IJsselstein	Uden
Flevoland	Zuid-Oost Utrecht	Zuidoost-Brabant
Almere	Wijk bij Duurstede	Asten
Dronten	Zeist	Best
Urk		Cranendonck
	Utrecht West	Deurne
Noord Veluwe	Montfoort	Heeze-Leende
Elburg	Oudewater	Helmond
	Woerden	Nuenen c.a.

Rivierenland		Oirschot
Buren	Noord-Kennemerland	Son en Breugel
Maasdriel	Alkmaar	Valkenswaard
Neder-Betuwe	Bergen	
Zaltbommel	Heerhugowaard	Noord-Limburg
	Langedijk	Beesel
Achterhoek		Gennep
Aalten	Amstelland / Zaanstreek-Waterland	Horst aan de Maas
Berkelland	Aalsmeer	
Bronckhorst	Amstelveen	Zuid-Limburg
Doetinchem	Edam-Volendam	Beek
Montferland	Purmerend	Maastricht
Oost Gelre	Zaanstad	Schinnen
Winterswijk		Sittard-Geleen
		Stein
		Vaals

B Vergelijkende informatie

Deze bijlage bevat tabellen met vergelijkende informatie per jeugdhulpregio en per gemeentegroep over de uitkomsten van cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp voor de onderscheiden thema's.

Het gaat om tabellen met de volgende informatie.

Tabel	Vraag uit MCJO	Gepresenteerde cijfers
Jongeren		
1a	1: Toegankelijkheid 2: Kwaliteit van hulp	% cliënten dat <i>soms of nooit</i> (neg) respectievelijk <i>vaak of altijd</i> (pos) heeft aangekruist
1b	3: Effecten hulp op opgroeien 4: Effecten hulp op zelfstandigheid	% cliënten dat veel of beetje <i>slechter</i> (neg) respectievelijk veel of beetje <i>beter</i> (pos) heeft aangekruist
1c	5: Effecten hulp op zelfredzaamheid 6: Effecten hulp op meedoen	% cliënten dat veel of beetje <i>slechter</i> (neg) respectievelijk veel of beetje <i>beter</i> (pos) heeft aangekruist
Ouders		
2a	1: Toegankelijkheid 2: Kwaliteit van hulp	% cliënten dat <i>soms of nooit</i> (neg) respectievelijk <i>vaak of altijd</i> (pos) heeft aangekruist
2b	3: Effecten hulp op opgroeien 4: Effecten hulp op zelfstandigheid	% cliënten dat veel of beetje <i>slechter</i> (neg) respectievelijk veel of beetje <i>beter</i> (pos) heeft aangekruist
2c	6: Effecten hulp op zelfredzaamheid 5: Effecten hulp op meedoen	% cliënten dat veel of beetje <i>slechter</i> (neg) respectievelijk veel of beetje <i>beter</i> (pos) heeft aangekruist

NB (maart 2017): ten opzichte van een eerdere publicatie zijn de cijfers voor de regio Zaanstreek-Waterland gecorrigeerd in verband met een geconstateerde technische onvolkomenheid en op verzoek gepresenteerd in één totaalbeeld voor de samenwerkende regio's Amstelland / Zaanstreek-Waterland.

Tabel 1a: Uitkomsten cliëntvervalsnderzoek jeugdhulp - Toegankelijkheid (vraag 1) en Kwaliteit van hulp (vraag 2): % JONGEREN dat soms of nooit (neg) respectievelijk vaak of altijd (pos) heeft aangekruist

Jeugdhulpregio / gemeentegroep	1. Toegankelijkheid van voorzieningen						2. Vind je de uitvoering van de zorg goed?													
	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos	d: neg	d: pos	e: neg	e: pos	f: neg	f: pos	g: neg	g: pos
Friesland	26%	67%	30%	60%	22%	71%	19%	75%	27%	47%	24%	67%	23%	70%	18%	76%	15%	81%	8%	87%
IJsselland	24%	71%	31%	61%	22%	74%	19%	77%	26%	47%	25%	68%	22%	72%	21%	75%	15%	81%	9%	88%
Twente	21%	71%	29%	67%	16%	78%	25%	72%	31%	53%	24%	71%	17%	80%	22%	73%	19%	78%	6%	90%
Flevoland	33%	63%	41%	55%	32%	62%	30%	67%	35%	42%	27%	70%	24%	72%	24%	73%	21%	77%	13%	85%
Noord Veluwe	25%	65%	10%	75%	20%	75%	10%	80%	20%	60%	25%	70%	30%	60%	10%	85%	10%	80%	0%	95%
Midden IJssel / Oost Veluwe	17%	77%	20%	78%	15%	82%	8%	91%	18%	51%	14%	77%	16%	81%	12%	82%	9%	85%	5%	89%
Achterhoek	21%	69%	26%	63%	21%	71%	20%	73%	19%	51%	21%	71%	21%	74%	18%	75%	16%	77%	8%	86%
Food Valley	19%	81%	26%	71%	26%	71%	21%	76%	33%	50%	19%	74%	26%	71%	31%	69%	14%	83%	14%	83%
Arnhem	24%	71%	28%	66%	23%	73%	24%	72%	26%	47%	22%	74%	20%	76%	22%	75%	15%	83%	7%	91%
Rijk van Nijmegen	20%	77%	28%	68%	19%	78%	18%	79%	26%	42%	22%	72%	16%	82%	22%	76%	17%	81%	9%	89%
Rivierenland	35%	58%	37%	56%	33%	58%	22%	68%	28%	40%	32%	53%	27%	63%	23%	67%	25%	70%	8%	86%
Eemland	28%	64%	43%	51%	30%	67%	25%	71%	38%	40%	34%	61%	32%	66%	32%	65%	22%	76%	11%	87%
Lekstroom	23%	66%	20%	67%	19%	73%	14%	76%	18%	48%	21%	68%	18%	72%	10%	81%	10%	79%	5%	83%
Zuid-Oost Utrecht	14%	75%	39%	43%	25%	64%	21%	64%	18%	46%	36%	46%	19%	67%	18%	68%	14%	71%	11%	75%
Utrecht West	19%	79%	22%	76%	19%	80%	8%	92%	29%	67%	18%	82%	25%	75%	22%	78%	10%	90%	5%	95%
Kop van Noord-Holland*																				
West-Friesland	22%	74%	23%	73%	18%	77%	22%	78%	35%	43%	26%	70%	30%	70%	26%	70%	30%	65%	13%	87%
Noord-Kennemerland	29%	68%	27%	67%	23%	74%	20%	74%	29%	49%	22%	71%	27%	63%	13%	83%	14%	84%	5%	92%
Midden Kennemerland*																				
Zuid-Kennemerland*																				
Amstelland / Zaanstreek-Waterland	29%	62%	24%	70%	21%	74%	0%	0%	23%	62%	21%	74%	17%	81%	15%	82%	15%	82%	0%	0%
Gooi en Vechtstreek	22%	67%	44%	56%	22%	78%	11%	89%	44%	22%	33%	67%	33%	67%	11%	89%	0%	100%	0%	100%
Midden Holland	23%	64%	31%	58%	22%	70%	21%	70%	27%	48%	29%	62%	25%	66%	24%	70%	18%	77%	9%	86%
Zuid-Holland-Zuid	7%	93%	14%	86%	15%	85%	11%	89%	0%	100%	19%	81%	15%	85%	4%	96%	4%	96%	0%	100%
Rijnmond	28%	69%	31%	58%	28%	67%	23%	71%	37%	43%	34%	57%	26%	69%	17%	77%	17%	74%	9%	89%
Noord-Oost Brabant	29%	65%	31%	57%	31%	66%	31%	66%	26%	53%	23%	69%	20%	77%	14%	83%	17%	80%	9%	89%
Zuidoost-Brabant	26%	67%	29%	62%	20%	73%	15%	81%	20%	54%	19%	74%	16%	78%	17%	79%	11%	86%	3%	95%
Noord-Limburg	23%	73%	23%	74%	23%	74%	24%	69%	18%	60%	28%	63%	19%	74%	23%	70%	12%	86%	9%	88%
Zuid-Limburg	27%	72%	32%	67%	23%	77%	22%	77%	34%	59%	25%	74%	20%	79%	18%	80%	17%	82%	7%	93%
Gemeenten met weinig cliënten	26%	66%	30%	63%	22%	72%	19%	75%	25%	51%	24%	68%	21%	73%	19%	76%	15%	81%	7%	89%
Gemeenten met weinig tot veel cliënten	23%	70%	27%	65%	22%	73%	20%	75%	26%	49%	23%	71%	21%	73%	20%	75%	16%	80%	8%	87%
Gemeenten met veel cliënten	25%	71%	33%	63%	23%	74%	22%	75%	31%	50%	25%	71%	21%	76%	21%	76%	17%	81%	8%	91%

* Toelichting: gemeenten in deze regio's hebben alleen uitkomsten op basis van de respons van ouders.

Tabel 1b: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp - Effecten hulp op opgroeien (vraag 3) en zelfstandigheid (vraag 4): % JONGEREN dat veel of beetje slechter (neg) respectievelijk veel of beetje beter (pos) heeft aangekruist

Jeugdhulpregio / gemeentegroep	3. Wat is het effect van de hulp op hoe jij opgroeit?								4. Wat is het effect van de hulp op jouw zelfstandigheid?					
	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos	d: neg	d: pos	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos
Friesland	3%	72%	2%	64%	3%	62%	3%	45%	3%	53%	2%	54%	4%	54%
IJsselland	3%	74%	3%	68%	4%	65%	2%	48%	2%	58%	3%	62%	3%	57%
Twente	6%	69%	8%	53%	3%	54%	6%	30%	4%	49%	1%	49%	4%	48%
Flevoland	11%	69%	10%	52%	12%	52%	12%	39%	9%	44%	8%	52%	10%	47%
Noord Veluwe	0%	95%	0%	85%	0%	85%	0%	70%	0%	60%	0%	70%	0%	65%
Midden IJssel / Oost Veluwe	3%	85%	3%	72%	2%	65%	5%	46%	0%	57%	3%	55%	2%	52%
Achterhoek	6%	72%	4%	57%	5%	58%	6%	41%	3%	52%	3%	58%	5%	51%
Food Valley	5%	81%	5%	56%	2%	62%	10%	45%	5%	60%	2%	49%	2%	45%
Arnhem	6%	71%	6%	62%	5%	62%	4%	42%	3%	49%	4%	51%	5%	57%
Rijk van Nijmegen	7%	79%	5%	71%	6%	56%	6%	41%	3%	55%	4%	59%	6%	52%
Rivierenland	2%	70%	2%	50%	5%	57%	2%	42%	2%	52%	2%	57%	3%	48%
Eemland	7%	73%	3%	63%	3%	58%	6%	33%	4%	48%	3%	54%	6%	52%
Lekstroom	4%	77%	4%	64%	4%	58%	4%	48%	3%	61%	3%	70%	1%	53%
Zuid-Oost Utrecht	4%	75%	0%	61%	4%	57%	7%	41%	0%	43%	4%	57%	7%	43%
Utrecht West	3%	83%	2%	71%	2%	66%	2%	57%	2%	59%	4%	64%	2%	52%
Kop van Noord-Holland*														
West-Friesland	14%	67%	10%	67%	0%	68%	0%	41%	5%	59%	10%	57%	10%	62%
Noord-Kennemerland	3%	77%	3%	62%	2%	60%	5%	44%	2%	51%	5%	59%	5%	62%
Midden Kennemerland*														
Zuid-Kennemerland*														
Amstelland / Zaanstreek-Waterland	8%	67%	4%	68%	6%	65%	3%	49%	13%	54%	6%	65%	8%	57%
Gooi en Vechtstreek	0%	89%	0%	88%	0%	67%	0%	50%	0%	44%	0%	78%	0%	67%
Midden Holland	6%	75%	6%	65%	4%	53%	4%	45%	3%	51%	4%	61%	3%	52%
Zuid-Holland-Zuid	0%	86%	0%	71%	0%	54%	0%	54%	4%	54%	0%	64%	0%	64%
Rijnmond	6%	74%	6%	63%	12%	44%	6%	46%	3%	49%	6%	46%	6%	34%
Noord-Oost Brabant	6%	71%	3%	63%	3%	69%	0%	40%	0%	51%	0%	57%	0%	46%
Zuidoost-Brabant	6%	70%	4%	60%	5%	57%	5%	39%	2%	47%	5%	54%	4%	45%
Noord-Limburg	11%	68%	12%	55%	15%	59%	7%	37%	10%	50%	7%	49%	5%	54%
Zuid-Limburg	5%	75%	6%	60%	7%	58%	4%	40%	3%	51%	4%	58%	5%	54%
Gemeenten met weinig cliënten	5%	72%	4%	63%	4%	60%	5%	44%	4%	51%	4%	55%	4%	53%
Gemeenten met weinig tot veel cliënten	6%	73%	5%	62%	5%	59%	5%	43%	3%	53%	4%	58%	5%	52%
Gemeenten met veel cliënten	5%	76%	4%	65%	6%	59%	4%	40%	3%	53%	3%	59%	5%	53%

* Toelichting: gemeenten in deze regio's hebben alleen uitkomsten op basis van de respons van ouders.

Tabel 1c: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp - Effecten hulp op zelfredzaamheid (vraag 5) en meedoen (vraag 6): % JONGEREN dat veel of beetje slechter (neg) respectievelijk veel of beetje beter (pos) heeft aangekruist

Jeugdhulpregio / gemeentegroep	5. Wat is het effect van de hulp op jouw zelfredzaamheid?						6. Wat is het effect op hoe jij mee kan doen in jouw omgeving?					
	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos
Friesland	2%	63%	2%	54%	3%	56%	3%	63%	3%	44%	3%	44%
IJsselland	2%	66%	3%	50%	4%	59%	4%	69%	3%	51%	5%	51%
Twente	3%	62%	3%	51%	5%	59%	8%	54%	6%	32%	9%	40%
Flevoland	8%	61%	8%	44%	13%	47%	8%	58%	10%	41%	8%	40%
Noord Veluwe	0%	75%	0%	65%	0%	60%	0%	85%	0%	50%	0%	65%
Midden IJssel / Oost Veluwe	2%	67%	5%	63%	5%	63%	2%	69%	6%	51%	5%	44%
Achterhoek	3%	60%	4%	49%	8%	55%	3%	64%	4%	40%	3%	45%
Food Valley	10%	60%	2%	51%	10%	54%	10%	57%	7%	36%	10%	38%
Arnhem	6%	58%	5%	50%	6%	50%	7%	57%	7%	37%	5%	54%
Rijk van Nijmegen	6%	69%	3%	54%	6%	58%	6%	66%	6%	46%	7%	48%
Rivierenland	0%	54%	0%	55%	7%	51%	3%	59%	3%	36%	8%	42%
Eemland	5%	60%	5%	44%	8%	54%	4%	68%	8%	37%	6%	47%
Lekstroom	3%	67%	1%	56%	4%	67%	3%	69%	3%	45%	3%	42%
Zuid-Oost Utrecht	0%	54%	0%	50%	0%	61%	7%	68%	7%	32%	7%	29%
Utrecht West	2%	71%	4%	57%	4%	73%	4%	70%	0%	48%	2%	51%
Kop van Noord-Holland*												
West-Friesland	0%	77%	0%	50%	5%	73%	0%	73%	5%	36%	5%	29%
Noord-Kennemerland	2%	70%	0%	60%	0%	59%	2%	74%	3%	42%	2%	47%
Midden Kennemerland*												
Zuid-Kennemerland*												
Amstelland / Zaanstreek-Waterland	11%	56%	5%	54%	6%	61%	10%	64%	6%	39%	6%	50%
Gooi en Vechtstreek	0%	56%	0%	78%	0%	67%	0%	78%	11%	44%	11%	44%
Midden Holland	6%	64%	4%	50%	9%	58%	6%	70%	6%	34%	7%	43%
Zuid-Holland-Zuid	0%	71%	0%	61%	4%	54%	4%	79%	0%	43%	0%	46%
Rijnmond	6%	59%	9%	50%	6%	56%	6%	65%	6%	32%	9%	47%
Noord-Oost Brabant	0%	57%	0%	51%	3%	46%	6%	60%	3%	46%	3%	51%
Zuidoost-Brabant	2%	59%	2%	38%	5%	46%	5%	63%	5%	39%	5%	43%
Noord-Limburg	17%	48%	12%	50%	14%	62%	12%	60%	20%	34%	12%	43%
Zuid-Limburg	4%	62%	2%	55%	6%	59%	5%	61%	4%	43%	6%	43%
Gemeenten met weinig cliënten	4%	62%	4%	52%	6%	58%	5%	66%	5%	41%	5%	46%
Gemeenten met weinig tot veel cliënten	5%	60%	4%	49%	6%	56%	5%	62%	5%	41%	6%	47%
Gemeenten met veel cliënten	4%	66%	3%	53%	6%	54%	5%	65%	6%	43%	6%	45%

* Toelichting: gemeenten in deze regio's hebben alleen uitkomsten op basis van de respons van ouders.

Tabel 2a: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp - Toegankelijkheid (vraag 1) en Kwaliteit van hulp (vraag 2): % OUDERS dat *soms of nooit (neg) respectievelijk vaak of altijd (pos) heeft aangekruist*

Jeugdhulpregio / gemeentegroep	1. Toegankelijkheid van voorzieningen						2. Vindt u de uitvoering van de zorg goed?													
	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos	d: neg	d: pos	e: neg	e: pos	f: neg	f: pos	g: neg	g: pos
Friesland	27%	69%	36%	59%	28%	67%	23%	69%	34%	44%	26%	65%	16%	76%	24%	70%	16%	78%	10%	85%
IJsselland	25%	70%	33%	60%	25%	68%	19%	73%	28%	51%	22%	70%	14%	79%	19%	74%	13%	81%	7%	87%
Twente	24%	73%	34%	61%	21%	74%	18%	75%	26%	56%	18%	73%	13%	77%	19%	74%	16%	78%	9%	84%
Flevoland	36%	61%	48%	48%	41%	55%	33%	63%	43%	40%	34%	62%	19%	77%	26%	70%	23%	74%	12%	84%
Noord Veluwe	29%	69%	23%	65%	32%	62%	24%	66%	40%	50%	24%	69%	12%	82%	20%	73%	20%	72%	8%	82%
Midden IJssel / Oost Veluwe	19%	78%	28%	69%	27%	70%	17%	79%	28%	52%	22%	73%	13%	80%	20%	76%	14%	82%	6%	91%
Achterhoek	18%	79%	27%	68%	18%	79%	14%	82%	20%	59%	15%	81%	10%	88%	12%	86%	9%	89%	3%	95%
Food Valley	28%	72%	35%	62%	28%	68%	23%	73%	36%	49%	35%	60%	12%	84%	22%	72%	14%	82%	6%	90%
Arnhem	29%	68%	33%	62%	23%	73%	23%	72%	32%	47%	26%	70%	17%	78%	22%	74%	16%	81%	8%	89%
Rijk van Nijmegen	16%	80%	32%	64%	25%	70%	21%	72%	29%	42%	23%	67%	8%	84%	16%	76%	13%	83%	6%	90%
Rivierenland	27%	73%	37%	61%	29%	70%	21%	76%	33%	47%	29%	67%	15%	78%	20%	77%	12%	85%	4%	94%
Eemland	28%	68%	36%	60%	32%	64%	25%	71%	30%	43%	27%	68%	12%	83%	22%	74%	16%	79%	7%	89%
Lekstroom	33%	63%	39%	54%	36%	59%	27%	65%	33%	40%	27%	65%	13%	77%	24%	70%	17%	78%	9%	85%
Zuid-Oost Utrecht	29%	64%	31%	60%	28%	65%	18%	71%	25%	47%	24%	67%	10%	77%	21%	70%	12%	82%	4%	90%
Utrecht West	23%	75%	31%	68%	25%	75%	20%	79%	42%	54%	29%	69%	18%	79%	18%	80%	14%	84%	8%	91%
Kop van Noord-Holland	15%	69%	17%	33%	31%	46%	15%	69%	38%	15%	23%	77%	23%	62%	15%	77%	15%	85%	8%	92%
West-Friesland	36%	64%	38%	61%	40%	60%	36%	60%	51%	36%	35%	61%	24%	69%	29%	68%	23%	75%	10%	86%
Noord-Kennemerland	33%	63%	38%	54%	29%	66%	28%	67%	37%	47%	29%	67%	23%	69%	24%	71%	21%	75%	12%	83%
Midden Kennemerland	36%	64%	55%	36%	36%	64%	9%	73%	27%	45%	27%	73%	0%	91%	27%	73%	9%	91%	0%	100%
Zuid-Kennemerland	20%	73%	33%	67%	20%	80%	20%	80%	27%	53%	13%	87%	13%	80%	7%	93%	7%	93%	7%	93%
Amstelland / Zaanstreek-Waterland	29%	70%	22%	74%	25%	71%	0%	0%	27%	60%	23%	74%	12%	83%	21%	75%	13%	85%	0%	0%
Gooi en Vechtstreek	37%	58%	37%	61%	22%	73%	18%	79%	18%	45%	11%	87%	8%	86%	8%	87%	13%	84%	8%	89%
Midden Holland	24%	72%	34%	62%	29%	67%	21%	72%	27%	53%	26%	68%	17%	77%	21%	74%	14%	82%	8%	87%
Zuid-Holland-Zuid	19%	81%	19%	81%	19%	81%	13%	87%	31%	69%	18%	82%	11%	89%	14%	86%	11%	89%	10%	90%
Rijnmond	23%	73%	27%	67%	18%	78%	17%	76%	25%	60%	25%	67%	14%	80%	14%	77%	14%	79%	9%	85%
Noord-Oost Brabant	35%	63%	38%	61%	33%	64%	27%	69%	37%	52%	25%	72%	17%	79%	20%	76%	18%	77%	11%	85%
Zuidoost-Brabant	25%	70%	30%	65%	24%	70%	17%	79%	25%	53%	21%	75%	12%	83%	18%	79%	10%	88%	5%	92%
Noord-Limburg	29%	71%	28%	67%	18%	76%	20%	77%	35%	51%	20%	78%	12%	86%	21%	77%	14%	84%	8%	91%
Zuid-Limburg	26%	74%	38%	62%	30%	69%	26%	74%	36%	57%	26%	73%	16%	84%	22%	77%	18%	82%	10%	90%
Gemeenten met weinig cliënten	26%	70%	31%	63%	26%	69%	20%	74%	30%	51%	25%	70%	14%	79%	20%	75%	13%	82%	7%	88%
Gemeenten met weinig tot veel cliënten	27%	70%	33%	62%	26%	69%	22%	72%	31%	49%	24%	71%	16%	78%	21%	75%	15%	81%	8%	88%
Gemeenten met veel cliënten	26%	72%	36%	60%	30%	66%	26%	71%	33%	49%	26%	70%	13%	83%	22%	75%	16%	82%	9%	89%

Tabel 2b: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp - Effecten hulp op opgroeien (vraag 3) en zelfstandigheid (vraag 4): % OUDERS dat veel of beetje slechter (neg) respectievelijk veel of beetje beter (pos) heeft aangekruist

Jeugdhulpregio / gemeentegroep	3. Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?								4. Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?					
	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos	d: neg	d: pos	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos
Friesland	4%	73%	4%	61%	4%	59%	4%	48%	4%	51%	3%	52%	4%	56%
IJsselland	3%	76%	4%	67%	3%	66%	3%	54%	2%	54%	2%	53%	4%	60%
Twente	5%	73%	4%	66%	4%	62%	4%	48%	3%	52%	3%	51%	3%	58%
Flevoland	8%	73%	6%	64%	7%	58%	6%	47%	6%	53%	6%	52%	6%	58%
Noord Veluwe	2%	78%	0%	71%	2%	72%	0%	61%	4%	60%	2%	69%	4%	63%
Midden IJssel / Oost Veluwe	5%	75%	5%	65%	3%	63%	4%	55%	2%	48%	1%	53%	2%	58%
Achterhoek	2%	79%	1%	69%	2%	69%	1%	52%	1%	64%	1%	62%	1%	69%
Food Valley	1%	86%	1%	79%	1%	70%	1%	48%	3%	57%	1%	63%	1%	70%
Arnhem	4%	77%	4%	66%	4%	60%	3%	52%	3%	55%	3%	54%	3%	62%
Rijk van Nijmegen	3%	78%	3%	69%	3%	65%	2%	52%	3%	54%	2%	52%	3%	60%
Rivierenland	3%	76%	3%	67%	3%	70%	1%	54%	2%	54%	2%	58%	3%	58%
Eemland	4%	75%	3%	61%	2%	57%	3%	50%	2%	50%	2%	51%	3%	57%
Lekstroom	3%	74%	3%	55%	3%	53%	3%	49%	2%	52%	3%	50%	3%	52%
Zuid-Oost Utrecht	3%	67%	4%	55%	5%	60%	1%	48%	3%	44%	4%	52%	3%	50%
Utrecht West	3%	85%	2%	81%	2%	79%	3%	68%	1%	74%	1%	72%	2%	74%
Kop van Noord-Holland	0%	38%	0%	23%	0%	25%	0%	23%	0%	15%	0%	31%	0%	46%
West-Friesland	4%	70%	3%	65%	3%	55%	5%	43%	3%	49%	4%	56%	4%	59%
Noord-Kennemerland	7%	71%	7%	62%	3%	60%	4%	56%	2%	52%	2%	58%	3%	59%
Midden Kennemerland	0%	82%	0%	64%	0%	55%	0%	27%	0%	27%	0%	45%	0%	45%
Zuid-Kennemerland	0%	79%	0%	86%	0%	86%	0%	64%	0%	50%	0%	64%	0%	64%
Amstelland / Zaanstreek-Waterland	7%	62%	6%	62%	6%	59%	5%	48%	5%	63%	4%	58%	4%	55%
Gooi en Vechtstreek	3%	84%	5%	61%	11%	55%	3%	50%	5%	55%	0%	58%	3%	68%
Midden Holland	4%	73%	4%	61%	3%	58%	3%	48%	14%	39%	16%	41%	17%	44%
Zuid-Holland-Zuid	3%	73%	3%	56%	1%	56%	0%	52%	1%	55%	0%	55%	1%	58%
Rijnmond	5%	76%	6%	66%	3%	60%	2%	41%	3%	52%	3%	52%	3%	60%
Noord-Oost Brabant	7%	70%	7%	57%	5%	57%	6%	50%	6%	47%	5%	49%	5%	56%
Zuidoost-Brabant	3%	76%	3%	65%	3%	61%	3%	51%	2%	50%	2%	55%	2%	63%
Noord-Limburg	0%	82%	0%	66%	1%	66%	0%	62%	1%	56%	1%	56%	1%	62%
Zuid-Limburg	6%	74%	8%	67%	7%	65%	6%	55%	6%	56%	7%	57%	6%	61%
Gemeenten met weinig cliënten	4%	75%	4%	65%	3%	63%	3%	51%	4%	52%	4%	53%	5%	58%
Gemeenten met weinig tot veel cliënten	4%	75%	4%	64%	3%	60%	3%	51%	3%	52%	3%	55%	3%	59%
Gemeenten met veel cliënten	5%	75%	5%	65%	5%	61%	4%	50%	4%	55%	4%	53%	4%	58%

Tabel 2c: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp - Effecten hulp op zelfredzaamheid (vraag 6) en meedoen (vraag 5): % OUDERS dat veel of beetje slechter (neg) respectievelijk veel of beetje beter (pos) heeft aangekruist

Jeugdhulpregio / gemeentegroep	5. Wat is het effect op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar leefomgeving?						6. Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?					
	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos	a: neg	a: pos	b: neg	b: pos	c: neg	c: pos
Friesland	4%	65%	4%	39%	4%	44%	4%	43%	3%	35%	6%	48%
IJsselland	5%	60%	3%	39%	4%	48%	3%	47%	2%	43%	4%	49%
Twente	4%	65%	3%	41%	3%	47%	3%	52%	3%	35%	5%	48%
Flevoland	7%	68%	7%	38%	6%	47%	7%	41%	5%	29%	9%	47%
Noord Veluwe	0%	73%	4%	48%	0%	49%	4%	63%	4%	44%	4%	64%
Midden IJssel / Oost Veluwe	2%	66%	2%	41%	2%	40%	2%	46%	0%	39%	3%	54%
Achterhoek	2%	70%	2%	47%	1%	50%	2%	55%	1%	39%	2%	58%
Food Valley	3%	46%	3%	36%	1%	51%	0%	74%	0%	43%	1%	51%
Arnhem	4%	67%	4%	43%	4%	44%	4%	48%	3%	37%	4%	55%
Rijk van Nijmegen	3%	70%	3%	41%	3%	45%	2%	51%	2%	28%	4%	52%
Rivierenland	2%	58%	0%	41%	1%	47%	2%	63%	2%	44%	1%	56%
Eemland	1%	70%	2%	35%	2%	41%	2%	43%	1%	30%	4%	49%
Lekstroom	3%	68%	3%	34%	2%	43%	5%	34%	3%	23%	6%	40%
Zuid-Oost Utrecht	4%	59%	4%	42%	3%	44%	6%	42%	3%	30%	5%	46%
Utrecht West	3%	79%	1%	61%	0%	60%	2%	72%	1%	60%	3%	77%
Kop van Noord-Holland	0%	38%	0%	23%	0%	23%	0%	46%	0%	15%	0%	46%
West-Friesland	0%	70%	4%	33%	4%	50%	4%	38%	4%	32%	5%	48%
Noord-Kennemerland	8%	69%	3%	47%	3%	55%	3%	44%	1%	37%	7%	49%
Midden Kennemerland	0%	55%	0%	18%	0%	18%	0%	9%	9%	18%	9%	36%
Zuid-Kennemerland	0%	71%	0%	64%	0%	64%	0%	43%	0%	43%	0%	57%
Amstelland / Zaanstreek-Waterland	8%	58%	5%	31%	5%	40%	7%	50%	2%	31%	6%	60%
Gooi en Vechtstreek	0%	74%	3%	32%	5%	37%	3%	37%	3%	26%	5%	55%
Midden Holland	4%	64%	3%	38%	2%	40%	4%	45%	2%	33%	4%	46%
Zuid-Holland-Zuid	1%	61%	1%	39%	1%	54%	3%	63%	1%	39%	1%	31%
Rijnmond	5%	66%	3%	40%	4%	47%	1%	49%	1%	32%	3%	49%
Noord-Oost Brabant	5%	64%	7%	31%	5%	32%	7%	46%	6%	32%	9%	51%
Zuidoost-Brabant	2%	65%	2%	37%	3%	42%	3%	58%	3%	46%	4%	49%
Noord-Limburg	1%	68%	1%	45%	1%	42%	1%	56%	1%	44%	1%	63%
Zuid-Limburg	7%	68%	6%	45%	6%	46%	4%	48%	4%	39%	7%	55%
Gemeenten met weinig cliënten	4%	65%	3%	41%	3%	46%	3%	51%	2%	39%	4%	51%
Gemeenten met weinig tot veel cliënten	4%	66%	3%	40%	3%	43%	3%	47%	2%	35%	5%	51%
Gemeenten met veel cliënten	4%	65%	5%	36%	4%	45%	4%	46%	3%	34%	6%	52%