
**Tevredenheid van cliënten en hun ouders in
de niet vrijwillige hulpverlening van Bureau
Jeugdzorg Noordwest Veluwe**



Student: W.G.J. Verhoef, 3063321

Docent: Dr. I.E. van der Valk

Opdrachtgever: Bureau Jeugdzorg Noordwest Veluwe

Datum: 20 juni 2008

Masterthesis 2007-2008

Universiteit Utrecht

**Tevredenheid van cliënten en hun ouders in
de niet vrijwillige hulpverlening van
Bureau Jeugdzorg Noordwest Veluwe**

Student: W.G.J. Verhoef, 3063321

Docent: Dr. I.E. van der Valk

Opdrachtgever: Bureau Jeugdzorg Noordwest Veluwe

Datum: 20 juni 2008

Masterthesis 2007-2008

Universiteit Utrecht

Inhoudsopgave

	Pagina
Voorwoord.....	5
Samenvatting.....	6
Introductie.....	6
Theoretische inleiding.....	7
<i>Bureau Jeugdzorg</i>	7
<i>De niet vrijwillige hulpverlening van BJz</i>	8
<i>De cliënttevredenheid in de niet vrijwillige hulpverlening</i>	9
<i>De Cliëntentoets voor de gezinsvoogdij</i>	10
<i>Huidig onderzoek</i>	11
Vraagstellingen	12
<i>Verwachting</i>	13
Methode	14
<i>Participanten</i>	14
<i>Procedure</i>	15
<i>Meetinstrumenten</i>	16
<i>Factoriële validiteit en betrouwbaarheid</i>	17
<i>Statistische analyse</i>	18
Resultaten.....	18
<i>Beschrijvende gegevens</i>	18
<i>Tevredenheid over het hulpaanbod</i>	19
<i>Kenmerken die een rol spelen bij cliënttevredenheid</i>	21
<i>Open vragen</i>	23
Discussie.....	24
<i>Beperkingen en aanbevelingen</i>	25
Summary.....	28
Referenties.....	29
Bijlagen.....	31
<i>Bijlage 1: Antwoorden op open vragen</i>	31
<i>Bijlage 2: De C-toets voor de gezinsvoogdij</i>	34

Voorwoord

Als student Pedagogische Wetenschappen aan de Universiteit Utrecht ben ik momenteel bezig met het afronden van de master Orthopedagogiek. Mijn stage heb ik met veel plezier gelopen bij Bureau Jeugdzorg (BJz), waar ik als gedragsdeskundige bij zowel de jeugdhulpverlening als de jeugdbescherming werkzaamheden verrichtte. Tijdens mijn stage ontstond vanuit de afdeling 'Kwaliteit en Beleid' van BJz Gelderland de vraag naar de mate van cliënttevredenheid in de niet vrijwillige (gedwongen) hulpverlening. Het leek mij een enorme uitdaging om deze vraag te beantwoorden en aan de slag te gaan met een doelgroep die doorgaands moeilijk te bereiken is. Tijdens het uitvoeren van het onderzoek werd dit laatste mij nogmaals duidelijk. Respondenten reageerden veelal niet of juist met veel emotie op de items in de vragenlijst, die ik naar hen toezond. De cliënten en hun ouders waren of heel tevreden of juist erg ontevreden over de hulpverlening van BJz en schreven soms pagina's vol met hun lof of onvrede.

Het uitvoeren van dit onderzoek is mogelijk gemaakt door BJz Gelderland en de Universiteit Utrecht. Mijn dank gaat in het bijzonder uit naar thesisdocent dr. I.E. van der Valk. Je dacht actief met mee en hielp me verder wanneer ik even vastliep met het onderzoek. Mijn dank gaat ook uit naar Cathelijne van der Zon, werkzaam op de afdeling Kwaliteit en Beleid. Je hebt gekeken welke mogelijkheden er waren voor praktijkonderzoek en mij in contact gebracht met Stichting Alexander. Kitty Jurrius en Letty Havinga, van Stichting Alexander, ik wil jullie bedanken voor de vragenlijsten en andere informatie die ik kon gebruiken voor mijn onderzoek. Daarnaast ben ik dankbaar voor de medewerking van collega's van BJz Noordwest Veluwe en de medewerking van ouders en jongeren die in het cliëntenbestand staan van BJz Noordwest Veluwe. Tot slot wil ik mijn medestudenten bedanken voor hun kritische blik en steun.

Putten, 20 juni 2008

José Verhoef

Samenvatting

Probleem: In dit onderzoek werd nagegaan in welke mate cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders tevreden zijn over het gehele hulpaanbod van de niet vrijwillige hulpverlening van Bureau Jeugdzorg (BJz) Noordwest Veluwe. Hierbij werd tevredenheid gemeten aan de hand van zes schalen. Daarnaast werd onderzocht op welke kenmerken (geslacht, leeftijd, wel of niet uit huis geplaatst) de tevredenheid van de cliënten en hun ouders verschilde. **Methode** De onderzoekspopulatie bestond uit een bestaand administratief kader van alle jongeren van twaalf tot achttien jaar (N= 82) en hun ouders (N=102) van de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe. Beiden ontvingen de Cliëntentoets voor de gezinsvoogdij en werden verzocht deze ingevuld te retourneren. **Resultaten en Conclusies** Ouders en jongeren blijken even (on)tevreden te zijn over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe. Jongeren geven de instelling echter wel een hoger rapportcijfer (5,7) dan hun ouders (4,8). Op de schalen ‘*contact met hulpverleners*’ (bij de ouders), ‘*verloop van de hulp*’ (bij de jongeren en ouders), ‘*gestelde doelen en resultaat*’ (bij met name de jongeren) en ‘*contact met het uit huis geplaatst kind*’ (bij de ouders) was de tevredenheid relatief laag. Deze schalen vormen hierdoor aandachtspunten voor BJz Noordwest Veluwe. Er is geen significant effect gevonden van de kenmerken geslacht, leeftijd, wel of niet uit huis geplaatst op de totale tevredenheid van de jongeren en hun ouders. Daarnaast is uit de open vragen gebleken dat jongeren graag meer contact willen met hun gezinsvoogd en ouders minder wisselingen van voogden willen hebben. Vervolgonderzoek is nodig om meer betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

Introductie

Bureau Jeugdzorg (BJz) is een hulpverlenende instantie voor jeugdigen en ouders die te maken hebben met ernstige problematiek ten aanzien van het opgroeien en opvoeden. Een deel van de cliënten meldt zich vrijwillig bij BJz aan, anderen komen echter terecht in de niet vrijwillige of gedwongen hulpverlening. In dit onderzoek wordt gemeten in welke mate de cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders tevreden zijn over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe. Tevredenheid wordt gemeten aan de hand van zes schalen: ‘*contact met hulpverleners*’, ‘*deskundigheid van hulpverleners*’, ‘*verloop van de hulp*’, ‘*contact met ouders, familie en vrienden*’, ‘*informatie*’ en ‘*doel en resultaat*’. Daarnaast wordt onderzocht op welke kenmerken (geslacht, leeftijd, wel of niet uit huis geplaatst) de tevredenheid van de cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders in de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe verschilt.

De resultaten van het onderzoek leiden tot meer inzicht in de sterke en zwakke kanten van de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe. Hierdoor kan de kwaliteit van

de hulpverlening verbeterd worden (Martin, Petr & Kapp, 2003). De onderzoeksresultaten zijn daarnaast potentieel interessant voor jeugdbeschermers en medewerkers van de afdeling 'kwaliteit en beleid' van BJz, maar ook voor andere professionals die werkzaam zijn binnen de jeugdzorg. Tot slot zullen de onderzoeksgegevens worden aangeboden aan Stichting Alexander, die de betrouwbaarheid en validiteit van de C-toets voor de gezinsvoogdij zal meten en de vragenlijst indien nodig zal verbeteren. Dit cliënttevredenheid onderzoek wordt uitgevoerd in het kader van de master Orthopedagogiek aan de Universiteit Utrecht.

Theoretische inleiding

Bureau Jeugdzorg

In het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) staat geschreven dat ieder kind de kans moet krijgen om zich te ontwikkelen tot een gezonde en evenwichtige volwassene. Wanneer er sprake is van ernstige opgroei- en/of opvoedingsproblematiek, is er hulp nodig voor de jeugdige of voor het hele gezin. Alle soorten hulp die op dat moment geboden kan worden aan de jeugdige of de opvoeders noemt men jeugdzorg (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2005).

Op 1 januari 2005 is de Wet op de Jeugdzorg in werking getreden. Deze wet heeft als doel dat er in de jeugdzorg meer cliëntgericht gewerkt gaat worden. Tevens moet de nadruk van de hulpverlening gaan liggen op de werkelijke behoefte van de jeugdige en de opvoeders. In deze wet is tevens vastgelegd dat BJz de centrale toegangspoort is tot alle voorzieningen voor jeugdzorg. Dit betekent dat de jeugdige en zijn opvoeders bij ernstige problematiek bij het opvoeden en/of opgroeien niet rechtstreeks naar een zorgaanbieder verwezen kunnen worden, maar eerst een hulpverleningstraject doorlopen bij BJz. De huisarts mag hierop een uitzondering maken. Wanneer er vermoeden is van een psychische stoornis, heeft de huisarts de bevoegdheid om de jeugdige direct door te verwijzen naar de jeugd geestelijke gezondheidszorg. Echter, de meeste jeugdigen en/of opvoeders worden eerst aangemeld bij BJz (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2005).

Bij de aanmelding beoordeelt de hulpverlener van BJz de hulpvraag van de cliënt en beslist of er jeugdzorg nodig is. Indien nodig wordt er door de gedragswetenschapper nader onderzoek verricht bij de jeugdige om een volledig diagnostisch beeld te kunnen vormen. Vervolgens wordt in een indicatiebesluit vastgelegd op welke zorg de cliënt recht heeft. BJz helpt de cliënt om tussen alle zorgaanbieders de juiste zorg te vinden. De zorgaanbieder is wettelijk verplicht de gevraagde zorg te leveren. Deze acceptatieplicht vervalt echter bij een

tekort aan beschikbare plaatsen. Wanneer er wel plek is voor de cliënt stelt de zorgaanbieder aan de hand van het indicatiebesluit een hulpverleningsplan op. In dit plan wordt er duidelijkheid geboden over het hulpverleningsproces, de gestelde doelen en de evaluatiemomenten. BJz houdt in de gaten of het hulpverleningsplan wordt opgesteld en beoogt ervoor te zorgen dat de zorg op elkaar wordt afgestemd wanneer er meerdere zorgaanbieders zijn. Tevens volgt BJz het hulpverleningsproces en is zij aanwezig bij evaluatiegesprekken (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2005).

De niet vrijwillige hulpverlening van BJz

BJz kent verschillende disciplines, waaronder de jeugdhulpverlening (de vrijwillige hulpverlening), de jeugdbescherming (de niet vrijwillige hulpverlening), de jeugdreclassering, het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, het team Spoedeisende Zorg en de Kindertelefoon. In het huidige onderzoek gaat de aandacht uit naar de jeugdbescherming, in vervolg aangeduid met de niet vrijwillige hulpverlening. Deze discipline wordt uitgevoerd door jeugdbeschermers, ook wel gezinsvoogden genoemd. Bij de niet vrijwillige hulpverlening komt de cliënt veelal op grond van zijn probleemgedrag in contact met de jeugdbeschermer en niet door een door de cliënt gestelde hulpvraag. Dit vanwege het feit dat deze hulpvraag vaak ontbreekt. Hierdoor ligt het initiatief voor contact meestal niet bij de cliënt, maar bij de jeugdbeschermer of de maatschappelijke instantie. Een groot probleem binnen de niet vrijwillige hulpverlening is het verkrijgen van een prettige samenwerking met de cliënt. Het door de hulpverlener gesignaleerde probleemgedrag, wordt door de cliënt ervaren als een teken dat zijn gedrag moet veranderen. De cliënt ervaart dit als inbreuk op zijn privacy en het verlies van vrijheid, waardoor er verzet tegen de hulpverlening ontstaat (Bouwkamp, 1999).

Eén van de taken van de niet vrijwillige hulpverlening van BJz is het uitvoeren van kinderbeschermingsmaatregelen die door de kinderrechter zijn opgelegd. De meest voorkomende maatregel is de ondertoezichtstelling. Deze kan worden uitgesproken als de geestelijke of zedelijke belangen van een jeugdige of zijn gezondheid ernstig worden bedreigd en deze bedreiging niet af te wenden is. Bij een ondertoezichtstelling (OTS) wordt het gezag van de ouder over het kind beperkt en krijgt de jeugdbeschermer van BJz publiekrechtelijke bevoegdheden om het gezag van de ouder indien nodig verder in te perken. Wanneer de thuissituatie van de jeugdige erg gevaarlijk is, kan het nodig zijn het kind tijdelijk uit huis te plaatsen (Slot, Theunissen, Esmeijer & Duivenvoorden, 2002). In het uiterste geval kunnen de ouders uit de ouderlijke macht worden ontzet (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en

Sport, 2005). Andere kinderschermingsmaatregelen zijn de Voorlopige ondertoezichtstelling (VOTS) en de Voogdij (Slot et al., 2002).

Een VOTS is in principe gelijk aan de OTS, met daaraan toegevoegd dat de maatregel dringend en noodzakelijk is. In de praktijk betekent dit dat wanneer er een crisis is in een gezin en de jeugdbeschermer van BJZ vindt dat er onmiddellijk iets gedaan moet worden, deze een machtiging uithuisplaatsing kan aanvragen bij de kinderrechter.

Wanneer de ouders van een jeugdige overlijden en er niemand in de familie is die de opvoeding op zich neemt, krijgt een gezinsvoogd van BJZ de Voogdij over het kind en heeft vanaf dat moment de verantwoordelijkheid over de opvoeding en verzorging van het kind. De situatie kan ook zijn dat de ouders niet langer meer voor het kind kunnen zorgen. BJZ zorgt er dan voor dat de jeugdige bij een pleeggezin kan wonen of een plek krijgt in een internaat. Afhankelijk van de leeftijd en de zelfredzaamheid van de jeugdige is er voor sommigen de mogelijkheid om zelfstandig op kamers te gaan wonen (Slot et al., 2002).

De cliënttevredenheid in de niet vrijwillige hulpverlening

Volgens Van Zoest (2002) is er vanuit de kwaliteitszorg veel belangstelling voor cliënttevredenheid onderzoek. De cliënt krijgt tijdens een dergelijk onderzoek immers de mogelijkheid om een waardeoordeel te geven over de geboden hulp (Jumelet, De Ruyter & Kayser, 1999). Met de verkregen feedback worden de sterke en zwakke kanten in de hulpverlening zichtbaar, waardoor voor de organisatie de mogelijkheid ontstaat om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren (Martin, Petr & Kapp, 2003) en zodoende het hulpaanbod beter af te stemmen op de hulpvraag (Van Zoest, 2002). Bransen, Van Wijngaarden en Kok (2003) stellen dat de waardering voor de aangeboden hulpverlening hoger is als cliënten positief contact hebben met de hulpverlener, duidelijke informatie ontvangen over de behandeling, meer inspraak hebben in de behandeling en tevreden zijn over het resultaat van de behandeling. Franssen en Jurrius (2005) geven aan dat cliënttevredenheid zelfs bepalend is voor de effectiviteit van een interventie. Volgens Summers, Hoffman, Marquis, Turnbull & Poston (2005) is het van belang om de mening van ouders over de hulpverlening te onderzoeken, omdat de ouders vaak nauw betrokken zijn bij het hulpverleningsproces. Om deze reden wordt in dit onderzoek ook aan hen gevraagd om een waardeoordeel te geven over de niet vrijwillige hulpverlening.

Dit huidige onderzoek is een vervolg op het onderzoek van Laken (2007). Laken onderzocht in het kader van haar masterthesis de cliënttevredenheid in de vrijwillige hulpverlening van BJZ West Veluwe. In dit onderzoek werd aanbevolen om de

cliënttevredenheid te meten in de niet vrijwillige hulpverlening, omdat hier nog weinig informatie over bekend is.

De Cliëntentoets voor de gezinsvoogdij

Er zijn in Nederland verschillende instrumenten ontwikkeld waarmee de cliënttevredenheid in de jeugdzorg gemeten kan worden (Franssen & Jurrius, 2005). Er bestaat echter nog geen consensus over het meetinstrument dat de tevredenheid van cliënten het beste kan weergeven (Ramos et al., 2006). Jeugdzorginstellingen lijken momenteel de voorkeur te geven aan de Cliëntentoets (C-toets). Deze toets is in 2004 ontwikkeld door Stichting Alexander, het landelijk bureau voor jongerenparticipatie (Franssen & Jurrius, 2005). De C-toets is geconstrueerd aan de hand van resultaten van evaluatieonderzoeken onder cliënten van verschillende jeugdzorginstellingen en daarnaast op kwaliteitscriteria voor hulpverlening, zoals de criteria van het kwaliteitsinformatiesysteem KWIS (KWIS-handboek, 2000). Tevens is voor het ontwikkelen van de C-toets de expertise gebruikt die opgedaan is bij het ontwikkelen van andere meetinstrumenten voor de tevredenheid van cliënten in de jeugdzorg, bijvoorbeeld de Jeugdthermometer Geestelijke Gezondheid Zorg (Konijn, 2003). Professionals en managers uit de jeugdzorg hebben de inhoud van de C-toets gecontroleerd op relevantie (Franssen & Jurrius, 2005). De schalen van de C-toets zijn bekeken door middel van een factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse. De stellingen zijn niet duidelijk in schalen in te delen. Toch zijn de stellingen op basis van KWIS ingedeeld, puur omdat dit overzichtelijker is voor cliënten (Franssen & Jurrius, 2005).

Voor dit onderzoek wordt de C-toets voor de gezinsvoogdij gebruikt. Deze lijst is gemaakt aan de hand van de algemene C-toets, maar bestaat uit items die specifiek gericht zijn op de gezinsvoogdij. De onderzoeksgegevens van dit huidige onderzoek, zullen worden aangeboden aan Stichting Alexander, die de betrouwbaarheid en validiteit van de C-toets voor de gezinsvoogdij zal meten en de vragenlijst indien nodig zal verbeteren.

De C-toets voor de gezinsvoogdij is een vragenlijst die zowel door jongeren als door hun ouders wordt ingevuld, met als doel de tevredenheid van cliënten te meten op verschillende schalen. Tevredenheid (afhankelijke variabele) wordt gemeten aan de hand van zes onafhankelijke variabelen: *'contact met hulpverleners'*, *'deskundigheid van hulpverleners'*, *'verloop van de hulp'*, *'contact met ouders, familie en vrienden'*, *'informatie'* en *'doel en resultaat'*. Bij de ouders wordt de variabele *'contact met ouders, familie en vrienden'*, veranderd in *'contact met het uit huis geplaatst kind'*. Zodoende worden cliënten betrokken bij het verbeteren van de hulpverlening in de jeugdzorg (Jumelet et al., 2003).

Er is vanuit de hulpverlening in het bijzonder veel aandacht voor de schaal ‘contact met de hulpverlener’, omdat gebleken is dat de mate van tevredenheid sterk afhankelijk is van de kwaliteit van de relatie tussen hulpverlener en cliënt (van Erve, Poiesz & Veerman, 2005, Van Yperen, 2003, Konijn, 2003). Volgens Van Eijck (2006) is het van belang dat binnen een hulpverlenende organisatie de ontwikkeling van een goede relatie tussen de deskundige en de cliënt voorop wordt gesteld, zodat de kwaliteit van de hulpverlening gewaarborgd wordt.

Huidig onderzoek

Het doel van dit onderzoek is zicht te krijgen op de tevredenheid van jongeren in de leeftijdscategorie twaalf tot achttien jaar en hun ouders in de niet vrijwillige hulpverlening zoals die geboden wordt door de jeugdbeschermers van BJz Noordwest Veluwe. De vraag die hierbij centraal staat is: *In welke mate zijn de cliënten en hun ouders tevreden over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?*

Om de eerste hoofdonderzoeksvraag te beantwoorden, wordt er een beschrijvend onderzoek uitgevoerd. Er wordt aan de hand van een vooraf gegeven systematiek, een nauwkeurige beschrijving gegeven van de kenmerken van de onderzoekseenheden, namelijk van de tevredenheid van de cliënten en de ouders over de niet vrijwillige hulpverlening. Hierbij worden vooraf verwachtingen geformuleerd. Aangezien het gaat om een groot aantal onderzoekseenheden uit een nader omschreven populatie, waarbij er op één moment over een groot aantal kenmerken gegevens worden verzameld, wordt er gesproken over een survey (Baarda & De Goede, 2001). Het onderzoek heeft een kwantitatief karakter en valt onder praktijkgestuurd onderzoek, dat wil zeggen dat het onderzoek gestuurd wordt door een vraag uit de praktijk. BJz wil weten of de cliënten en hun ouders uit de niet vrijwillige hulpverlening tevreden zijn over het gehele hulpaanbod. Het antwoord op deze vraag is te vinden in dezelfde praktijk (Landsheer, 't Hart, De Goede, & van Dijk, 2003).

Dit onderzoek is maatschappelijk relevant, omdat de hulpverlening in het niet vrijwillige kader van BJz Noordwest Veluwe wordt geëvalueerd. Uitkomsten van het onderzoek kunnen bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteitszorg van de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe, maar tevens van andere locaties van BJz in Nederland. Dit onderzoek draagt daarnaast tevens bij aan de wetenschap. Er bestaat heden ten dage nog weinig kennis over de cliënttevredenheid in de niet vrijwillige hulpverlening, terwijl deze kennis onmisbaar is voor het ontwikkelen van doelmatige hulpverlening aan deze doelgroep. Tevens zullen de onderzoeksgegevens worden aangeboden aan Stichting Alexander, die de betrouwbaarheid en

validiteit van de C-toets voor de gezinsvoogdij zal meten en de vragenlijst indien nodig zal verbeteren.

Vraagstellingen

Om de vraagstelling te kunnen beantwoorden zijn de volgende hoofdonderzoeksvragen geformuleerd:

1. In welke mate zijn de cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders tevreden over het gehele hulpaanbod van de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?
2. Spelen bepaalde kenmerken (geslacht, leeftijd, wel of niet uit huis geplaatst) een rol bij de tevredenheid van de cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders in de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?

Op basis van hoofdonderzoeksvraag één worden de volgende subvragen gesteld:

- 1.a In welke mate zijn de cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders tevreden over het *contact* met de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?
- 1.b In welke mate zijn de cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders tevreden over de *deskundigheid* van de hulpverleners van de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?
- 1.c In welke mate zijn de cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders tevreden over het *verloop van de hulp* van de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?
- 1.d In welke mate zijn de cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders tevreden over de *informatie die verstrekt wordt* door de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?
- 1.e In welke mate zijn de cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders tevreden over de *doelen die gesteld worden en het behaalde resultaat* door de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?
- 1.f In welke mate zijn de cliënten van twaalf tot achttien jaar die uit huis geplaatst zijn tevreden over het *contact met ouders, familie en vrienden*?
- 1.g In welke mate zijn de ouders van de cliënten die uit huis geplaatst zijn tevreden over het *contact met het uit huis geplaatst kind*?

Op basis van hoofdonderzoeksvraag twee worden de volgende subvragen geformuleerd:

2.a Is er een verschil in tevredenheid tussen jongens en meisjes van twaalf tot achttien jaar en hun vaders en moeders over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?

2.b Is er een verschil tussen de tevredenheid van cliënten van twaalf tot en met veertien jaar en cliënten van vijftien tot en met zeventien jaar over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?

2.c Is er een verschil in tevredenheid tussen ouders waarvan de kinderen uit huis zijn geplaatst en ouders met thuis wonende kinderen van twaalf tot achttien jaar over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?

Verwachting

Uit onderzoek van Ramos et al. (2006) naar de cliënttevredenheid in de jeugdzorg, blijkt dat ouders minder tevreden zijn over de professionaliteit van de hulpverleners wanneer er sprake is van hulpverlening aan jongvolwassenen in een residentiële setting. Deze vorm van hulpverlening vindt veelal plaats in een gedwongen kader. Op basis van deze informatie is de verwachting dat de tevredenheid van de ouders van de cliënten in de niet vrijwillige (gedwongen) hulpverlening lager zal zijn dan de tevredenheid van de ouders van cliënten in de vrijwillige hulpverlening. Tevens wordt verwacht dat de cliënten in de niet vrijwillige hulpverlening minder tevreden zijn dan cliënten in de vrijwillige hulpverlening.

Daarnaast blijkt uit het onderzoek van Ramos et al. (2006) dat vaders minder tevreden zijn over de hulpverlening dan moeders. Hieruit volgt de verwachting dat er een samenhang bestaat tussen het geslacht van ouders en de tevredenheid over de niet vrijwillige hulpverlening. Andere resultaten van dit onderzoek gaven aan dat de leeftijd van het kind negatief correleert met de tevredenheid van ouders over de hulpverlening in zijn geheel. Hoe ouder het kind is des te minder tevreden zijn de cliënten. Hieruit volgt de verwachting dat cliënten van twaalf tot en met veertien jaar meer tevreden zijn over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe dan cliënten van vijftien tot en met zeventien jaar.

Methode

Participanten

De onderzoekspopulatie bestond uit een bestaand administratief kader van alle jongeren van twaalf tot achttien jaar in de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe en hun ouders. Uit deze populatie werd een clustersteekproef getrokken, omdat hele clusters van eenheden (namelijk alle cliënten in de leeftijdscategorie van twaalf tot achttien jaar, van de niet vrijwillige hulpverlening van de afdeling BJz Noordwest Veluwe) in dit onderzoek werden geïncludeerd. Naar drie kinderen kon geen vragenlijst gestuurd worden, omdat ze op een geheim of onbekend adres woonden. Dit gold ook voor negen vaders en tien moeders. De omvang van de populatie die benaderd kon worden bestond daardoor uit 82 jongeren (38 meisjes en 44 jongens), 102 ouders (49 vaders en 53 moeders).

In eerste instantie werd de vragenlijst door 18 jongeren, 11 vaders en zes moeders teruggestuurd, hetgeen een respons betekende van 19%. Twee respondenten retourneerden de brief, met daarop de mededeling dat ze allochtoon en analfabeet waren. Nadat de herinneringsbrief verstuurd was kwamen er nog eens zes ingevulde vragenlijsten terug van de jongeren, één van een vader en twee van moeders, in totaal betekende dit een respons van 24%. Uiteindelijk hebben 24 jongeren (29%) de vragenlijst ingevuld teruggezonden, 12 vaders (24%) en 8 moeders (15%). Onder de jongeren was 38% van de vragenlijsten ingevuld door jongens (N = 9) en 58% door meisjes (N = 14). Eén respondent gaf geen antwoord op de variabele geslacht. De gemiddelde leeftijd van de jongeren lag op 15 jaar (SD 1.46). De ondertoezichtstelling was bij 87,5% van de jongeren van kracht. Eén respondent gaf aan net 18 te zijn geworden, waardoor de ondertoezichtstelling niet langer meer gold en twee respondenten gaven op dit item geen antwoord. 50% van de jongeren was het eens met de ondertoezichtstelling, 42% was het hier niet mee eens. De overige jongeren hadden dit item niet ingevuld. De gemiddelde duur van de ondertoezichtstelling was 42 maanden. Van de jongeren die de vragenlijst retourneerden was 58% wel en 33% niet uithuis geplaatst. De overige jongeren hadden dit item niet ingevuld. De jongeren hadden gezamenlijk 85 missende waarden.

Bij de vaders die een kind hadden dat onder toezicht gesteld was, was 75% van het kind dat onder toezicht stond een jongen en 25% een meisje. Bij de moeders was 50% jongen en 50% een meisje. Bij de vaders was 58% van de jongeren uit huis geplaatst en woonde nog 33% van de jongeren thuis. Eén vader gaf op dit item geen antwoord. Bij de moeders was 50% van de

jongeren uit huis geplaatst en woonde eveneens 50% van de jongeren nog thuis. 75% van de vaders en 75% van de moeders gaf aan dat de Raad van de kindbescherming de OTS-maatregel had aangevraagd. 25% van zowel de vaders als de moeders gaf aan zelf de ondertoezichtstelling te hebben aangevraagd. 58% van de vaders en 50% van de moeders was het met de ondertoezichtstelling eens, 33% van de vaders en 50% van de moeders was het er niet mee eens. De gemiddelde duur van de ondertoezichtstelling van de kinderen van de vaders was 49 maanden en van de moeders 36 maanden. Een totaal gemiddelde van 44 maanden. Uit het databestand van de ouders bleek dat er 99 missende waarden waren. Het is verder niet bekend hoe de populatie van de non-respons groep er uit ziet.

Procedure

In dit huidige onderzoek werd de tevredenheid van cliënten en hun ouders over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz gemeten aan de hand van de C-toets voor de gezinsvoogdij. Deze toets kon besteld worden bij Stichting Alexander in Amsterdam, die de C-toets heeft ontwikkeld. Vooraf is aan BJz Noordwest Veluwe om toestemming gevraagd om dit onderzoek uit te voeren en om gebruik te maken van de bestaande cliëntenbestanden van de niet vrijwillige hulpverlening. De cliënten en de ouders namen op vrijwillige basis deel aan het onderzoek, waarbij de anonimiteit gewaarborgd was. Door een vragenlijst op te sturen, werd er op een indirecte wijze data verzameld. Hierdoor werden sociaal wenselijke antwoorden zoveel mogelijk vermeden. De C-toets werd gestuurd naar de woonadressen van alle cliënten in de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe, in de leeftijd van twaalf tot achttien jaar. Tevens kregen de ouders van deze jeugdigen een variant van de C-toets voor ouders toegestuurd. De cliënten en de ouders werden aan elkaar gekoppeld door individuele- en gezinscijfers op de begeleidende brief te zetten. Hierdoor kon de tevredenheid van de jongere vergeleken worden met de tevredenheid van de ouder. Voor het invullen van de vragenlijst stond ongeveer 10 minuten.

In de envelop zat een begeleidende brief, met uitleg over het onderzoek en de vragenlijst. Tevens was er een gefrankeerde envelop bij ingesloten, zodat de kans dat de vragenlijsten geretourneerd werden vergroot werd. Na twee weken werd er een herinneringsbrief verstuurd aan de mensen die de enquête nog niet retour hadden gezonden.

Meetinstrumenten

Cliënttevredenheid

Er worden in dit huidige onderzoek twee verschillende varianten van de C-toets voor de gezinsvoogdij gebruikt. Beide vragenlijsten hebben een vierpunts beoordelingsschaal (1. “helemaal niet mee eens” – 4. “helemaal mee eens”). De betrouwbaarheidsgegevens van de schalen staan vermeld in Tabel 1.

Variant één is afgestemd op jongeren in de leeftijdscategorie twaalf tot achttien jaar en bestaat uit zes schalen die tezamen de tevredenheid over de gehele hulpverlening meten. De eerste schaal is ‘*contact met hulpverleners*’ en wordt gemeten met vier items in de C-toets. Voorbeeld van een item is: ‘Ik voel mij op mijn gemak bij mijn gezinsvoogd.’ ‘*Deskundigheid van hulpverleners*’ is de tweede schaal en wordt gemeten door vijf items in de C-toets, waaronder: ‘Mijn gezinsvoogd geeft goede adviezen.’ De derde schaal, ‘*verloop van de hulp*’ wordt gemeten door vier items, zoals: ‘Ik ben tevreden over het aantal gezinsvoogden dat ik heb gehad. De vierde schaal ‘*contact met ouders, familie en vrienden*’, wordt gemeten door drie items. Voorbeeld van een item is: ‘Mijn gezinsvoogd ondersteunt mij bij een goed contact tussen mij en mijn ouder(s).’ De vijfde schaal ‘*informatie*’ wordt gemeten door zes items, waaronder: ‘Ik weet wat mijn rechten en plichten zijn.’ Tot slot is er de schaal ‘*doel en resultaat*’ en deze wordt gemeten aan de hand van vier items, bijvoorbeeld: ‘Ik heb samen met mijn gezinsvoogd de doelen bepaald.’ De zes schalen kunnen afzonderlijk berekend worden, maar tevens kan de algemene tevredenheid van de jongere berekend worden door middel van een totaalscore. In zijn totaliteit vult de jongere 26 items in.

De tweede variant is bedoeld voor de ouders van de cliënten en komt inhoudelijk overeen met de toets voor de jongeren. Deze vragenlijst bestaat ook uit zes schalen die tezamen de tevredenheid over de gehele hulpverlening meten. De eerste schaal is ‘*contact met hulpverleners*’ en wordt gemeten met vier items in de C-toets. Voorbeeld van een item is: ‘De gezinsvoogd is goed bereikbaar.’ ‘*Deskundigheid van hulpverleners*’ is de tweede schaal en wordt gemeten door zes items in de C-toets, waaronder: ‘De gezinsvoogd stimuleert mij problemen aan te pakken.’ De derde schaal, ‘*verloop van de hulp*’ wordt gemeten door zeven items, zoals: ‘Ik word voldoende betrokken bij de beslissingen over de hulp.’ De vierde schaal ‘*informatie*’ wordt gemeten door acht items. Bijvoorbeeld: ‘Ik begrijp waarom mijn kind onder toezicht staat.’ De vijfde schaal ‘*contact met het uit huis geplaatst kind*’ wordt gemeten door twee items, waaronder: ‘Ik begrijp de afspraken die met de gezinsvoogdij over het contact met mijn kind zijn gemaakt.’ Tot slot is er de schaal ‘*doel en resultaat*’ en deze wordt gemeten aan de hand van vijf items, bijvoorbeeld: ‘Het gaat door de Onder Toezicht Stelling

beter met mijn kind/kinderen.’ De zes schalen kunnen afzonderlijk berekend worden, maar tevens kan de algemene tevredenheid van de ouders berekend worden door middel van een totaalscore. In totaal vullen de ouders 32 items in.

Aan het begin wordt aan de jongere en de ouder gevraagd om een aantal algemene vragen in te vullen met betrekking tot leeftijd, geslacht en de ondertoezichtstelling. Tevens moet er een rapportcijfer van één tot tien aan BJz Noordwest Veluwe worden gegeven. Tot slot is er een aantal open vragen opgenomen in de vragenlijst, waarin de respondenten kunnen aangeven over welke aspecten van de hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe zij heel tevreden zijn en welke aspecten verbetering behoeven.

Achtergrondkenmerken

In dit onderzoek wordt tevens de samenhang onderzocht tussen een aantal kenmerken van jeugdigen en hun ouders en de tevredenheid over de niet vrijwillige hulpverlening. De kenmerken die gemeten worden zijn geslacht, leeftijd en wel of niet uit huis geplaatst. Kinderen kunnen uit huis geplaatst worden wanneer de thuissituatie te gevaarlijk wordt. Het kind wordt dan voor een (on)bepaalde tijd bij de andere ouder, een pleeggezin of een leefgroep geplaatst. Kinderen die in dit onderzoek niet uit huis zijn geplaatst wonen thuis bij de ouder(s), maar staan wel ondertoezichtstelling. Dit betekent dat het gezag van de ouder over het kind beperkt is en dat een jeugdbeschermer van BJz toezicht houdt op het gezin en indien nodig het gezag van de ouder verder inperkt. De kenmerken worden elk gemeten door middel van een gesloten vraag die gesteld wordt voorafgaand aan de C-toets.

Factoriële validiteit en betrouwbaarheid

Factoranalyse

Voor de ondersteuning van de begripsvaliditeit werd een factoranalyse uitgevoerd. Met een factoranalyse wordt een beslissing genomen over het aantal factoren dat zinvol is om te onderscheiden en hoe goed die factoren in staat zijn om de variatie in items te verklaren. Tevens wordt met een factoranalyse een selectie van items gemaakt die de latente eigenschap het beste meten. Met behulp van een factoranalyse is de factorstructuur van de C-toets voor de gezinsvoogdij onderzocht. De resultaten van de factoranalyse kwamen niet geheel overeen met de resultaten van de factoranalyse van Ramos et al. (2006), hetgeen mogelijk te verklaren is door de lage power van dit onderzoek (vanwege kleine N). Om deze reden is de betrouwbaarheid van de C-toets voor de gezinsvoogdij aangehouden, maar wordt er voor de

factorstructuur verwezen naar het onderzoek van Ramos et al. (2006) om aan te sluiten bij de gangbare indeling.

Betrouwbaarheid

Om de homogeniteit van de items van de C-toets voor de gezinsvoogdij na te gaan, is voor elke schaal de Cronbach's Alpha berekend. De totale schaal van de C-toets voor de gezinsvoogdij voor jongeren heeft een Cronbach's Alpha van .91. De totale schaal van de C-toets voor de gezinsvoogdij voor de ouders heeft een Cronbach's Alpha van .99. Tevens blijken de interne consistenties van de schalen goed te zijn. Deze staan samen met de beschrijvende statistieken vermeld in Tabel 1. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de vragenlijsten betrouwbaar zijn, hetgeen wil zeggen dat de antwoorden en schaalscores nauwelijks bepaald worden door toeval. De score op de test is eenduidig, wordt niet beïnvloed door irrelevante invloeden en bij het herhaaldelijk afnemen van de test zal de schaalscore hetzelfde blijven.

Statistische analyse

Voor het beantwoorden van hoofdonderzoeksvraag één wordt er gebruik gemaakt van beschrijvende statistieken, waarbij het gemiddelde en de spreiding worden berekend. Bij de tweede hoofdonderzoeksvraag zal de onafhankelijke t-toets worden uitgevoerd, om de verschillen in gemiddelden te meten tussen de kenmerken geslacht, leeftijd en wel of niet uit huis geplaatst en de tevredenheid van cliënten en hun ouders.

Resultaten

In de resultatensectie die hieronder volgt, worden de onderzoeksvragen nogmaals genoemd. Eerst wordt er echter nog aandacht besteed aan de beschrijvende gegevens van het onderzoek.

Beschrijvende gegevens

Voor het beantwoorden van hoofdonderzoeksvraag één is gebruik gemaakt van de optie beschrijvende statistieken, waarbij het gemiddelde en de spreiding zijn berekend. In Tabel 1 staan de beschrijvende statistieken beschreven. Bij het interpreteren van de resultaten is uit gegaan van de totaal gemiddelde score op de stellingen, om de overige scores van de stellingen mee te vergelijken. Schalen met een score onder de totaal gemiddelde score,

worden beschouwd als schalen waar BJz extra aandacht aan zou moeten geven, omdat de respondenten relatief minder tevreden over dit onderdeel van de hulpverlening. Daarentegen kunnen schalen met een score boven het totaal gemiddelde, beschouwd worden als relatief sterke onderdelen van de instelling.

Tevredenheid over het hulpaanbod

De eerste hoofdonderzoeksvraag die beantwoord dient te worden is: *In welke mate zijn de cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders tevreden over het gehele hulpaanbod van de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?* Hieronder worden de onderzoeksvragen nogmaals genoemd en beantwoord.

Totale tevredenheid en rapportcijfer

Wanneer gekeken wordt naar de *totale tevredenheid* over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz, blijken ouders en kinderen een zelfde score te hebben, namelijk 2.61. De spreiding is wel groter bij de ouders (SD.80) dan bij de jongeren (SD.71). Deze hoge standaarddeviaties geven aan dat de spreiding hoog is.

Wanneer gekeken wordt naar de rapportcijfers die ouders en jongeren geven aan BJz, dan kan geconcludeerd worden dat jongeren de niet vrijwillige hulpverlening van BJz een hoger rapportcijfer toekennen dan hun ouders. Het gemiddelde rapportcijfer wat jongeren aan BJz geven is namelijk een 5,7 (SD 3.09). Het gemiddelde rapportcijfer wat ouders aan BJz geven is een 4,8 (SD 2.88).

Contact met hulpverleners

Uit Tabel 1 is af te leiden dat de jongeren een gemiddelde score van 2.65 (SD .85) behalen op de schaal *tevredenheid over het contact* met de niet vrijwillige hulpverlening van BJz. Hiermee zijn de jongeren meer tevreden over het contact dan hun ouders, die een gemiddelde score halen van 2.54 (SD .92). De score van de jongeren ligt boven de gemiddelde totaalscore en vormt daardoor niet direct een aandachtspunt voor BJz. De score van de ouders ligt echter onder het totaal gemiddelde en vormt daarmee wel een punt van aandacht voor BJz.

Deskundigheid van hulpverleners

De jongeren behalen een gemiddelde score van 2.86 (SD .90) op de schaal *deskundigheid van de hulpverleners* van BJz. Ouders scoren op deze lager, namelijk een score van 2.64 (SD.83), waarmee ouders minder tevreden zijn over de deskundigheid van de hulpverleners dan hun

kinderen. Vergeleken met de totaal gemiddelde score, blijkt deskundigheid van de hulpverleners volgens de jongeren en hun ouders een relatief sterk onderdeel te zijn van BJz.

Verloop van de hulp

Uit Tabel 1 is verder af te leiden dat de jongeren een gemiddelde score van 2.29 (SD .68) behalen op de schaal *verloop van de hulp* van de niet vrijwillige hulpverlening van BJz. De ouders behalen op deze schaal een score van 2.44 (SD.87) en zijn dus meer tevreden over het verloop van de hulp dan de jongeren. Op deze schaal wordt aanzienlijk lager gescoord dan op andere schalen, hetgeen betekent dat zowel jongeren als hun ouders minder tevreden zijn over de verloop van de hulp.

Verstrekking van de informatie

Ouders zijn met een gemiddelde score van 2.78 (SD .84) meer tevreden over de *informatieverstrekking* door BJz, dan de jongeren die een score behalen van 2.59 (SD .70). Vergeleken met de totaal gemiddelde score, blijkt dat jongeren de verstrekking van informatie een relatief sterk onderdeel vinden van BJz. De ouders scoren rondom het gemiddelde.

Gestelde doelen en resultaat

Op de schaal *gestelde doelen en het behaalde resultaat* behalen de ouders een score van 2.59 (SD.91) en zijn hierdoor meer tevreden dan de jongeren die een gemiddelde score halen van 2.51 (SD .91). De ouders scoren op deze schaal rondom het totaal gemiddelde, jongeren scoren lager en geven hiermee aan dat er de nodige dingen verbeterd kunnen worden aan deze schaal.

Contact met ouders, familie en vrienden

Jongeren beoordelen het contact met ouders, familie en vrienden met een gemiddelde score van 2.61 (SD .80), hetgeen overeenkomt met de totaal gemiddelde score.

Contact met het uit huis geplaatst kind

Ouders beoordelen het contact met het uit huis geplaatst kind met een gemiddelde score van 2.20 (SD 1.11). Vergeleken met de totaal gemiddelde score, is deze score erg laag en vormt daarmee een aandachtspunt voor BJz.

Tabel 1. *Gemiddelde, standaard deviatie en betrouwbaarheid*

	Gemiddelde	Standaard deviatie	Betrouwbaarheid
<i>1. Contact</i>			
- jongeren	2.65	.85	.91
- ouders	2.54	.92	.93
<i>2. Deskundigheid</i>			
- jongeren	2.86	.90	.94
- ouders	2.64	.83	.96
<i>3. Verloop van de hulp</i>			
- jongeren	2.29	.68	.73
- ouders	2.44	.87	.94
<i>4. Informatieverstrekking</i>			
- jongeren	2.59	.70	.72
- ouders	2.78	.84	.93
<i>5. Gestelde doelen en resultaat</i>			
- jongeren	2.51	.91	.83
- ouders	2.59	.91	.87
<i>6. Contact met ouders, familie en vrienden</i>			
- jongeren	2.61	.80	.80
<i>7. Contact met uit huis geplaatst kind</i>			
- ouders	2.20	1.11	.95
<i>8. Totale tevredenheid</i>			
- jongeren	2.61	.71	.91
- ouders	2.61	.80	.99

Kenmerken die een rol spelen bij cliënttevredenheid

De tweede hoofdonderzoeksvraag die beantwoord dient te worden is: *Spelen bepaalde kenmerken (geslacht, leeftijd, wel of niet uit huis geplaatst) een rol bij de tevredenheid van de cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders in de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe?* Voor het beantwoorden van hoofdonderzoeksvraag twee is gebruik gemaakt van de onafhankelijke t-toets om de verschillen in gemiddelden te weten tussen de

kenmerken geslacht, leeftijd en wel of niet uit huis geplaatst en de tevredenheid van cliënten en hun ouders. In Tabel 2 staan de aantallen, gemiddelden en standaarddeviaties benoemd.

Geslacht

Bij een tweezijdige toetsing is er een overschrijdingskans van .37 bij de jongeren en een overschrijdingskans van .91 bij de ouders. Dit is beiden hoger dan de gestelde alpha van .05, waardoor het resultaat niet significant is. Dit betekent dat er een grote kans is dat de verschillen tussen groepen bepaald worden door toeval.

Leeftijd

Bij een tweezijdige toetsing is er een overschrijdingskans van .36 bij de jongeren, hetgeen hoger is dan de gestelde alpha van .05. Hierdoor is het verschil in gemiddelden niet significant. Dit betekent dat er geen significant effect is van leeftijd op de totale tevredenheid van jongeren ($p > .05$).

Wel of niet uithuisgeplaatst

Bij een tweezijdige toetsing is er een overschrijdingskans van .29 bij de ouders, hetgeen hoger is dan de gestelde alpha van .05. Het verschil in gemiddelden is daarom niet significant. Dit betekent dat er geen significant effect is van een mogelijke uithuisplaatsing op de totale tevredenheid van ouders ($p > .05$).

Tabel 2. *Aantal, gemiddelde en standaard deviatie.*

	Aantal	Gemiddelde	Standaard deviatie
<i>1. Geslacht</i>			
- jongens	9	2.75	.72
- vaders	12	2.59	.66
- meisjes	14	2.47	.71
- moeders	6	2.64	1.11
<i>2. Leeftijd</i>			
- jongeren 12 tot en met 14 jaar	7	2.82	.96
- jongeren 15 tot en met 17 jaar	17	2.52	.59
<i>3. Wel of niet uit huis geplaatst</i>			
- ouders met kinderen die uit huis geplaatst zijn	10	2.79	.88
- ouders met kinderen die niet uit huis geplaatst zijn	8	2.38	.68

Open vragen

Bij het invullen van de C-toets kregen de ouders en de jongeren ook de mogelijkheid om twee open vragen te beantwoorden. De eerste vraag was: “Wat vindt u/jij goed gaan bij BJz?” en de tweede vraag was “Wat vindt u/jij minder goed bij BJz?”. De antwoorden die ouders en jongeren gegeven hebben, staan vermeld in Bijlage 1.

Bij het analyseren van de antwoorden op de open vragen, bleek een tweetal opmerkingen vaker terug te komen. Zo gaven zeven jongeren aan dat ze vinden dat er te weinig contact is met de gezinsvoogd. Zij zouden graag willen dat de gezinsvoogd vaker contactmomenten met hen heeft. Daarnaast gaven vijf ouders aan dat er vaak wisselingen van voogden zijn, hetgeen de hulpverlening aan het gezin niet ten goede komt.

Discussie

Het eerste doel van dit onderzoek was om na te gaan in welke mate cliënten van twaalf tot achttien jaar en hun ouders tevreden zijn over het gehele hulpaanbod van de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe. Hierbij is als meetinstrument de C-toets voor de gezinsvoogdij gebruikt, die de tevredenheid meet van cliënten en hun ouders in de niet vrijwillige hulpverleningstak van de jeugdzorg. Tevredenheid over het gehele hulpaanbod werd onderverdeeld in zes schalen voor zowel jongeren in de leeftijd van 12-18 jaar als hun ouders. Het tweede doel van het onderzoek was om na te gaan welke kenmerken (geslacht, leeftijd, wel of niet uit huis geplaatst) een rol spelen bij de tevredenheid van de cliënten en hun ouders.

Tevredenheid over hulpaanbod

Jongeren geven in totaal dezelfde gemiddelde score aan de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe, als hun ouders. Dit komt overeen met het onderzoek van Laken (2007), waar ouders en jongeren ook dezelfde gemiddelde score gaven aan het hulptraject in de vrijwillige hulpverlening. Bij jongeren ligt het gemiddelde hoger op de schalen *'contact met hulpverleners'*, *'deskundigheid van hulpverleners'* en de schaal *'gestelde doelen en het behaalde resultaat'* in vergelijking met hun ouders. De ouders behalen daarentegen een hoger gemiddelde op de schalen *'verloop van de hulp'* en het *'verstrekken van informatie'* door hulpverleners van de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe.

Op enkele schalen was de tevredenheid relatief laag, te weten op de schalen *'contact met hulpverleners'* (bij de ouders), *'verloop van de hulp'* (bij de jongeren en ouders), *'gestelde doelen en resultaat'* (bij met name de jongeren) en *'contact met het uit huis geplaatst kind'* (bij de ouders). Deze schalen vormen hierdoor aandachtspunten voor BJz Noordwest Veluwe.

Opvallend zijn de hoge standaarddeviaties, die aangeven dat de spreiding in antwoorden groot is. Ouders en jongeren zijn veelal heel tevreden of heel ontevreden over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe.

Kenmerken (geslacht, leeftijd, wel of niet uit huis geplaatst)

Uit het onderzoek van Ramos et al. (2006) was de verwachting ontstaan dat vaders minder tevreden over de hulpverlening zijn dan moeders. Uit het huidige onderzoek is echter gebleken dat het geslacht van ouders geen rol speelt bij de tevredenheid over de niet vrijwillige

hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe. Dit is mogelijk te verklaren door het kleine aantal ouders dat de enquête heeft teruggestuurd.

Andere resultaten van het onderzoek van Ramos et al. (2006) gaven aan dat de leeftijd van het kind negatief correleert met de tevredenheid van ouders over de hulpverlening in zijn geheel. Hoe ouder het kind is des te minder tevreden zijn de cliënten. Hieruit volgde de verwachting dat cliënten van twaalf tot en met veertien jaar meer tevreden zijn over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe dan cliënten van vijftien tot en met zeventien jaar. In dit onderzoek is echter geen significante rol gevonden van leeftijd op de totale tevredenheid van jongeren, waarmee de verwachting niet is uit gekomen. Daarnaast speelt een uit huis plaatsing geen significante rol bij de totale tevredenheid van ouders. Ook dit is mogelijk te wijden aan de lage respons (en daardoor een kleine N).

Open vragen

Twee opmerkingen bleken bij het analyseren van de antwoorden op de open vragen regelmatig terug te komen. De jongeren gaven aan dat ze graag meer contact zouden willen hebben met hun gezinsvoogd. Daarnaast gaven de ouders aan dat er vaak wisselingen van voogden zijn, hetgeen de hulpverlening aan het gezin niet ten goede komt. Deze uitspraken vormen voor BJz Noordwest Veluwe belangrijke punten van aandacht, omdat uit minimaal drie onderzoeken is gebleken dat de mate van tevredenheid sterk afhankelijk is van de kwaliteit van de relatie tussen hulpverlener en cliënt (van Erve, Poiesz & Veerman, 2005, Van Yperen, 2003, Konijn, 2003). De ontwikkeling van een goede relatie tussen de deskundige en de cliënt moet dan ook tijdens het hulpverleningstraject voorop worden gesteld (Van Eijck, 2006).

Beperkingen en aanbevelingen

Door dit onderzoek zijn een aantal sterkere en zwakkere kanten van niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe zichtbaar geworden. Nu heeft de organisatie de mogelijkheid om aan de hand van dit onderzoek de kwaliteit van de te bieden hulpverlening te verbeteren (Martin, Petr & Kapp, 2003) waarbij het hulpaanbod beter afgestemd kan worden op de hulpvraag van de cliënt en zijn ouders (Van Zoest, 2002). Hieronder wordt een aantal beperkingen van dit onderzoek uitgewerkt en worden er tevens enkele aanbevelingen gedaan met als doel het verbeteren van de hulpverlening in de jeugdzorg.

Een eerste beperking van dit onderzoek is de hoge non-respons. Het was niet mogelijk om de verschillen tussen de respons groep te vergelijken met de non-respons groep, waardoor niet

duidelijk is geworden wat de verschillen waren tussen de twee groepen. Wél bleek uit het onderzoek dat 29% van de jongeren de vragenlijst ingevuld retourneerden, 24% van de vaders en ‘slechts’ 15% van de moeders. De percentages jongeren en vaders zijn passend voor deze moeilijk bereikbare doelgroep, het percentage moeders ligt echter aan de lage kant. Hiervoor zijn verschillende verklaringen te bedenken. Ten eerste zijn de moeders waarvan de kinderen nog niet uit huis geplaatst zijn, mogelijk voorzichtig geweest met het invullen van de enquête vanwege de dreiging die ze vanuit BJz ervaren om hun kind uit huis te plaatsen. Daarnaast is het mogelijk dat moeders zich gekwetst en aangevallen voelen door de enquête van BJz. Hun kinderen zijn immers onder toezicht gesteld door deze instantie, omdat men van mening was dat de moeders niet voldoende voor hun kinderen konden zorgen. Ten derde kan dit verklaard worden doordat er bij allochtone moeders en traditionele moeders op de Veluwe sprake is van een duidelijke taakverdeling binnen het gezin. Moeders zorgen voor de opvoeding en vaders doen de administratie, waaronder ook het invullen van de enquête van BJz valt.

Een tweede beperking van dit onderzoek is de geringe steekproefgrootte met een lage power als gevolg. De vergelijking met het onderzoek van Ramos et al. (2006) is minder betrouwbaar, omdat het aantal respondenten dat de C-toets retourneerde veel lager was en de samenstelling van de onderzochte groep anders was. Het is aan te bevelen een cliënttevredenheidonderzoek uit te voeren onder verschillende instellingen van Bureau Jeugdzorg om zodoende meer power te krijgen, waardoor de resultaten sterker worden en deze bovendien gegeneraliseerd kunnen worden naar andere instellingen binnen de jeugdzorg.

Een derde beperking was het grote aantal missende waarden (85 bij de jongeren, 99 bij de ouders). Veel respondenten vulden bepaalde items niet in, waardoor deze items niet mee gerekend konden worden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat bij bepaalde items jargon is gebruikt, waarvan niet alle jongeren en ouders de betekenis weten. Het is wenselijk dat Stichting Alexander nogmaals kritisch gaat kijken naar de inhoud van de verschillende items, zodat deze eventueel aangepast kunnen worden.

Een laatste beperking is dat er op de vierpuntsschaal geen ruimte is voor neutrale antwoorden. Hierdoor kunnen de scores lager uitvallen en geen goed beeld geven van de werkelijke tevredenheid.

Op de schalen ‘*contact met hulpverleners*’ (bij de ouders), ‘*verloop van de hulp*’ (bij de jongeren en ouders), ‘*gestelde doelen en resultaat*’ (bij met name de jongeren) en ‘*contact met het uit huis geplaatst kind*’ (bij de ouders) was de tevredenheid relatief laag. BJz Noordwest Veluwe wordt aanbevolen om te onderzoeken waar deze lage mate van tevredenheid vandaan komt en welke verbeterpunten er zijn.

In september 2008 hoopt Stichting Alexander de definitieve C-toets voor de Gezinsvoogdij uit te brengen. Het is aan te bevelen dat deze vragenlijst in de toekomst door diverse Bureaus Jeugdzorg wordt gebruikt, om de cliënttevredenheid in de instellingen te meten en zonodig de hulpverlening te verbeteren.

Uit dit onderzoek is gebleken dat ouders en jongeren even (on)tevreden zijn over de niet vrijwillige hulpverlening van BJz Noordwest Veluwe. Daarnaast spelen de kenmerken geslacht, leeftijd, wel of niet uit huis geplaatst geen significante rol in de totale tevredenheid van de jongeren en hun ouders.

Summary

Satisfaction of clients and parents of the involuntary assistance of Bureau Jeugdzorg Noordwest Veluwe

Problem: This study was designed to examine and compare the satisfaction of clients from ages twelve till eighteen and their parents of the involuntary assistance of Bureau Jeugdzorg (BJz) Noordwest Veluwe. Satisfaction was measured by means of six scales. It was examined in which characteristics (gender, age, out of house placed or not) the satisfaction of the clients and their parents in the involuntary assistance differed. **Method:** Data was gathered from an existing administrative framework of all adolescents of twelve up to eighteen years (N=82) and their parents (N=102) of the involuntary assistance of BJz Noordwest Veluwe. The adolescents and their parents were asked to fill in the 'Cliëntentoets voor de gezinsvoogdij'. **Results and conclusion:** Adolescents prove to be just as satisfied in comparison to their parents, concerning the involuntary assistance of BJz Noordwest Veluwe. Adolescents give a higher report figure (5.7) to the organisation than their parents (4.8). On the scales 'contact with care worker' (parents), 'course of the aid' (young people and parents), 'aims and results' (at particularly young people) and 'contact with the out of house placed child' (parents) the satisfaction was relatively low. These scales form points of interest for BJz Noordwest Veluwe. No significant impact was found concerning the characteristics gender, age, out of house placed or not on the total satisfaction of the clients and their parents. From the open questions has become clear that adolescents would like more contact with their family tutor where as parents would like less different family tutors. Follow-up studies are necessary to be able to do more reliable judgements.

Referenties

- Baarda, D. B., & De Goede, M. P. M. (2001). *Basisboek methoden en technieken*. Groningen: Stenfert Kroese.
- Bouwkamp, R. (1999). *Helen door delen. Experiëntiële Interpersoonlijke Therapie*. Maarssen: Elsevier/de Tijdstroom.
- Bransen, M., Van Wijngaarden, B., & Kok, I. (2003). *De ontwikkeling van de GGZ Jeugdthermometer*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Eijck, S. R. A. van (2006). *Koersen op het kind*. Gevonden op 23 januari 2008 op de website van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport: http://www.minvws.nl/images/djb-2679891c_tcm19-101310.pdf.
- Erve, N. van., Poiesz, M., & Veerman, J. W. (2005). Bejegening van cliënten in de jeugdzorg. Een onderzoek naar relevante aspecten. *Kind en Adolescent*, 26, 227-238.
- Franssen, J., & Jurrius, K. (2005). De C-toets getoetst. Ervaringen, ontwikkelingen en plannen rondom de C-toets. *Nederlands Tijdschrift voor Jeugdzorg*, 9, 293-296.
- Jumelet, H., De Ruyter, D., & Kayser, T. (1999). *Gebruik maken van cliëntenfeedback in de jeugdzorg*. Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn / NIZW. Utrecht: NIZW Uitgeverij.
- Jumelet, H., Welling, M., Jurrius, K., & Havinga, L. (2003). *Verantwoording C-toets*. Amsterdam: Stichting Alexander.
- Konijn, C. (2003). *De jeugdthermometer. Waardering van Bureau Jeugdzorg door cliënten*. Utrecht: NIZW Uitgeverij.
- Kwis-handboek. (2000). *Kwaliteitsgerichte informatiesystemen voor de sturing van de hulpverleningsprocessen in instellingen voor kinderen en jeugdigen*. Amsterdam: projectbureau KWIS.

- Laken, F. M. (2007). *Tevredenheid binnen Bureau Jeugdzorg; De mening van ouders, jongeren en medewerkers*. Harderwijk: Bureau Jeugdzorg.
- Landsheer, H., 't Hart, H., De Goede, M., & van Dijk, J. (2003). *Praktijkgestuurd onderzoek. Methoden van praktijkonderzoek*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff bv.
- Martin, J. S., Petr, C. G., & Kapp, S. A. (2003). Consumer satisfaction with children's mental health services. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 20, 211-226.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2005). *Informatiebrochure Wet op de Jeugdzorg*. Gevonden op 1 oktober 2007 op: <http://www.minvws.nl/folders/djb/2005/informatiebrochure-wet-op-de-jeugdzorg.asp>
- Ramos, C., Stams, G. J., Stoel, R., Faas, M., Yperen, T. van, & Dekovic, M. (2006). Het meten van de cliënttevredenheid in de jeugdzorg. *Kind en Adolescent*, 27, 157-168.
- Slot, N.W., Theunissen, A., Esmeijer, F. J., & Duivenvoorden, Y. (2002). 909 zorgen. Een onderzoek naar de doelmatigheid van de ondertoezichtstelling. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Summers, J. A., Hoffman, L., Marquis, J., Turnbull, A., & Poston, D. (2005). Relationship between parent satisfaction regarding partnerships with professionals and age of child. *Topics in Early Childhood Special Education*, 25, 48-58.
- Van Yperen, T. A. (2003). *Gaandeweg*. Utrecht: NIZW Uitgeverij.
- Yperen, T., & Veerman, J. W. (2006). *Zicht op effectiviteit. Bronnenboek voor praktijkgestuurd effectonderzoek in de jeugdzorg. Deel 3*. Utrecht: NIZW Uitgeverij.
- Van Zoest, C. (2002). *Kwaliteitszorg voor non-profitorganisaties. Met succes overleven in een concurrerende markt*. Soest: H. Nelissen.

Bijlage 1: Antwoorden op open vragen

Zowel de ouders als de jongeren mochten bij de open vragen in de vragenlijst aangeven wat ze goed vonden gaan bij BJz en wat ze minder goed vonden gaan. Hieronder een impressie van de antwoorden:

Vaders over wat er goed gaat bij BJz:

- Er is tijd en deskundigheid aanwezig;
- Deze instantie helpt ouders actief om moeilijke situaties met kinderen te verbeteren;
- Ik vind het goed wat BJz voor ons doet;
- Goede en juist gedoseerde hulpverlening;
- Er wordt goed met mijn kind omgegaan;
- Vantevoren wordt alles met mijn kind besproken.

Vaders over wat er minder goed gaat bij BJz:

- Ik ken de gezinsvoogd niet;
- We hebben al meerdere voogden gehad (wordt 3 keer genoemd);
- De overdracht tussen gezinsvoogden is slecht;
- De informatie is alleen schriftelijk;
- Er is geen contact met de gezinsvoogd;
- De gezinsvoogd is niet deskundig;
- Er was alleen in het begin contact met mijn uit huis geplaatst kind;
- Als vader zijnde wordt er niet naar je geluisterd. Moeders doen alles goed volgens BJz;
- Vind het minder goed dat mijn kind telkens weer naar een ander gezin toe moet;
- Er is geen plan van aanpak en geen doelstelling;
- Er is te weinig tijd voor mijn kinderen;
- Er wordt slecht gecommuniceerd;
- Mijn privacy wordt geschonden;
- Er wordt niet geaccepteerd wat andere hulpverleners vinden en adviseren.

Moeders over wat er goed gaat bij BJz:

- Er is begrip en aandacht;
- Er is controle over de situatie;

- De gezinsvoogd staat open voor mijn visie;
- We worden serieus genomen;
- De hulpverlening met andere disciplines is keurig geregeld;
- De gezinsvoogd houdt me op de hoogte;
- Ik heb goede gesprekken met de gezinsvoogd;
- Mijn gezinsvoogd controleert regelmatig hoe het met mijn kind en mij gaat.

Moeders over wat er minder goed gaat bij BJz:

- De gezinsvoogden schrijven rapporten van elkaar over;
- Er zijn vaak wisselingen van voogden (wordt 2 keer genoemd);
- Ik heb weinig contact met mijn kinderen;
- De gezinsvoogd is meer bezig met mijn familie, dan met mij als ouder;
- De gezinsvoogd is niet eerlijk in het overleg, hij draait dingen om.

Jongeren over wat er goed gaat bij BJz:

- Mijn gezinsvoogd regelt alles;
- Mijn gezinsvoogd komt zijn afspraken na (wordt 2 keer genoemd);
- Ik ben op tijd uit huis geplaatst toen het niet goed ging;
- Ik heb goed contact met mijn gezinsvoogd (wordt 2 keer genoemd);
- Mijn voogd staat altijd voor ons klaar (wordt 2 keer genoemd);
- De afspraken worden goed geregeld;
- Ik vind het goed dat ze thuis en op school komen praten;
- Mijn gezinsvoogd is aardig tegen mij;
- Mijn gezinsvoogd laat me soms dingen zelf doen, dit vind ik goed, want ik kan niet altijd afhankelijk van hem blijven;
- Ze beschermen mij tegen de problemen tussen mijn ouders;
- Ik ben goed begeleid en dat heeft me geholpen;
- Mijn voogd luistert goed naar mij;
- Mijn gezinsvoogd probeert samen met mij oplossingen te bedenken.

Jongeren over wat er minder goed gaat bij BJz:

- Ik heb te weinig contact met mijn voogd (wordt 7 keer genoemd);
- Als mijn voogd op vakantie is dan is er geen vervanger;
- Mijn gezinsvoogd is slecht bereikbaar;

- De voogd geeft mij niet veel extra hulp, ik had het ook zonder hem gekund;
- Mijn gezinsvoogd vraagt nooit hoe het met me gaat en kijkt niet naar me om;
- Er is veel wisseling van voogden;
- De regels veranderen telkens (wordt twee keer genoemd);
- Ik voel me niet serieus genomen (wordt twee keer genoemd);
- Ik ben belemmerd in het contact met mijn ouder;
- Mijn gezinsvoogd wil dat ik contact met mijn ouder heb, maar dat wil ik niet;
- Ik wist van tevoren niks af van de hulp;
- Ze maken mijn ouder slecht, terwijl dat niet zo is. Mijn ouder is goed voor mij;
- Mijn voogd neemt niet de tijd om mij persoonlijk te leren kennen. Hij leest alleen in het dossier over mij en in het dossier staan meestal alleen de dingen die niet goed gaan. Zo wordt er op een negatieve manier naar mij gekeken.