

# Validering Exitvragenlijst

Bureaus Jeugdzorg



**Auteurs**

Kitty Jurrius

Diana Neijboer

Publicatienummer 202

© **Stichting Alexander**

Amsterdam, juli 2011

**In opdracht van**

Jeugdzorg Nederland



## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	4
2	Pilot.....	5
2.1	Plan van aanpak .....	5
2.2	Verloop van de pilot .....	5
2.2.1	Evaluatievragenlijsten .....	7
2.3	Samenvatting inhoudelijke uitkomsten pilot 2008 .....	8
2.4	Conclusies over de pilot .....	9
2.4.1	Inhoudelijke aanpassingen .....	9
2.4.2	Tips voor inzet en gebruik:.....	9
2.4.3	Discussiepunten voor de komende tijd .....	9
3	Validering .....	10
3.1	Inhoudelijke resultaten ouders .....	10
3.1.1	Achtergrondgegevens .....	10
3.1.2	Antwoorden stellingen .....	12
3.1.3	Rapportcijfers.....	13
3.2	Inhoudelijke resultaten jongeren .....	14
3.2.1	Achtergrondgegevens .....	14
3.2.2	Antwoorden stellingen .....	16
4	Beoordeling vragenlijst.....	18
4.1	Feedback op de vragenlijst .....	18
4.2	Kwantitatieve analyse oudervragenlijst .....	18
4.3	Kwantitatieve analyse jongerenvragenlijst.....	21
5	Feedback instellingen .....	23
6	Bijlagen.....	24
6.1	Bijlage 1: Definitieve vragenlijst jongeren .....	25
6.2	Bijlage 2: Definitieve vragenlijst ouders .....	27



# 1 Inleiding

In 2008 zijn, in de vorm van een pilot, voor het plan cliëntenfeedback Bureaus Jeugdzorg per werksoort instrumenten ontwikkeld om feedback van cliënten te verzamelen. In het plan was de ontwikkeling van Exit-Vragenlijsten opgenomen.

De volgende Exit-vragenlijsten zijn in 2008 ontwikkeld voor Bureaus Jeugdzorg:

- Exit-vragenlijst Bureau Jeugdzorg Ouders
- Exit-vragenlijst Bureau Jeugdzorg Jongeren
- Exit-vragenlijst AMK ouders
- Exit-vragenlijst Indicatiestelling ouders
- Exit-vragenlijst Indicatiestelling jongeren

De eerste twee vragenlijsten waren in 2008 nog niet gekoppeld aan een registratieprogramma en nog onvoldoende kwantitatief gevalideerd voor gebruik als prestatie-indicator. De reden hiervoor was dat er te weinig vragenlijsten waren ingevuld. Inmiddels is er actie ondernomen en zijn er voldoende vragenlijsten ingevuld om te kunnen valideren<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Voor de eerste drie werd eerder een rapportage opgeleverd, zie rapportages Stichting Alexander 'Validering vragenlijst AMK' en 'Validering vragenlijst indicatiestelling' (2008)



# 2 Pilot

## 2.1 Plan van aanpak

Voor het plan Cliëntenfeedback Bureaus Jeugdzorg 2008 werden per werksoort werkplannen opgesteld. Samengevat ging het bij Casemanagement/gezinsvoogdij om het in samenwerking met medewerkers ontwikkelen van een instrument voor het verzamelen van feedback in het individuele hulpverleningstraject door middel van een kleinschalig pilot waarbij medewerkers van bureaus jeugdzorg werden betrokken. Voor deze opzet werd gekozen om maximaal aan te kunnen sluiten bij de werkwijze en mogelijkheden van Casemanagement/gezinsvoogdij. Resultaat van het traject is enerzijds een werkmethode die onder de andere bureaus jeugdzorg kon worden verspreid, anderzijds werd op kleine schaal al ervaring opgedaan met feedbackverzameling. De volgende fasen zouden worden doorlopen:

*Fase 1: Ontwikkelteams werven*

*Fase 2: Vaststellen randvoorwaarden en ontwikkeling methode*

*Fase 3: Testfase*

*Fase 4: Evalueren van de uitkomsten*

*Fase 5: Overdracht methodiek*

Bij jeugdreclassering was de opzet om een vragenlijst op te nemen in de format jeugdreclassering en de resultaten daarvan te verzamelen en te analyseren.

*Extra doelstelling: Aansluiting bij ontwikkeling Exit-vragenlijsten*

Een maand nadat het traject Cliëntenfeedback Bureaus Jeugdzorg startte (in oktober 2007), werd duidelijk dat voor de zorgaanbieders de Exit-Vragenlijst Jeugdzorg zou worden ontwikkeld. Dit in het kader van het traject 'prestatie-indicatoren' waar cliënttevredenheid een onderdeel van is. Bij de planvorming voor de individuele werksoorten van de Bureaus Jeugdzorg is toen geanticipeerd op de wens om ook voor de verschillende werksoorten tot de ontwikkeling van een dergelijk instrument te komen. Bij de introductie van het traject bij de bureaus is direct de koppeling met de prestatieindicatoren gelegd.

## 2.2 Verloop van de pilot

*Plannen Casemanagement/gezinsvoogdij en Jeugdreclassering samengevoegd*

In januari 2008 werd bekend dat de teamleiders jeugdreclassering de werkwijze vooralsnog niet in de format jeugdreclassering op wilden nemen. Redenen hiervoor waren de vele veranderingen die al in de afgelopen tijd hadden plaatsgevonden en de inschatting van de tijdsinvestering voor de medewerkers. In overleg met de MOgroep jeugdzorg is toen besloten om de opzet voor casemanagement/gezinsvoogdij ook te gebruiken voor jeugdreclassering.

*Werving van instellingen*

Met de MOgroep Jeugdzorg werd afgesproken dat in het brancheoverleg in december 2007 gevraagd zou worden welke Bureaus zich aan wilden melden voor de ontwikkeling van de vragenlijst. In eerste instantie meldden zich drie Bureaus Jeugdzorg aan voor de ontwikkeling van de Exit-vragenlijst Bureau Jeugdzorg, namelijk Bureau Jeugdzorg Zeeland, Bureau Jeugdzorg Limburg en Bureau Jeugdzorg Amsterdam.



### *Start: vaststellen randvoorwaarden*

Bij de voorbereidingen van de startbijeenkomst werd duidelijk dat het voor de contactpersonen van de Bureaus niet precies duidelijk was waar ze zich voor aangemeld hadden. Er waren veel vragen en opmerkingen over de gevraagde tijdsinvestering, de aansluiting bij de andere activiteiten in de organisatie en het tijdspad. De startbijeenkomst vond daarom 1 maand later plaats dan gepland. Dit heeft een kleine uitloop van het traject tot gevolg gehad. In de startbijeenkomst is veel aandacht besteed aan de vragen en zijn afspraken gemaakt – conform de opzet van het ontwikkeltraject zoals hiervoor geschetst bij casemanagement/gezinsvoogdij – om de pilot voor de bureaus realiseerbaar te houden.

Weerstand was er tegen de koppeling van het instrument aan de prestatie-indicatoren. Dit riep extra vraagtekens op over wat de consequenties zouden zijn bij negatieve scores op de stellingen en over wat er met de uitkomsten zou worden gedaan. Na de introductiebijeenkomst besloten twee Bureaus Jeugdzorg om daadwerkelijk deel te nemen: BJz Limburg en BJz Zeeland. Bureau Jeugdzorg Amsterdam besloot uiteindelijk om niet deel te nemen aan de pilot. Na het besluit van Bureau Jeugdzorg Amsterdam is door de MOgroep een wervingsmail verstuurd naar de overige Bureaus Jeugdzorg om zich als pilotinstelling te melden. Bureau Jeugdzorg Flevoland meldde zich als pilotinstelling voor een eventueel vervolg.

### *Ontwikkeling methode*

Om een instrument te ontwikkelen dat maximaal zou aansluiten bij de werksoorten, was de opzet om hulpverleners te betrekken bij de ontwikkeling van het instrument. Het bleek voor de bureaus slechts beperkt mogelijk om hiervoor hulpverleners vrij te maken. Bij twee bureaus werd intern een voorbespreking gehouden, 1 bureau vaardigde de kwaliteitszorgmedewerker en 1 hulpverlener af. Tijdens de bijeenkomst werd een conceptlijst besproken die door Stichting Alexander was opgesteld op basis van de ervaringen in de ontwikkeling van de Exit-Vragenlijst voor de zorgaanbieders. Tijdens de bijeenkomst werd de conceptvragenlijst vastgesteld en werden afspraken gemaakt over de afname.

### *Uitvoering testfase*

Met twee bureaus is de pilot gestart. Bij Bureau Jeugdzorg Limburg werd gekozen voor 1 lokatie, Bureau Jeugdzorg Roermond. De kwaliteitszorgmedewerkers hebben de pilot geïntroduceerd in de organisatie door het te bespreken met de teamleiders. Bij Bureau Jeugdzorg Limburg waren een hulpverlener en de bureaumanager bij de introductie en uitvoering betrokken. De hulpverleners hebben bij de exits die plaatsvonden in de testfase (maart-mei) aan cliënten de Exit-vragenlijst toegestuurd en weer ingenomen bij het exit-gesprek.

In totaal zijn er bij de bureaus veertien vragenlijsten ingevuld: 13 bij Bureau Jeugdzorg Limburg en 1 bij Bureau Jeugdzorg Zeeland. Hoewel de afspraak was dat de afname voor de teams haalbaar moest zijn, was dit aantal lager dan verwacht. Bij de evaluatie is stilgestaan bij redenen voor de lage respons.

### *Evalueren van de uitkomsten*

De evaluatie van het traject bestond uit twee onderdelen: een evaluatiegesprek met de kwaliteitszorgmedewerkers van Bureau Jeugdzorg Limburg en Bureau Jeugdzorg Zeeland en een vragenlijst aan ouders en jongeren over de vragenlijst.

Eind juni 2008 vond een evaluatiebijeenkomst plaats waar de kwaliteitszorgmedewerkers van Bureau Jeugdzorg Limburg, Bureau Jeugdzorg Zeeland en een vertegenwoordiger van het LCFJ aanwezig waren. Tijdens de evaluatie werden de volgende punten besproken: start&introductie; verloop van de dataverzameling; inhoud van de vragenlijst.



### *Start en introductie*

- Bij beide bureaus is energie gestoken in een goede introductie in de organisatie. Daar waar een hulpverlener en een bureaumanager werden betrokken bij het uitzetten werd meer draagvlak verkregen.
- Om weerstand binnen de organisatie te voorkomen, is het noodzakelijk dat het kader duidelijk is: wat meet het instrument, waar wordt het voor gebruikt en welke gevolgen hebben de uitkomsten voor de organisatie?
- De Exit-vragenlijsten worden nu als iets extra's ervaren en snel 'vergeten'. Om dit tegen te gaan is het van belang dat de Exit-vragenlijst in bestaande werkmethodes wordt opgenomen, bijvoorbeeld het Deltaplan.

### *Verloop van de dataverzameling*

Bij beide bureaus was het aantal daadwerkelijk verzamelde vragenlijsten lager dan verwacht. De volgende oorzaken werden genoemd:

- Om weerstand weg te nemen is veel aandacht uitgegaan naar de introductie in de organisatie. De periode om data te verzamelen was daardoor korter dan gepland.
- Het aantal exits dat plaatsvond in de pilotperiode was klein (bij Bureau Jeugdzorg Zeeland vonden in de pilotperiode in totaal 7 exits plaats). Opgemerkt wordt dat responsaantallen moeten worden afgestemd op het aantal cliënten van een bureau jeugdzorg. Dit is in kleine provincies anders dan in grote provincies.
- Cliënten krijgen al veel vragenlijsten en willen daarom soms niet nog meer vragenlijsten invullen.
- Hulpverleners vergeten de lijst af te nemen, of soms wordt ter plekke besloten de hulp te beëindigen en dan is er geen lijst voorhanden.

### *Inhoud van de vragenlijst*

- Er zijn veel vraagtekens van medewerkers bij de kwantitatieve opbrengsten van de lijst. Afgevraagd wordt of cliënten (en specifiek allochtone cliënten) wel eerlijk antwoord geven. Er zou een manier moeten worden gevonden waarbij kwalitatieve informatie in combinatie met de cijfermatige gegevens kunnen worden gebruikt, bijvoorbeeld door combinatie met interviews of cliëntenpanels.
- Cliënten vinden het moeilijk om verschillende jeugdzorginstellingen uit elkaar te houden.
- Bij sommige stellingen zou meer rekening moeten worden gehouden met het gedwongen kader.

## 2.2.1

### **Evaluatievragenlijsten**

Aan jongeren en ouders zelf is middels een evaluatievragenlijst (meegestuurd met de Exit-vragenlijst) gevraagd wat zij van de Exit-vragenlijst vinden: begrijpen zij alle stellingen en woorden, staan er stellingen teveel in, missen zij vragen over bepaalde onderwerpen?

De jongeren begrijpen alle stellingen en vinden geen enkele stelling te moeilijk (ook geen moeilijke woorden).

Stellingen die jongeren ook van belang vinden:

- Voel je je wel op je gemak bij de begeleiding?
- Wat kan er beter?
- Meer persoonlijke vraag naar medewerking of zo
- Eén jongere wil graag vraag 2 van de evaluatielijst weglaten

Verder hebben de jongeren geen opmerkingen over de lijst.



Evaluatie vragenlijsten ouders: alle vragen waren duidelijk, geen klachten of tips van ouders.

#### *Overdracht van de uitkomsten*

De pilot heeft voldoende materiaal opgeleverd om over te dragen aan de bureaus:

- twee aangepaste versies van de Exit-vragenlijst
- Instructiemateriaal
- Excel-bestanden om vragenlijsten in te voeren

## 2.3 Samenvatting inhoudelijke uitkomsten pilot 2008

#### *Achtergrondgegevens*

Bij de achtergrondgegevens van de cliënten valt op dat zij deze gegevens regelmatig niet invullen.

#### *Stellingen*

De uitkomsten en het aantal respondenten maken het mogelijk om per stelling naar de score te kijken. Dit levert inhoudelijk interessante informatie op over de meningen van de respondenten:

De volgende vier stellingen scoorden het laagst bij jongeren:

13	[Naam instelling] was goed bereikbaar
1	Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]
2	Er is voldoende bereikt door de begeleiding van [naam instelling]
6	Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen

De volgende vier stellingen scoorden bij jongeren het hoogst:

10	Ik voelde me serieus genomen door de begeleider van [naam instelling]
12	Dit is het juiste moment om de begeleiding van [naam instelling] af te sluiten
4	Ik heb voldoende geleerd om zelf verder te gaan
14	[Naam instelling] werkte goed samen met overige instanties en hulpverleners

De volgende vier stellingen scoorden het laagst bij ouders:

1	Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]
2	Er is voldoende bereikt door de begeleiding van [naam instelling]
8	Ik heb door de begeleiding van [naam instelling] vertrouwen in de toekomst
6	Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen

De volgende vier stellingen scoorden het hoogst bij ouders:

9	[Naam instelling] besliste samen met mij en mijn kind, in plaats van over ons
10	Ik voelde me serieus genomen door de begeleider van [naam instelling]
12	Dit is het juiste moment om de begeleiding van [naam instelling] af te sluiten
13	[Naam instelling] was goed bereikbaar

Door de lage respons is het niet mogelijk om de psychometrische aspecten van de stellingen te bekijken.

#### *Open vragen*

De open vragen worden veel gebruikt om feedback te geven. In de open antwoorden zijn door verschillende respondenten namen genoemd van hulpverleners of kinderen.





## 2.4 Conclusies over de pilot

In februari tot en met juni gingen twee Bureaus Jeugdzorg aan de slag met de ontwikkeling van een instrument voor individuele cliëntenfeedback voor Casemanagement, gezinsvoogdij en jeugdreclassering. Zij deden op kleine schaal ervaring op met een instrument dat werd ontwikkeld volgens de systematiek van de Exit-Vragenlijst Jeugdzorg, met het oog op het gebruik van het instrument als prestatie-indicator. Vooraf werd gekozen voor een kleinschalige opzet om ervaring op te kunnen doen en de inbreng van medewerkers en cliënten mee te kunnen nemen. Ervaring werd opgedaan met de introductie in de organisatie, de afname van de vragenlijst en de inhoud ervan. Veertien vragenlijsten werden verzameld. De kleinschaligheid van de pilots laten geen vergaande conclusies over de inhoud van de vragenlijsten toe, wel kan op basis van de pilots een werkwijze worden opgeleverd die voor volgende bureaus bruikbaar is om het instrument dat is ontwikkeld te gaan gebruiken.

### 2.4.1 Inhoudelijke aanpassingen

- De suggesties van jongeren: De eerste twee suggesties zijn al in de vragenlijst opgenomen. De andere twee suggesties kunnen bij vervolganalyses worden meegenomen.
- Om een betere aansluiting bij verplichte hulpverlening te verkrijgen wordt stelling 9 aangepast: [naam instelling] besliste met mij in plaats van over mij wordt: [naam instelling] betrok mij bij beslissingen.
- De manier waarop hulpvorm en cliëntgegevens worden ingevuld maakt duidelijk dat het beter is om de hulpvorm voor te drukken op het formulier. Bij de definitieve Exit-Vragenlijst is het wenselijk om de cliëntgegevens uit het systeem te kunnen halen in plaats van dat de cliënt ze zelf moet invullen.

### 2.4.2 Tips voor inzet en gebruik:

- Geadviseerd wordt om de introductie in de organisatie niet afhankelijk te laten zijn van één persoon.
- Duidelijke richtlijnen zullen worden meegegeven over het anonimiseren van namen in de open antwoorden.
- Tips worden gegeven over hoe de vragenlijst gecombineerd kan worden met kwalitatieve methoden voor dataverzameling.

### 2.4.3 Discussiepunten voor de komende tijd

Een beschouwing van het proces van de pilot maakt duidelijk dat de oorspronkelijke inschatting dat de introductie van een feedbackinstrument in de individuele – soms verplichte – hulpverlening gepaard zou gaan met weerstand terecht was. De koppeling aan de prestatieindicatoren zorgde voor een zekere angst voor het gebruik van de uitkomsten. De gekozen kleinschalige opzet was daarom waardevol. Op deze wijze kon in samenspraak met bureaus een instrument worden ontwikkeld, konden waardevolle ervaringen voor de introductie van het instrument in de instelling, de wijze van afname, en het verzamelen van de gegevens worden opgedaan en kon de potentiële informatiewaarde van het instrument worden bekeken.

De oorspronkelijke opzet leende zich niet voor de kwantitatieve validering van de vragenlijst. Dit vraagt om een grootschalige monitoring van het gebruik van de vragenlijst,

In juni 2011 hebben vijf bureaus met elkaar voldoende vragenlijsten verzameld om de vragenlijsten te kunnen valideren. In het volgende hoofdstuk wordt deze validering uiteen gezet.



# 3 Validering

Vijf Bureaus Jeugdzorg hebben er voor gezorgd dat er in totaal 452 vragenlijsten zijn ingevuld. 230 vragenlijsten zijn ingevuld door ouders en 222 door jongeren.

## 3.1 Inhoudelijke resultaten ouders

### 3.1.1 Achtergrondgegevens

De 230 door ouders ingevulde vragenlijsten zijn als volgt verdeeld over de verschillende bureaus:

Bureaus	Aantal keer aangekruist	percentage
Noord-Holland	66	28.7%
Zeeland	20	8.7%
Gelderland	8	3.5%
Limburg	5	2.2%
Overijssel	131	57.0%
<b>Totaal</b>	<b>230</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	0	

De vragenlijsten zijn afgenomen binnen de volgende hulpvormen:

Maatregelen	Aantal keer aangekruist	Percentage
Jeugdbescherming	140	61.7%
Jeugdreclassering	87	38.3%
<b>Totaal</b>	<b>227</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	3	

Ongeveer twee keer zoveel moeders als vaders hebben de vragenlijsten ingevuld.

Geslacht ouder	Aantal keer aangekruist	Percentage
Man	72	32.3%
Vrouw	151	67.7%
<b>Totaal</b>	<b>223</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	7	

In bijna 62% van de gevallen gaat het om een jongen.

Geslacht kind	Aantal keer aangekruist	Percentage
Jongen	135	61.1%
Meisje	86	38.9%
<b>Totaal</b>	<b>221</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	9	



16,1% van de respondenten was allochtoon.

Geboorteland	Aantal keer aangekruist	Percentage
Nederland	188	83.9%
Westers land	6	2.7%
Niet Westers land	30	13.4%
<b>Totaal</b>	<b>224</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	6	

Taal	Aantal keer aangekruist	Percentage
Nederlands	200	90.9%
Westerse taal	1	0.5%
Niet Westerse taal	19	8.6%
<b>Totaal</b>	<b>230</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	10	

In onderstaande tabel staan de leeftijden van de kinderen. Bij jeugdreclassering gaat het voornamelijk om ouders van kinderen van 17 en 18 jaar; bij gezinsvoogdij zijn alle leeftijden vertegenwoordigd.

Leeftijd kind	Aantal keer ingevuld	Percentage
<12	37	22.6%
12	7	4.3%
13	4	2.4%
14	5	3.0%
15	5	3.0%
16	12	7.3%
17	29	17.7%
18	44	26.8%
19	10	6.1%
20	9	5.5%
21	2	1.2%
>21	0	0.0%
<b>Totaal</b>	<b>164</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	66	

Leeftijd ouder	Aantal keer aangekruist	Percentage
<30	13	6.1%
30-39	36	16.7%
40-49	109	50.9%
50-59	52	24.5%
60-69	4	1.9%
<b>Totaal</b>	<b>214</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	16	



### 3.1.2 Antwoorden stellingen

De pilotvragenlijst bestaat uit veertien stellingen. Deze stellingen kunnen met vier antwoordmogelijkheden worden beantwoord: helemaal niet mee eens, niet mee eens, wel mee eens en helemaal mee eens. De beoordeelde stellingen zijn gescoord door de vier antwoordmogelijkheden een cijfer toe te kennen: een 1 voor helemaal niet mee eens, 2 voor niet mee eens, 3 voor wel mee eens en 4 voor helemaal mee eens. Vervolgens zijn de gemiddelden voor de afzonderlijke stellingen berekend. De resultaten hiervan staan hieronder in schema weergegeven.

Stellingen Totaal gemiddelde = 2.96	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens	Gem. score
1. Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]	8.3%	10.9%	50.2%	30.6%	3.03
2. Er is voldoende bereikt door de begeleiding van [naam instelling]	13.1%	11.8%	49.3%	25.8%	2.88
3. De begeleiding van [naam instelling] is goed verlopen	12.3%	11.4%	45.6%	30.7%	2.95
4. Ik heb voldoende geleerd om zelf verder te gaan met de begeleiding van mijn kind	11.6%	11.2%	47.0%	30.2%	2.96
5. [naam instelling] heeft mij geholpen met wat ik belangrijk vind	10.4%	14.0%	52.9%	22.6%	2.88
6. Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen	12.6%	11.7%	51.4%	24.3%	2.87
7. Ik weet waar ik terecht kan als wij begeleiding nodig hebben	10.2%	11.5%	48.2%	30.1%	2.98
8. Ik heb door de begeleiding van [naam instelling] vertrouwen in de toekomst	15.7%	16.1%	47.5%	20.7%	2.73
9. [naam instelling] betrok mij bij beslissingen	11.2%	11.2%	43.5%	34.1%	3.00
10. Ik voelde me serieus genomen door de begeleider van [naam instelling]	9.8%	12.5%	38.4%	39.3%	3.07
11. De gestelde doelen zijn behaald	14.2%	11.4%	43.4%	31.1%	2.91
12. Dit is het juiste moment om de begeleiding van [naam instelling] af te sluiten	9.8%	8.9%	36.2%	45.1%	3.17
13. [naam instelling] was goed bereikbaar	8.7%	10.5%	48.5%	32.3%	3.04
14. [naam instelling] werkte goed samen met overige instanties en hulpverleners	10.1%	9.2%	47.7%	33.0%	3.04



Hieronder worden de gemiddelde scores op de stellingen weergegeven voor de verschillende maatregelen.

Maatregel	Jeugdbescherming	Jeugdreclassering
<b>Gemiddeldes</b>	<b>2.95</b>	<b>3.01</b>
1. Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]	2.97	3.16
2. Er is voldoende bereikt door de begeleiding van [naam instelling]	2.87	2.92
3. De begeleiding van [naam instelling] is goed verlopen	2.90	3.06
4. Ik heb voldoende geleerd om zelf verder te gaan met de begeleiding van mijn kind	2.98	2.94
5. [naam instelling] heeft mij geholpen met wat ik belangrijk vind	2.87	2.92
6. Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen	2.85	2.94
7. Ik weet waar ik terecht kan als wij begeleiding nodig hebben	3.00	2.98
8. Ik heb door de begeleiding van [naam instelling] vertrouwen in de toekomst	2.69	2.81
9. [naam instelling] betrok mij bij beslissingen	3.01	3.00
10. Ik voelde me serieus genomen door de begeleider van [naam instelling]	2.96	3.29
11. De gestelde doelen zijn behaald	2.91	2.95
12. Dit is het juiste moment om de begeleiding van [naam instelling] af te sluiten	3.22	3.08
13. [naam instelling] was goed bereikbaar	3.00	3.11
14. [naam instelling] werkte goed samen met overige instanties en hulpverleners	3.05	3.05

### 3.1.3 Rapportcijfers

Naast het beoordelen van de veertien stellingen is de ouders gevraagd een cijfer te geven voor de hulpverlening. Het gemiddelde rapportcijfer dat de ouders gaven is afgerond een 7.

Maatregel	Cijfer
Jeugdbescherming	6.88
Jeugdreclassering	7.15
<b>Gemiddeld</b>	<b>6.94</b>



## 3.2 Inhoudelijke resultaten jongeren

### 3.2.1 Achtergrondgegevens

De 222 door jongeren ingevulde vragenlijsten zijn als volgt verdeeld over de verschillende bureaus:

Bureaus	Aantal keer aangekruist	Percentage
Noord-Holland	73	32.9%
Zeeland	28	12.6%
Gelderland	13	5.9%
Limburg	8	3.6%
Overijssel	100	45.0%
<b>Totaal</b>	<b>222</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	0	

59,4% van de respondenten kreeg jeugdreclassering.

Maatregelen	Aantal keer aangekruist	Percentage
Jeugdbescherming	88	40.6%
Jeugdreclassering	129	59.4%
<b>Totaal</b>	<b>217</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	5	

Jongens zijn in de respondentgroep oververtegenwoordigd, dit heeft te maken met de grotere groep jongeren die jeugdreclassering kreeg, waar doorgaans meer jongens dan meisjes worden begeleid.

Geslacht	Aantal keer aangekruist	Percentage
Man	135	62.2%
Vrouw	82	37.8%
<b>Totaal</b>	<b>217</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	5	

12,5% van de respondenten is allochtoon.

Geboorteland	Aantal keer aangekruist	Percentage
Nederland	189	87.5%
Westers land	3	1.4%
Niet Westers land	24	11.1%
<b>Totaal</b>	<b>216</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	6	



Taal	Aantal keer aangekruist	Percentage
Nederlands	195	92.4%
Westerse taal	3	1.4%
Niet Westerse taal	13	6.2%
<b>Totaal</b>	<b>211</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld	11	

De meeste respondenten die een Exit-Vragenlijst invulden waren 18 jaar oud.

Leeftijd	Aantal keer ingevuld	Percentage
<12	2	1.2%
12	4	2.4%
13	6	3.6%
14	10	6.0%
15	12	7.2%
16	19	11.4%
17	36	21.7%
18	47	28.3%
19	19	11.4%
20	8	4.8%
21	3	1.8%
>21	0	0.0%
<b>Totaal</b>	<b>166</b>	<b>100.0%</b>
Niet ingevuld		56



## 3.2.2

## Antwoorden stellingen

Stellingen	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens	Gem. score
<b>Totaal gemiddelde = 3.12</b>					
1. Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]	5.4%	7.7%	49.8%	37.1%	3.19
2. Er is voldoende bereikt door de begeleiding van [naam instelling]	6.4%	10.5%	54.5%	28.6%	3.05
3. De begeleiding van [naam instelling] is goed verlopen	6.4%	9.1%	46.8%	37.7%	3.16
4. Ik heb voldoende geleerd om zelf verder te gaan	5.0%	8.7%	43.6%	42.7%	3.24
5. [naam instelling] heeft mij geholpen met wat ik belangrijk vind	8.2%	19.2%	47.0%	25.6%	2.90
6. Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen	8.3%	10.1%	55.5%	26.1%	3.00
7. Ik weet waar ik terecht kan als ik begeleiding nodig heb	4.1%	6.8%	56.6%	32.4%	3.17
8. Ik heb door de begeleiding van [naam instelling] vertrouwen in de toekomst	9.4%	23.0%	47.9%	19.7%	2.78
9. De beleider van [naam instelling] betreft mij bij beslissingen	6.0%	9.8%	54.0%	30.2%	3.08
10. Ik voelde me serieus genomen door de beleider van [naam instelling]	4.5%	5.9%	44.3%	45.2%	3.30
11. De gestelde doelen zijn behaald	4.1%	13.3%	47.2%	35.3%	3.14
12. Dit is het juiste moment om de begeleiding van [naam instelling] af te sluiten	2.7%	7.8%	30.1%	59.4%	3.46
13. [naam instelling] was goed bereikbaar	6.9%	9.6%	52.8%	30.7%	3.07
14. [naam instelling] werkte goed samen met overige instanties en hulpverleners	4.8%	7.6%	62.9%	24.8%	3.08





Hieronder worden de gemiddelde scores op de stellingen weergegeven voor de verschillende maatregelen.

Maatregel	Jeugdbescherming	Jeugdreclassering
<b>Gemiddeldes</b>	<b>2.95</b>	<b>3.23</b>
1. Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]	2.94	3.37
2. Er is voldoende bereikt door de begeleiding van [naam instelling]	2.93	3.15
3. De begeleiding van [naam instelling] is goed verlopen	2.92	3.32
4. Ik heb voldoende geleerd om zelf verder te gaan	3.13	3.31
5. [naam instelling] heeft mij geholpen met wat ik belangrijk vind	2.69	3.05
6. Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen	2.78	3.14
7. Ik weet waar ik terecht kan als ik begeleiding nodig heb	3.11	3.22
8. Ik heb door de begeleiding van [naam instelling] vertrouwen in de toekomst	2.49	2.98
9. De begeleider van [naam instelling] betreft mij bij beslissingen	2.93	3.20
10. Ik voelde me serieus genomen door de begeleider van [naam instelling]	3.09	3.44
11. De gestelde doelen zijn behaald	3.00	3.23
12. Dit is het juiste moment om de begeleiding van [naam instelling] af te sluiten	3.38	3.52
13. [naam instelling] was goed bereikbaar	2.89	3.22
14. [naam instelling] werkte goed samen met overige instanties en hulpverleners	2.98	3.13

Naast het beoordelen van de veertien stellingen is de jongeren gevraagd een cijfer te geven voor de hulpverlening. Het gemiddelde rapportcijfer dat de jongeren gaven is een 7,2.

Maatregel	Cijfer
Jeugdbescherming	6.53
Jeugdreclassering	7.64
<b>Gemiddeld</b>	<b>7.20</b>



# 4 Beoordeling vragenlijst

Om de vragenlijst te beoordelen, is feedback verzameld vanuit de pilotinstellingen. Vervolgens zijn kwantitatieve analyses uitgevoerd om de schalen, betrouwbaarheden en differentiërend vermogen vast te stellen.

## 4.1 Feedback op de vragenlijst

De op en aanmerkingen zijn verwerkt in de aanbevelingen voor implementatie en in de definitieve vragenlijsten voor ouders en jongeren (zie bijlage). Opmerkingen over de specifieke stellingen staan hieronder vermeld, met daaronder schuin gedrukt wat er met deze opmerkingen gedaan is.

### Inhoudelijk

- Waarom wordt gevraagd naar het moment dat de hulpverlening startte: veel mensen weten dit niet, de respondenten zijn binnen dit onderzoek niet anoniem dus deze gegevens zijn op een andere manier te achterhalen.

*Deze vraag is verwijderd*

- Stelling 4: in de comments staat: 'JA, maar niet door BJZ'

*Stelling 4 is gewijzigd*

- Stelling 7: In de comments staat: 'JA, niet bij BJZ in ieder geval'

*Stelling 7 is niet gewijzigd, het is in orde dat het antwoord niet per se BJZ betreft*

- Stelling 12: Een hoge score kan zowel een tevreden als een ontevreden cliënt betekenen:

*Stelling 12 is verwijderd*

### Uitkomsten

Gezinsvoogdij scoort over het algemeen wat lager dan jeugdreclassering. Een verklaring wordt gezocht in de intensievere en geconcentreerde begeleiding die jeugdreclassering kenmerkt. Kwaliteitszorgmedewerker vraagt zich af of dit gevolgen heeft voor de normering.

## 4.2 Kwantitatieve analyse oudervragenlijst

Voor de pilotversie van de Exit-vragenlijst werden veertien stellingen geformuleerd op de dimensies: Verloop; Resultaat; en Toekomst. Uit de ontwikkeling van de Exit-vragenlijst voor de Jeugdzorg bleek dat cliënten deze dimensies van belang vinden om het totale resultaat van de hulp mee te beoordelen. Op basis van de feedback hierboven werd één stelling verwijderd (stelling 12). Met de overige stellingen zijn twee schalen gevormd: de schaal Verloop en de schaal Resultaat en Toekomst. Voorafgaand aan de analyses zijn door middel van Expectation Maximisation de missing values geschat. Een confirmatieve factoranalyse is vervolgens uitgevoerd om het model te toetsen. Eén stelling (stelling 14) is ten bate van het model verwijderd.

De indeling die in de analyses ontstond is vervolgens gecorrigeerd voor gecorreleerde meetfouten (dat wil zeggen: gemeenschappelijke achtergronden die niet verklaard worden door de bedachte dimensies, zoals bijvoorbeeld gezamenlijke termen, vergelijkbare formuleringen of vergelijkbare onderwerpen). De volgende items zijn gecorreleerd:



S1 & S10  
S2 & S4  
S2 & S7  
S2 & S10  
S2 & S11  
S4 & S7  
S4 & S11  
S6 & S10  
S8 & S9  
S9 & S10

### **Confirmatieve factoranalyse model fit**

Vervolgens is de Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) berekend en werd de fit van het model geconcludeerd.

Root Mean Square Error of Approximation

RMSEA = 0,045

(0,05 - 0,10 = marginale fit; 0,00 - 0,05 = adequate fit)

Samengevat kunnen we stellen dat de hierna volgende indeling van stellingen een adequate fit van het model oplevert, in dit geval een close fit. Met twaalf stellingen worden de volgende twee dimensies gemeten: Verloop, en Resultaat & Toekomst.



## De nieuwe indeling

### Schaal 1: Verloop

Nr.	Stelling	Factorlading
1	Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]	0.827
3	De begeleiding van [naam instelling] is goed verlopen	0.923
9	[Naam instelling] betrok mij bij beslissingen	0.842
10	Ik voelde me serieus genomen door de begeleider van [naam instelling]	0.853
13	[naam instelling] was goed bereikbaar	0.747

De betrouwbaarheid van Schaal 1 is zeer goed ( $\alpha = .93$ ).

### Schaal 2: Resultaat en Toekomst

Nr.	Stelling	Factorlading
2	Er is voldoende bereikt door de begeleiding van [naam instelling]	0.900
4	Ik heb voldoende geleerd om zelf verder te gaan met de begeleiding van mijn kind	0.664
5	[Naam instelling] heeft mij geholpen met wat ik belangrijk vind	0.873
6	Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen	0.907
7	Ik weet waar ik terecht kan als wij begeleiding nodig hebben	0.801
8	Ik heb door de begeleiding van [naam instelling] vertrouwen in de toekomst	0.873
11	De gestelde doelen zijn behaald	0.768

De betrouwbaarheid van Schaal 2 is zeer goed ( $\alpha = .94$ ).

Uit de analyses blijkt verder dat er geen bovenliggend construct gevonden kon worden. De twee schalen zijn als afzonderlijke dimensies te beschouwen.

### Differentiatie Ouders

Verkennd zijn analyses uitgevoerd om te kijken of de vragenlijst tussen instellingen differentieert. Hiervoor zijn de resultaten van de twee bureaus met de meeste respons met elkaar vergeleken. Er traden geen significante verschillen op. Het aantal bureaus dat meedeed en de respons per bureau is te klein om hier vergaande conclusies aan te verbinden. Deze resultaten betekenen dat er cliënten van de betreffende bureaus de factoren verloop en resultaat vergelijkbaar beoordeelden. Het verdient aanbeveling om met een groter aantal vragenlijsten van meerdere bureaus en een grotere respons de differentiatie tussen instellingen nogmaals te bekijken. (NB: de analyses bij jongeren (zie 4.3) leveren wel significante verschillen op tussen de bureaus).



## 4.3 Kwantitatieve analyse jongerenvragenlijst

Ook voor de jongerenvragenlijst geldt dat er veertien stellingen werden geformuleerd op de dimensies: Verloop; Resultaat; en Toekomst. Op basis van de feedback hierboven beschreven is één stelling verwijderd (stelling 12). Met de overige stellingen zijn twee schalen gevormd: de schaal Verloop en de schaal Resultaat en Toekomst. Vooraf zijn door middel van Expectation Maximisation de missing values geschat. Een confirmatieve factoranalyse is vervolgens uitgevoerd om het model te toetsen. Eén stelling (stelling 14) is ten bate van het model verwijderd.

De indeling die in de analyses ontstond is vervolgens gecorrigeerd voor gecorreleerde meetfouten (dat wil zeggen: gemeenschappelijke achtergronden die niet verklaard worden door de bedachte dimensies, zoals bijvoorbeeld gezamenlijke termen, vergelijkbare formuleringen of vergelijkbare onderwerpen). De volgende items zijn gecorreleerd:

S1 & S2  
S1 & S3  
S1 & S8  
S2 & S3  
S2 & S4  
S2 & S11  
S3 & S5  
S3 & S9  
S4 & S7  
S4 & S11  
S6 & S7  
S8 & S10

### Confirmatieve factoranalyse model fit

Vervolgens is de Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) berekend en werd de fit van het model geconcludeerd.

Root Mean Square Error of Approximation

RMSEA = 0,031

(0,05 - 0,10 = marginale fit; 0,00 - 0,05 = adequate fit)

Samengevat kunnen we stellen dat de hierna volgende indeling van stellingen een adequate fit van het model oplevert, in dit geval zelfs een exacte fit. Met twaalf stellingen worden de volgende twee dimensies gemeten: Verloop, en Resultaat & Toekomst.



## De nieuwe indeling

### Schaal 1: Verloop

Nr.	Stelling	Factorlading
1	Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]	0.771
3	De begeleiding van [naam instelling] is goed verlopen	0.851
9	De begeleider van [naam instelling] betreft mij bij beslissingen	0.803
10	Ik voelde me serieus genomen door de begeleider van [naam instelling]	0.893
13	[Naam instelling] was goed bereikbaar	0.647

De betrouwbaarheid van Schaal 1 is zeer goed ( $\alpha = .89$ ).

### Schaal 2: resultaat en toekomst

Nr.	Stelling	Factorlading
2	Er is voldoende bereikt door de begeleiding van [naam instelling]	0.813
4	Ik heb voldoende geleerd om zelf verder te gaan	0.543
5	[Naam instelling] heeft mij geholpen met wat ik belangrijk vind	0.866
6	Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen	0.857
7	Ik weet waar ik terecht kan als ik begeleiding nodig heb	0.594
8	Ik heb door de begeleiding van [naam instelling] vertrouwen in de toekomst	0.750
11	De gestelde doelen zijn behaald	0.668

De betrouwbaarheid van Schaal 2 is zeer goed ( $\alpha = .90$ ).

In bijlage 2 treft u de herziene en definitieve vragenlijst voor jongeren aan.

### Differentiatie Jongeren

Verkennd zijn analyses uitgevoerd om te kijken of de vragenlijst tussen instellingen differentieert. Hiervoor zijn de resultaten van de twee bureaus met de meeste respons met elkaar vergeleken. Er traden significante verschillen op bij het rapportcijfer ( $t=3,271$ ;  $df=164$ ;  $p=0,001$ ); bij het totale gemiddelde ( $t=2,584$ ;  $df=179,928$ ;  $p=0,011$ ) en de factor verloop ( $t=3,097$ ;  $df=159$ ;  $p=0,002$ ). Er was geen significant verschil op de factor resultaat en toekomst, wel was er verschil op de stellingen 'Ik heb voldoende geleerd om zelf verder te gaan' ( $t=2,407$ ;  $df=168$ ;  $p=0,017$ ) en 'de gestelde doelen zijn behaald' ( $t=2,713$ ;  $df=167$ ;  $p=0,007$ ).

Het aantal bureaus dat meedeed en de respons per bureau is te klein om hier vergaande conclusies aan te verbinden. Deze resultaten betekenen dat er zich op de genoemde punten verschillen voordeden tussen de betreffende bureaus die met behulp van de vragenlijst naar voren zijn gekomen.



# 5 Feedback instellingen

## Ten behoeve van implementatie

Tot slot zijn in dit gedeelte nog een aantal vragen en opmerkingen die gaan over de implementatie van de Exit Vragenlijst opgenomen.

Veel instellingen hebben vragen gesteld over hoe de Exit-vragenlijsten zich verhouden tot de C-toets. Dat de C-toets er is voor anonieme, periodieke toetsing (bijvoorbeeld eens per drie jaar) van de cliënttevredenheid in de hele organisatie (conform de vereisten in de HKZ) en dat de Exit-vragenlijst er is voor het beoordelen van de individuele tevredenheid van elke cliënt (niet anoniem) na afloop van de hulp zal blijvend in de communicatie over de instrumenten moeten worden opgenomen.

De digitale infrastructuur blijkt een belangrijk knelpunt bij een aantal bureaus. Dit blijkt een belangrijke voorwaarde voor het goed kunnen uitzetten van de vragenlijst.

Verheldering is verder nodig op de volgende punten:

- Niet duidelijk is of ouders met meerdere kinderen meerdere lijsten moeten invullen.
- Het land van herkomst is soms lastig te categoriseren; wat valt waaronder. Voorbeelden zouden verhelderend werken.
- Onduidelijkheid of maar één ouder of beide ouders samen de lijst moeten invullen.
- Niet alle cliënten blijken in de praktijk een eindgesprek te hebben.

Voor de communicatie over de Exit Vragenlijst betekent bovenstaande dat:

- Duidelijkheid moet worden verschaft ten aanzien van de wijze en het moment van afname; zijn hierin meerdere mogelijkheden of staat dit meer vast;
- Ook moet helderder worden aangegeven wie de lijst moet invullen: het kind of de ouder; één of beide ouders;
- Hetzelfde geldt voor de begeleidingsvorm waarbij de lijst kan worden afgenomen;
- Duidelijk moet worden of in het kader van een correcte invulling het advies kan worden gegeven om de vragenlijst samen met de cliënt in te vullen of door te nemen;
- Duidelijk moet worden aangegeven welke gegevens vereist zijn bij de persoonlijke gegevens;
- Duidelijk moet worden hoe de gegevens gerapporteerd, weergegeven en gebruikt kunnen worden.
- Duidelijk moet worden of de vragenlijst alleen tijdens eindgesprekken kan worden afgenomen of dat er ook andere momenten geschikt zijn, zodat respons hoger wordt.



# 6 Bijlagen





## 6.1 Bijlage 1: Definitieve vragenlijst jongeren

### EXIT-VRAGENLIJST Bureau Jeugdzorg Jongeren

**Naam instelling:**

Naam hulpvorm: [Jeugdreclassering of  
(Gezins)voogdij]

Deze vragenlijst gaat over de begeleiding van [naam instelling] die jij hebt gekregen en het resultaat ervan. We zouden het fijn vinden als je deze vragenlijst wilt invullen, dan kunnen wij de begeleiding waar nodig verbeteren! Lees de stelling door en kies het antwoord dat het beste bij je past. Je kunt kiezen uit 'helemaal niet mee eens', 'niet mee eens', 'wel mee eens' en 'helemaal mee eens'. Kruis altijd slechts één antwoord aan.

Stellingen		helemaal niet mee eens	niet mee eens	wel mee eens	helemaal mee eens
1	Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]				
2	Er is voldoende bereikt door de begeleiding van [naam instelling]				
3	De begeleiding van [naam instelling] is goed verlopen				
4	Ik heb voldoende geleerd van [naam instelling] om zelf verder te gaan				
5	[Naam instelling] heeft mij geholpen met wat ik belangrijk vind				
6	Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen				
7	Ik weet waar ik terecht kan als ik begeleiding nodig heb				
8	Ik heb door de begeleiding van [naam instelling] vertrouwen in de toekomst				
9	De begeleider van [naam instelling] betreft mij bij beslissingen				
10	Ik voelde me serieus genomen door de begeleider van [naam instelling]				
11	De gestelde doelen zijn behaald				
12	[Naam instelling] was goed bereikbaar				

13. Welk rapportcijfer zou je de Bureau Jeugdzorg geven?

Omcirkel:            1      2      3      4      5      6      7      8      9      10



## Open vragen

14. Wat vind je goed aan de begeleiding van [naam instelling]?

15. Wat vind je minder goed aan de begeleiding van [naam instelling]?

16. Wil je verder nog iets kwijt over de begeleiding van [naam instelling]?

## Cliëntgegevens

Wat is je leeftijd? ..... jaar

Wat is je geslacht?  man  
 vrouw

Wat is je geboorteland? .....

Welke taal spreek je voornamelijk? .....

Wanneer is de begeleiding gestart? ..... - ..... (maand-jaar)

Wanneer is de begeleiding geëindigd? ..... - ..... (maand-jaar)

Welke opleiding doe je?  lager onderwijs / basisonderwijs  
 vmbo (vbo of mavo)  
 havo / vwo  
 mbo  
 hbo / wo  
 BBL / BOL  
 anders, namelijk.....

Datum van invullen ..... - ..... - ..... (dag-maand-jaar)

**Bedankt voor je medewerking!**



## 6.2 Bijlage 2: Definitieve vragenlijst ouders

### EXIT-VRAGENLIJST Bureau Jeugdzorg Ouders

**Naam instelling:**

**Naam hulpvorm:** [Jeugdreclassering,  
(Gezins)voogdij]

Deze vragenlijst gaat over de begeleiding van [naam instelling] die u heeft gekregen en het resultaat ervan. We zouden het op prijs stellen als u deze vragenlijst wilt invullen, zodat wij hiermee de begeleiding waar nodig kunnen verbeteren. Hieronder vindt u een aantal stellingen. Lees de stelling door en kies het antwoord dat het beste bij u past. U kunt kiezen uit 'helemaal niet mee eens', 'niet mee eens', 'wel mee eens' en 'helemaal mee eens'. Kruis altijd slechts één antwoord aan. Waar 'ik ' staat, kunt u ook 'wij' lezen als u als ouders/verzorgers gezamenlijk de vragenlijst invult.

Stellingen		helemaal niet mee eens	niet mee eens	wel mee eens	helemaal mee eens
1	Ik heb me op mijn gemak gevoeld bij [naam instelling]				
2	Er is voldoende bereikt door de begeleiding van [naam instelling]				
3	De begeleiding van [naam instelling] is goed verlopen				
4	Ik heb voldoende geleerd van [naam instelling] om zelf verder te gaan met de begeleiding van mijn kind				
5	[Naam instelling] heeft mij geholpen met wat ik belangrijk vind				
6	Ik heb bij [naam instelling] ervaren dat Bureau Jeugdzorg kan helpen				
7	Ik weet waar ik terecht kan als wij begeleiding nodig hebben				
8	Ik heb door de begeleiding van [naam instelling] vertrouwen in de toekomst				
9	[Naam instelling] betrok mij bij beslissingen				
10	Ik voelde me serieus genomen door de begeleider van [naam instelling]				
11	De gestelde doelen zijn behaald				
12	[Naam instelling] was goed bereikbaar				

13. Welk rapportcijfer zou u Bureau Jeugdzorg geven?

Omcirkel:                    1        2        3        4        5        6        7        8        9        10



## Open vragen

14. Wat vindt u goed aan de begeleiding van [naam instelling]?

15. Wat vindt u minder goed aan de begeleiding van [naam instelling]?

16. Wilt u verder nog iets kwijt over de begeleiding van [naam instelling]?

## Cliëntgegevens

Wat is uw leeftijd? ..... jaar

Wat is uw geslacht? 0 man

0 vrouw

Wat is de leeftijd van uw kind? ..... jaar

Wat is het geslacht van uw kind? 0 man

0 vrouw

Wat is uw geboorteland? .....

Welke taal spreekt u voornamelijk? .....

Wat is uw hoogst behaalde opleidingsniveau? 0 lager onderwijs / basisonderwijs  
0 vmbo (vbo of mavo)  
0 havo / vwo  
0 mbo  
0 hbo / wo  
0 anders, namelijk .....

Datum van invullen ..... - ..... - ..... (dag-maand-jaar)

**Bedankt voor uw medewerking!**

