Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage *Cliëntervaringsonderzoek Jeugd*

Gemeente Rheden

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage *Cliëntervaringsonderzoek Jeugd*

Gemeente Rheden

Concept 1
Datum: 9 augustus 2021
Projectnummer: 21034

Auteurs:
Hannemarie Hardeman, Projectmanager/ Senior onderzoeker
Joyce Berentsen, Projectmanager/ Onderzoeker
Danique Rietman, Onderzoeker

Moventem BV
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

MOA
Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH ESOMAR MEMBER

Inhoudsopgave

Management Samenvatting **Pagina 4**

1 Inleiding **Pagina 7**
1.1 Onderzoeksopzet Pagina 8

2 Resultaten **Pagina 9**
Deelname onderzoek Pagina 10
2.1 Resultaten contact over hulp/ zorgvraag Pagina 11
2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg Pagina 20
2.3 Opmerkingen en verbetersuggesties Pagina 30

3 Bijlagen **Pagina 31**
Bijlage I Achtergrondvariabelen Pagina 32

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Management Samenvatting

Resultaten contact over hulp/ zorgvraag

- **44%** van de respondenten heeft aangegeven niet deel te willen nemen aan het onderzoek. Zij geven onder andere als reden dat ze geen interesse hebben, al eens eerder mee hebben gedaan of geen tijd hadden om deel te nemen.

- Nagenoeg driekwart van de respondenten (**74%**) heeft contact gehad met een consulent van de gemeente voor de zorg/ ondersteuning (van het kind). **9%** heeft de zorgverlener/ ondersteuner namens hen een aanvraag in laten dienen en **5%** is doorverwezen door de huisarts.

- **62%** van de respondenten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (2020: **58%**, 2019: **69%**). **54%** is het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel werden geholpen. Dit percentage ligt aanzienlijk lager dan voorgaande jaren (2020: **63%**, 2019: **80%**).

- **29%** van de respondenten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is lager dan vorig jaar, maar hoger dan in voorgaande jaren (2020: **34%**, 2019: **22%**). **40%** was er niet van op de hoogte dat ze hier gebruik van konden maken, maar had dit wel gewild. In 2020 was dit **35%** en in 2019 **22%**

- Van de respondenten die een (keukentafel) gesprek hebben gehad met een consulent van de gemeente geeft **60%** aan dat er nog iemand anders bij dit gesprek aanwezig was. Hierbij was voornamelijk familie (**35%**), de zorgverlener/ondersteuning (**27%**) en iemand anders (**5%**) aanwezig.

- Van de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente vond **86%** het keukentafel gesprek een prettig gesprek. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (**89%**) en 2019 (**87%**). **74%** vindt dat de consulent de gemaakte afspraken nakomt. Dit percentage ligt lager dan in voorgaande jaren (2020: **85**%, 2019: **83%**).

- Nagenoeg driekwart van de respondenten (72%) die een gesprek hebben gehad met een consulent van de gemeente heeft een (integraal) Plan/ Gespreksverslag ontvangen (2020: **73%**, 2019: **80%**).

- Van de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente geeft **80%** aan dat de consulent samen met hen heeft gekeken naar oplossingen in hun netwerk en omgeving. Dit percentage is lager dan of is gelijk aan voorgaande jaren (2020: **88%**, 2019: **80%**).

- Het contact met de gemeente/ consulent wordt gemiddeld met een **6,7** beoordeeld door de respondenten. Dit cijfer is lager dan voorgaande jaren (2020: **7,8**, 2019: **7,1**). **22%** van de respondenten uit 2021 geeft een onvoldoende (5 of lager). De meest gegeven cijfers zijn een 7 en een 8 (**20%**).

Resultaten ondersteuning/ zorg

- Meer dan twee derde van de respondenten (**70%**) krijgt al langer dan een jaar hulp/ ondersteuning (voor het kind). Dit percentage is vergelijkbaar met 2020 (**69%**) en hoger dan in 2019 (**51%**).

- **87%** van de respondenten vindt dat de ondersteuning (die het kind krijgt) past bij hun hulpvraag. Dit percentage ligt hoger dan in voorgaande jaren (2020: **74%**, 2019: **83%**). Respondenten die gebruik maken van vervoer naar school, werk, dagbesteding of ondersteuning hebben aangegeven in hoeverre zij tevreden zijn over dit vervoer. **69%** is tevreden. Vanwege het lage aantal respondenten (13) zijn deze resultaten indicatief.

- Respondenten beoordelen de hulp/ begeleiding (die het kind ontvangt) gemiddeld met een **7,8**. **10%** geeft een onvoldoende (5 of lager). Het meest gegeven cijfer is een 8 (**49%**). De gemiddelde beoordeling is vergelijkbaar met voorgaande jaren (2020: **7,9**, 2019: **7,8**).

- **84%** van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat (met het kind). Dit percentage is gelijk aan de percentages van voorgaande jaren (2020: **84%**, 2019: **84%**).

- De meeste respondenten (**89%**) geven aan dat ze/ het kind de ondersteuning/ zorg hebben gekregen zoals afgesproken met de gemeente. Vorig jaar was dit **92%** en in 2019 **94%.**

- Meer dan de helft van de respondenten (**52%**) noemt dat de ondersteuning o.a. is bedoeld om de veiligheid (van het kind) te verbeteren.

- **79%** geeft aan dat het een beetje of veel beter gaat met de veiligheid (van het kind) door de ondersteuning/ hulp. Dit percentage is gelijk aan of hoger dan in voorgaande jaren (2020: **79%**, 2019: **72%**).

- **12%** maakt gebruik van training op school (voor het kind) en **7%** maakt gebruik van een buurthuis/ jongerencentrum. De meerderheid (**69%**) van de respondenten maakt geen gebruik van de voorzieningen. In 2020 was dit percentage ook **69%** en in 2019 **64%**.

Opmerkingen en verbetersuggesties

- **45%** heeft geen verbetersuggesties of tips voor de gemeente, maar **45%** heeft wel tips of suggesties. Zij noemen onder andere dat de communicatie beter kan, de wachttijden verkort moeten worden, er meer geluisterd moet worden, meer naar specifieke situaties gekeken kan worden en dat er gezorgd moet worden voor een breed aanbod. **4%** (3 in aantal) heeft verbetersuggesties of tips voor de hulpverlening of ondersteuning. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Inleiding

1.1 Onderzoeksopzet

- In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar de ervaringen van cliënten met jeugdhulp in de gemeenten Rheden en Rozendaal. Het onderzoek is in juni/ juli 2021 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met gemeente Rheden.

- De gemeente Rheden heeft behoefte aan inzichten over ervaringen van de cliënten met betrekking tot de jeugdzorg. Tevens zijn alle gemeenten wettelijk verplicht een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren voor jeugdzorg. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen waar het onderzoek aan moet voldoen uitgewerkt. Het onderzoek naar de ervaringen met jeugdzorg is vormvrij. Er is gekozen voor een telefonisch interview aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst. De respondenten hadden veel mogelijkheden om toelichtingen te geven.

- Er is onderscheid gemaakt tussen twee groepen respondenten. De kinderen die zelf jeugdzorg ontvangen en 12 jaar of ouder zijn en de kinderen die jonger dan 12 jaar oud zijn. De kinderen van 12 jaar of ouder zijn zelf benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Van de kinderen jonger dan 12 jaar zijn de ouders of verzorgers benaderd. De resultaten van deze twee groepen worden in dit document apart weergegeven.

- Er zijn in de gemeenten Rheden en Rozendaal in totaal ruim 1100 cliënten die hulp vanuit de Jeugdwet ontvangen. Van 266 van deze cliënten is het telefoonnummer bekend, 6 daarvan wonen in Rozendaal. De cliënten waarvan het telefoonnummer bekend is hebben een brief ontvangen. Indien het kind jonger dan 12 jaar is hebben de ouders/verzorgers een brief ontvangen. De kinderen boven de 12 jaar zijn rechtstreeks aangeschreven. Met de brief zijn ze op de hoogte gesteld van het onderzoek en is aangegeven hoe ze zich konden afmelden voor deelname, indien gewenst. Er hebben zich 14 respondenten afgemeld voor deelname. De overige 266 respondenten zijn allemaal gebeld. Bij geen gehoor zijn er 3 belpogingen gedaan.

- Er hebben 74 respondenten aan het onderzoek meegedaan, 71 uit Rheden en 3 uit Rozendaal. Dit komt neer op een respons-rate van 28% {(74/266)*100} voor gemeente Reden. Het onderzoek is op totaalniveau statistisch 95% betrouwbaar met 11,02% nauwkeurigheid (foutmarge).

- De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. Waar mogelijk en relevant is een vergelijking met de resultaten van 2020 en 2019 weergegeven in de tekst.

- In verband met anonimiteit zijn de resultaten van de gemeenten Rheden en Rozendaal in deze rapportage samengevoegd.

- Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Ook geven respondenten soms geen antwoord op de vraag, of is de vraag niet van toepassing (aantallen worden weergegeven). Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

- In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

- Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugd'.

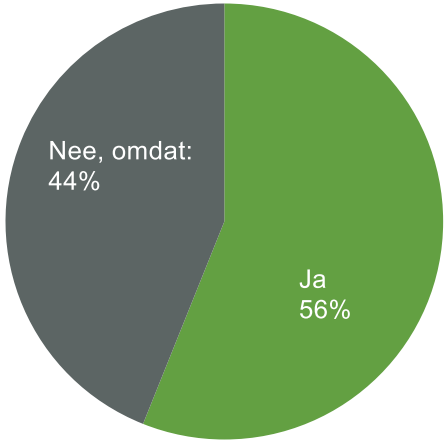
Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Resultaten

Deelname onderzoek

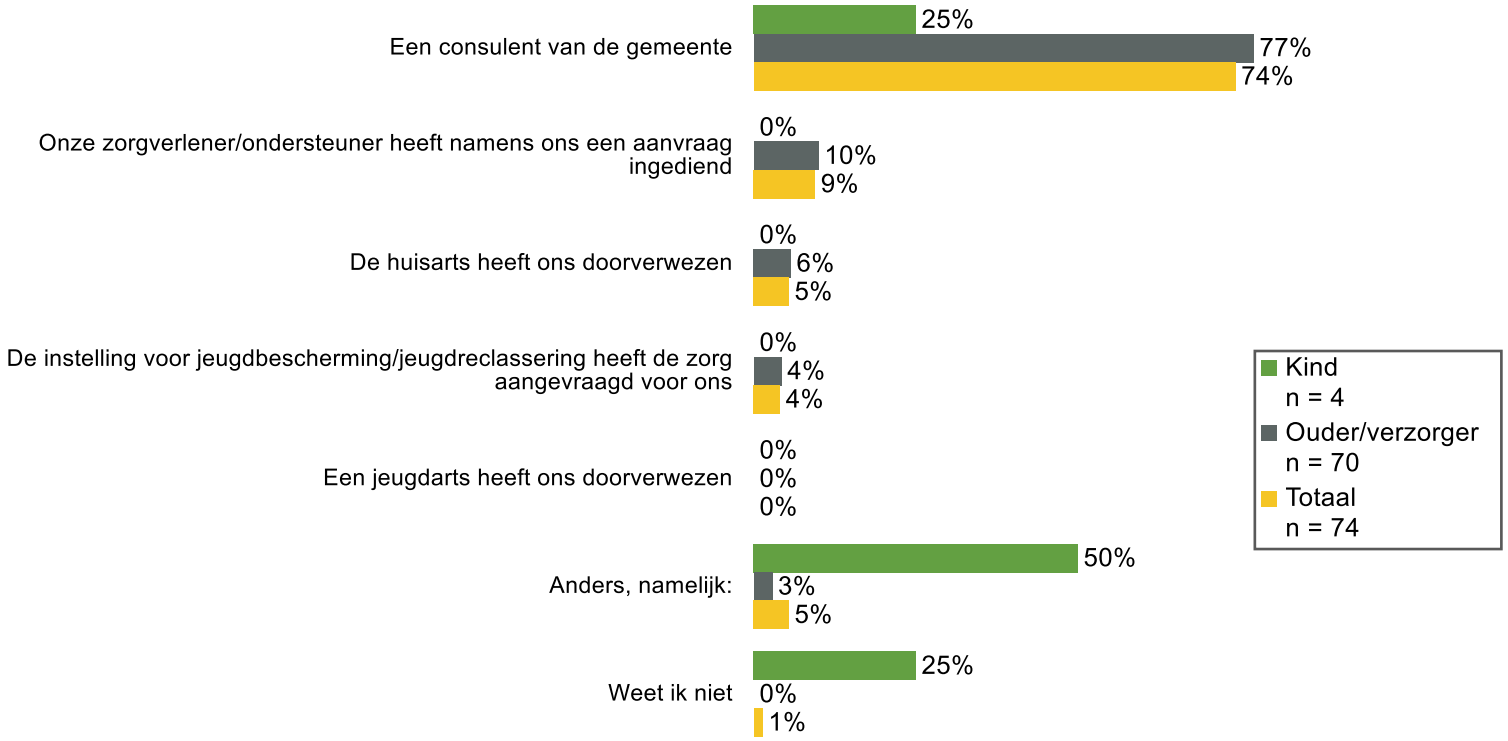
Wilt u deelnemen aan het onderzoek? (n=132)



44% van de respondenten heeft aangegeven niet deel te willen nemen aan het onderzoek. Zij geven onder andere als reden dat ze geen interesse hebben, al eens eerder mee hebben gedaan of geen tijd hadden om deel te nemen.

2.1 Resultaten contact over hulp/ zorgvraag

Met wie heeft u contact gehad voor de zorg/ondersteuning van uw kind?

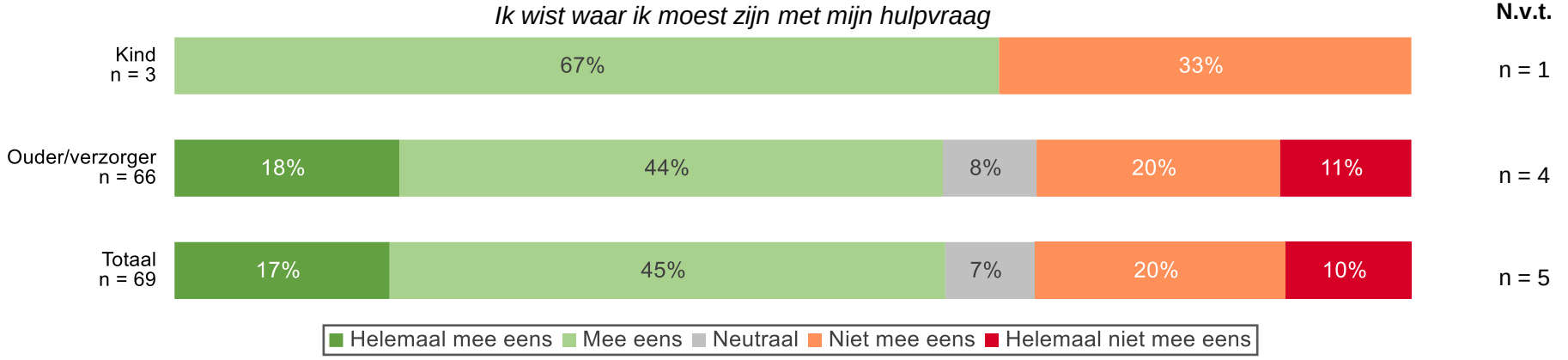


Nagenoeg driekwart van de respondenten (**74%**) heeft contact gehad met een consulent van de gemeente voor de zorg/ ondersteuning (van het kind). **9%** heeft de eigen zorgverlener/ ondersteuner namens hen een aanvraag in laten dienen en **5%** is doorverwezen door de huisarts.

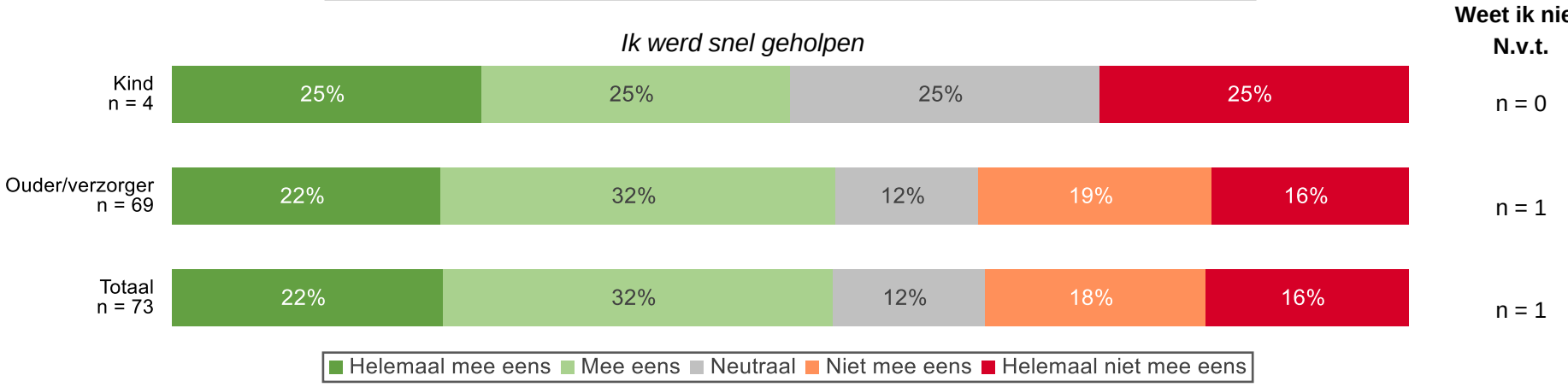
2.1 Resultaten contact over hulp/ zorgvraag

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



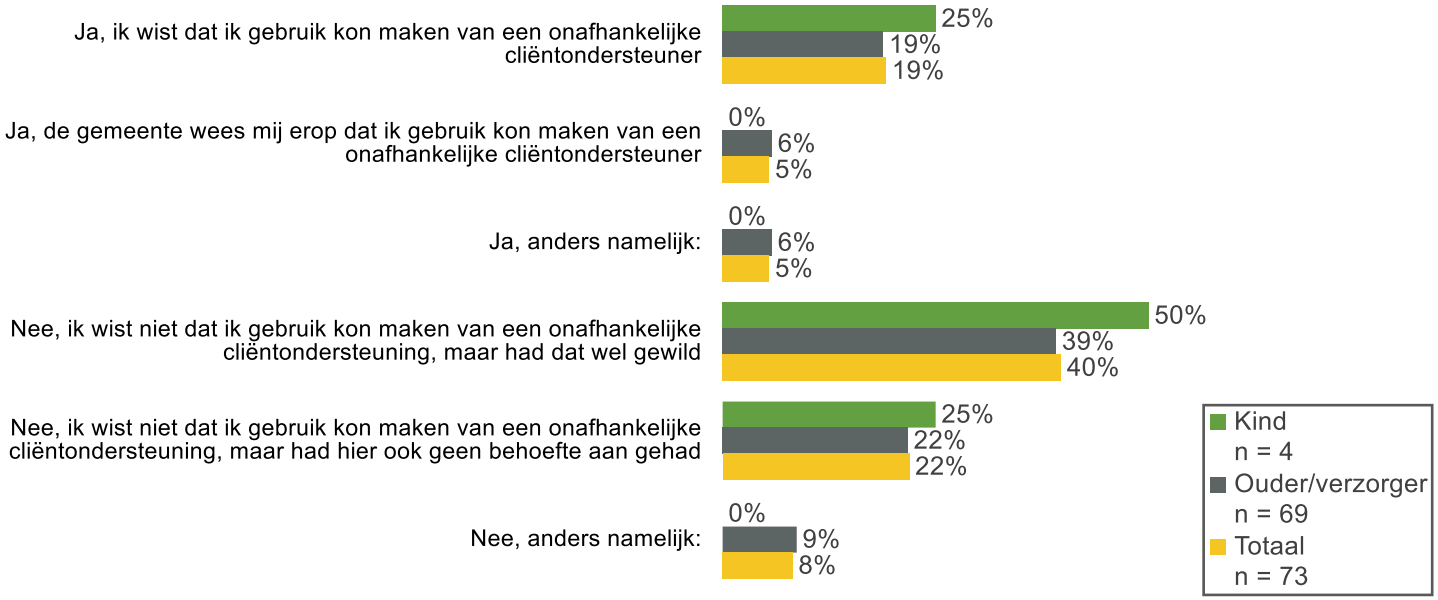
Ik werd snel geholpen



62% van de respondenten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (2020: **58%**, 2019: **69%**). **54%** is het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel werden geholpen. Dit percentage ligt aanzienlijk lager dan voorgaande jaren (2020: **63%**, 2019: **80%**).

2.1 Resultaten contact over hulp/ zorgvraag

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)?

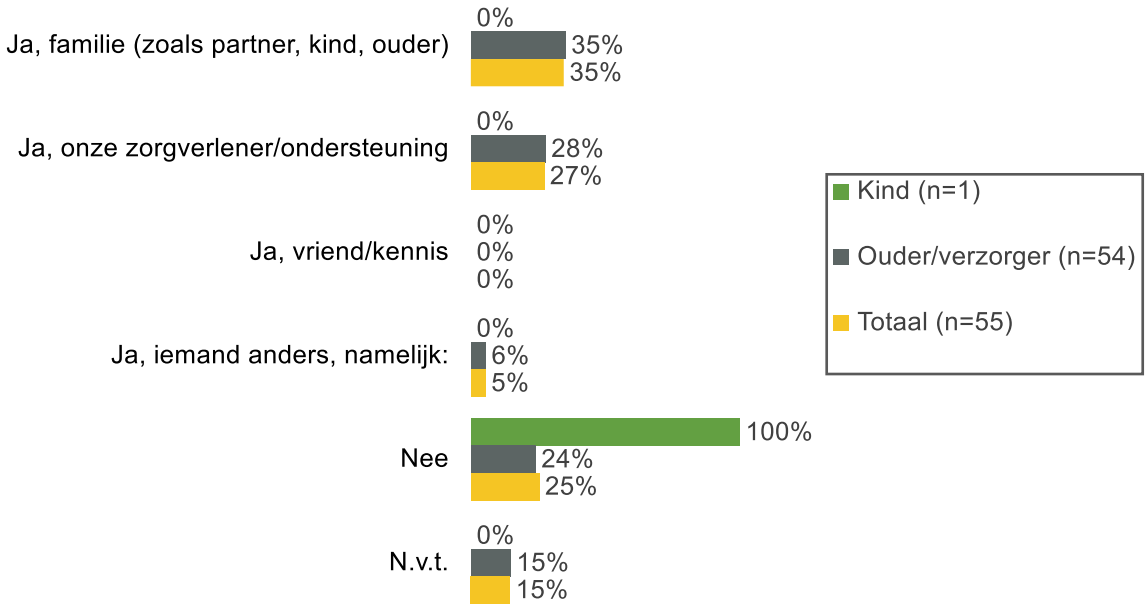


29% wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage ligt lager dan vorig jaar en hoger dan in 2019 (2020: **34%**, 2019: **22%**). **40%** was er niet van op de hoogte dat ze hier gebruik van konden maken, maar had dit wel gewild. In 2020 was dit **35% en** in 2019 **22%.**

2.1 Resultaten contact over hulp/ zorgvraag

Deze vraag is enkel beantwoord door de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente.

Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? *Meer antwoorden mogelijk*

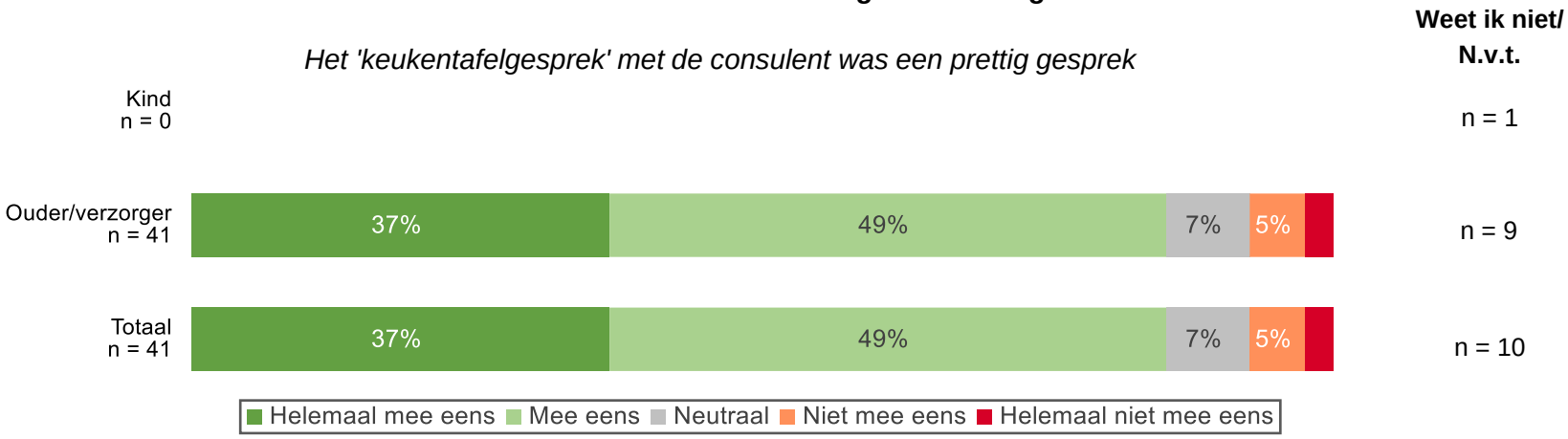


Van de respondenten die een (keukentafel) gesprek hebben gehad met een consulent van de gemeente geeft **60%** aan dat er nog iemand anders bij dit gesprek aanwezig was. Hierbij was voornamelijk familie (**35%**), de zorgverlener/ondersteuning (**27%**) en iemand anders (**5%**) aanwezig.

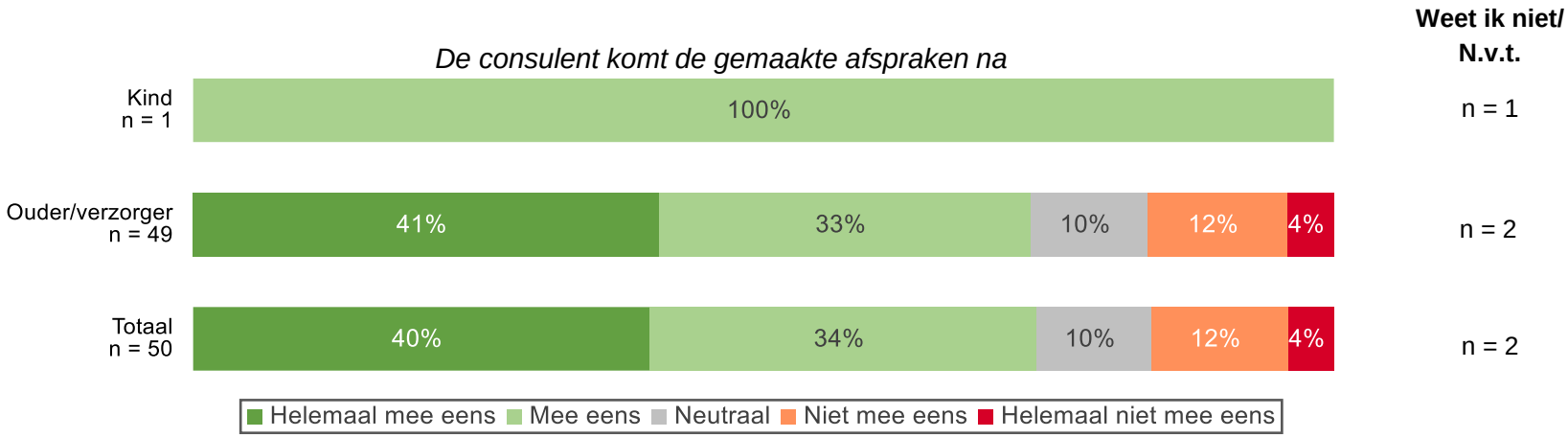
2.1 Resultaten contact over hulp/ zorgvraag

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Het 'keukentafelgesprek' met de consulent was een prettig gesprek



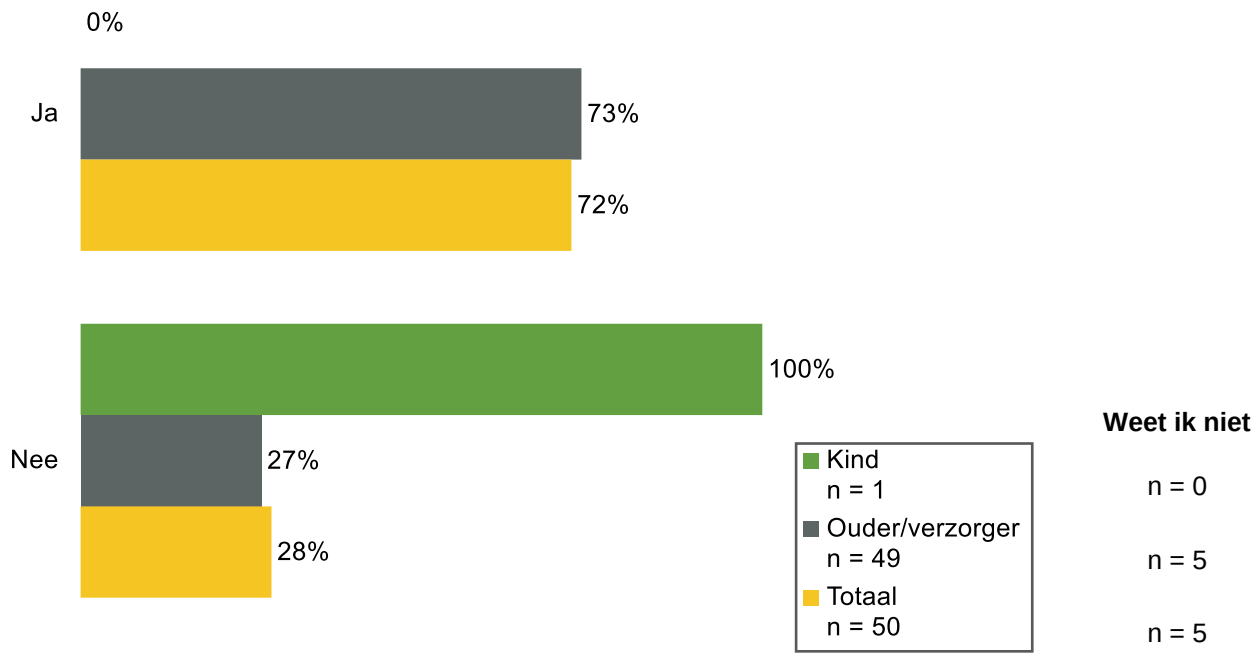
De consulent komt de gemaakte afspraken na



Van de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente vond **86%** het keukentafel gesprek een prettig gesprek. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (**89%**) en 2019 (**87%**). **74%** vindt dat de consulent de gemaakte afspraken nakomt. Dit percentage ligt lager dan in voorgaande jaren (2020: **85**%, 2019: **83%**).

2.1 Resultaten contact over hulp/ zorgvraag

Heeft u na het gesprek met de consulent een (Integraal) Plan/ Gespreksverslag ontvangen?

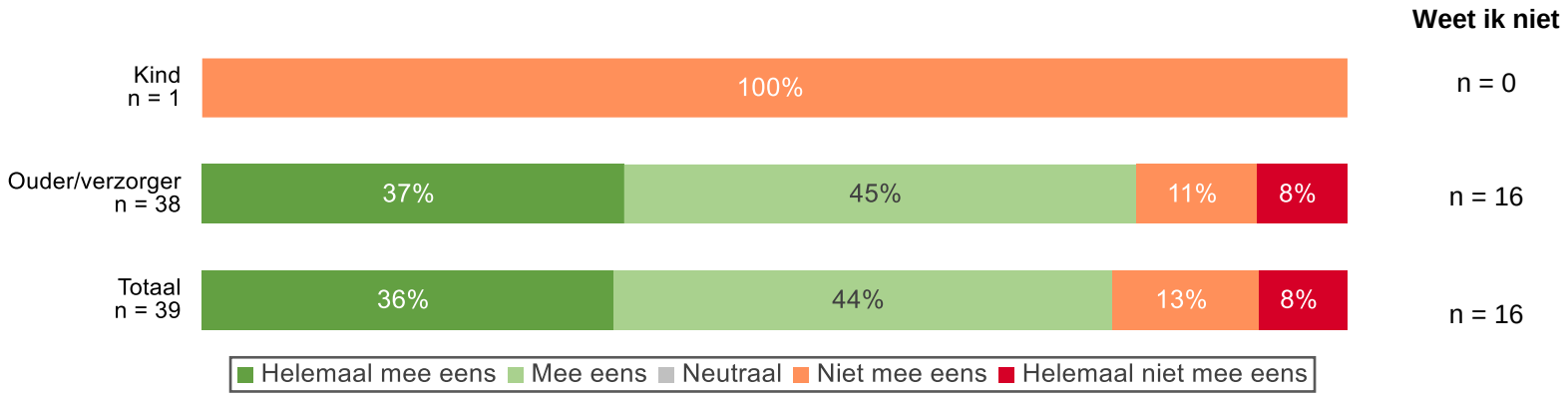


Nagenoeg driekwart van de respondenten (72%) die een gesprek hebben gehad met een consulent van de gemeente heeft een (integraal) Plan/ Gespreksverslag ontvangen (2020: **73%**, 2019: **80%**).

2.1 Resultaten contact over hulp/ zorgvraag

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

De consulent heeft samen met mij gekeken naar oplossingen in mijn netwerk en omgeving (vrienden, familie, school, vrijwilligers)'

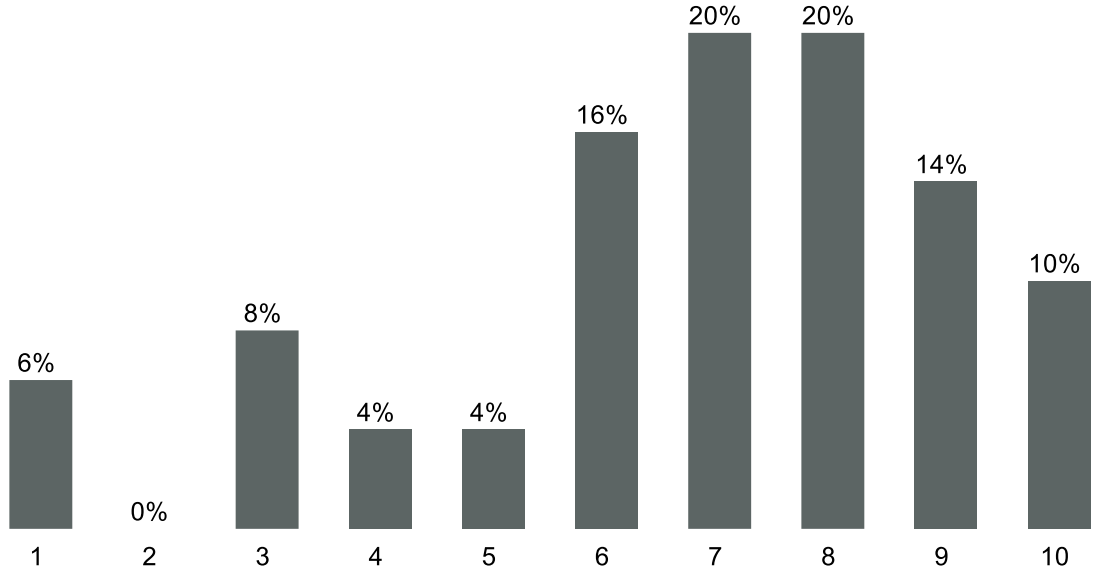


Van de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente geeft **80%** aan dat de consulent samen met hen heeft gekeken naar oplossingen in hun netwerk en omgeving. Dit percentage is lager dan of gelijk aan voorgaande jaren (2020: **88%**, 2019: **80%**).

2.1 Resultaten contact over hulp/ zorgvraag

Wat voor cijfer zou u het contact met de gemeente / uw consulent geven? (n=51)

Gemiddeld 6.7



Het contact met de gemeente/ consulent wordt gemiddeld met een **6,7** beoordeeld. **22%** geeft een onvoldoende (5 of lager) en de meest gegeven cijfers zijn een 7 en 8 (**20%**). Het gemiddelde cijfer is lager dan voorgaande jaren (2020: **7,8**, 2019: **7,1**).

2.1 Resultaten contact over hulp/ zorgvraag

Hieronder zijn enkele voorbeelden genoemd. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Wat vindt/vond u goed aan het contact met de gemeente / uw consulent? (n=50)

- Ze denken mee
- Algemeen goed
- Fijne samenwerking
- Er wordt geluisterd
- Je wordt serieus genomen
- Snel gereageerd

Wat vindt/vond u minder goed aan het contact met de gemeente / uw consulent? (n=48)

- Beter inlezen
- Duurt soms te lang
- Vele wisselingen in consulent
- Geen (goede) overdracht
- Onduidelijkheid over nodige hulp
- Te weinig contact

2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg

Welke ondersteuning ontvangt uw kind vanuit de gemeente (Jeugdwet)? (n=70)

Meer antwoorden mogelijk

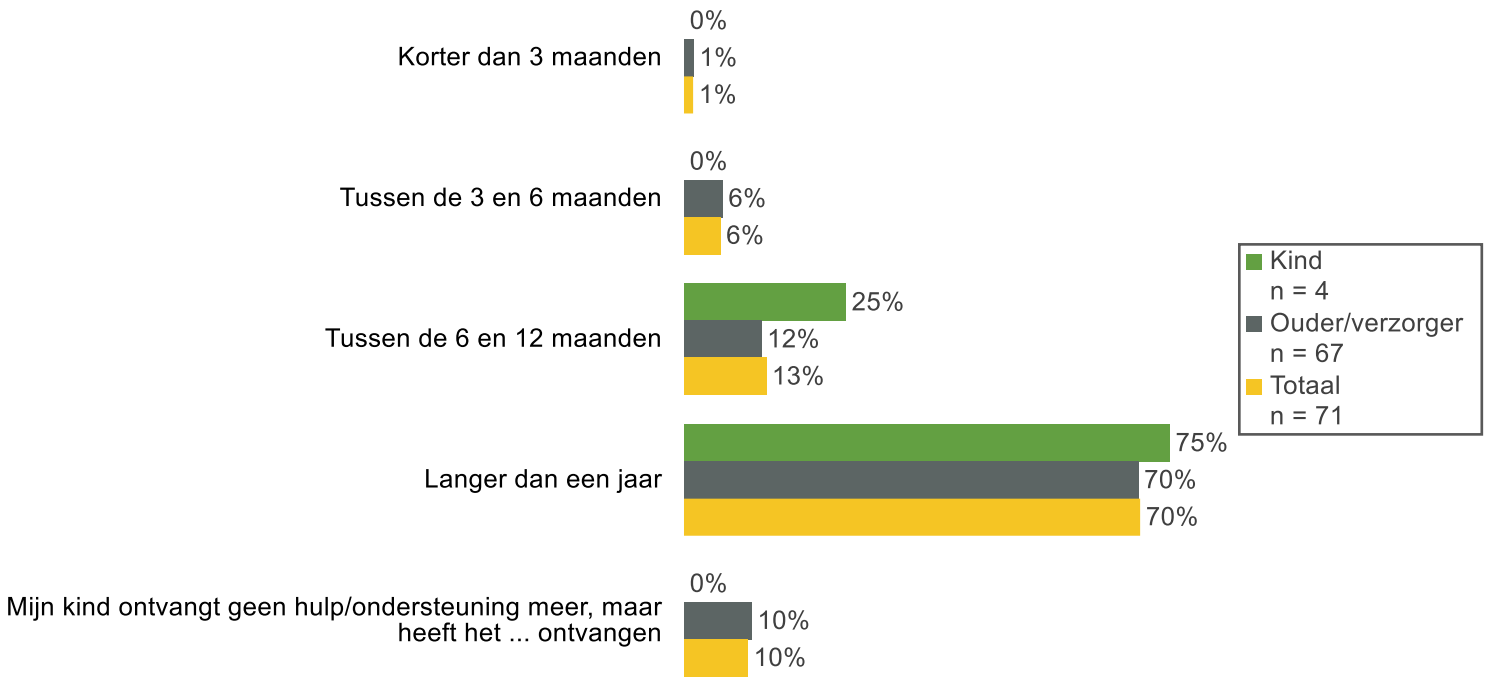
	Kind (n=4)	Ouder/verzorger (n=70)	Totaal (n=74)
Ouderbegeleiding	0%	26%	24%
Behandeling/ bij een GGZ instelling of psychologenpraktijk	0%	26%	24%
Dagactiviteit/dagbesteding	25%	20%	20%
Vervoer naar dagbesteding/ school/werk/ ondersteuning	50%	17%	19%
Opvoedondersteuning	0%	13%	12%
Begeleiding algemeen	0%	11%	11%
Logeren	25%	9%	9%
Pleegzorg/ Gezinshuis	0%	4%	4%
Persoonlijke verzorging (aankleden, wassen)	0%	1%	1%
Gesloten opname in een instelling	0%	1%	1%
Begeleiding bij scheiding	0%	1%	1%
Jeugdbescherming: ondertoezichtstelling, voogdij, jeugdreclassering.	0%	1%	1%
Dyslexiebehandeling	25%	0%	1%
Residentieel 24-uurs verblijf	0%	0%	0%
Begeleid wonen	0%	0%	0%
Vrijwillige jeugdbescherming /drang: JBG, Jeugd Veilig Verder	0%	0%	0%
Anders, namelijk:	50%	59%	58%

Onder andere:

- **Naschoolse begeleiding**
- **PGB**
- **Speltherapie**
- **Huiswerkbegeleiding**
- **Crisisopvang**

2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg

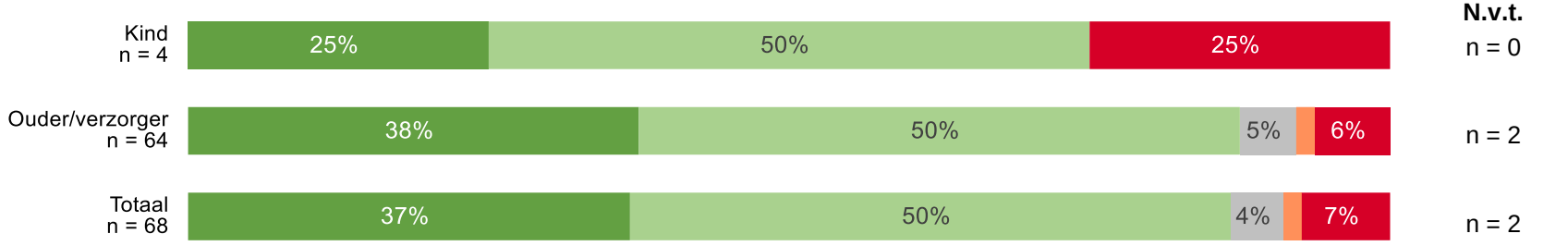
Hoe lang krijgt uw kind al hulp/ ondersteuning? (n=71)



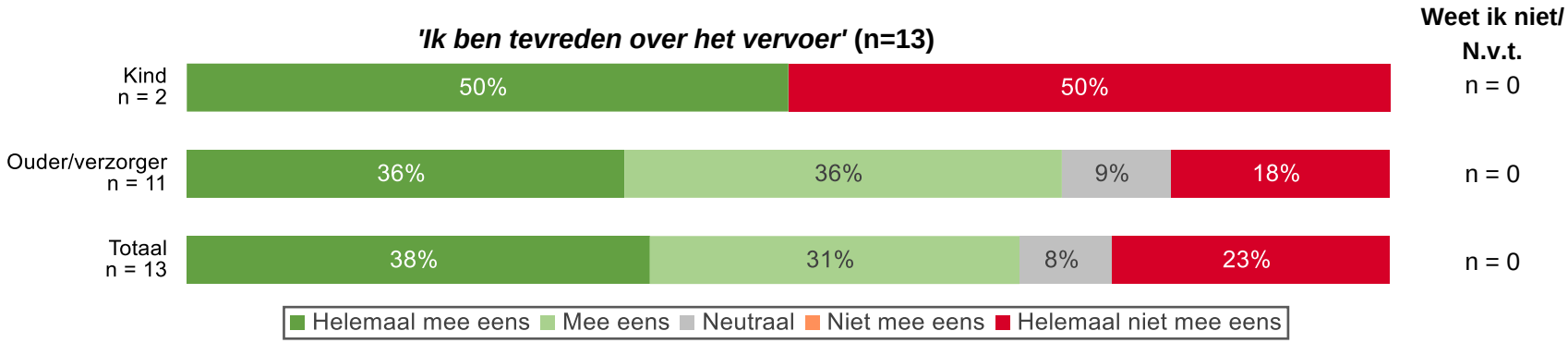
Meer dan twee derde van de respondenten (**70%**) krijgt al langer dan een jaar hulp/ ondersteuning (voor het kind). Dit is vergelijkbaar met 2020 (**69%**) en hoger dan in 2019 (**51%**).

2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?
***'De ondersteuning die mijn kind krijgt past bij onze hulpvraag'*? (n=70)**



***'Ik ben tevreden over het vervoer'* (n=13)**

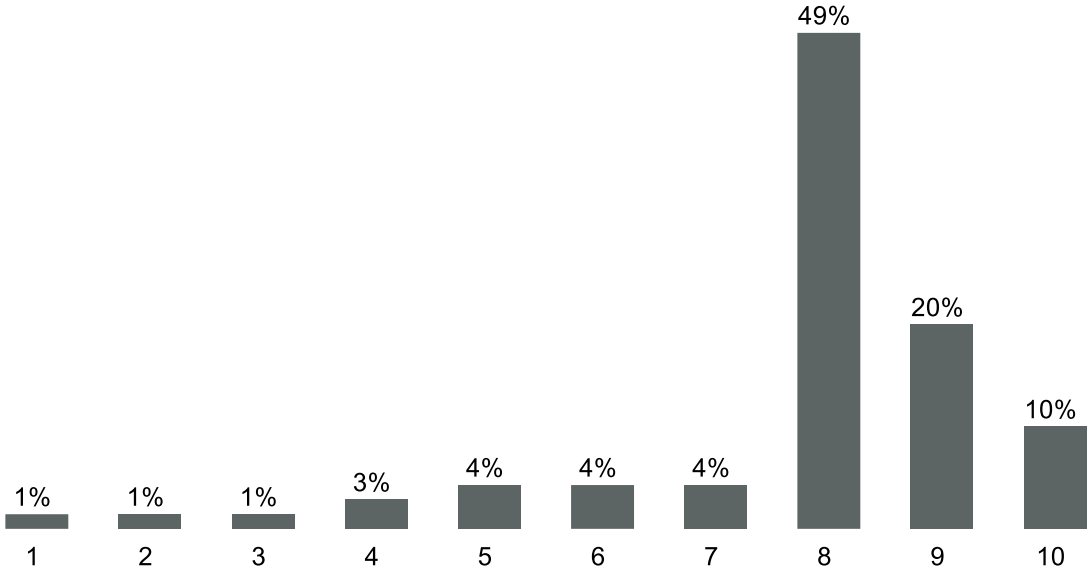


87% van de respondenten vindt dat de ondersteuning (die het kind krijgt) past bij hun hulpvraag. Dit percentage ligt hoger dan in voorgaande jaren (2020: **74%**, 2019: **83%**). Respondenten die gebruik maken van vervoer naar school, werk, dagbesteding of ondersteuning hebben aangegeven in hoeverre zij tevreden zijn over dit vervoer. **69%** is tevreden. Vanwege het lage aantal respondenten (13) zijn deze resultaten indicatief.

2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg

Wat voor cijfer zou u de hulp of begeleiding geven van uw kind? (n=66)

Gemiddeld 7.8



Respondenten beoordelen de hulp/ begeleiding (die het kind ontvangt) gemiddeld met een **7,8**. **10%** geeft een onvoldoende (5 of lager). Het meest gegeven cijfer is een 8 (**49%**). De gemiddelde beoordeling is vergelijkbaar met voorgaande jaren (2020: **7,9**, 2019: **7,8**).

2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg

Hieronder zijn enkele voorbeelden genoemd. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding? (n=64)

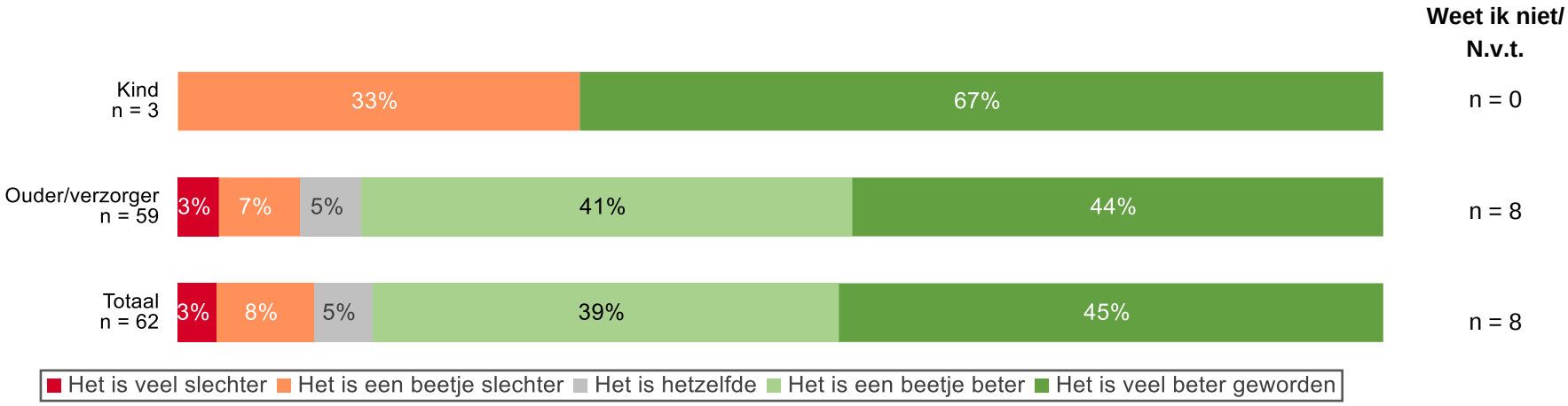
- Ze luisteren naar je
- Kijken per kind wat nodig is
- Behulpzaam en kundig
- Betrokkenheid
- Goed bereikbaar
- Persoonlijke begeleiding

Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp of begeleiding? (n=51)

- Geen openheid
- Slechte communicatie
- Persoonlijk contact matig
- Geen klachten
- Lang op wachtlijst gestaan
- Niet uitgekomen samen

2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg

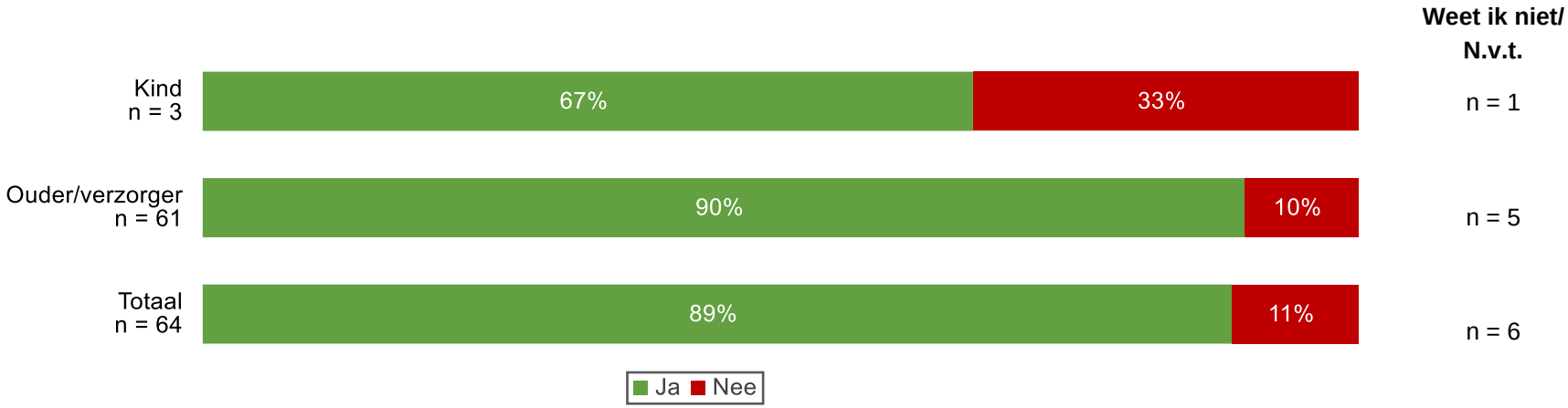
Hoe beoordeelt u de volgende stelling? *'Door de hulp gaat het beter met mijn kind'*



84% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje/ veel beter gaat met (het kind). Dit percentage is gelijk aan de percentages van voorgaande jaren (2020: **84%**, 2019: **84%**).

2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg

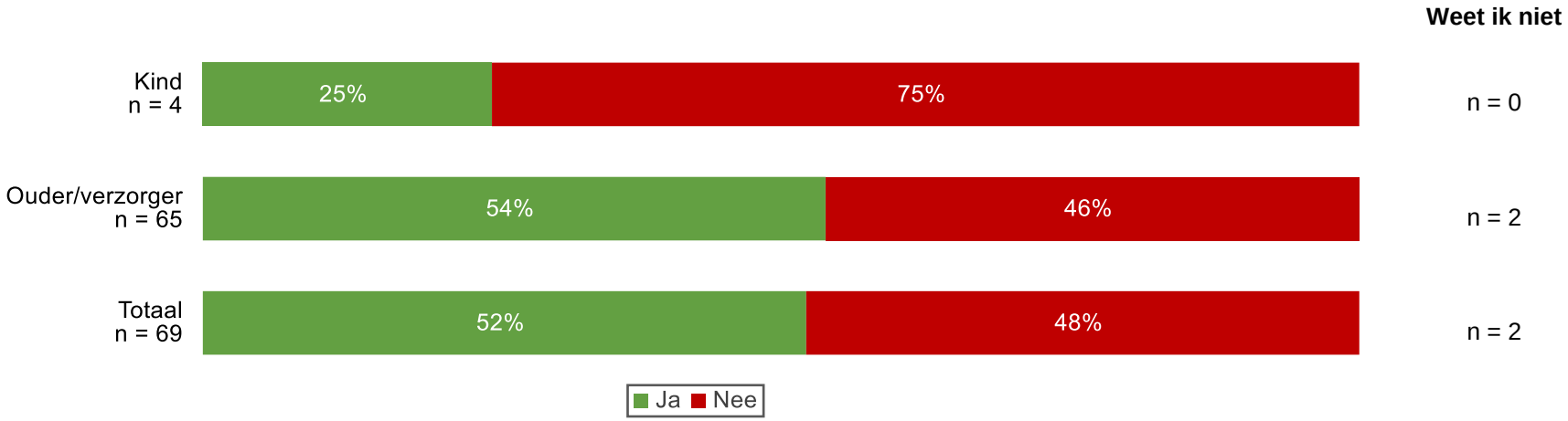
Heeft uw kind de ondersteuning/zorg gekregen zoals afgesproken met de gemeente?



De meeste respondenten (**89%**) geven aan dat ze/ het kind de ondersteuning/ zorg heeft gekregen zoals afgesproken met de gemeente. Vorig jaar was dit **92%** en in 2019 **94%.**

2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg

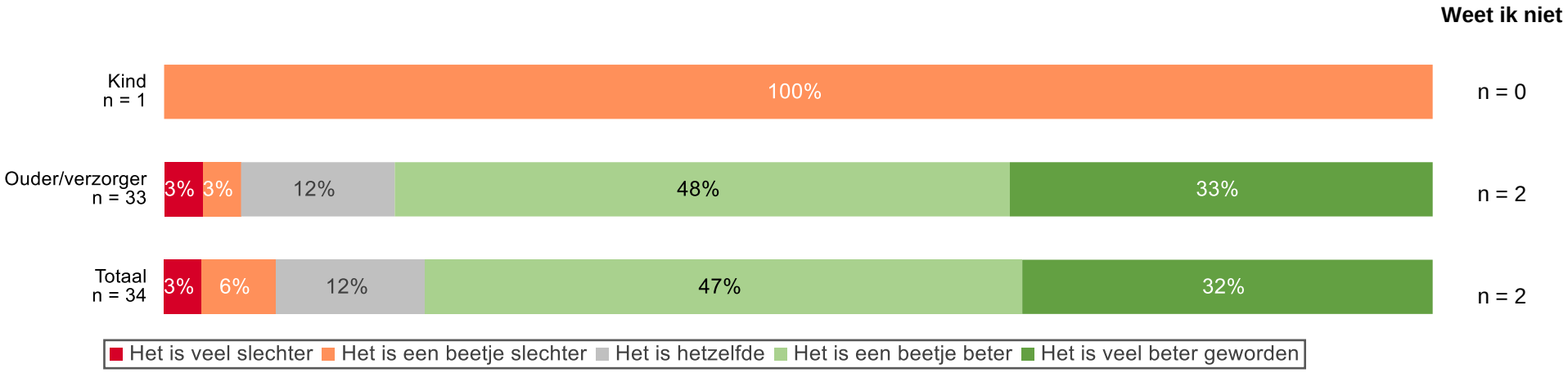
Was de ondersteuning van uw kind bedoeld om (o.a.) de veiligheid van uw kind te verbeteren?



Meer dan de helft van de respondenten (**52%**) noemt dat de ondersteuning bedoeld is om o.a. de veiligheid (van het kind) te verbeteren.

2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg

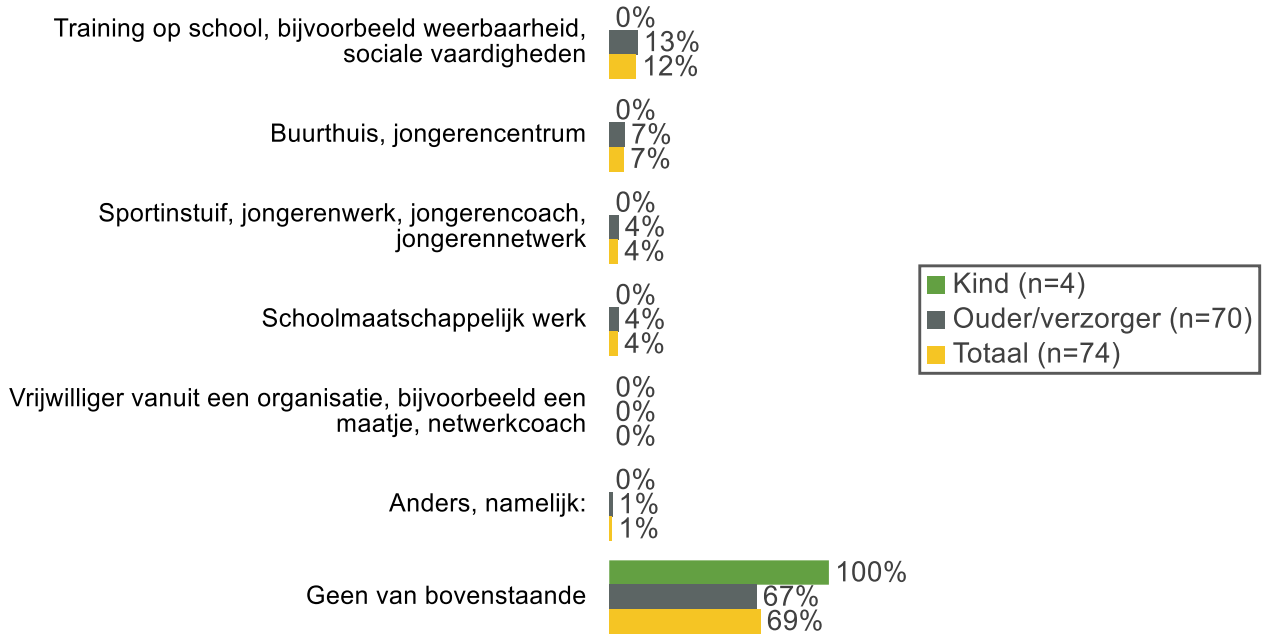
Hoe beoordeelt u de volgende stelling? *'Door de ondersteuning/hulp voelt mijn kind zich veiliger'*



79% geeft aan dat het een beetje of veel beter gaat met de veiligheid (van het kind) door de ondersteuning/ hulp. Dit percentage is gelijk aan of hoger dan in voorgaande jaren (2020: **79%**, 2019: **72%**).

2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg

Maakt u gebruik van een van onderstaande voorzieningen voor uw kind? (n=70)

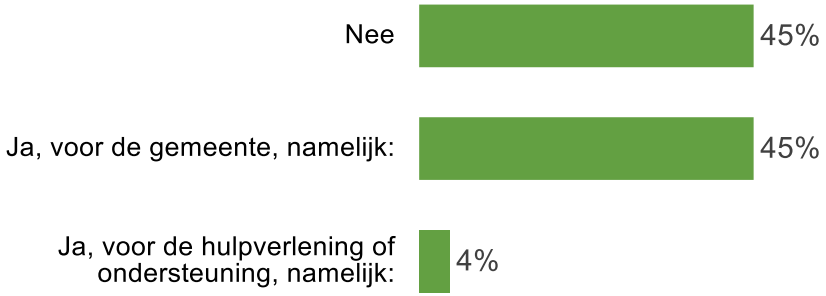


12% maakt gebruik van training op school (voor het kind) en **7%** maakt gebruik van een buurthuis/ jongerencentrum. De meerderheid (**69%**) van de respondenten maakt geen gebruik van de bovenstaande voorzieningen. In 2020 was dit percentage ook **69%** en in 2019 **64%**.

2.3 Opmerkingen en verbetersuggesties

Heeft u nog verbetersuggesties of tips voor de gemeente, de hulpverlening, of ondersteuning? (n=74)

Meer antwoorden mogelijk



Een groot deel van de respondenten (**45%**) heeft geen verbetersuggesties of tips voor de gemeente en/of voor de hulpverlening of ondersteuning. **45%** heeft tips of suggesties voor de gemeente. Zij noemen onder andere dat de communicatie beter kan, de wachttijden verkort moeten worden, er meer geluisterd moet worden, meer naar specifieke situaties gekeken kan worden en dat er gezorgd moet worden voor een breed aanbod. **4%** (3 in aantal) heeft verbetersuggesties of tips voor de hulpverlening of ondersteuning. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

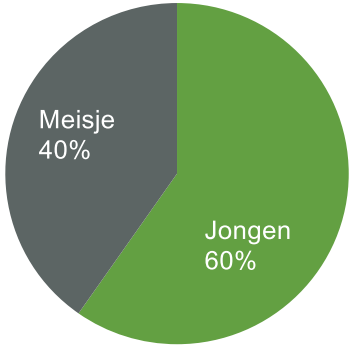
Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

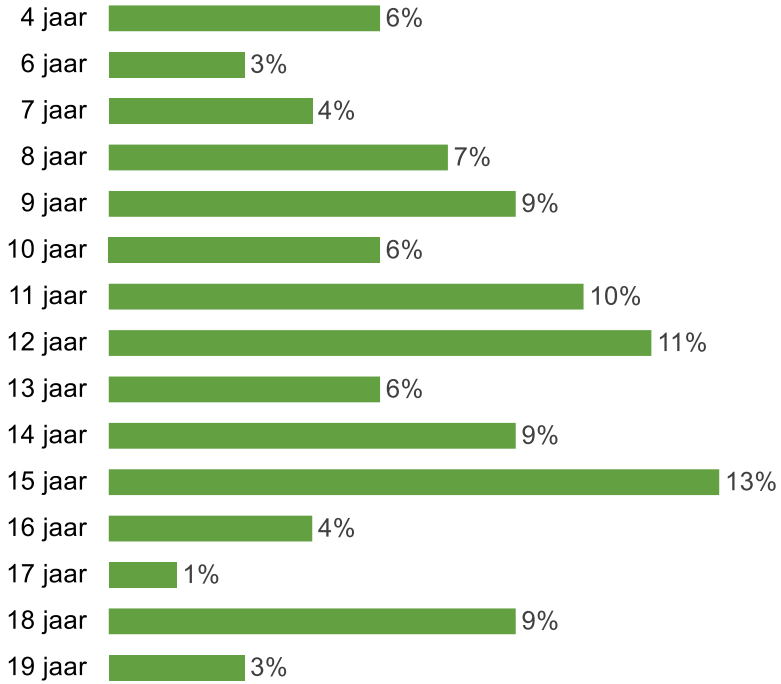
Bijlagen

Bijlage I - Achtergrondvariabelen

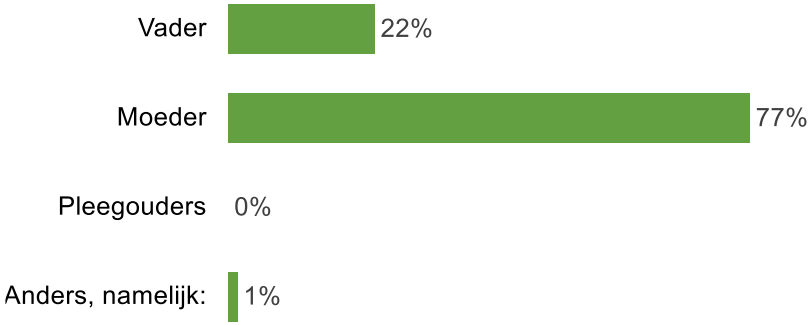
Wat is het geslacht van uw kind? (n=72)



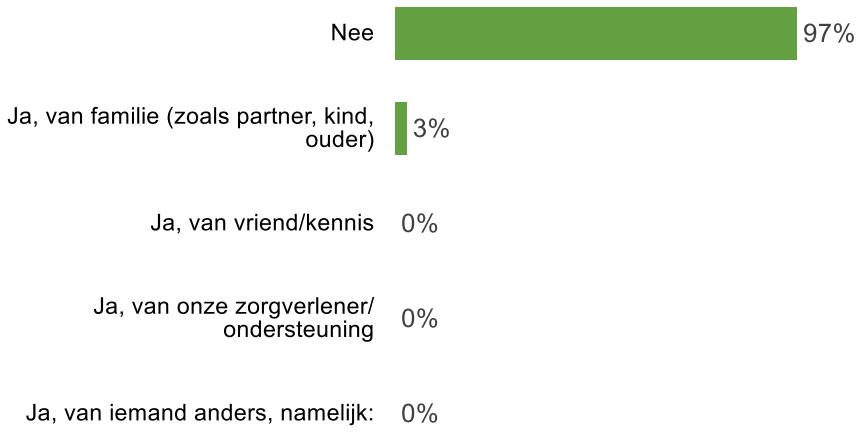
Leeftijd (n=70)



Wat is uw relatie tot het kind? (n=74)



Kreeg u hulp bij het doen van dit interview? (n=74)



Vier kinderen/jongeren hebben de vragen zelf beantwoord. Zij wonen alle vier bij hun ouders/ verzorgers. Verder hebben ouders de vragen beantwoord. Vier personen kregen hulp van familie bij het doen van het interview.