

Clïenttevredenheidsmeting

UITSLAG CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2020

Onder de cliënten van de jeugdbescherming is in het najaar van 2020 een vragenlijst verspreid. Het doel was om inzicht te krijgen in hoe tevreden cliënten zijn met onze begeleiding. Deze vragenlijst werd voor het eerst digitaal uitgezet, waardoor de respons dit jaar hoger lag dan voorgaande jaren. Wij willen onze cliënten hartelijk danken voor hun respons.

Respons

Op de vragenlijst voor cliënten met een ondertoezichtstelling (OTS) hebben wij in totaal 219 reacties van ouders en verzorgers ontvangen. In 2018 waren dit er slechts 74. Van jongeren hebben wij helaas een stuk minder reacties ontvangen. Dit komt doordat er van jongeren weinig e-mailadressen bij ons bekend waren. Gezien de lage respons van jongeren, kunnen we geen conclusies verbinden aan de uitkomst van desbetreffende vragenlijst. Bij de jeugdreclassering hebben wij daarnaast van zowel ouders en verzorgers als jongeren weinig respons ontvangen. Ook hieraan kunnen wij daarom geen conclusies verbinden.

Resultaten

Ouders en verzorgenden zijn bevroegd op de volgende onderwerpen:

- Contact (met jeugdbeschermer)
- Deskundigheid en betrouwbaarheid
- Verloop van de begeleiding
- Overdracht naar andere Jeugdbeschermer
- Informatievoorziening
- Contact met jeugdige
- Doel en resultaat

Ouders met een ondertoezichtstelling geven ons gemiddeld een 4. Dit is weliswaar een lichte stijging ten opzichte van ons dieptepunt in 2018, maar nog steeds ondermaats.

Gemiddeld bestaan de resultaten uit de volgende opbouw:

- 50-55% is (erg) ontevreden
- Ca 30% is tevreden
- 10-15% neutraal.

Wat willen we veranderen?

Het Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering begrijpt dat de begeleiding vanuit het gedwongen kader heel heftig kan zijn. Juist daarom streven wij ernaar dat onze cliënten zich gehoord en begrepen voelen. Daarom willen we de komende twee jaar extra inzetten op:

Betere informatievoorziening voor onze cliënten

- Actie: Een informatiemap verstrekken die bij de start van een maatregel uitgereikt en besproken wordt, met als doel een 'goede start' te verwezenlijken.

Goede behandeling van klachten

- Actie: In elke regio wordt een klacht functionaris aangesteld, zodat klachten de juiste aandacht krijgen.

Objectief en reflectief handelen van medewerkers

- Actie: Medewerkers worden extra getraind op het gebied van rapporteren (scheiden feiten en meningen) en er wordt meer ingezet op reflecteren op het eigen handelen, door vaker leerbijeenkomsten te organiseren.

Begeleiding met begrip voor de cliënt

- Actie: Inzetten van ervaringsdeskundigheid, zodat ervaringen van cliënten kunnen helpen om de begeleiding te verbeteren.