



Rapportage Cliënttevredenheidsmeting 2025



**JEUGDBESCHERMING
& RECLASSERING**

Inleiding

Het Leger des Heils vindt het van belang om te weten hoe tevreden de cliënt is met de begeleiding vanuit de organisatie. Naast dat de informatie over cliënttevredenheid belangrijk is voor de organisatie, verwachten ook opdrachtgevers, zoals verschillende ministeries, informatie over de cliënttevredenheid.

Voor medewerkers is het belangrijk om een goede samenwerkingsrelatie met de cliënt te hebben, hier feedback op te krijgen en bij te kunnen sturen.

Twee niveaus voor cliënttevredenheid zijn daarom van belang:

- Medewerkersniveau
- Organisatieniveau

In 2025 is LJ&R gestart met een nieuwe methode voor het meten van cliënttevredenheid. De eerder gebruikte methoden (C-toets 1 x per 2 á 3 jaar en de exit vragenlijsten) zijn hierbij samengevoegd in één (korte) vragenlijst. In deze nieuwe methode wordt na de eerste drie maanden een eerste meting gedaan om te toetsen of de start van de maatregel goed is verlopen.

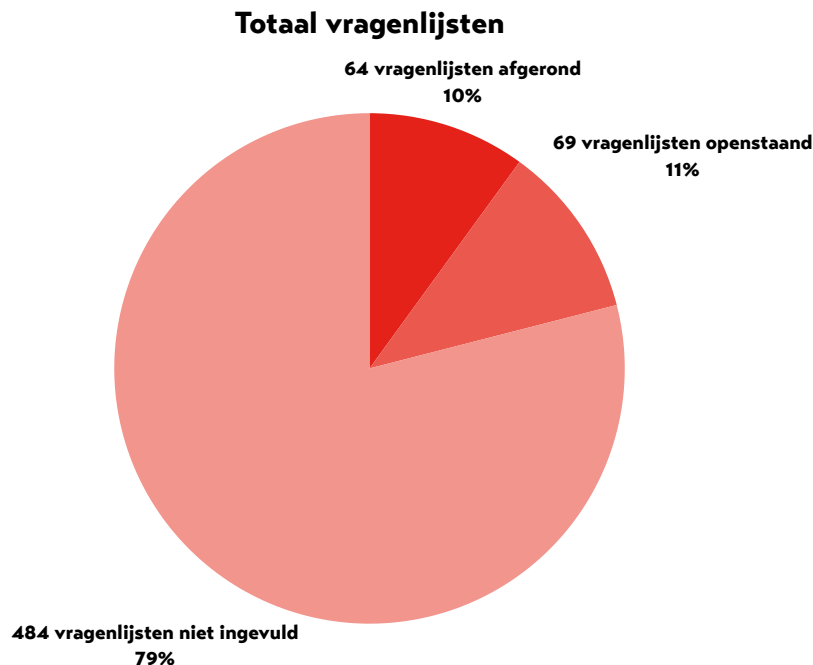
Vervolgens wordt elk jaar een nieuwe vragenlijst uitgezet.

Resultaten bij de meting

Vragenlijsttype	Regio	% afgeronde vragenlijsten	Aantal afgeronde vragenlijsten	Aantal in te vullen vragenlijsten	Aantal verlopen vragenlijsten	Aantal vragenlijsten	Gem. geldige antwoorden
Clienttevredenheid JR (pupil)	Total	8%	6	14	54	74	8,2
	LJ&R-JB Regio MN	6%	1	1	15	17	8,5
	LJ&R-JB Regio Noord	8%	2	10	13	25	8,1
	LJ&R-JB Regio NW			1	4	5	
	LJ&R-JB Regio OOST				3	3	
	LJ&R-JB Regio RZW	7%	1	1	13	15	10,0
	LJ&R-JB Regio ZO	22%	2	1	6	9	7,4
Clienttevredenheid JR (volwassenen)	Total	5%	3	15	43	61	5,0
	LJ&R-JB Regio MN	20%	1		4	5	7,3
	LJ&R-JB Regio Noord			6	9	15	
	LJ&R-JB Regio NW	8%	1		12	13	0,0
	LJ&R-JB Regio OOST				1	1	
	LJ&R-JB Regio RZW	6%	1	4	13	18	7,6
	LJ&R-JB Regio ZO			5	4	9	
Clienttevredenheid OTS (pupil)	Total	13%	5	3	30	38	6,5
	LJ&R-JB Regio MN	13%	1	1	6	8	1,1
	LJ&R-JB Regio Noord	30%	3	1	6	10	7,7
	LJ&R-JB Regio NW				2	2	
	LJ&R-JB Regio OOST			1	4	5	
	LJ&R-JB Regio RZW	8%	1		11	12	8,1
	LJ&R-JB Regio ZO				1	1	
Clienttevredenheid OTS (volwassenen)	Total	11%	46	40	329	415	3,6
	LJ&R-JB Regio MN	8%	7	12	70	89	1,7
	LJ&R-JB Regio Noord	12%	12	11	79	102	4,4
	LJ&R-JB Regio NW	8%	4		44	48	3,4
	LJ&R-JB Regio OOST	18%	7	6	26	39	2,2
	LJ&R-JB Regio RZW	13%	14	3	93	110	4,4
	LJ&R-JB Regio ZO	7%	2	8	17	27	5,0
Total		10%	60	72	456	588	4,2

Respons

We zien dat in totaal 10% van de uitgezette vragenlijsten weer terug is gekomen. 11% van de vragenlijsten staat nog open en 79% is niet ingevuld. We hopen hier nog een verbeterslag in te maken zodat het respons percentage omhoog gaat.



Cijfermatige beoordeling

- Het gemiddelde landelijke cijfer is 4,2 (tienpuntschaal).
- We zien een verschil tussen JR en JB. Met name de JR jongeren zijn positief en geven de begeleiding vanuit LJ&R een 8,2.
- Ook bij JB zijn de jongeren positiever dan de ouders, maar ze zijn een stuk minder positief dan de JR jongeren en geven LJ&R een 6,5.
- Ouders geven LJ&R bij de OTS maatregelen een 3,6 en bij JR een 5.

Dit beeld komt overeen met het resultaat dat de C-toets indertijd liet zien.

