

Clïenttevredenheidsmeting 2023 (C-toets)

Versie 1.0 d.d. 9 oktober 2023

UITSLAG CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2023

Onder de cliënten van Leger des Heils Jeugdbescherming is in het voorjaar van 2023 een vragenlijst verspreid. Het doel was om inzicht te krijgen in hoe tevreden cliënten zijn met onze begeleiding. Deze vragenlijst werd digitaal uitgezet. We willen alle cliënten danken voor hun respons.

Respons

De C-Toets is door in totaal 17 jongeren ingevuld, die te maken hebben (gehad) met een ondertoezichtstelling (OTS). In totaal hebben 185 ouders van jongeren met een OTS de vragenlijst ingevuld (17,4 % van de aangeschreven ouders).

De vragenlijsten voor (ouders van) jongeren die te maken hebben met een jeugdreclasseringsmaatregel zijn ingevuld door drie, van de 26 ouders, waar een emailadres van bekend is (11,54%). Slechts twee jongeren hebben gereageerd. De respons op de vragenlijsten voor jeugdreclassering is zo laag, dat deze niet representatief zijn, en dus verder niet kunnen worden meegenomen in de uitkomsten van dit onderzoek.

Van jongeren hebben wij helaas een stuk minder reacties ontvangen. Van jongeren zijn weinig emailadressen bij ons bekend. Daarom hebben we dit keer actief in gezet op het verspreiden van een QR code via whatsapp verstuurd door de jeugdbeschermers aan de jongeren. Helaas heeft dit niet geresulteerd in een hogere respons.

Resultaten

Ouders en verzorgenden zijn bevraagd op de volgende onderwerpen:

- Contact (met jeugdbeschermer)
- Kennis en begeleiding
- Informatie en ouder-kind contact
- Toekomst
- Klachten
- Doel en resultaat

Ouders van jongeren met een ondertoezichtstelling geven ons gemiddeld een 3,5 op een schaal van 0-10. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2020. Jongeren met een OTS geven ons gemiddeld een 6,5.

Wat willen we veranderen?

Het Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering (LJ&R) begrijpt dat de begeleiding vanuit het gedwongen kader heel heftig kan zijn. Vooral omdat cliënten niet om onze begeleiding hebben gevraagd. Juist daarom streven wij ernaar dat onze cliënten zich gehoord en begrepen voelen. Daarom willen we de komende jaren extra inzetten op:

Informatievoorziening, Contact en Bereikbaarheid

- We gaan onderzoeken hoe het gebruik van het bereikbaarheidsformat en de cliëntmap, die zijn geïntroduceerd in 2020, verbeterd kan worden.

Kennis en begeleiding

- De projectgroep caseloadverlaging en werkdrukverlaging levert op korte termijn een plan om de caseload/werkdruk te verlagen. Dit zal leiden tot meer tijd per case, waardoor de begeleiding kan verbeteren.

Andere meetwijze cliënttevredenheid

- Een werkgroep inventariseert de mogelijke alternatieven voor de C-toets en werkt hiervoor een plan uit waarbij we denken aan een frequentere meting op vaste momenten gedurende de maatregel. Dit gebeurt in samenspraak met de cliëntenraad.