

Hoofdrapportage

Onderzoek Cliënten 2019

Bureau Jeugdzorg Limburg

klantOK

Makkelijk meer weten
van klanten en medewerkers

www.klantOK.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Respons	5
Overall beeld van de resultaten	6
JBJ – Tevredenheidsscores	8
JBJ – Rapportcijfers in detail	10
JBJ – Overige vragen	11
JBO – Tevredenheidsscores	12
JBO – Rapportcijfers in detail	15
JBO – Overige vragen	16
JRJ – Tevredenheidsscores	17
JRJ – Rapportcijfers in detail	19
JRJ – Overige vragen	20
JRO – Tevredenheidsscores	21
JRO – Rapportcijfers in detail	23
JRO – Overige vragen	24

Bijlage: Antwoorden open vragen
Regiorapportages

Inleiding

Deze hoofd rapportage toont de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek van Bureau Jeugdzorg Limburg. Dit onderzoek is in de periode januari – maart 2019 uitgevoerd onder ouders/ verzorgers en jongeren vanaf 12 jaar binnen de Jeugdbescherming (JB) en Jeugdreclassering (JR).

Het onderzoek

De vragenlijsten zijn in samenwerking met BJZ Limburg opgesteld en zijn gebaseerd op de “C-toets”, ontwikkeld door Stichting Alexander en de MO Groep (nu Jeugdzorg Nederland). De vragenlijsten zijn schriftelijk uitgezet, waarbij er ook de mogelijkheid was deze online in te vullen. Verder is een herinneringsmailing verstuurd.

De respons en resultaten werden door ons, maar ook door BJZ Limburg zelf, continu gevolgd via het online klantOK dashboard. Deze rapportage is dan ook een aanvulling/verdere uitwerking van de resultaten die in het dashboard te zien zijn.

Opzet rapportage

Wij tonen de resultaten naar Jeugdzorg en Jeugdreclassering, onderverdeeld naar Ouders/verzorgers en Jongeren (JBO, JBJ, JRO en JRJ).

Binnen de Jeugdzorg hanteren wij de regio's Noord, Midden en Zuid. Regio Zuid is de aanvullende regiorapportage onderverdeeld in 3 subregio's: Maastricht (M), Parkstad (P) en Westelijke Mijnstreek (W). Binnen de Jeugdreclassering is de onderverdeling naar Midden+Noord (tezamen) en Zuid.

Er zijn door ons geen conclusies verbonden aan de uitkomsten, wij hebben echter het trekken van conclusies wel zo eenvoudig mogelijk proberen te maken. We beginnen met een overall beeld en naarmate de rapportage vordert worden de resultaten steeds meer op detailniveau getoond.

Alle gemaakte opmerkingen hebben wij opgenomen in een bijlage. Deze zijn weergegeven naar soort hulp en regio en vormen een zeer interessante aanvulling op de scores.

Uitleg tevredenheidsscores

De tevredenheidsscore is het percentage cliënten dat heeft aangegeven tevreden te zijn (Helemaal mee eens + Wel mee eens) met betrekking tot de desbetreffende (positief geformuleerde) stelling.

Voorbeeld: bij een percentage van 92% zijn veruit de meeste respondenten het met het ondervraagde aspect eens, dus tevreden. De respondenten die bij een stelling “n.v.t./ weet ik niet” hebben ingevuld worden bij de berekening van deze score buiten beschouwing gelaten.

Daarnaast hanteren we de gemiddelde tevredenheidsscore: dit is berekend over alle stellingen van het onderzoek tezamen, uitgezonderd andersoortige stellingen waarover geen tevredenheid wordt uitgesproken (of deze worden op een andere wijze beantwoord).

Deze score geeft een wat genuanceerder beeld dan een eindcijfer; namelijk een gemiddeld beeld over alle aspecten van de dienstverlening tezamen.

Uitleg berekening rapportcijfers

Elke respondent kon een eindcijfer (rapportcijfer 1-10) toekennen. Er is bij deze toegekende rapportcijfers sprake van een grote spreiding (uitschieters). Een grote spreiding houdt in dat een gemiddelde niet altijd voldoende uitsluitsel geeft, zeker bij weinig respondenten.

I.v.m. deze “pieken” hebben wij bij de berekening van de gemiddelde rapportcijfers de hoogste en laagste waarden buiten beschouwing gelaten (de 1-en en 10-en). Zo komen we op het getrimde gemiddelde dat wij in deze rapportage hanteren. Het geeft een meer genuanceerd beeld, waarbij dit bij de JB, en dan met name de ouders, veel meer van toepassing is dan bij de JR.

Tot slot

Wij zijn ervan overtuigd dat u met deze rapportage (en bijlagen) nieuwe stappen kunt zetten in het verder verhogen van de tevredenheid. Het aanleveren van aanvullende gegevens is uiteraard mogelijk.

Neem bij vragen gerust contact op met de verantwoordelijke afdeling binnen Bureau Jeugdzorg of met bureau klantOK.

april 2019

klantOK



Respons

In totaal hebben 521 mensen hun mening gegeven. Op basis van 2242 verstuurd vragenlijsten (dit is het aantal -/- retour gekomen) is de respons 23%, hetgeen volgens verwachting is.

RESPONS		JBJ	JBO	JRJ	JRO
Noord	Verstuurd	218	303	Midden en Noord bij JR zijn samengevoegd	
	Ontvangen	55	72		
	in %	25%	24%		
Midden	Verstuurd	137	185	91	42
	Ontvangen	42	46	11	8
	in %	31%	25%	12%	19%
Zuid M	Verstuurd	148	214		
	Ontvangen	33	36		
	in %	22%	17%		
Zuid P	Verstuurd	188	327		
	Ontvangen	47	61		
	in %	25%	19%		
Zuid W	Verstuurd	97	145		
	Ontvangen	29	61		
	in %	30%	42%		
Zuid Totaal	Verstuurd	433	686	103	44
	Ontvangen	109	158	15	5
	in %	25%	23%	15%	11%
Totaal regio's	Verstuurd	788	1174	194	86
	Ontvangen	206	276	26	13
	in %	26%	24%	13%	15%

De respons binnen de Jeugdbescherming (JBJ en JBO) op het totaal van alle regio's tezamen is hoog genoeg voor een betrouwbaar beeld, wanneer we uitgaan van de theoretische 95% betrouwbaarheid en 5% foutmarge. De respons op het totaal van de Jeugdreclassering (alle regio's tezamen) is indicatief (officieel onvoldoende betrouwbaar, geeft wel een beeld) vanwege het aantal respondenten in totaal.

Op regioniveau zijn de resultaten binnen de Jeugdbescherming indicatief maar geven een goed beeld. Binnen de Jeugdreclassering zijn de resultaten op regioniveau onbetrouwbaar (geven dus ook geen goed beeld).

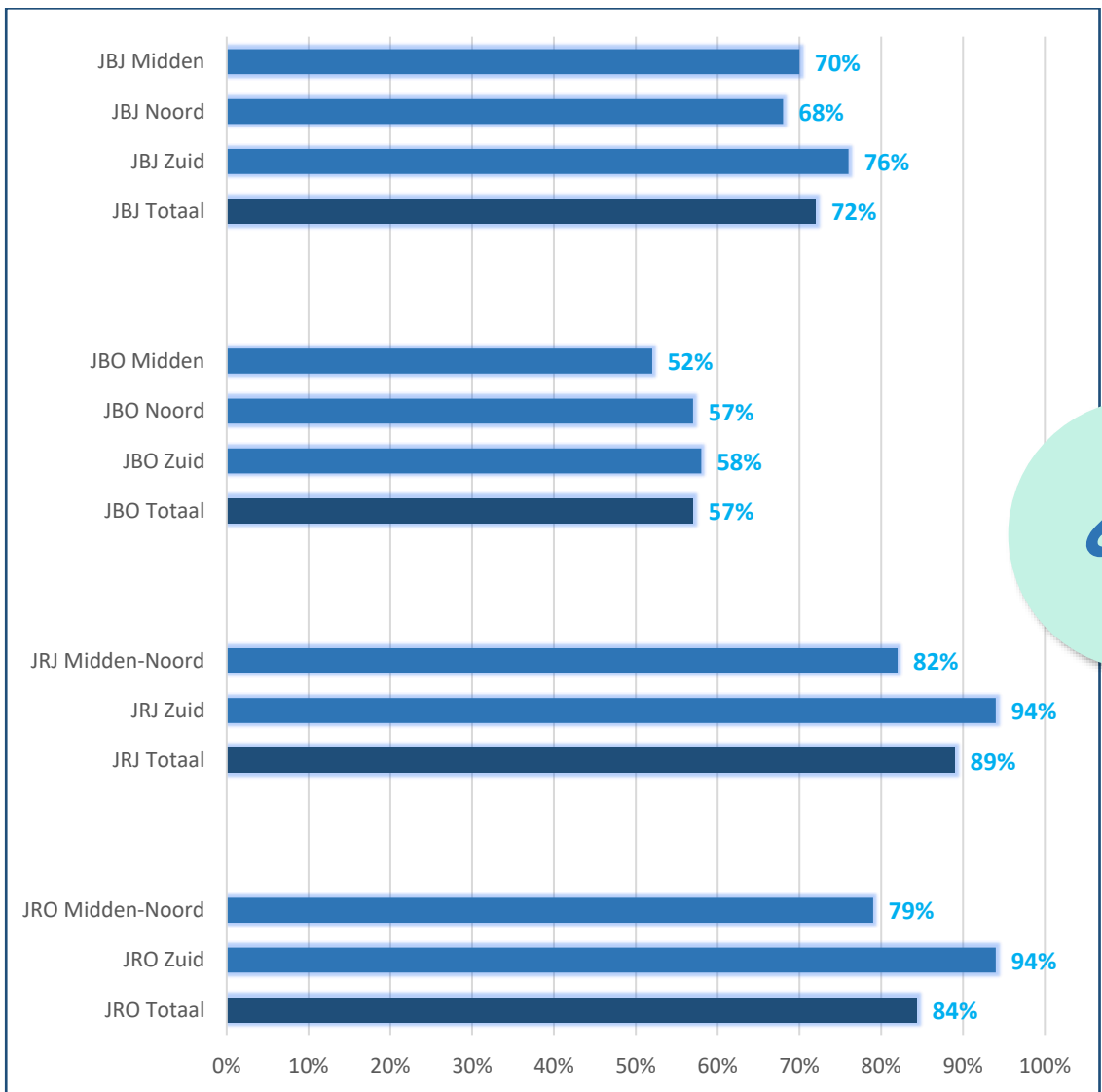
Het beeld is mede indicatief of onbetrouwbaar vanwege de vrij grote spreiding in o.a. het rapportcijfer dat elke respondent heeft kunnen toekennen. Bij weinig spreiding kan eerder een betrouwbaar beeld worden behaald. Deze spreiding komt verderop in het rapport aan bod.

Overall beeld van de resultaten

Hieronder geven wij een kort beeld van de behaalde/gemiddelde resultaten. Houdt u rekening met de betrouwbaarheid? Deze is bij de Jeugdbescherming voldoende hoog is (totaal alle regio's) en van Jeugdreclassering te laag. Wel geven wij alle resultaten weer. Zie ook de uitwerking onder "Respons".

Gemiddelde tevredenheidsscores

Zoals toegelicht in de inleiding hanteren wij de gemiddelde tevredenheidsscore. Dit is het gemiddelde percentage cliënten dat tevreden is (stelling positief heeft beantwoord), berekend over alle aspecten (vragen) tezamen. Deze gemiddelde tevredenheidsscore geeft een beeld van de "overall" tevredenheid, over de gehele dienstverlening.



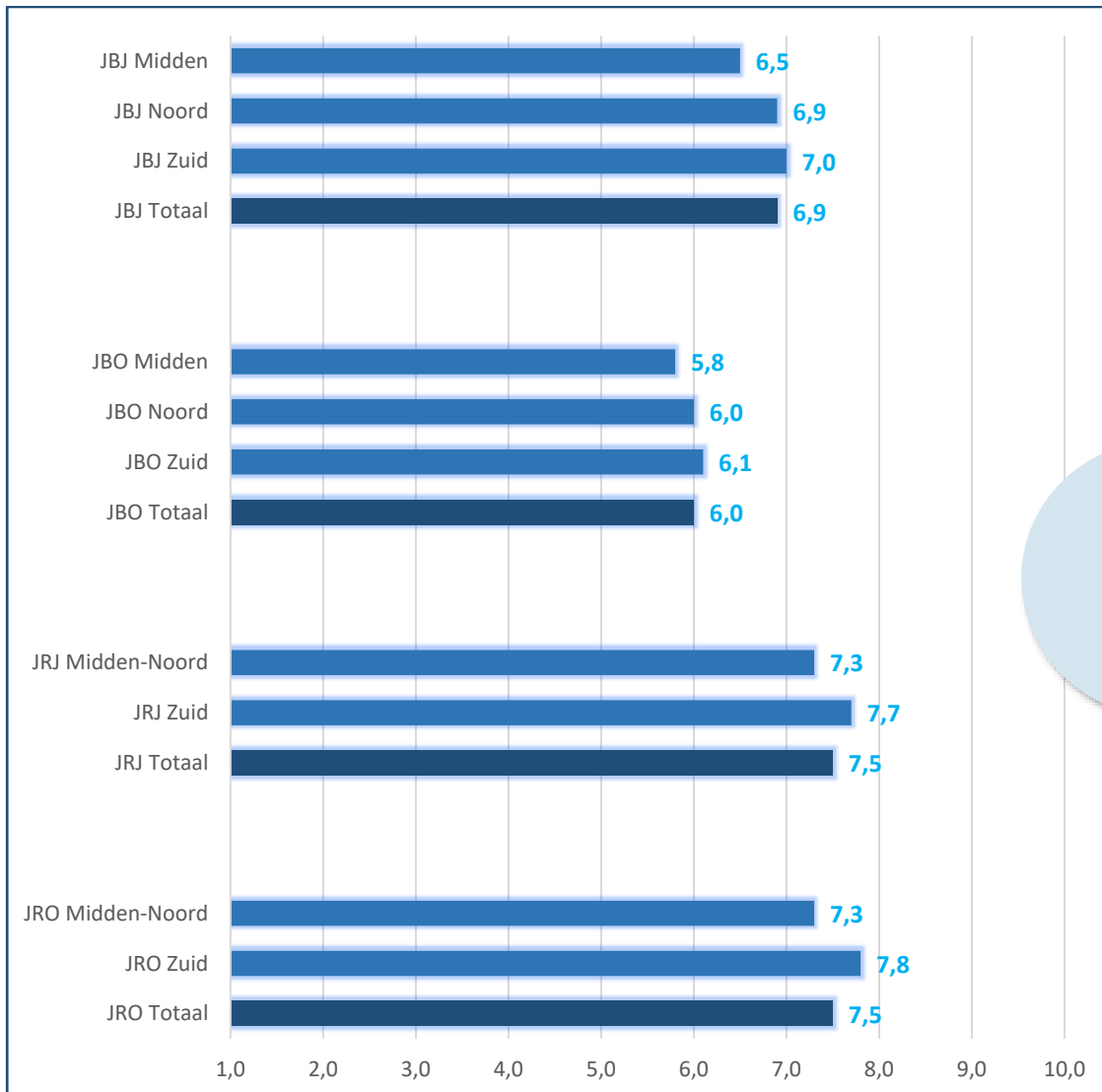
Noot: JRJ en JRO scores zijn minder betrouwbaar/indicatief (weinig respondenten).

Bij een tevredenheidsscore van >50% heeft het merendeel van de cliënten de stellingen (gemiddeld/overall gezien) positief beoordeeld. Dit is hier bij alle regio's en hulpverleningsvarianten het geval.

De gemiddelde (gewogen) tevredenheidsscore voor geheel BJJ Limburg is 65%. Dit is berekend over alle respondenten en alle stellingen tezamen. JR telt minder zwaar mee dan JB, want er zijn minder JR respondenten.

Gemiddelde (getrimde) rapportcijfers

Op het einde van de vragenlijst kon men een eindcijfer toekennen aan Bureau Jeugdzorg. Hieronder zien we deze uitgewerkt naar regio, ouders/jongeren en hulpverleningsvariant.



Noot: de JRJ en JRO scores zijn minder betrouwbaar/indicatief (weinig respondenten)

Noot2: bij de berekening zijn alle 1-en en 10-en buiten beschouwing gelaten, dit is het getrimde rapportcijfer.

Het getrimde gemiddelde (gewogen) rapportcijfer voor geheel BJZ Limburg is een **6,5**. Dit is berekend over alle respondenten tezamen. JR telt minder zwaar mee dan JB, want minder respondenten.

Het rapportcijfer dat een respondent toekent geeft niet zozeer een gemiddeld beeld van de tevredenheid over de dienstverlening van Bureau Jeugdzorg Limburg, maar meer het overall "gevoel" dat men hierbij heeft.

Bepaalde aspecten die bijv. slecht worden beoordeeld kunnen voor een respondent veel zwaarder wegen dan positief beoordeelde aspecten. Hierdoor zal in dit voorbeeld de gemiddelde tevredenheidsscore hoger uitvallen dan het eindcijfer doet vermoeden. Natuurlijk kan dit andersom ook het geval zijn.

JBJ – Tevredenheidsscores

Hieronder wordt de tevredenheidsscore per stelling vergeleken met de organisatiebrede (totaal BJJ Limburg) tevredenheidsscore van **65%** (alle stellingen over alle hulpverleningsvarianten tezamen).

We houden een marge van 5% aan (<60% en >70%). **Hoger dan 70%** is groen gearceerd, **lager dan 60%** is roze gearceerd. Geen arcering: de score ligt rond het gemiddelde.

De vraagnummers corresponderen met het online klantOK dashboard. Hoofdstukken en andersoortige vragen hebben hierin ook een nummer, vandaar dat de nummers niet altijd opvolgend zijn.

1. A. ALGEMENE VRAGEN	JBJ Midden	JBJ Noord	JBJ Zuid	Totaal JBJ
6. Bij wisseling of vervanging van de gezinsvoogd is de overdracht goed	53%	54%	66%	60%

9. B. CONTACT	JBJ Midden	JBJ Noord	JBJ Zuid	Totaal JBJ
10. Ik voel mij op mijn gemak bij mijn gezinsvoogd	76%	75%	87%	81%
11. Mijn gezinsvoogd neemt mij serieus	79%	78%	86%	82%
12. De gezinsvoogd heeft genoeg tijd voor mij	67%	68%	70%	69%
13. Ik kan mijn gezinsvoogd (telefonisch of per mail) goed bereiken als dat nodig is	64%	58%	71%	66%
14. Als mijn gezinsvoogd niet bereikbaar is, word ik door de bureaudienst goed te woord gestaan	52%	41%	51%	48%
15. Ik wil mijn gezinsvoogd ook online/ via social media (bijvoorbeeld WhatsApp) kunnen bereiken *	81%	71%	73%	74%
16. Ik heb contact gehad met mijn gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg Limburg, zonder dat mijn ouders erbij waren *	76%	76%	76%	76%
17. Ik vond het goed dat ik met mijn gezinsvoogd kon praten zonder dat mijn ouders erbij waren	89%	72%	83%	82%
18. Mijn gezinsvoogd weet wat ik belangrijk vind	76%	76%	75%	76%

*Aan deze stellingen wordt wel een score gekoppeld (percentage "helemaal mee eens" + "mee eens"), maar dit betreft geen "tevredenheid" en wordt ook niet meegerekend in de gemiddelden.

19. C. DESKUNDIGHEID	JBJ Midden	JBJ Noord	JBJ Zuid	Totaal JBJ
20. Mijn gezinsvoogd helpt mij met mijn problemen	68%	65%	80%	74%
21. Mijn gezinsvoogd geeft goede adviezen	70%	71%	76%	73%
22. Mijn gezinsvoogd komt zijn/ haar afspraken na	81%	76%	84%	81%
23. Ik vind dat mijn gezinsvoogd goed omgaat met mijn ouders/ verzorgers	75%	77%	87%	82%
24. Mijn gezinsvoogd houdt goed in de gaten hoe het met mij gaat	63%	67%	79%	72%

25. D. VERLOOP VAN DE HULP	JBJ Midden	JBJ Noord	JBJ Zuid	Totaal JBJ
26. Ik werd meteen geholpen toen dat nodig was	59%	50%	73%	64%
27. Het eerste contact met Bureau Jeugdzorg Limburg was goed	79%	70%	73%	73%
28. Mijn gezinsvoogd werkt goed samen met andere instellingen	74%	78%	85%	81%

29. E. INFORMATIE	JBJ Midden	JBJ Noord	JBJ Zuid	Totaal JBJ
30. Ik begrijp waarom ik een ondertoezichtstelling/voogdijmaatregel heb	75%	72%	78%	76%
31. Ik werd goed geïnformeerd bij de start van de hulp	57%	70%	68%	66%
32. De gezinsvoogd legt goed uit waarom de ondertoezichtstelling/voogdijmaatregel wordt verlengd of beëindigd	62%	72%	78%	73%
33. Mijn gezinsvoogd gaat zorgvuldig om met de informatie die ik aan hem/haar doorgeef	81%	72%	87%	82%
34. Ik ken de inhoud van het plan van aanpak	73%	69%	74%	73%
35. De taal die mijn gezinsvoogd in de rapportages gebruikt, is goed te begrijpen	86%	73%	87%	83%
36. Mijn gezinsvoogd heeft het plan van aanpak met mij besproken	70%	61%	73%	69%
37. Ik weet wat mijn rechten en plichten zijn	76%	73%	77%	76%
38. Ik weet hoe ik een klacht kan indienen bij Bureau Jeugdzorg Limburg of waar ik dat kan opzoeken	49%	52%	55%	53%

39. F. DOEL EN RESULTAAT	JBJ Midden	JBJ Noord	JBJ Zuid	Totaal JBJ
40. Ik vind het plan van aanpak goed	73%	68%	78%	74%
41. Ik heb samen met mijn gezinsvoogd de doelen bepaald	59%	56%	64%	61%
42. De hulp van de gezinsvoogd helpt mij echt goed	70%	63%	72%	69%

Onderstaande tabel is gebaseerd op Uit huis geplaatst: "Ja" 74% en "Nee" 26%.

43. G. CONTACT MET OUDERS, FAMILIE EN VRIENDEN	JBJ Midden	JBJ Noord	JBJ Zuid	Totaal JBJ
45. De gezinsvoogd ondersteunt mij bij een goed contact tussen mij en mijn ouder(s)	67%	68%	77%	73%
46. De gezinsvoogd ondersteunt mij bij een goed contact tussen mij en mijn eigen familie- en vriendenkring	69%	59%	73%	68%
47. Ik begrijp de afspraken die over het contact zijn gemaakt met mij, mijn ouder(s) en de gezinsvoogd	71%	78%	82%	79%

Gem. tevredenheidsscore JB Jongeren	70%	68%	76%	72%
--------------------------------------------	------------	------------	------------	------------

JBJ – Rapportcijfers in detail

Hieronder de uitwerking van de getrimde rapportcijfers, incl. de verdeling i.v.m. de vrij grote spreiding.

JBJ	JBJ Midden	JBJ Noord	JBJ Zuid	Totaal JBJ
Welk rapportcijfer zou je geven voor de begeleiding door Bureau Jeugdzorg Limburg?	6,5	6,9	7,0	6,9

JBJ Midden - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	1	3%
3	2	6%
4	1	3%
5	5	15%
6	5	15%
7	7	21%
8	11	32%
9	2	6%

JBJ Noord - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	1	2%
3	1	2%
4	0	0%
5	2	5%
6	11	26%
7	10	24%
8	14	33%
9	3	7%

JBJ Zuid - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	1	1%
3	2	2%
4	7	7%
5	6	6%
6	11	11%
7	29	30%
8	29	30%
9	12	12%

Totaal JBJ - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	3	2%
3	5	3%
4	8	5%
5	13	8%
6	27	16%
7	46	27%
8	54	31%
9	17	10%

JBJ – Overige vragen

Hieronder een beknopte uitwerking van de vragen uit het hoofdstuk “Algemeen” in de vragenlijst.

	12 of 13		14 of 15		16 of 17		18 of ouder	
Hoe oud ben je?	50	24%	82	40%	64	31%	10	5%

	Jongen		Meisje	
Ben je een jongen of een meisje?	94	46%	112	54%

	Korter dan 1 jaar		Tussen 1 en 3 jaar		Langer dan 3 jaar	
Hoe lang heb je een (gezins)voogd?	33	16%	46	22%	126	61%

	Ja		Nee	
Was je het eens met de ondertoezichtstelling/ voogdijmaatregel?	143	72%	55	28%

	Nee, teveel		Nee, te weinig		Ja, mee eens	
Ik ben tevreden over het aantal (gezins)voogden dat ik heb gehad	57	28%	12	6%	133	66%

	Nee, teveel		Nee, te weinig		Ja, mee eens	
Ik ben tevreden over het aantal contacten dat ik met de (gezins)voogd heb gehad	14	7%	57	28%	130	65%

JBO – Tevredenheidsscores

Hieronder wordt de tevredenheidsscore per stelling vergeleken met de organisatiebrede (totaal BJZ Limburg) tevredenheidsscore van **65%** (alle stellingen over alle hulpverleningsvarianten tezamen).

We houden een marge van 5% aan (<60% en >70%). **Hoger dan 70%** is groen gearceerd, **lager dan 60%** is roze gearceerd. Geen arcering: de score ligt rond het gemiddelde.

De vraagnummers corresponderen met het online klantOK dashboard. Hoofdstukken en andersoortige vragen hebben hierin ook een nummer, vandaar dat de nummers niet altijd opvolgend zijn.

1. A. ALGEMENE VRAGEN	JBO Midden	JBO Noord	JBO Zuid	JBO Totaal
6. Bij wisseling of vervanging van de gezinsvoogd is de overdracht goed	36%	41%	39%	39%

9. B. CONTACT EN BEJEGENING	JBO Midden	JBO Noord	JBO Zuid	JBO Totaal
10. De gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg Limburg neemt mij serieus	54%	51%	58%	55%
11. Er is begrip voor onze problemen	54%	61%	60%	59%
12. De gezinsvoogd heeft genoeg tijd voor mij	37%	55%	47%	47%
13. De gezinsvoogd heeft samen met mij gekeken naar wat nodig is voor mijn kind	50%	51%	59%	55%
14. De gezinsvoogd is (telefonisch of per mail) goed bereikbaar	38%	57%	51%	50%
15. Als de gezinsvoogd niet bereikbaar is, word ik door de bureaudienst goed te woord gestaan	46%	61%	51%	53%

16. C. DESKUNDIGHEID	JBO Midden	JBO Noord	JBO Zuid	JBO Totaal
17. Ik krijg duidelijk antwoord op mijn vragen	50%	50%	58%	54%
18. Ik krijg goede adviezen van de gezinsvoogd	46%	54%	57%	54%
19. De gezinsvoogd komt zijn/ haar afspraken na	50%	64%	58%	58%
20. De gezinsvoogd heeft voldoende kennis om ons te kunnen helpen	48%	57%	57%	55%

21. D. VERLOOP VAN DE BEGELEIDING	JBO Midden	JBO Noord	JBO Zuid	JBO Totaal
22. We werden meteen geholpen toen dat nodig was	48%	48%	44%	46%
23. Het eerste contact met de gezinsvoogd was goed	65%	72%	71%	70%
24. De gezinsvoogd werkt goed samen met andere instanties	52%	62%	56%	57%
25. Ik word voldoende betrokken bij de beslissingen over de hulp	52%	55%	54%	54%
26. De gezinsvoogd stelt mijn kind centraal	58%	58%	58%	58%
27. De beslissing over het verlengen/ beëindigen van de maatregel verloopt zorgvuldig	54%	64%	66%	63%
28. Ik ontvang voldoende hulp om toe te werken naar het beëindigen van de maatregel	43%	48%	52%	49%

29. E. INFORMATIE	JBO Midden	JBO Noord	JBO Zuid	JBO Totaal
30. Ik krijg voldoende informatie over de hulp aan mijn kind	42%	53%	59%	54%
31. Ik begrijp waarom mijn kind onder toezicht staat	73%	74%	81%	77%
32. Het is mij duidelijk wat de gezinsvoogd voor mij kan betekenen	58%	54%	62%	59%
33. Ik ken de inhoud van het plan van aanpak	72%	71%	69%	70%
34. De taal die de gezinsvoogd in de rapportages gebruikt, is goed te begrijpen	67%	74%	74%	72%
35. De gezinsvoogd heeft het plan van aanpak met mij besproken.	65%	65%	65%	65%
36. Ik weet hoe ik een klacht kan indienen bij Bureau Jeugdzorg Limburg of waar ik dat kan opzoeken	73%	71%	71%	71%
37. Onze persoonlijke gegevens worden zorgvuldig behandeld	70%	71%	74%	72%
38. Ik herken mijn mening in de verslaglegging	66%	58%	62%	62%

39. F. DOEL EN RESULTAAT	JBO Midden	JBO Noord	JBO Zuid	JBO Totaal
40. Het gaat door de onder toezicht stelling beter met mijn kind	36%	40%	41%	40%
41. De gezinsvoogd helpt ons gezin echt goed	50%	46%	50%	49%
42. Ik vertrouw er op dat de doelen behaald gaan worden	63%	49%	49%	52%
43. Door de (hulp van de) gezinsvoogd ziet onze toekomst er beter uit	43%	45%	48%	46%

Onderstaande tabel is gebaseerd op Uit huis geplaatst: "Ja" 41% en "Nee" 59%.

44. G. CONTACT MET KIND EN PARTNER	JBO Midden	JBO Noord	JBO Zuid	JBO Totaal
46. De gezinsvoogd ondersteunt mij bij een goed contact tussen mij en mijn kind	42%	46%	54%	50%
47. Ik begrijp de afspraken die met de gezinsvoogd over het contact met mijn kind zijn gemaakt	45%	59%	69%	63%
48. Mijn partner wordt goed begeleid en op de hoogte gehouden	25%	52%	54%	50%
Gemiddelde tevredenheidsscore JB Ouders/verzorgers	52%	57%	58%	57%

JBO – Rapportcijfers in detail

Hieronder de uitwerking van de getrimde rapportcijfers, incl. de verdeling i.v.m. de vrij grote spreiding.

JBO	JBO Midden	JBO Noord	JBO Zuid	Totaal JBO
Welk rapportcijfer zou u geven voor de begeleiding door Bureau Jeugdzorg Limburg?	5,8	6,0	6,1	6,0

JBO Midden - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	5	14%
3	3	8%
4	3	8%
5	5	14%
6	3	8%
7	6	17%
8	8	22%
9	3	8%

JBO Noord - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	6	11%
3	4	7%
4	6	11%
5	3	5%
6	6	11%
7	16	29%
8	8	15%
9	6	11%

JBO Zuid - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	8	9%
3	9	10%
4	6	7%
5	4	5%
6	14	16%
7	18	21%
8	18	21%
9	10	11%

Totaal JBO - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	19	11%
3	16	9%
4	15	8%
5	12	7%
6	23	13%
7	40	22%
8	34	19%
9	19	11%

JBO – Overige vragen

Hieronder een beknopte uitwerking van de vragen uit het hoofdstuk “Algemeen” in de vragenlijst.

	1 jaar of jonger		2 t/m 4		5 t/m 7		8 t/m 10		11 t/m 13		14 jaar en ouder	
Wat is de leeftijd van uw kind?	2	1%	25	11%	29	12%	39	16%	46	19%	97	41%

	Moeder		Vader	
Wat is de relatie tot uw kind?	151	64%	84	36%

	Korter dan 1 jaar		Tussen 1 en 3 jaar		Langer dan 3 jaar	
Hoe lang is uw kind tot nu toe onder toezicht gesteld (geweest)?	49	21%	118	50%	71	30%

	Ja		Nee	
Was u het bij de start eens met de OTS (ondertoezichtstelling)	175	76%	55	24%

	Nee, teveel		Nee, te weinig		Ja, mee eens	
Ik ben tevreden over het aantal (gezins)voogden dat ik heb gehad	80	34%	25	11%	129	55%

	Nee, teveel		Nee, te weinig		Ja, mee eens	
Ik ben tevreden over het aantal contacten dat ik met de (gezins)voogd heb gehad	16	7%	112	49%	102	44%

JRJ – Tevredenheidsscores

Hieronder wordt de tevredenheidsscore per stelling vergeleken met de organisatiebrede (totaal BJJ Limburg) tevredenheidsscore van **65%** (alle stellingen over alle hulpverleningsvarianten tezamen).

We houden een marge van 5% aan (<60% en >70%). **Hoger dan 70%** is groen gearceerd, **lager dan 60%** is roze gearceerd. Geen arcering: de score ligt rond het gemiddelde.

De vraagnummers corresponderen met het online klantOK dashboard. Hoofdstukken en andersoortige vragen hebben hierin ook een nummer, vandaar dat de nummers niet altijd opvolgend zijn.

1. A. ALGEMENE VRAGEN	JRJ Midden-Noord	JRJ Zuid	Totaal JRJ
5. Bij wisseling of vervanging van de jeugdreclasseerder is de overdracht goed	63%	50%	57%

8. B. CONTACT	JRJ Midden-Noord	JRJ Zuid	Totaal JRJ
9. Ik voel mij op mijn gemak bij mijn jeugdreclasseerder	82%	100%	92%
10. Mijn jeugdreclasseerder neemt mij serieus	82%	100%	92%
11. Mijn jeugdreclasseerder heeft genoeg tijd voor mij	100%	93%	96%
12. Ik kan mijn jeugdreclasseerder (telefonisch of per mail) goed bereiken als dat nodig is	89%	93%	92%
13. Als mijn jeugdreclasseerder niet bereikbaar is, word ik door de bureaudienst goed te woord gestaan	100%	86%	90%
14. Ik wil mijn jeugdreclasseerder ook online/ via social media (bijvoorbeeld WhatsApp) kunnen bereiken *	100%	92%	95%
15. Ik heb contact gehad met mijn jeugdreclasseerder zonder dat mijn ouders erbij waren *	80%	92%	87%
16. Ik vond het goed dat ik met mijn jeugdreclasseerder kon praten zonder dat mijn ouders erbij waren	88%	100%	95%

**Aan deze stellingen wordt wel een score gekoppeld (percentage "helemaal mee eens" + "mee eens"), maar dit betreft geen "tevredenheid" en wordt ook niet meegerekend in de gemiddelden.*

17. C. DESKUNDIGHEID	JRJ Midden-Noord	JRJ Zuid	Totaal JRJ
18. Mijn jeugdreclasseerder geeft goede adviezen	82%	100%	92%
19. Mijn jeugdreclasseerder komt zijn/ haar afspraken na	78%	93%	88%
20. Ik vind dat mijn jeugdreclasseerder goed omgaat met mijn ouders/ verzorgers	89%	93%	92%
21. Mijn jeugdreclasseerder overlegt met mij over het plan van aanpak	82%	100%	92%
22. Mijn jeugdreclasseerder weet wat ik belangrijk vind	73%	100%	88%

23. D. VERLOOP VAN DE BEGELEIDING	JRJ Midden-Noord	JRJ Zuid	Totaal JRJ
24. Ik kon snel terecht bij de jeugdreclassering	90%	92%	91%
25. Het eerste contact met de jeugdreclassering was goed	73%	100%	88%
26. Ik word door mijn jeugdreclasseerder gemotiveerd om afspraken na te komen	80%	100%	91%
27. De jeugdreclassering werkt goed samen met andere instanties	89%	100%	96%

28. E. INFORMATIE	JRJ Midden-Noord	JRJ Zuid	Totaal JRJ
29. Ik weet wat de jeugdreclassering voor mij kan doen	82%	93%	88%
30. Mijn jeugdreclasseerder heeft mij voldoende informatie gegeven over wat mij op strafrechtelijk gebied te wachten stond	82%	93%	88%
31. Ik weet wat er van mij verwacht wordt	100%	100%	100%
32. Ik weet hoe ik een klacht kan indienen bij Bureau Jeugdzorg Limburg of waar ik dat kan opzoeken	56%	73%	65%
33. Mijn jeugdreclasseerder gaat goed om met de informatie die ik aan hem/ haar geef	80%	100%	92%
34. Ik weet wat mijn rechten en plichten zijn	100%	100%	100%
35. De taal die mijn jeugdreclasseerder in de rapportages gebruikt, is goed te begrijpen	91%	100%	96%
36. Mijn jeugdreclasseerder heeft het plan van aanpak met mij besproken	82%	100%	92%

37. F. DOEL EN RESULTAAT	JRJ Midden-Noord	JRJ Zuid	Totaal JRJ
38. Ik vind het plan van aanpak goed	90%	100%	96%
39. Ik heb samen met mijn jeugdreclasseerder de doelen bepaald	82%	79%	80%
40. Ik heb echt iets aan de hulp van de jeugdreclassering	60%	93%	79%
41. Door de jeugdreclassering is mijn leven positief veranderd	64%	89%	75%
42. Mijn jeugdreclasseerder heeft mij geholpen om mijn dagelijkse bezigheden (werk/school) weer op orde te krijgen.	64%	92%	78%
43. Door de begeleiding maak ik minder kans om (opnieuw) in aanraking te komen met de politie	82%	100%	92%

Gemiddelde tevredenheidsscore JR Jongeren	82%	94%	89%
--------------------------------------------------	------------	------------	------------

JRJ – Rapportcijfers in detail

Hieronder de uitwerking van de getrimde rapportcijfers, incl. de verdeling. De spreiding van de rapportcijfers bij JRJ valt mee.

JRJ	JRJ Midden-Noord	JRJ Zuid	Totaal JRJ
Welk rapportcijfer zou je geven voor de begeleiding door Bureau Jeugdzorg Limburg?	7,3	7,7	7,5

JRJ Midden-Noord - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	25%
7	2	25%
8	4	50%
9	0	0%

JRJ Zuid - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	1	8%
7	4	31%
8	6	46%
9	2	15%

Totaal JRJ - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	3	14%
7	6	29%
8	10	48%
9	2	10%

JRJ – Overige vragen

Hieronder een beknopte uitwerking van de vragen uit het hoofdstuk “Algemeen” in de vragenlijst.

	12 of 13		14 of 15		16 of 17		18 of ouder	
Hoe oud ben je?	-	-	1	4%	8		17	

	Jongen		Meisje	
Ben je een jongen of een meisje?	20	77%	6	23%

	Korter dan 1 jaar		Tussen 1 en 2 jaar		Langer dan 2 jaar	
Hoe lang heb je een jeugd-reclasseerder?	10	38%	12	46%	4	15%

	Nee, teveel		Nee, te weinig		Ja, mee eens	
Ik ben tevreden over het aantal jeugd-reclasseerders dat ik heb gehad	4	15%	2	8%	20	77%

	Nee, teveel		Nee, te weinig		Ja, mee eens	
Ik ben tevreden over het aantal contacten dat ik met de jeugd-reclasseerder heb gehad	2	8%	4	15%	20	77%

JRO – Tevredenheidsscores

Hieronder wordt de tevredenheidsscore per stelling vergeleken met de organisatiebrede (totaal BJJ Limburg) tevredenheidsscore van **65%** (alle stellingen over alle hulpverleningsvarianten tezamen).

We houden een marge van 5% aan (<60% en >70%). **Hoger dan 70%** is groen gearceerd, **lager dan 60%** is roze gearceerd. Geen arcering: de score ligt rond het gemiddelde.

De vraagnummers corresponderen met het online klantOK dashboard. Hoofdstukken en andersoortige vragen hebben hierin ook een nummer, vandaar dat de nummers niet altijd opvolgend zijn.

1. A. ALGEMEEN	JRO Midden-Noord	JRO Zuid	Totaal JRO
5. Bij wisseling of vervanging van de jeugdreclasserder is de overdracht goed	80%	100%	83%

8. B. CONTACT	JRO Midden-Noord	JRO Zuid	Totaal JRO
9. De jeugdreclasserder neemt mij serieus	88%	80%	85%
10. De jeugdreclasserder gaat goed met mijn kind om	75%	100%	85%
11. De jeugdreclasserder is (telefonisch of per mail) goed bereikbaar	88%	100%	92%
12. Als de jeugdreclasserder niet bereikbaar is, word ik door de bureaudienst goed te woord gestaan	100%	100%	100%
13. Ik heb voldoende contact met de jeugdreclasserder van mijn kind	71%	100%	83%

14. C. DESKUNDIGHEID	JRO Midden-Noord	JRO Zuid	Totaal JRO
15. De jeugdreclasserder kent mijn kind en zijn/ haar situatie	75%	100%	85%
16. Ik krijg goede adviezen	71%	80%	75%
17. De jeugdreclasserder komt zijn/ haar afspraken na	88%	100%	92%
18. De jeugdreclasserder heeft voldoende kennis om ons te kunnen helpen	88%	100%	92%

19. D. VERLOOP VAN DE BEGELEIDING	JRO Midden-Noord	JRO Zuid	Totaal JRO
20. Mijn kind kon snel na de overtreding terecht bij de jeugdreclassering	43%	60%	50%
21. Het eerste contact met de jeugdreclassering was goed	75%	100%	85%
22. De jeugdreclasserder werkt goed samen met andere instanties	75%	100%	85%
23. Ik word voldoende betrokken bij de begeleiding van mijn kind	88%	100%	92%
24. Bij beslissingen over de begeleiding wordt mijn mening belangrijk gevonden	88%	80%	85%

25. E. INFORMATIE	JRO Midden- Noord	JRO Zuid	Totaal JRO
26. De jeugdreclasserder heeft mij voldoende informatie gegeven over wat er op strafrechtelijk gebied te wachten stond	86%	80%	83%
27. Ik krijg voldoende informatie over de begeleiding van mijn kind	75%	100%	83%
28. Het is duidelijk wat de jeugdreclassering voor mij kan betekenen	75%	100%	83%
29. Ik begrijp de inhoud van het plan van aanpak van jeugdreclassering	71%	100%	83%
30. De taal die de jeugdreclasserder van Bureau Jeugdzorg Limburg in de rapportages gebruikt, is goed te begrijpen	88%	100%	91%
31. De jeugdreclasserder heeft het plan van aanpak met mij besproken	71%	100%	83%
32. Ik weet hoe ik een klacht kan indienen bij Bureau Jeugdzorg Limburg of waar ik dat kan opzoeken	100%	100%	100%
33. Onze persoonlijke gegevens worden zorgvuldig behandeld	100%	100%	100%

34. F. DOEL EN RESULTAAT	JRO Midden- Noord	JRO Zuid	Totaal JRO
35. Ik vind het plan van aanpak goed	75%	100%	85%
36. De begeleiding van de jeugdreclassering biedt mij handvatten voor de opvoeding	71%	80%	75%
37. Ik vertrouw er op dat de doelen behaald gaan worden	71%	100%	82%
38. De begeleiding van de jeugdreclassering zorgt voor positieve veranderingen	71%	100%	82%
39. De jeugdreclasserder heeft mijn kind geholpen om zijn/haar dagelijkse bezigheden (werk/school) weer op orde te krijgen	71%	75%	73%
40. Door de begeleiding maakt mijn kind minder kans om opnieuw in aanraking te komen met de politie	71%	80%	75%

Gemiddelde tevredenheidsscore JR ouders	79%	94%	84%
------------------------------------------------	------------	------------	------------

JRO – Rapportcijfers in detail

Hieronder de uitwerking van de getrimde rapportcijfers, incl. de verdeling. De spreiding van de rapportcijfers bij JRO valt mee.

JRO	JRO Midden-Noord	JRO Zuid	Totaal JRO
Welk rapportcijfer zou je geven voor de begeleiding door Bureau Jeugdzorg Limburg?	7,3	7,8	7,6

JRO Midden-Noord - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	0	0%
3	0	0%
4	1	17%
5	0	0%
6	0	0%
7	1	17%
8	3	50%
9	1	17%

JRO Zuid - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	2	50%
8	1	25%
9	1	25%

Totaal JRO - Cijfer	Aantal (n)	Percentage
2	0	0%
3	0	0%
4	1	10%
5	0	0%
6	0	0%
7	3	30%
8	4	40%
9	2	20%

JRO – Overige vragen

Hieronder een beknopte uitwerking van de vragen uit het hoofdstuk “Algemeen” in de vragenlijst.

	12 of 13		14 of 15		16 of 17	
Wat is de leeftijd van uw kind?	-	-	4	31%	9	69%

	Moeder		Vader	
Wat is de relatie tot uw kind?	8	67%	4	33%

	Korter dan 1 jaar		Tussen 1 en 2 jaar		Langer dan 2 jaar	
Hoe lang heeft uw kind begeleiding van Jeugdreclassering (gehad)?	7	58%	5	42%	-	-

	Nee, teveel		Nee, te weinig		Ja, mee eens	
Ik ben tevreden over het aantal jeugdreclasserders dat mijn kind heeft gehad	1	8%	1	8%	10	83%

	Nee, teveel		Nee, te weinig		Ja, mee eens	
Ik ben tevreden met het aantal contacten dat ik met de jeugdreclasserder heb gehad	1	8%	2	17%	9	75%