



Plan van aanpak Meten cliënttevredenheid en ophalen cliëntervaringen

Jeugdbescherming 2025

Titel: Plan van aanpak Meten cliënttevredenheid en ophalen cliëntervaringen Jeugdbescherming 2025	Goedkeuring door: ☐ Bestuurder ☐ JB/JR ☐ VTG
Proceseigenaar: 5.1.2e Kwaliteit & Beleid	Datum goedkeuring: Geldig tot datum: 01-01-2026
Normenkader	D.6.1

Dit document is onderdeel van het kwaliteitssysteem van Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen en is beschikbaar via het intranet.

Inleiding en doelstelling

Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen vindt het belangrijk om cliënttevredenheid en -ervaringen te meten en op te halen. Dit plan is opgesteld door de adviseurs Kwaliteit & Beleid in samenspraak met een lid van de cliëntenraad.

Doel van het meten van cliënttevredenheid en het ophalen van clientervaringen is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid en ervaringen van cliënten. We stellen ons tevens ten doel informatie op te halen die we kunnen gebruiken bij verbeteren en ontwikkelen op procesniveau. En als input voor het jaarplan. Hoe we de tevredenheid meten en de ervaringen ophalen werken we uit in dit plan van aanpak.

Uitvoering

We werken, net als Veilig Thuis, met het programma Enalyzer om cliëntenfeedback en -ervaringen op te halen. We doen dit door het verzenden van vragenlijsten per e-mail naar cliënten. Hiervoor mogen de e-mailadressen van cliënten (vader, moeder, jeugdige) worden gebruikt. Het beantwoorden van de vragen gebeurt anoniem.

We starten met twee metingen in het komende jaar, waarbij we iedereen dezelfde vragenlijst sturen. Met de gegevens die dit oplevert brengen we een verfijning in het proces aan.

De vragenlijsten zijn gecategoriseerd per ontvanger (biologische ouder en kind 12+). We filteren daarnaast op maatregel (OTS, voorgedij, JR), regio, duur van de maatregel en meetjaar.

Het scenario waarnaar we willen toewerken is het maandelijks ophalen van feedback:

- 6 maanden na start van de maatregel
- bij verlengen of afsluiten van de maatregel
- bij een maatregel die langer dan 2 jaar loopt, jaarlijks

We brengen de volgende antwoordopties in de vragenlijsten aan:

- met smileys 😊 - 😊 - 😊 - 😊 - 😊
- schaalvraag 0-10
- open vragen

Beoogde resultaten

Met het meten van cliënttevredenheid en het ophalen van clientervaringen hebben we voor ogen om de inzichten die we verkrijgen bij het ophalen van tevredenheid en ervaringen te gebruiken om:

- de samenwerking tussen jeugdbeschermer en client te verbeteren.
- te leren van de feedback van onze client, door de informatie te gebruiken voor input in de dialoog tussen jeugdbeschermer en client
- te verbeteren en ontwikkelen op procesniveau, door de informatie die we ontvangen uit een combinatie van open vragen en schaalvragen.
- informatie te gebruiken als input voor het jaarplan

Analyse en monitoring

Analyse vindt in 2025 plaats na beide metingen. We bepalen op die momenten waar bijgesteld moet worden en op welk vlak (technisch, inhoudelijk, bereik (op basis van omvang e-mailbestand) afgezet tegen opbrengst).

We bepalen op die momenten tevens of het realistisch is om verbeterpunten te formuleren, afhankelijk van omvang opbrengst en representativiteit ten opzichte van volledige cliëntenbestand Jeugdbescherming.

Eventuele verbeterpunten worden omgezet in acties waarvan voortgang wordt gemonitord in de kwartaalrapportage, als onderdeel van de P&C kwaliteitskalender.

Bij iedere analyse wordt bepaald of bijstelling van de verbeterpunten wenselijk is en wordt de kwartaalrapportage bijgewerkt.

Vragenlijst OTS / JR / Voogdij – ouders

Informatie

- Ik ben goed geïnformeerd over mijn rechten en plichten van de maatregel ondertoezichtstelling, voogdij of jeugdreclassering (rechten zijn dingen die u kunt verwachten van ons, plichten zijn dingen die we van u verwachten).
- Ik ben goed geïnformeerd over wat ik kan doen als ik ontevreden ben of klachten heb over Jeugdbescherming Noord
- De jeugdbeschermer legt goed uit wat we gaan doen en waarom

Samenwerking

- De jeugdbeschermer luistert naar mij
- Ik ben tevreden met de jeugdbeschermer van Jeugdbescherming Noord (+ toelichting, open, niet verplicht)
- Ik voel me op mijn gemak bij de jeugdbeschermer.
- De medewerker staat open voor mijn kijk op de situatie
- De medewerker doet wat hij/zij zegt en komt afspraken na
- De medewerker reageert tijdig op een contactverzoek
- De medewerker gaat zorgvuldig om met informatie die ik deel
- De medewerker neemt mijn mening serieus bij belangrijke beslissingen

Planmatig

- De medewerker van Jeugdbescherming Noord heeft mij betrokken bij het opstellen van het plan van aanpak
- We werken aan de doelen die voor mij belangrijk zijn
- De medewerker benut mijn kansen en mogelijkheden
- De medewerker benut de kansen en mogelijkheden van mijn netwerk
- De medewerker probeert bij mijn leefwereld aan te sluiten
- De medewerker heeft bij het inzetten van jeugdhulp rekening gehouden met mijn wensen/mening

Kwaliteit van de begeleiding

- De situatie van mijn gezin is verbeterd sinds Jeugdbescherming Noord betrokken is
- Welk cijfer geeft u de kwaliteit van de begeleiding? Op schaal van 0-10
- Waarover bent u tevreden? (open antwoord, niet verplicht)
- Wat zou er volgens u verbeterd kunnen worden? (open antwoord, niet verplicht)

Indien u vragen heeft of iets wilt delen, dan moedigen we u aan om in gesprek te gaan met de medewerker van Jeugdbescherming Noord.

Vragenlijst OTS / JR / Voogdij – jeugdige

Informatie

- Het is me duidelijk wat de rechten en plichten zijn van de maatregel ondertoezichtstelling, voogdij of jeugdreclassering (rechten zijn dingen die je kunt verwachten van ons, plichten zijn dingen die we van jou verwachten).
- Ik ben goed geïnformeerd over wat ik kan doen als ik ontevreden ben of klachten heb over Jeugdbescherming Noord.
- De medewerker van Jeugdbescherming Noord legt goed uit wat we gaan doen en waarom.

Samenwerking

- De medewerker luistert naar mij
- Ik ben tevreden met de medewerker van Jeugdbescherming Noord (+ toelichting, open, niet verplicht)
- Ik voel me op mijn gemak bij de medewerker
- De medewerker staat open voor mijn kijk op de situatie
- De medewerker doet wat hij/zij zegt en komt afspraken na
- De medewerker reageert tijdig op een bericht van mij
- De medewerker gaat zorgvuldig om met informatie die ik deel
- De medewerker neemt mijn mening serieus bij belangrijke beslissingen

Planmatig

- De medewerker van Jeugdbescherming Noord heeft mij betrokken bij het opstellen van het plan van aanpak
- We werken aan de doelen die voor mij belangrijk zijn
- De medewerker houdt rekening met mijn mogelijkheden
- De medewerker houdt rekening met de mogelijkheden van mijn netwerk
- De medewerker probeert bij mijn leefwereld aan te sluiten
- De medewerker heeft bij het inzetten van jeugdhulp rekening gehouden met mijn wensen/mening

Kwaliteit van de begeleiding

- De situatie van mijn gezin is verbeterd sinds Jeugdbescherming Noord betrokken is.
- Welk cijfer geef je de kwaliteit van de begeleiding? (Op schaal van 0-10)
- Waarover ben je tevreden? (open antwoord, niet verplicht)
- Wat zou er volgens jou verbeterd kunnen worden? (open antwoord, niet verplicht)

Indien je vragen hebt of iets wilt delen, weet dan dat je hiervoor bij de medewerker van Jeugdbescherming Noord terecht kunt.