

CLIENTRAADPLEGING.

EEN INSTRUMENT VOOR DE
RECLASSERINGSORGANISATIES

**AVANS EXPERTISECENTRUM
VEILIGHEID**

RAPPORT

Groeien begint met kennis.

Cliëntraadpleging

Een instrument voor de reclasseringsorganisaties

Colofon

ons kenmerk 16-131/498654/140/ASW

datum Juli 2016

auteurs Aleid Sperna Weiland, Sander Sloot, Rob Straver, Nanne Vosters

© 2016 Expertisecentrum Veiligheid Avans Hogeschool / 3RO

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Slood, R. Straver,
N. Vosters
pagina 2 van 46



Voorwoord

Voor u ligt het eindrapport over het ontwikkelen van een instrument voor cliëntraadpleging voor de drie reclasseringsorganisaties, hierna genoemd 3RO.

Het instrument is tot stand gekomen met medewerking van cliënten, reclasseringswerkers, medewerkers werkstraffen van de 3RO en medewerkers op de locaties van de 3RO in Amsterdam, Groningen en Eindhoven.

In de periode september 2014 - juli 2016 hebben zij met elkaar het instrument gebouwd.

Een woord van dank is hier op zijn plaats. In de eerste plaats aan de cliënten. Wij waarborgen hun anonimiteit. Daardoor hebben zij in dit onderzoek geen naam, maar wel een stem.

Verder dank aan:

- De leden van de klankbordgroep Cliëntraadpleging: Kees Blanken, Laurus van Essen, Fatima Ghabri, Marco de Kok, Marleen Nieuwland, Ciska de Ridder, Bonna Roos-de Rouw, Rianne Sman, Ellen van Straalen, Deborah Thompson, Jessica Westerik;
- De onderzoekscoördinatoren van de Stichting Verslavingsreclassering GGZ (hierna genoemd SVG) en het Leger des Heils Jeugdbescherming & Reclassering (hierna genoemd LdH J&R): Ciska de Ridder en Frans van Driel;
- De onderzoeksgroep van het Expertisecentrum Veiligheid van Avans Hogeschool onder leiding van lector Bas Vogelvang: Sander Slood, Aleid Sperna Weiland, Rob Straver en Nanne Vosters.
- Rolinka Plug-Haak van het Expertisecentrum Veiligheid van Avans Hogeschool voor het redigeren van dit eindrapport.

Met de afronding van dit instrument heeft het Expertisecentrum Veiligheid van Avans Hogeschool voldaan aan haar opdracht.

Het is nu aan de drie reclasseringsorganisaties om de cliëntraadpleging tot een succes te maken.

Aleid Sperna Weiland, projectleider

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Slood, R. Straver,
N. Vosters
pagina 4 van 46



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 Inleiding	7
1.1 Een instrument voor cliëntraadpleging: verplichting en wens	7
1.2 Organisatie van het onderzoek	8
2 Het instrument voor cliëntraadpleging	9
2.1 Uitgangspunt: de cliënt centraal	9
2.2 Afbakening; wat meet het instrument wel en wat niet?	9
2.3 Het instrument	10
2.4 Toelichting op het instrument voor cliëntraadpleging	10
3 Het onderzoeksproces in stappen	13
3.1 Interviews met cliënten en reclasseringswerkers	13
3.2 Vertaling van de resultaten van interviews in stellingen	15
3.3 Prioriteren van stellingen door medewerkers 3RO	15
3.4 Validering van het instrument	15
4 Handleiding bij het afnemen van het instrument voor cliëntraadpleging	17
4.1 Handleiding voor degene die de cliëntraadpleging op locatie coördineert	17
4.2 Handleiding voor de reclasseringswerker/medewerker werkstraffen/balie	18
Bijlagen	19
Bijlage A – Het instrument	21
Bijlage B – Betrouwbaarheidsanalyse en factoranalyse	25
Bijlage C – Overwegingen in schaalconstructie	29
Bijlage D – Resultaten afzonderlijke stellingen	31
Bijlage E – Analyse prioritering stellingen door reclasseringswerkers	35
Bijlage F – Vragenlijst	39
Bijlage G – Literatuurstudie	45

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Slood, R. Straver,
N. Vosters
pagina 6 van 46



1 Inleiding

1.1 Een instrument voor cliëntraadpleging: verplichting en wens

In opdracht van het directieteam 3RO hebben de 3RO, in samenwerking met het Expertisecentrum Veiligheid van Avans Hogeschool, een instrument voor cliëntraadpleging ontwikkeld.

Met een instrument voor cliëntraadpleging voldoet de reclassering aan een verplichting en gaat een wens in vervulling die de reclassering koestert.

De HK-R, het kwaliteitssysteem van de reclassering, verplicht de reclassering periodiek, minimaal eens in de drie jaar, een cliëntraadpleging te organiseren. Cliëntraadpleging is onderdeel van de kwaliteitszorgcyclus van de organisatie en wordt ingebed in de reguliere werkprocessen en de PDCA-cyclus.

In de ambitie van de drie reclasseringsorganisaties is cliëntraadpleging echter meer dan het voldoen aan een verplichting. Het is ook een uitdrukkelijke wens van de reclasseringsorganisaties te weten wat cliënten vinden van onze dienstverlening.

Het vragen van feedback aan cliënten past bij een lerende organisatie waarin van de professional wordt verwacht dat hij reflecteert, leert en innoveert.

Naast de verplichting in het kader van de HK-R en de wens te weten wat cliënten vinden van de dienstverlening, is er nog een derde argument om serieus werk te maken van cliëntraadpleging.

Uit onderzoek blijkt dat klantgerichtheid bij de reclasseringswerker en klanttevredenheid bij de cliënt belangrijke factoren zijn voor het veranderen van attitude bij de cliënten (DeLude, Mitchell & Barber, 2012).

Randvoorwaarden die het directieteam 3RO heeft meegegeven aan Avans Hogeschool:

- Het instrument voor cliëntraadpleging is laagdrempelig en toegankelijk;
- Het aantal vragen is beperkt;
- Het instrument is wetenschappelijk onderbouwd;
- De cliëntwaardering wordt getoetst op locatieniveau en doet ook op locatieniveau uitspraken over het niveau van de dienstverlening;
- Verbeteringen die worden voorgesteld op een locatie op basis van de cliëntraadpleging worden daadwerkelijk uitgevoerd. De reclassering meet en beoordeelt de doelmatigheid van de genomen maatregelen;
- De resultaten van de periodieke cliëntraadpleging worden bekend gemaakt aan het directieteam 3RO.

Op basis van de resultaten van een vooronderzoek onder cliënten en reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen, een literatuurstudie, bestudering van de bestaande instrumenten en inzicht in wat de drie reclasseringsorganisaties voor vragen hebben ten aanzien van cliëntwaardering, is een groslijst van stellingen samengesteld.

De stellingen zijn vervolgens geprioriteerd omdat het er teveel waren (group concept mapping).

Vervolgens is een in de praktijk verder te testen instrumentarium gebouwd.

Ten slotte vond een test onder 300 cliënten van de 3RO en validering plaats.

Het eindproduct is een instrumentarium specifiek voor het reclasseringswerk.

1.2 Organisatie van het onderzoek

De reclassering is, in de vorm van deelname aan lectoraten, verbonden aan een aantal hogescholen.

Het directieteam 3RO heeft besloten voor het ontwikkelen van een instrument voor cliëntraadpleging de samenwerking te zoeken met het lectoraat Reclassering en Veiligheidsbeleid van Avans Hogeschool.

Voor het ontwikkelen van een instrument voor cliëntraadpleging is binnen Avans Hogeschool een team aangesteld van Bas Vogelvang, lector aan Avans Hogeschool, drie docenten (Sociale Studies en Integrale Veiligheid) die tevens onderzoeker zijn bij het Expertisecentrum Veiligheid van Avans Hogeschool, een projectleider namens de 3RO en voor iedere reclasseringsorganisatie een onderzoekscoördinator.

Een 3RO klankbordgroep, met specialistische kennis op het gebied van toezicht, advies, werkstraf en kwaliteitsbeleid, ondersteunde de onderzoeksgroep bij het nemen van belangrijke stappen en het adviseren van het directieteam 3RO.

Tussentijds is verslag uitgebracht aan het management van de verschillende reclasseringsorganisaties en aan het directieteam 3RO.

Aan het ontwikkelen van het instrument is binnen de 3RO ruchtbaarheid gegeven via het intranet en nieuwsberichten.

Volgens de bij de reclassering gehanteerde richtlijnen bij onderzoek, kregen cliënten de garantie dat het interview met hen anoniem wordt verwerkt, ondertekenden de interviewers een geheimhoudingsverklaring en tekenden cliënten een formulier 'informed consent'.

Alle bij de interviews betrokken medewerkers beschikten over een VOG.

2 Het instrument voor cliëntraadpleging

2.1 Uitgangspunt: de cliënt centraal

Het ontwikkelen van het instrument begint bij de cliënt.

Het onderzoeksteam heeft gesproken met cliënten; open gesprekken waarbij de ervaringen van cliënten centraal staan.

Het onderzoeksteam werd daarbij ondersteund door de onderzoekscoördinatoren van de reclasseringsorganisaties en studentassistenten van Avans Hogeschool.

Het gaat in deze gesprekken om het narratieve aspect; het verhaal van de cliënt staat centraal, niet alleen het verzamelen van gegevens voor het te ontwerpen instrument. Cliënten eerst aan het woord laten is van groot belang. Een organisatie die voor de cliënt bepaalt wat goede dienstverlening is, en zelf bepaalt op welke punten zij succesvol is, dreigt daarmee de cliënt over het hoofd te zien.

De interviewers kregen dus de instructie vooral te luisteren naar het verhaal van de cliënt. In hun achterhoofd hadden zij de volgende thema's:

- contact met de reclassering;
- bereikbaarheid van de organisatie;
- tijdigheid;
- informatievoorziening;
- bejegening;
- overdracht (sommige cliënten hebben te maken met meerdere medewerkers van de reclassering);
- voorzieningen (gebouw, spreekkamer, wachtruimte).

Anonimiteit en vertrouwelijkheid zijn in deze gesprekken van groot belang. Cliënten moeten er zeker van zijn dat hun eventuele negatieve respons geen enkele invloed heeft op hun reclasseringscontact. Als dat vertrouwen er niet is bij de cliënt, is hij/zij niet gemotiveerd om mee te doen aan een cliëntraadpleging (DeLude et al., 2012).

2.2 Afbakening; wat meet het instrument wel en wat niet?

Het is belangrijk af te bakenen waar cliëntraadpleging wel en niet voor bedoeld is.

- Het gaat bij cliëntraadpleging om de cliënt en niet om andere afnemers van diensten van de reclassering (Openbaar Ministerie, Zittende Magistratuur, Penitentiare inrichting, Justitiële Jeugdinrichting, Raad voor de Kinderbescherming). Het meten van de tevredenheid van ketenpartners is al onderdeel van het kwaliteitsbeleid binnen 3RO.
- Reclasseringswerk is werken in een gedwongen kader. Dat betekent dat het bij cliëntraadpleging niet gaat om een tevredenheidsonderzoek. Een tevreden cliënt is voor de reclassering lang niet altijd mogelijk en ook lang niet altijd het doel. Als de cliënt ontevreden is, wil dat niet zeggen dat de dienstverlening niet adequaat is. Daarom spreken we over waardering en niet over tevredenheid. Cliëntraadpleging ligt dicht bij beginselen van behoorlijk bestuur en rechten van de cliënt (geen extra schade bovenop de beperking van de vrijheid).
- Het gaat ook niet om de vaststelling van de effectiviteit van het reclasseringswerk in de individuele casus. Het cliëntwaarderingsonderzoek richt zich niet op de individuele casuïstiek, maar op de mate waarin de organisatie kwaliteit biedt in de dienstverlening.

2.3 Het instrument

Het instrument voor cliëntraadpleging bestaat uit 13 vragen onderverdeeld in drie clusters: betrouwbaarheid, bejegening en veiligheid.

Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen.
Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft.
Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken.

Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij wat hij/zij over mij opschrijft.
Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen.
Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie.
Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus.
Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet.
Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat.

Informatie over mij is veilig bij de reclassering.
Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering.
Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering.
Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan.

2.4 Toelichting op het instrument voor cliëntraadpleging

De basis van het instrument

Het instrument voor cliëntraadpleging is gebaseerd op gesprekken met cliënten en reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen. Daarnaast zijn er onderwerpen verwerkt die de 3RO als belangrijk aanmerken in het kader van de HK-R.

Op basis van deze informatie zijn stellingen geformuleerd door het onderzoeksteam.

Deze stellingen zijn geclusterd aan de hand van vier concepten: betrouwbaarheid, responsiviteit, hoffelijkheid en veiligheid. Deze indeling is de indeling die de World Health Organisation (2000) hanteert bij waarderingsonderzoek.

Dit resulteerde in 50 stellingen.

Prioritering van stellingen

De directie van de 3RO koos voor een kort instrument.

Dat betekende dat de 50 stellingen moesten worden geprioriteerd om te komen tot een verkorte lijst van stellingen die de essentie van cliëntraadpleging weerspiegelen.

Doel was een lijst van om en nabij 20 stellingen uit te testen in de praktijk.

In verband met de begrijpelijkheid zijn de stellingen voor de categorie licht verstandelijk beperkten 'LVB-proof' gemaakt; ze zijn vereenvoudigd, te moeilijke woorden, vakjargon en beeldspraak zijn eruit gehaald.

De onderzoeksgroep heeft daarbij de hulp ingeroepen van een COVA-trainer.

De 50 stellingen zijn geprioriteerd door reclasseringswerkers en medewerkers werkstraffen; 27 medewerkers van de SVG, 19 van LdH en 35 van RN hebben hieraan bijgedragen. Op basis van deze prioritering is een overzicht gemaakt met de vijf hoogst geprioriteerde stellingen per cluster en een aantal stellingen die lager zijn geprioriteerd. Zie hiervoor bijlage E, p. 35.

Dit overzicht is besproken in de klankbordgroep Cliëntraadpleging.

Daar zijn de keuzes gemaakt voor een verkorte lijst.

Door de klankbordgroep zijn een paar vragen toegevoegd die niet zijn geprioriteerd als één van de vijf belangrijkste binnen een cluster.

Dit betreft vragen die de organisatie er toch in wilde hebben omdat ze die belangrijk vindt in het kader van de HK-R.

Validering

Voordat de vragenlijst cliëntraadpleging kan worden ingevoerd door de reclasseringsorganisaties, is een zorgvuldige validering nodig.

Dit geldt des te meer omdat er naast feitelijke informatie naar subjectieve waardering van cliënten wordt gevraagd. Dit vraagt om een zorgvuldig proces.

De validering heeft twee doelen:

- Via statistische procedures antwoord krijgen op de vraag; meten deze vragen wat we willen weten;
- Een eerste gebruikersonderzoek. Hierbij gaat het om vragen als: Zijn de vragen duidelijk? Zit er overlap in de vragen? Is de vragenlijst ook geschikt voor LVB-ers? Is het aantal vragen goed of zijn het er teveel?

Ten behoeve van de validering is de vragenlijst afgenomen in een steekproef van de populatie van de reclassering. Het nemen van de steekproef is een bewerkelijke stap, omdat deze representatief moet zijn voor alle cliënten. Voor de 3RO betekent dit een steekproef van 300 deelnemers. Er zijn 217 bruikbare lijsten geretourneerd.

De vragenlijst is uitgezet onder 180 cliënten van RN, 90 van de SVG en 30 van het LdH J&R. Voor de vragenlijst: zie bijlage F, p.39.

Aan de vragenlijst is een handleiding toegevoegd die garandeert dat de vragenlijst anoniem en zonder tussenkomst van de eigen reclasseringswerker/medewerker werkstraffen wordt ingevuld en opgestuurd.

Voor een uitgebreidere toelichting op het instrument voor cliëntraadpleging: zie bijlage A, p. 21.

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Slood, R. Straver,
N. Vosters
pagina 12 van 46



3 Het onderzoeksproces in stappen

3.1 Interviews met cliënten en reclasseringswerkers

Interviews met cliënten

Het cliëntraadplegingsonderzoek is gestart met het in kaart brengen van het perspectief van de cliënt.

Het onderzoeksteam, vergezeld door de onderzoekscoördinatoren en studentassistenten, is afgereisd naar drie plaatsen om interviews met cliënten te houden: Amsterdam, Eindhoven en Groningen.

Op vooraf met de unit afgestemde dagen benaderden de interviewers cliënten direct in de wachtkamer met de vraag of ze na hun bezoek aan hun reclasseringswerker even tijd wilden nemen voor een interview. Bij het Leger des Heils J&R zijn cliënten benaderd door tussenkomst van hun reclasseringswerker en niet direct door de interviewer in de wachtkamer.

De interviews duurden gemiddeld een kwartier.

De interviews met cliënten waren open interviews waarbij de interviewer zo min mogelijk sturing gaf. Dit uitgangspunt is gehanteerd om het perspectief van de cliënt gewicht te geven.

De interviewers hadden een schaalvraag achter de hand in geval het gesprek moeizaam verliep.

Wat voor cijfer op een schaal van 0 tot 10 zou je de dienstverlening van de 3RO nu geven?

Wat is er voor nodig om het een punt hoger te laten zijn?

Wat is er gebeurd als het cijfer een punt omlaag zou gaan?

Of de interviewers namen het proces als leidraad: Je hebt een brief gekregen van de reclassering, of je bent bezocht in de vroeghulp, wat vond je van de brief of het vroeghulpgesprek?

Vervolgens ben je bij de reclassering op kantoor gekomen. Was het wel of niet ver reizen?

Hoe vond je dat je ontvangen bent, daarna heb je gewacht op je gesprek in de wachtruimte, hoe was de wachtruimte?

Toen ben je in gesprek gegaan met de reclasseringswerker, was hij/zij op tijd voor de afspraak?

Naast inhoudelijke onderwerpen ten aanzien van cliëntraadpleging is ook aan cliënten gevraagd hoe ze in een eventueel vervolg het liefst benaderd zouden willen worden om mee te werken aan een onderzoek.

In totaal is er gesproken met 33 cliënten van de drie reclasseringsorganisaties.

Uitkomsten uit de gesprekken met cliënten:

- Cliënten zijn over het algemeen heel tevreden over hun reclasseringswerker.
- Cliënten gaan ervan uit dat wat ze zeggen vertrouwelijk wordt behandeld door hun reclasseringswerker. Het is dus van belang dat de plek van de reclassering in het strafproces aan het begin heel goed duidelijk is. Daarbij is van groot belang dat je aangeeft welke informatie wel en welke informatie niet wordt gedeeld met anderen. Geschonden vertrouwen, doordat informatie waarvan de cliënt dacht dat die bij de reclasseringswerker veilig was gedeeld blijkt te zijn met anderen, is bijna niet te repareren.
- Doen wat je zegt, "Practice what you preach", wordt als houding van de reclasseringswerker/medewerker werkstraffen heel belangrijk gevonden. "Ze moeten wel real zijn, snap je" (citaat uit een van de gesprekken met cliënten).
- Cliënten verwachten veel van de reclassering: hulp bij werk, huisvesting, afkicken, e.d. Als cliënten in hun verwachtingen teleurgesteld worden, heeft dat vaak te maken met onduidelijkheid vooraf over wat de reclassering wel en niet kan. Ook ketenpartners maken zich schuldig: "Ga maar naar de reclassering dan krijg je een huis", had de rechter gezegd volgens een van de cliënten.
- Uitleg over wat er gebeurt is belangrijk; waarom een vingerafdruk, waarom camera's in de spreekkamer, wat gebeurt er met die beelden, waar gaan die beelden heen?
- Telefonische bereikbaarheid van de reclassering is belangrijk voor cliënten, en dan graag niet een anonieme organisatie, maar een persoon.

Uit de interviews blijkt dat cliënten er de voorkeur aan geven om in een gesprek hun mening te geven over de dienstverlening van de reclassering. Cliënten zien niet veel in enquêtes en vragenlijsten.

Interviews met reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen

Naast gesprekken met cliënten hebben er ook half-gestructureerde interviews met reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen van alle drie de organisaties plaatsgevonden.

Deze interviews duurden gemiddeld een uur waarbij de zeven topics zoals gevonden in de literatuur de leidraad waren in het interview; contact, bereikbaarheid (zowel van medewerkers als van gebouwen), tijdsduur (o.a. effect op cliënten van wachtlijsten, overdracht van de ene reclasseringsmedewerker naar de andere), bejegening, informatievoorziening (o.a. rolverduidelijking reclassering), overdracht en voorzieningen (wachtruimte, spreekkamers).

In totaal is er gesproken met 37 reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen van de 3RO.

De reactie van reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen was positief. Men vond het belangrijk dat er systematisch en periodiek gevraagd wordt naar de ervaringen van cliënten.

Informatie vanuit de organisatie

In de klankbordgroep is de vraag beantwoord welke vragen aan cliënten vanuit organisatieperspectief en vanuit de HK-R relevant zijn.

3.2 Vertaling van de resultaten van interviews in stellingen

De interviews met cliënten en reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen en het gesprek in de klankbordgroep hebben een schat aan informatie opgeleverd. De onderwerpen, genoemd door reclasseringswerkers en cliënten, zijn door het onderzoeksteam door middel van deskresearch geclusterd en geprioriteerd aan de hand van de vier clusters zoals beschreven door de WHO (2000), namelijk betrouwbaarheid, responsiviteit, hoffelijkheid en veiligheid. De informatie is vervolgens omgezet naar stellingen. Dit resulteerde in 50 stellingen over de dienstverlening van de reclassering.

3.3 Prioriteren van stellingen door medewerkers 3RO

Het directieteam 3RO heeft gekozen voor een compact instrument voor cliëntraadpleging. De 50 stellingen moesten dus teruggebracht worden tot, in eerste instantie, circa 20. In een later stadium, tijdens de validering van het instrument, vallen er nog een aantal stellingen af.

Voor het aanbrengen van een prioritering in de stellingen is een beroep gedaan op reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen van de drie reclasseringsorganisaties. Door middel van de kwantitatieve onderzoeksmethode van concept mapping zijn de stellingen geprioriteerd in orde van belangrijkheid. Reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen konden de prioritering online uitvoeren. Rekening houdend met eventuele non-response benaderden de onderzoekscoördinatoren 40 reclasseringswerkers per reclasseringsorganisatie, verdeeld over advies, toezicht en werkstraf. De geschatte tijdsinvestering was 45 minuten per respondent.

Een analyse van deze prioritering leverde vervolgens een groslijst op van stellingen die meegenomen worden in het pilotinstrument. Zie hiervoor bijlage E, p.35.

In totaal hebben 81 reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen de stellingen geprioriteerd.

De oorspronkelijke 50 stellingen zijn geprioriteerd door reclasseringswerkers en medewerkers werkstraffen; 27 medewerkers van de SVG, 19 van LdH J&R en 35 van RN. In totaal zijn 24 van de 50 stellingen geselecteerd.

3.4 Validering van het instrument

Voordat een vragenlijst cliëntraadpleging kan worden ingevoerd, is een zorgvuldige constructie en validering nodig. Dit geldt des te meer omdat er naast feitelijke informatie om subjectieve waardering van cliënten wordt gevraagd.

De volgende fase van het ontwikkelen van een instrument voor cliëntraadpleging is de betrouwbaarheid en validiteit van de stellingen van het instrument te toetsen in de praktijk. Zie voor een toelichting bijlage B, p.25.

Voor het valideren van het instrument zijn reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen gevraagd de geprioriteerde stellingen voor te leggen aan hun cliënten.

De vragenlijst wordt afgenomen in een steekproef van de populatie van de reclassering. Op de resultaten van deze steekproef worden diverse statistische procedures toegepast om de vragenlijst scherper en korter te maken. Zie Bijlage C, p.29.

Het nemen van de steekproef is een bewerkelijke stap, omdat deze representatief moet zijn voor alle cliënten.

Voor de 3RO betekent dit een steekproef van 300 cliënten.

Het onderwerp 'dienstverlening' is breed. Het bestaat uit meerder concepten, zoals bejegening, duidelijkheid en veiligheid voor de cliënt. In de uiteindelijke vragenlijst worden deze concepten vervat in schalen. Met behulp van de steekproef wordt gekeken of elk van de specifieke vragen goed past bij het bovenliggend concept. Dit gebeurt met behulp van factoranalyse. Zie bijlage B, p.25.

Daarna wordt de vragenlijst getoetst op interne consistentie van de concepten. Op basis van statistiek (betrouwbaarheidsberekening) kunnen nog vragen afvallen.

Aan 180 cliënten van RN, 90 cliënten van de SVG en 30 cliënten van het LdH J&R is gevraagd de vragenlijst in te vullen.

Bij de vragenlijst zit een uitvoerige handleiding voor de reclasseringswerker/medewerker werkstraffen (zie paragraaf 4.2) met het oog op het waarborgen van de anonimiteit en de privacy van de cliënt. De cliënt moet zich vrij voelen de vragenlijst eerlijk in te vullen en zeker zijn dat het geven van zijn/haar mening op geen enkele manier negatieve gevolgen kan hebben.

De test waarbij de vragenlijst wordt voorgelegd aan cliënten dient twee doelen:

- Een validering van de vragenlijst. We zoeken via statistische procedures een antwoord op de vraag: meten deze vragen wat we willen meten?
- Een eerste gebruikersonderzoek: Hierbij gaat het om vragen als: zijn de vragen duidelijk? Is de vragenlijst ook geschikt voor cliënten met een licht verstandelijke beperking (LVB-ers)?
- Is het aantal vragen goed of zijn het er teveel?

Beoordeling van de dienstverlening: de mening van cliënten

De beoordeling van de dienstverlening van de drie reclasseringsorganisaties door cliënten is positief. Op een schaal van 1-5 scoort vrijwel elke organisatie een 4.0 of hoger. De 3RO scoren gemiddeld het hoogst op betrouwbaarheid (4,4) en bejegening (4,3). Veiligheid scoort gemiddeld wat lager (4,0). Tussen de verschillende organisaties bestaan er nauwelijks relevante verschillen.

Voorzichtigheid is geboden bij het gebruik van de data van het onderzoek als benchmark. Hoewel de steekproef van 300 cliënten in samenstelling lijkt op de cliëntpopulatie van de 3RO, kan er nog niet gesproken worden over een volledig representatieve steekproef. Hiervoor dient de vragenlijst op grotere schaal te worden uitgezet.

4 Handleiding bij het afnemen van het instrument voor cliëntraadpleging

4.1 Handleiding voor degene die de cliëntraadpleging op locatie coördineert

Bij de ontwikkeling van het instrument voor cliëntraadpleging is gesproken met 33 cliënten van de 3RO.

Cliënten gaven aan dat ze een grote voorkeur hebben voor een gesprek over hoe zij de dienstverlening van de reclassering ervaren. Naast het uitzetten van vragenlijsten is het dus van belang rechtstreeks met cliënten in gesprek te gaan. Houd daarbij een minimum, aan van 10 gesprekken per locatie, verdeeld over advies, toezicht en werkstraffen. Bepaal met de opdrachtgever hoe je de gesprekken met cliënten organiseert.

Bepaal met de opdrachtgever de periode waarbinnen de cliëntraadpleging plaatsvindt. Richtlijn daarbij is een periode van een maand.

Ten aanzien van het uitzetten van de vragenlijsten:

Bepaal met de opdrachtgever hoeveel vragenlijsten er in totaal goed ingevuld terug moeten komen bij de opdrachtgever. Omdat niet iedere lijst bruikbaar is voor verwerking (slecht ingevuld, onbegrijpelijke antwoorden) ga uit van 20% meer vragenlijsten dan er uiteindelijk over moeten blijven. Richtlijn daarbij is minimaal 30 correct ingevulde lijsten retour. Deze richtlijn kan aangepast worden bij kleinere locaties waar minder bezoekers komen of juist bij grotere locaties met veel bezoekers.

Bedenk een vorm hoe je de lijsten wilt laten invullen. Je kunt het verzoek via de balie laten lopen, of via de reclasseringswerker/medewerker werkstraffen of misschien heb je een heel goed ander idee.

Zorg dat reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen die meewerken de toelichting krijgen die staat in paragraaf 4.2 onder het kopje 'Handleiding voor de reclasseringswerker/medewerker werkstraffen/balie'.

Spreek met de opdrachtgever af wanneer de lijsten ingevuld terug bij hem/haar moeten zijn en hoe ze bij hem/haar komen.

De ingevulde lijsten worden geanalyseerd door de 3RO.

Het werkt als een thermometer. Je krijgt een overzicht hoe op de locatie de dienstverlening van de reclassering aan cliënten wordt gewaardeerd.

Analyseer met de opdrachtgever de resultaten, bepaal met de opdrachtgever de sterke en zwakke punten.

Richt je niet alleen op zwakke punten maar 'vier' je sterke kanten met je medewerkers.

Maak voor de zwakke kanten een verbeterplan en spreek met je opdrachtgever af wanneer je samen opnieuw gaat testen of de voorgenomen verbeteringen gewerkt hebben.

4.2 Handleiding voor de reclasseringswerker/medewerker werkstraffen/balie bij het laten invullen door de cliënt van de vragenlijst cliëntraadpleging

De vragenlijst cliëntraadpleging is ontwikkeld door de drie reclasseringsorganisaties in samenwerking met Avans Hogeschool. Op de vragenlijst hebben cliënten van de reclassering veel invloed gehad. Het ontwikkelen van de lijst begon met gesprekken met 33 cliënten, verspreid door het land.

Op basis van de interviews met cliënten is de vragenlijst verder ontwikkeld.

De reclassering wil weten wat cliënten denken van de dienstverlening. Daarom worden deze vragenlijsten nu op jouw locatie aan cliënten voorgelegd.

Overleg met degene die de cliëntraadpleging op jouw locatie coördineert hoeveel vragenlijsten van het totaal in te vullen aantal lijsten jij voor je rekening gaat nemen.

Vraag de cliënt persoonlijk om mee te doen en leg uit waarom zijn/haar mening gevraagd wordt.

De ervaring leert dat een vragenlijst die wordt meegeven zonder persoonlijke toelichting heel weinig respons oplevert.

Waar moet je op letten bij het laten invullen door cliënten:

- Het is belangrijk de cliënt **niet** te helpen bij het invullen. Hulp bij het invullen geeft een vertekend beeld en leidt mogelijk tot sociaal wenselijke antwoorden.
- Het is belangrijk dat verschillende cliënten de lijst invullen. Cliënten die succesvol meewerken, maar ook cliënten met wie het moeizaam gaat in het contact met de reclassering. Je moet dus geen voorselectie maken van cliënten die je zelf het meeste geschikt vindt.
- De lijst is geschikt gemaakt voor LVB-cliënten, ook hen kun je betrekken.
- Vraag de cliënt of hij/zij mee wil werken aan het invullen van de vragenlijst. Leg het doel en het belang van meedoen uit. Afhankelijk van het tempo van invullen neemt het invullen ongeveer een kwartier in beslag.
- Zorg voor een rustige plek waar de cliënt de vragenlijst in kan vullen.
- Vertel dat de reclassering met enige regelmaat aan cliënten vraagt wat zij van de reclassering vinden en dat de reclassering de antwoorden belangrijk vindt.
- Benadruk de anonimiteit. Uit onderzoek blijkt dat dit een heel belangrijk punt is.
- Wijs erop dat jij de antwoorden niet leest. Maak de cliënt duidelijk dat hij/zij vrij is eerlijk te zeggen wat hij/zij vindt en het invullen geen negatieve consequenties heeft.
- Laat de cliënt zelf de vragenlijst in een enveloppe doen en dichtplakken.
- Haal de envelop na het invullen bij de cliënt op.
- Leg de cliënt bij het bedanken voor de medewerking uit dat hij/zij eraan bijdraagt dat we beter inzicht krijgen in wat cliënten van de reclassering vinden.
- Leg de envelop met de ingevulde vragenlijst op de afgesproken plek.

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Sloot, R. Straver,
N. Vosters
pagina 19 van 46

Bijlagen

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Slood, R. Straver,
N. Vosters
pagina 20 van 46



Bijlage A – Het instrument

Op basis van statistische analyses is een selectie gemaakt van de 25 stellingen die zijn opgesteld op basis van gesprekken met cliënten en medewerkers.

In totaal zijn er 13 stellingen opgenomen in het definitieve meetinstrument.

Deze 13 stellingen vormen drie schalen; clusters van stellingen die hetzelfde concept meten.

Deze concepten zijn betrouwbaarheid, bejegening en veiligheid¹.

Tabel 1 geeft een overzicht van de schalen en de stellingen die daarin zijn opgenomen.

De analyses waar de schaalconstructie op is gebaseerd, staan in bijlage B.

Tabel 1: stellingen per geconstrueerde schaal

Schaal 1 - betrouwbaarheid

- v1: Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen
- v2: Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft
- v5: Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken

Schaal 2 - bejegening

- v6: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij wat hij/zij over mij opschrijft
- v8: Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen
- v10: Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie
- v15: Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus
- v16: Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet
- v20: Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat

Schaal 3 - veiligheid

- v22: Informatie over mij is veilig bij de reclassering
 - v23: Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering
 - v24: Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering
 - v25: Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan
-

De schalen kunnen variëren tussen de 1 (negatief) en 5 (positief). Wanneer 3RO beschikt over een benchmark, dan dienen de scores op deze schalen als indicatie voor de ervaren dienstverlening van een onderzochte eenheid (bijvoorbeeld locatie of regio). Wanneer een locatie lager dan gemiddeld scoort op een schaal, dan is dat een aanleiding om binnen die locatie specifiek te zoeken naar verklaringen voor een afwijkende score.

Aanbeveling is om de volgende stappen te doorlopen:

1. Het creëren van een benchmark
Allereerst dient een landelijk 3RO onderzoek te worden uitgevoerd, waarbij de 13 geselecteerde stellingen worden voorgelegd aan een representatieve steekproef van

¹ Betrouwbaarheid en veiligheid komen overeen met de indeling van de WHO. De schaal bejegening is binnen dit onderzoek geconstrueerd, en bevat items uit zowel hoffelijkheid als responsiviteit van de WHO.

- cliënten. De resultaten uit dit onderzoek vormen een nulmeting voor cliëntraadpleging, die kan dienen als benchmark².
2. Periodiek onderzoek op locatie
 Locaties kunnen periodiek (minimaal eens in de drie jaar) de vragenlijst binnen de eigen cliëntpopulatie uitzetten. Aan de hand van de resultaten hiervan kan worden aangegeven of de locatie (hoger of lager dan) gemiddeld scoort.
 3. Verdiepend onderzoek op locatie
 Als er op basis van periodiek onderzoek op locatie wordt vastgesteld dat een locatie op een schaal lager dan de benchmark scoort, is dit aanleiding om binnen die locatie verdiepend onderzoek te verrichten naar de verklaring daarvoor.

Respons

De schaalconstructie is gebaseerd op een onderzoek onder cliënten van de 3RO. Hieronder wordt in tabel 2 de respons van dit onderzoek weergegeven.

Tabel 2: respons en achtergrondkenmerken, naar organisatie

Reacties op respons en centergroenakenmerken naar organisatie									
	Totaal		LdH		SVG		RN		
Respons	217		25		71		121		
Duur van het contact									
Minder dan 6 maanden	75	36%	9	38%	9	13%	54	48%	
6 maanden tot 1 jaar	35	17%	4	17%	12	18%	19	17%	
1 jaar tot 2 jaar	48	23%	1	4%	24	35%	23	20%	
Meer dan 2 jaar	50	24%	10	42%	23	34%	17	15%	
Productgroep*									
Toezicht	149	69%	20	80%	71	100%	60	50%	
Werkstraf	59	27%	3	12%	14	20%	40	33%	
Advies	37	17%	3	12%	9	13%	24	20%	

* ingevuld door respondent zelf, meerdere antwoorden mogelijk (% = # 'ja'/totaal).

In totaal hebben 217 respondenten de vragenlijst ingevuld en geretourneerd. De verschillen in respons tussen de organisaties komen voort uit de keuze om de belasting voor de verschillende organisaties vergelijkbaar te houden. Binnen LdH J&R en SVG zijn minder respondenten benaderd dan binnen RN.

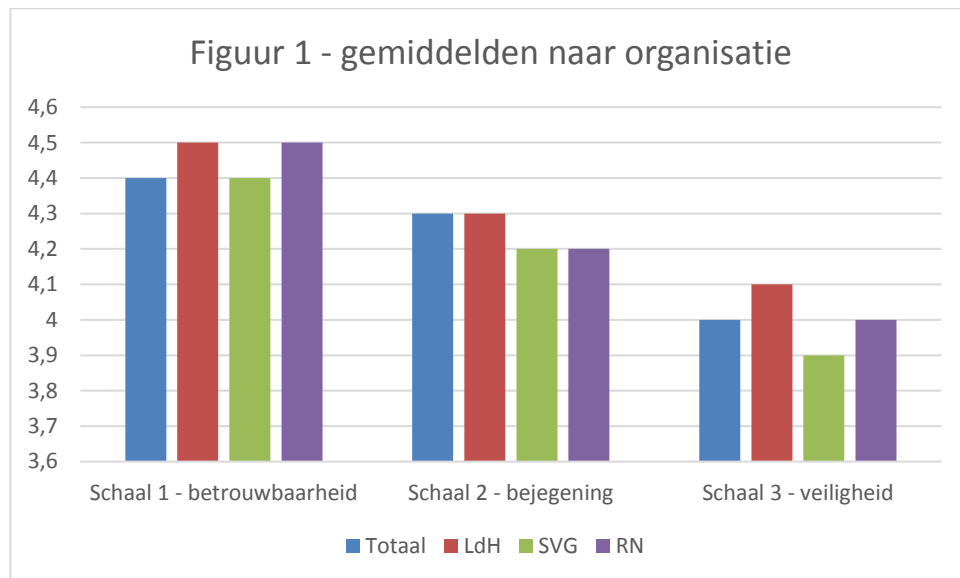
Als we de cliëntgroepen vergelijken tussen de organisaties, zien we enkele verschillen. Allereerst blijkt dat bij SVG een lagere respons geldt voor kortdurende contacten (13%), ten opzichte van RN (48%) en LdH J&R (38%).

Qua productgroep geldt voor elke organisatie dat het merendeel van de respondenten onder toezicht staat en een kleiner aandeel een werkstraf uitvoert of voor advies contact heeft.

² Voorzichtigheid is geboden bij het gebruik van de data van dit onderzoek als benchmark. Hoewel de steekproef in samenstelling lijkt op de cliëntpopulatie van de 3RO, kan er nog niet gesproken worden over een volledig representatieve steekproef. Hiervoor dient de vragenlijst op grotere schaal te worden uitgezet.

Resultaten

Hoewel er geen sprake is van een steekproef onder de volledige cliëntpopulatie van de 3RO, worden hieronder in figuur 1 de resultaten van schaalscores gepresenteerd.



Figuur 1 laat zien dat de beoordeling van de dienstverlening door cliënten positief is. Op een schaal van 1-5 scoort vrijwel elke organisatie een 4,0 of hoger. De 3RO scoren gemiddeld het hoogst op betrouwbaarheid (4,4) en bejegening (4,3). Veiligheid scoort gemiddeld wat lager (4,0). Tussen de verschillende organisaties bestaan er nauwelijks relevante verschillen. Een volledige overzicht van de scores op alle afzonderlijke stellingen die in dit onderzoek zijn uitgezet, is te vinden in bijlage D.

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Slood, R. Straver,
N. Vosters
pagina 24 van 46



Bijlage B – Betrouwbaarheidsanalyse en factoranalyse

Betrouwbaarheidsanalyse

In totaal zijn er 25 stellingen opgesteld op basis van gesprekken met cliënten en medewerkers en prioritering door reclasseringswerkers/medewerkers werkstraffen. Omdat dit een (te) grote hoeveelheid informatie en belasting voor de cliënt oplevert, worden er schalen geconstrueerd. Tabel A geeft de resultaten van de betrouwbaarheidsanalyse weer.

Tabel A: betrouwbaarheid geconstrueerde schalen

	Cronbach's α
Schaal 1 - betrouwbaarheid	,846
v1: Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen	
v2: Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft	
v5: Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken	
Schaal 2 - bejegening	,912
v6: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij wat hij/zij over mij opschrijft	
v8: Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen	
v10: Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie	
v15: Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus	
v16: Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet	
v20: Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat	
Schaal 3 - veiligheid	,818
v22: Informatie over mij is veilig bij de reclassering	
v23: Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering	
v24: Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering	
v25: Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan	

De drie geconstrueerde schalen zijn: betrouwbaarheid, bejegening en veiligheid. Voor elk in de data gevonden cluster, is een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd. De gevonden Cronbach's α laten zien dat de schalen betrouwbaar zijn (minimum: ,818, maximum: ,912).

Op basis van de betrouwbaarheidsanalyse is besloten bepaalde stellingen niet op te nemen in de schaal.

Tabel B geeft de resultaten van deze schalen weer.

Tabel B: gemiddelden op schalen betrouwbaarheid, bejegening, veiligheid

	Totaal	LdH	SVG	RN
Schaal 1 - betrouwbaarheid	4,4 (,61)	4,5 (,61)	4,4 (,66)	4,5 (,58)
Schaal 2 - bejegening	4,3 (,66)	4,3 (,54)	4,2 (,66)	4,2 (,69)
Schaal 3 - veiligheid	4,0 (,81)	4,1 (,72)	3,9 (,76)	4,0 (,85)

Noot: 1 = negatief, 5 = positief

Noot: gemiddelde (std. dev.)

Factoranalyse

Tabel C op de volgende pagina geeft de resultaten van de factoranalyse weer. Er is gebruik gemaakt van een principale factoranalyse met oblique rotatie. De analyse laat drie clusters zien met een Eigenwaarde > 1. Dit gaat in tegen de verwachting van vier clusters op basis van de eerder besproken indeling van de WHO.

Het eerste patroon dat we duidelijk onderscheiden, betreft de stellingen die vallen onder veiligheid (v21-v25).

Daarnaast zien we dat v1-v5 niet eenduidig laden op één cluster. Met name stelling v1, v2 en v5 laden naast op het eerste cluster, tevens op cluster 3. Als we echter een factoranalyse uitvoeren met de opgave voor het indelen van vier clusters, dan blijkt dat stelling v1, v2, v3 en v5 duidelijk op een andere factor laden dan de overige stellingen. Zodoende zijn er drie clusters ingedeeld, welke zijn vertaald naar schalen.

Betrouwbaarheid (v1-v5), bejegening (v6-v20) en veiligheid (v21-v25).

Vervolgens is op basis van de beschrijvende resultaten, betrouwbaarheidsanalyse en onderlinge correlaties van de stellingen, een aantal stellingen geselecteerd.

Tabel C - resultaten factoranalyse

	Cluster		
	1	2	3
v1: Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen	,445	,209	,378
v2: Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft	,544	,075	,474
v3: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij waaraan ik moet werken	,391	,335	,322
v4: Ik heb contact met steeds dezelfde reclasseringswerker	,134	,243	,579
v5: Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken	,569	-,104	,440
v6: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij wat hij/zij over mij opschrijft	,497	,306	,109
v7: Ik kan aan mijn reclasseringswerker vertellen waar ik mee zit	,647	,227	,017
v8: Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen	,552	,072	,134
v9: Mijn reclasseringswerker geeft duidelijke uitleg	,434	,299	,337
v10: Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie	,685	,066	,261
v11: Mijn reclasseringswerker heeft genoeg tijd voor mij	,804	-,046	,009
v12: Mijn reclasseringswerker reageert snel als ik contact met hem/haar wil	,852	-,158	,091
v14: Mijn reclasseringswerker is (telefonisch of per email) goed te bereiken	,682	-,077	,192
v15: Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus	,808	,096	-,106
v16: Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet	,675	,200	-,090
v17: Mijn reclasseringswerker luistert naar mij	,835	,079	-,109
v18: Mijn reclasseringswerker begrijpt mijn omstandigheden	,779	,099	,018
v19: Ik word vriendelijk ontvangen bij de reclassering	,815	-,010	-,257
v20: Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat	,760	,100	-,176
v21: Ik ben teleurgesteld in wat de reclassering voor mij doet	-,052	,607	,321
v22: Informatie over mij is veilig bij de reclassering	,073	,800	,070
v23: Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering	-,054	,820	,040
v24: Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering	,243	,649	-,176
v25: Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan	,224	,563	-,324

Noot: **ladend op primair cluster (hoogste >,400)**, **ladend op secundair cluster (>,250)**

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Slood, R. Straver,
N. Vosters
pagina 28 van 46



Bijlage C – Overwegingen in schaalconstructie

FACTORANALYSE

Stelregel: eerste factor lading >.4 (+ grootste) – tweede factor >.25

Schaal 1: v1-2-4-5

- V3 eruit: laadt te weinig onderscheidend op een factor.
- Een aantal laden niet primair op de eerste factor, maar als we gedwongen vier clusters uit de factoranalyse laten komen, laden ze wel op de vierde factor.

Schaal 2: v6 t/m v20

- V9 eruit: laadt te weinig onderscheidend op een factor + blijkt weinig onderscheiden in beschrijvende statistiek.
- V13 eruit: te veel missende waarden (N=217 - 119 missings / 101 geldige cases). Inhoudelijk voor mensen die daadwerkelijk gewisseld hebben van reclasseringswerker wel een onderscheidende vraag.

Schaal 3: v21 t/m v25

- Alle 5 laden duidelijk op deze factor.

BETROUWBAARHEIDSANALYSE

Schaal 1: v1-2-5 - suggestie betrouwbaarheid

- V4 eruit op basis van de betrouwbaarheidsanalyse (minimale toename betrouwbaarheidsschaal).

Schaal 2: v6-8-10-11-14-15-16-20 – suggestie bejegening

- Op basis van enkel betrouwbaarheidsanalyse zijn geen items uit deze schaal te halen (alles >.94).
- V7 en v15 correleren hoog, dit is inhoudelijk ook te verklaren (serieus nemen versus vertellen waar ik mee zit). V7 eruit. V15 is makkelijker te beantwoorden en meer overkoepelend.
- V10 en v18 correleren hoog, is inhoudelijk te verklaren (houdt rekening met situatie versus begrijpt mijn omstandigheden). V18 eruit (v10 heeft hogere SD en iets hogere N).
- V17 en v19 eruit: weinig onderscheidende vragen op basis van de gemiddelde en SD (minimaal).
- V12 eruit: op basis van inhoudelijk argument (hangt samen met v14 – gaat over contact krijgen met reclasseringswerker). Correlatie tussen beide is .73. V14 heeft een iets hogere valide score.
- V11: laten zitten.
- Noot: een deel van deze vragen neigt sterk naar werkalliantie.

Schaal 3: v22 t/m 25 – suggestie veiligheid

- V21 eruit (dubieus gevonden tijdens prioriteren + schaal verliest niet aan kwaliteit als v21 eruit gaat).

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Slood, R. Straver,
N. Vosters
pagina 30 van 46



Bijlage D – Resultaten afzonderlijke stellingen

Tabel D1 geeft een overzicht van alle afzonderlijke stellingen die in het onderzoek zijn opgenomen.

Tabel D2-D4 tonen deze resultaten per organisatie.

Tabel D1 - beschrijvende resultaten afzonderlijke stellingen

	Aantal geldige antwoorden	Min.	Max.	Gemiddelde	Standaard afwijking
v1: Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen	212	2	5	4,4	,68
v2: Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft	203	2	5	4,3	,76
v3: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij waaraan ik moet werken	192	2	5	4,3	,81
v4: Ik heb contact met steeds dezelfde reclasseringswerker	197	1	5	4,1	1,08
v5: Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken	207	2	5	4,5	,65
v6: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij wat hij/zij over mij opschrijft	207	1	5	4,1	,91
v7: Ik kan aan mijn reclasseringswerker vertellen waar ik mee zit	207	1	5	4,4	,86
v8: Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen	187	1	5	4,2	,87
v9: Mijn reclasseringswerker geeft duidelijke uitleg	212	2	5	4,5	,69
v10: Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie	211	1	5	4,3	,86
v11: Mijn reclasseringswerker heeft genoeg tijd voor mij	210	1	5	4,3	,74
v12: Mijn reclasseringswerker reageert snel als ik contact met hem/haar wil	191	2	5	4,3	,76
v13: Als ik een andere reclasseringswerker krijg, dan hoef ik daar niet lang op te wachten	101	1	5	3,8	1,00
v14: Mijn reclasseringswerker is (telefonisch of per email) goed te bereiken	196	2	5	4,3	,79
v15: Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus	209	1	5	4,4	,82
v16: Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet	206	1	5	4,2	,91
v17: Mijn reclasseringswerker luistert naar mij	212	1	5	4,4	,69
v18: Mijn reclasseringswerker begrijpt mijn omstandigheden	209	1	5	4,3	,80
v19: Ik word vriendelijk ontvangen bij de reclassering	208	1	5	4,5	,67
v20: Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat	183	1	5	4,1	,87
v21: Ik ben teleurgesteld in wat de reclassering voor mij doet	189	1	5	4,1	1,04
v22: Informatie over mij is veilig bij de reclassering	196	1	5	4,0	,95
v23: Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering	197	1	5	4,0	,97
v24: Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering	209	1	5	4,1	,89
v25: Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan	187	1	5	3,7	1,19
v26: In het algemeen ben ik tevreden over de reclassering	212	1	5	4,2	,83

Tabel D2 - beschrijvende resultaten afzonderlijke stellingen(LdH)

	Aantal geldige antwoorden	Min.	Max.	Gemiddelde	Standaard afwijking
v1: Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen	21	3	5	4,6	,60
v2: Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft	20	2	5	4,3	,86
v3: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij waaraan ik moet werken	19	3	5	4,3	,75
v4: Ik heb contact met steeds dezelfde reclasseringswerker	20	1	5	4,4	,94
v5: Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken	21	4	5	4,7	,48
v6: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij wat hij/zij over mij opschrijft	21	2	5	4,2	,89
v7: Ik kan aan mijn reclasseringswerker vertellen waar ik mee zit	20	2	5	4,6	,75
v8: Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen	17	3	5	4,4	,79
v9: Mijn reclasseringswerker geeft duidelijke uitleg	20	3	5	4,6	,60
v10: Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie	21	3	5	4,3	,85
v11: Mijn reclasseringswerker heeft genoeg tijd voor mij	21	4	5	4,5	,51
v12: Mijn reclasseringswerker reageert snel als ik contact met hem/haar wil	17	4	5	4,5	,51
v13: Als ik een andere reclasseringswerker krijg, dan hoef ik daar niet lang op te wachten	8	3	5	4,0	,93
v14: Mijn reclasseringswerker is (telefonisch of per email) goed te bereiken	20	3	5	4,3	,73
v15: Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus	20	3	5	4,5	,61
v16: Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet	21	3	5	4,5	,68
v17: Mijn reclasseringswerker luistert naar mij	21	3	5	4,4	,67
v18: Mijn reclasseringswerker begrijpt mijn omstandigheden	21	3	5	4,4	,67
v19: Ik word vriendelijk ontvangen bij de reclassering	20	3	5	4,6	,60
v20: Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat	19	3	5	4,2	,71
v21: Ik ben teleurgesteld in wat de reclassering voor mij doet	18	1	5	4,1	1,39
v22: Informatie over mij is veilig bij de reclassering	19	3	5	4,3	,81
v23: Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering	19	4	5	4,5	,51
v24: Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering	20	3	5	4,4	,68
v25: Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan	21	1	5	3,7	1,28
v26: In het algemeen ben ik tevreden over de reclassering	21	3	5	4,5	,68

Tabel D3 - beschrijvende resultaten afzonderlijke stellingen (SVG)

	Aantal geldige antwoorden	Min.	Max.	Gemiddelde	Standaard afwijking
v1: Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen	70	2	5	4,4	,71
v2: Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft	70	2	5	4,3	,81
v3: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij waaraan ik moet werken	68	2	5	4,3	,77
v4: Ik heb contact met steeds dezelfde reclasseringswerker	70	1	5	3,7	1,26
v5: Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken	69	2	5	4,4	,76
v6: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij wat hij/zij over mij opschrijft	67	1	5	4,1	,87
v7: Ik kan aan mijn reclasseringswerker vertellen waar ik mee zit	70	2	5	4,4	,75
v8: Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen	68	2	5	4,3	,74
v9: Mijn reclasseringswerker geeft duidelijke uitleg	69	2	5	4,3	,78
v10: Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie	70	1	5	4,2	,86
v11: Mijn reclasseringswerker heeft genoeg tijd voor mij	70	1	5	4,3	,83
v12: Mijn reclasseringswerker reageert snel als ik contact met hem/haar wil	69	2	5	4,2	,80
v13: Als ik een andere reclasseringswerker krijg, dan hoef ik daar niet lang op te wachten	51	1	5	3,8	1,12
v14: Mijn reclasseringswerker is (telefonisch of per email) goed te bereiken	68	2	5	4,3	,77
v15: Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus	69	2	5	4,4	,75
v16: Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet	67	2	5	4,1	,97
v17: Mijn reclasseringswerker luistert naar mij	70	2	5	4,4	,68
v18: Mijn reclasseringswerker begrijpt mijn omstandigheden	70	2	5	4,1	,86
v19: Ik word vriendelijk ontvangen bij de reclassering	70	3	5	4,4	,67
v20: Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat	65	2	5	4,1	,88
v21: Ik ben teleurgesteld in wat de reclassering voor mij doet	66	1	5	4,0	1,11
v22: Informatie over mij is veilig bij de reclassering	64	1	5	3,9	,98
v23: Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering	65	1	5	3,9	1,00
v24: Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering	67	2	5	4,1	,80
v25: Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan	65	1	5	3,8	1,07
v26: In het algemeen ben ik tevreden over de reclassering	68	2	5	4,2	,78

Tabel D4 - beschrijvende resultaten afzonderlijke stellingen (RN)

	Aantal geldige antwoorden	Min.	Max.	Gemiddelde	Standaard afwijking
v1: Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen	108	2	5	4,4	,69
v2: Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft	101	2	5	4,3	,72
v3: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij waaraan ik moet werken	95	2	5	4,2	,87
v4: Ik heb contact met steeds dezelfde reclasseringswerker	98	1	5	4,3	,93
v5: Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken	105	2	5	4,5	,62
v6: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij wat hij/zij over mij opschrijft	106	1	5	4,1	,96
v7: Ik kan aan mijn reclasseringswerker vertellen waar ik mee zit	104	1	5	4,3	,96
v8: Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen	90	1	5	4,0	,95
v9: Mijn reclasseringswerker geeft duidelijke uitleg	110	2	5	4,5	,66
v10: Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie	108	1	5	4,3	,88
v11: Mijn reclasseringswerker heeft genoeg tijd voor mij	106	2	5	4,3	,72
v12: Mijn reclasseringswerker reageert snel als ik contact met hem/haar wil	95	2	5	4,2	,78
v13: Als ik een andere reclasseringswerker krijg, dan hoef ik daar niet lang op te wachten	39	3	5	3,9	,88
v14: Mijn reclasseringswerker is (telefonisch of per email) goed te bereiken	98	2	5	4,2	,85
v15: Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus	108	1	5	4,3	,91
v16: Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet	105	1	5	4,2	,93
v17: Mijn reclasseringswerker luistert naar mij	108	1	5	4,4	,72
v18: Mijn reclasseringswerker begrijpt mijn omstandigheden	106	1	5	4,3	,80
v19: Ik word vriendelijk ontvangen bij de reclassering	107	1	5	4,4	,69
v20: Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat	90	1	5	4,1	,91
v21: Ik ben teleurgesteld in wat de reclassering voor mij doet	96	1	5	4,2	,89
v22: Informatie over mij is veilig bij de reclassering	101	1	5	4,1	,96
v23: Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering	103	1	5	4,1	,98
v24: Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering	109	1	5	4,1	,94
v25: Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan	92	1	5	3,7	1,26
v26: In het algemeen ben ik tevreden over de reclassering	110	1	5	4,2	,88

Bijlage E – Analyse prioritering stellingen door reclasseringswerkers

Inleiding

Deze bijlage geeft inzicht in de prioritering van de stellingen door de 3RO reclasseringswerkers.

Tabel 1 t/m tabel 4 geven per cluster de resultaten weer.

De top 5 stellingen zijn ingekaderd.

Stellingen die inhoudelijk ter discussie zijn gesteld in de klankbordgroep vindt u onder het kopje 'Stelling ter discussie'.

Respons

Onderstaande tabel A geeft het overzicht van de respons. In totaal hebben 81 respondenten de stellingen geprioriteerd.

Tabel A – respons prioritering door reclasseringswerkers 3RO

	totaal	toezicht	werkstraf	advies
SVG	27	17	1	8
LdH	19	10	1	11
RN	35	17	8	10
Totaal	81*	44	10	29

* Het totaal ligt lager dan de som van de verschillende werksoorten, i.v.m. medewerkers met dubbele functies

Toelichting tabel 1-4

Op basis van de prioritering door reclasseringswerkers, zijn de stellingen in een rangorde gezet. Hiervoor waren twee maten met name van belang:

- Aantal keer in top 3: het totaal aantal keer waarop de stelling binnen het desbetreffende cluster door respondenten op plaats 1, 2 of 3 is geplaatst.
- Aantal keer in top 5: het totaal aantal keer waarop de stelling binnen het desbetreffende cluster door respondenten op plaats 1, 2, 3, 4 of 5 is geplaatst.

Tabel 1 – stellingen cluster A: Betrouwbaarheid

	aantal x in top 3	aantal x in top 5
Top 5		
s1_05: Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen	53	70
s1_06: Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft	47	72
s1_03: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij waaraan ik moet werken	39	64
s1_09: Mijn reclasseringswerker is eerlijk	29	41
s1_01: Ik vind het belangrijk om contact te hebben met steeds dezelfde reclasseringswerker	22	38
Stelling ter discussie		
s1_02: Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken	4	17
Afvallende stellingen		
s1_04: Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij wat hij over mij opschrijft	22	38
s1_07: Mijn reclasseringswerker kent zijn vak goed	19	36
s1_10: Ik kan mijn aan mijn reclasseringswerker vertellen waar ik mee zit	7	28
s1_08: Ik vind de reclassering een organisatie met een goed hart	1	1

Tabel 2 – stellingen cluster B: Responsiviteit

	aantal x in top 3	aantal x in top 5
Top 5		
s2_14: Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen	50	61
s2_09: Mijn reclasseringswerker geeft duidelijke uitleg	40	56
s2_01: Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie	31	47
s2_05: Mijn reclasseringswerker heeft genoeg tijd voor mij	21	32
s2_15: Mijn reclasseringswerker reageert snel als ik contact met hem/haar wil	17	27
Stelling ter discussie		
s2_10: Ik ben teleurgesteld in wat de reclassering voor mij kan doen	2	6
s2_06: Als ik een andere reclasseringswerker krijg dan is dit snel geregeld	0	2
Afvallende stellingen		
s2_16: Mijn reclasseringswerker helpt mij om dingen zelf te regelen (zoals bijvoorbeeld werk of inkomen)	16	35
s2_13: De locatie van de reclassering is goed bereikbaar	14	21
s2_08: Ik begrijp de brieven die ik van de reclassering krijg	12	25
s2_18: Mijn reclasseringswerker is digitaal goed te bereiken (bijvoorbeeld via email, whatsapp of sms)	7	18
s2_17: Mijn reclasseringswerker is telefonisch goed te bereiken	6	16
s2_11: Als ik informatie van de reclassering nodig heb dan krijg ik die op tijd	6	13
s2_12: Ik hoef niet lang te reizen voor mijn afspraak met mijn reclasseringswerker	6	11
s2_02: Bij mijn reclasseringswerker is het mogelijk om afspraken te verzetten	3	13
s2_03: Mijn reclasseringswerker herinnert mij eraan als ik een afspraak heb	3	3
s2_07: Ik kan in de folders van de reclassering vinden wat ik wil weten	1	4

Tabel 3 – stellingen cluster C: Hoffelijkheid

	aantal x in top 3	aantal x in top 5
Top 5		
s3_08: Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus	62	76
s3_02: Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet	44	64
s3_10: Mijn reclasseringswerker luistert naar mij	37	62
s3_05: Ik kan goed opschieten met mijn reclasseringswerker	25	36
s3_07: Mijn reclasseringswerker begrijpt mijn omstandigheden	20	38
Stelling ter discussie		
s3_01: Ik word vriendelijk ontvangen bij de reclassering	9	19
Afvallende stellingen		
s3_03: Mijn reclasseringswerker wil dat het goed met mij gaat	19	36
s3_06: Ik hoef mijn verhaal niet steeds opnieuw te vertellen bij de reclassering	18	36
s3_04: Mijn reclasseringswerker is geduldig	7	22
s3_09: Mijn reclasseringswerker is streng	2	7
s3_11: Mijn reclasseringswerker geeft mij hoop	0	9

Tabel 4 – stellingen cluster D: Veiligheid

	aantal x in top 3	aantal x in top 5
Top 5		
s4_06: Mijn reclasseringswerker vraagt eerst toestemming aan mij als hij met anderen over mij wil praten	48	66
s4_07: Mijn reclasseringswerker vertelt het aan mij als hij met anderen over mij praat	41	61
s4_08: Informatie over mij is veilig bij de reclassering	29	42
s4_09: Mijn reclasseringswerker geeft mij de steun die ik nodig heb	28	52
s4_03: Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering	24	34
Stelling ter discussie		
-		
Afvallende stellingen		
s4_04: Bij mijn reclasseringswerker kan ik zeggen wat ik wil	21	35
s4_05: Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering	15	32
s4_01: De spreekkamers binnen het gebouw van de reclassering zijn prettig	12	21
s4_10: Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan	10	34
s4_11: Mijn reclasseringswerker wil horen wat ik van hem / haar vind	9	16
s4_02: De wachtruimte binnen het gebouw van de reclassering is prettig	6	12

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Sloot, R. Straver,
N. Vosters
pagina 39 van 46

Bijlage F – Vragenlijst

Vragenlijst: dienstverlening door de reclassering

Heel erg bedankt dat u deze vragenlijst wilt invullen! Uw antwoorden zijn erg belangrijk. Wij willen graag **uw mening over de reclassering** weten. Hiermee kan de reclassering haar werk verbeteren.

Uw antwoorden worden **vertrouwelijk behandeld**. De antwoorden die u geeft, zullen nooit worden gedeeld met uw reclasseringswerker. Hierdoor kunt u vrij antwoord geven op de vragen.

Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoekers van het Expertisecentrum Veiligheid van Avans Hogeschool. Deze onderzoekers **werken niet voor de reclassering**.

Mocht u vragen hebben over het onderzoek, dan kunt u contact opnemen via het volgende e-mailadres: secretariaatev@avans.nl.

1. Achtergrondvragen

Zet een kruisje bij het antwoord dat het beste bij u past.

Bij welke organisatie komt u voor de reclassering?

- ☐ Leger des Heils
- ☐ Palier
- ☐ IrisZorg
- ☐ Reclassering Nederland
- ☐ Weet ik niet

Hoe lang komt u al bij de reclassering?

- ☐ Minder dan 6 maanden
- ☐ 6 maanden tot 1 jaar
- ☐ 1 jaar tot 2 jaar
- ☐ Meer dan 2 jaar
- ☐ Weet ik niet

Waarvoor komt u bij de reclassering?

- ☐ Toezicht
- ☐ Werkstraf
- ☐ Advies
- ☐ Weet ik niet
- ☐ Anders, namelijk:

- Ga verder op de volgende bladzijde -

2. Stellingen

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?
Zet een kruisje bij het antwoord dat het beste bij u past.

		Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Niet van toepassing
							-
1	Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij waaraan ik moet werken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Ik heb contact met steeds dezelfde reclasseringswerker.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

		Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Niet van toepassing
							-
6	Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij wat hij/zij over mij opschrijft.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	Ik kan aan mijn reclasseringswerker vertellen waar ik mee zit.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8	Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	Mijn reclasseringswerker geeft duidelijke uitleg.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- Ga verder op de volgende bladzijde -

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?
Zet een kruisje bij het antwoord dat het beste bij u past.

		Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Niet van toepassing
							-
11	Mijn reclasseringswerker heeft genoeg tijd voor mij.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12	Mijn reclasseringswerker reageert snel als ik contact met hem/haar wil.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13	Als ik een andere reclasseringswerker krijg, dan hoef ik daar niet lang op te wachten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14	Mijn reclasseringswerker is (telefonisch of per email) goed te bereiken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15	Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

		Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Niet van toepassing
							-
16	Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17	Mijn reclasseringswerker luistert naar mij.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18	Mijn reclasseringswerker begrijpt mijn omstandigheden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19	Ik word vriendelijk ontvangen bij de reclassering.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20	Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- Ga verder op de volgende bladzijde -

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?
Zet een kruisje bij het antwoord dat het beste bij u past.

		Heel teleur- gesteld	Teleur- gesteld	Neutraal	Niet teleur- gesteld	Helemaal niet teleur- gesteld	Niet van toepassing
							-
21	Ik ben teleurgesteld in wat de reclassering voor mij doet.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22	Informatie over mij is veilig bij de reclassering.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23	Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24	Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25	Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26	In het algemeen ben ik tevreden over de reclassering.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3. Opmerkingen

Heeft u nog opmerkingen over de reclassering of uw reclasseringswerker?
Schrijf deze dan hieronder op.

Dit is het einde van deze vragenlijst. U kunt de vragenlijst terug doen in de envelop, de envelop dichtplakken en deze afgeven bij de balie.

Heel erg bedankt voor uw bijdrage!

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Slood, R. Straver,
N. Vosters
pagina 44 van 46



Bijlage G – Literatuurstudie

De basis van het onderzoeksproces is een literatuurstudie. Onderzocht is hoe cliëntraadplegingsonderzoeken bij reclassering in andere landen is gedaan.

Uit onderzoek van DeLude et al. (2012) blijkt dat cliënten niet snel geneigd zijn mee te werken aan onderzoek. Cliënten met een extreme mening (ofwel heel positief, ofwel heel negatief) zijn eerder geneigd mee te werken dan cliënten die neutraler zijn over de dienstverlening. Daardoor kan slechts een beperkt representatief beeld van de feedback geschetst worden.

Verder blijkt uit studies van State Court Administrator's Office Colorado Division of Probation Services (2009) en Berry & Piechockie (2010) dat het bijdraagt aan de respons als cliënten ervan overtuigd zijn dat de onderzoekers onafhankelijk zijn.

Daarnaast kan het nemen van een convenience sample sterk bijdragen aan de respons. Dit houdt in dat onderzoekers bijvoorbeeld in de wachtruimte direct en op spontane wijze respondenten benaderen. Daarnaast werkt het goed als de onderzoeker een open niet-weten houding hanteert (Nijhof & Horneman, 2011). Door deze houding wordt de respondent serieus genomen en uitgedaagd om zijn mening te geven.

Een verdere oriëntatie op (wetenschappelijke) literatuur over cliëntraadpleging en het analyseren van reeds ontwikkelde vragenlijsten op het gebied van cliënttevredenheid, Henneken-Hordijk & Mol (2007), Het Leger des Heils (2012) en Jersey Probation (2012), leert dat er een aantal relevante onderwerpen naar voren komt als het gaat om het raadplegen van cliënten.

In totaal konden zeven verschillende clusters worden onderscheiden, namelijk: contact, bereikbaarheid, tijdsduur, bejegening, informatievoorziening, overdracht, voorzieningen.

Geraadpleegde literatuur

Berry, F., & Piechockie, G. (2010). Maricopa Revisited: Findings from a Probationary Offender Study. *The Southwest Journal of Criminal Justice*, Vol. 7(3), 325-340.

DeLude, B., Mitchell, D., & Barber, C. (2012). The Probationer's Perspective on the Probation Officer-Probationer Relationship and Satisfaction with Probation. *Federal Probation*, 76 (1), 35-39.

Henneken-Hordijk, I., & Mol, G. (2007). *Gedetineerd in Nederland; Een survey onder alle gedetineerden in het Nederlandse gevangeniswezen*. CUB, Informatieanalyse en Documentatie.

Het Leger des Heils. (2012). *Het Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg. Cliënttevredenheidsonderzoek*.

Jersey Probation. (2012). *Client Feedback Questionnaire Results*.

Nijhof, W., & Horneman, S. (2011). *Methodiek sociaal pedagogische hulpverlening*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

datum Juli 2016
auteurs A. Sperna Weiland,
S. Sloot, R. Straver,
N. Vosters
pagina 46 van 46



State Court Administrator's Office Colorado Division of Probation Services, Evaluation Unit.
(2009, March). Colorado Probation Research in Brief. *Do We Care What Offenders think?*

The World Health Organization (WHO). (2000). Workbook 6. *Client Satisfaction Evaluations.*



Avans Hogeschool
Expertisecentrum Veiligheid
t: 088 - 525 64 49
e: secretariaatEV@avans.nl
www.expertisecentrum-veiligheid.nl

Postadres:

Expertisecentrum Veiligheid
Postbus 90116
4800 RA Breda