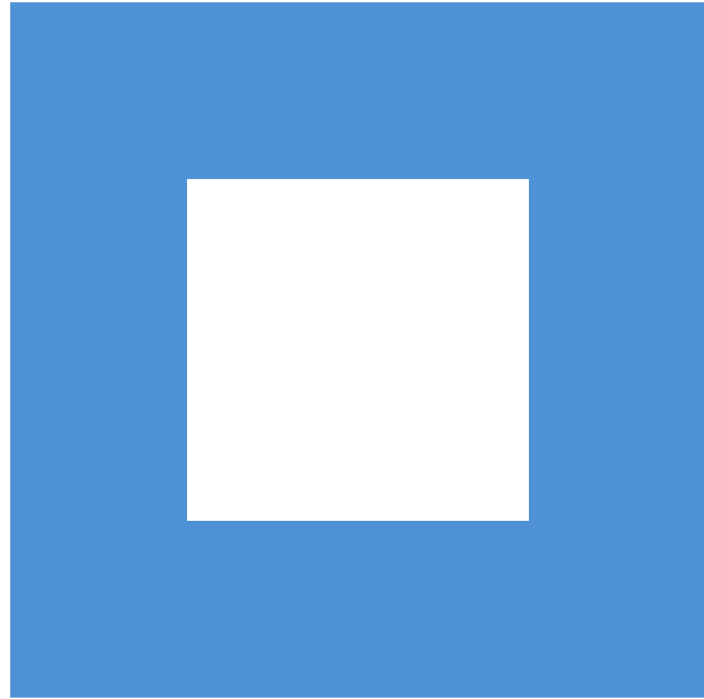


JBRRR in beeld

Terugkoppeling van het kwantitatief onderzoek naar het imago van JBRRR onder ketenpartners, cliënten en medewerkers

blauw



Uitkomsten onderzoek

In dit document vindt u de belangrijkste bevindingen en een noot van JBRR

Ouders/verzorgers

Het beeld van JBRR onder gezinnen wordt veelal gekenmerkt door negatieve ervaringen vanuit persoonlijke omstandigheden. Dit beeld is dan ook niet positief. Als we op zoek gaan naar de rode draad in de terugkoppeling dan is een belangrijk punt van aandacht het verwachtingsmanagement. Hiermee kan een deel van de teleurstelling worden voorkomen. Daarnaast kan JBRR werken aan inlevingsvermogen en aandacht. Veel cliënten geven aan dat er onvoldoende tijd voor hen wordt vrijgemaakt en er niet genoeg naar hen wordt geluisterd. Het onderzoek laat tevens zien dat een deel van de cliënten wel positief is en dan met name over de jeugdbeschermer.

De oplossing voor het negatieve beeld lijkt bij de dienstverlening en communicatie van JBRR te zitten. We adviseren JBRR om aan de slag te gaan met het eerste gesprek dat met gezinnen gevoerd wordt. Leg de opdracht van de rechter uit, de positie van JBRR en vertel wat cliënten wel en niet kunnen verwachten. Kom tot een standaard zodat dit een algemeen onderdeel wordt van de werkwijze van de jeugdbeschermer. Communiceer in algemeenheid meer en op een passende toon.

” Neem de cliënt beter mee in de opdracht van JBRR.

Kernassociaties

Gematigd positief

Gehoord

Stellig

Serieus

Vriendelijk

Gematigd negatief

Realistisch

Vertrouwen

Betrouwbaar

Transparant

Jongeren

Helaas was het aantal waarnemingen in de categorie jongeren niet voldoende om tot een representatieve steekproef te komen. Het kleine aantal bevindingen in deze groep gaf wel een ander beeld van JBRR dan dat in de groep ouders/verzorgers. We adviseren JBRR daarom om hun jongeren - op wellicht andere wijze - naar hun mening te vragen.

Partners in samenwerking

Uit het onderzoek blijkt dat samenwerkingspartners (justitiële keten, zorg en gemeenten/lokale teams) redelijk positief zijn over JBRR, maar dat zij nog niet een heel duidelijk beeld hebben van de organisatie. Samenwerkingspartners typeren JBRR veelal als professioneel, deskundig en met expertise. De meerderheid heeft het gevoel dat JBRR autoriteit uitstraalt en efficiënt werkt.

Dat is mooi, maar voelt tegelijkertijd ook wat afstandelijk en kan persoonlijker. Daarbij geven samenwerkingspartners aan dat JBRR - hoewel het fijn is dat zij knopen doorhakt en daardoor gezag heeft - vaker de verbindende rol mag pakken. Vooral omdat men het gevoel heeft dat JBRR in mindere mate de verbinding zoekt, zich niet altijd als een gelijkwaardig partner opstelt en het beschermen van de jeugd - volgens een groot gedeelte van de ketenpartners - niet samen doet. Het advies is daarom om samenwerkingspartners (meer) mee te nemen in het besluitvormingsproces, de werkwijze en besluiten beter toe te lichten en zo daadwerkelijk samen op te trekken.

Daarnaast zijn er verbeterpunten geconstateerd op het gebied van expertise delen en toegankelijk maken, het nakomen van afspraken - of benoemen wanneer dit niet lukt - en pro activiteit: laat zien waar JBRR staat in diverse actuele onderwerpen.

” Samenwerkingspartners zien JBRR als vriendelijk, maar wel serieus, afstandelijk en een beetje star.

Kernassociaties

Positief

Expertise
Professioneel
Kundig
Verantwoordelijk
Maatschappelijk gedreven
Gezaghebbend
Partner
Oprecht
Betrouwbaar

Negatief

Tijdig
Flexibel
Preventie
Proactief
Innovatief
Arrogant
Onbereikbaar
Gelijkwaardig
Is ook van ons

Medewerkers

Medewerkers zijn over het algemeen positief over JBRR als werkgever en organisatie. Ze voelen zich verantwoordelijk voor het beeld dat zij van JBRR naar buiten brengen en zetten zich hiervoor in. Medewerkers voelen wel werkdruk en zouden graag meer waardering krijgen. Zij zouden graag zien dat JBRR de buitenwereld meer meeneemt in waar de organisatie voor staat.

Kernassociaties

Positief

Deskundig

Professioneel

Belangrijk

Dynamisch

Gematigd

Persoonlijk

Duidelijk

We danken u nogmaals voor uw deelname aan dit onderzoek en wensen JBRR veel succes met het behouden van wat goed gaat en het realiseren van alle verbeterpunten.

Met vriendelijke groet,

Blauw Research

Noot van JBRR

Hoe kijken jongeren naar JBRR? Wat verwachten ouders en verzorgers van JBRR? Wat kan JBRR volgens samenwerkingspartners beter doen? En wat vinden de medewerkers van JBRR van hun organisatie? Dat wilden we graag in kaart brengen. Hou ons een spiegel voor, zodat wij ervan kunnen leren. Fijn dat u ons daarbij wilde helpen. Bedankt!

Het rapport van en de gesprekken met onderzoeksbureau Blauw laten ons zien dat er nog genoeg te verbeteren valt waar het gaat om de beeldvorming van JBRR. Te beginnen met meer communiceren: wat mag u van ons verwachten, hoe gaan zaken in zijn werk, waar zitten we in het proces en wat zijn de afspraken? Maar ook: wat houdt onze organisatie op dit moment bezig en wie is JBRR nou eigenlijk? We zullen blijven investeren op gelijkwaardig partnerschap en onze verbindende rol - die onze medewerkers gelukkig al wel voelen - ook buiten voelbaar proberen te maken.

Ons werk en onze opdracht is niet altijd makkelijk en vraagt zo nu en dan om een ferme, professionele aanpak. Van dit onderzoek hebben we geleerd dat we naast deze 'harde' kant, best wat meer onze 'zachte' kant mogen laten zien. Minder afstandelijk, meer persoonlijk, luisterend en open.

U zult begrijpen dat dit alles niet van vandaag op morgen geregeld is. Toch hoop ik dat u de komende tijd wat kleine dingen zullen opvallen. Zoals het informatiescherm in onze wachtruimte bijvoorbeeld of de animaties op onze website, de manier waarop onze jeugdbeschermers met u in gesprek gaan, ons Instagram account voor jongeren of de toon van onze communicatie.

Met vriendelijke groet,

Arina Kruihof, directeur bestuurder JBRR