

Rapportage Cliëntraadpleging

Novadic-Kentron



April 2018

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Samenvatting, conclusies en aanbevelingen | 3 |
| 1 Inleiding | 4 |
| 2 Werkwijze | 5 |
| 2.1 Opzet | 5 |
| 2.2 Coördinatie en uitvoering | 5 |
| 3 Resultaten | 6 |
| 3.1 Achtergrondkenmerken | 6 |
| 3.2 Algemene tevredenheid | 7 |
| 3.3 Betrouwbaarheid | 8 |
| 3.4 Bejegening | 9 |
| 3.4 Veiligheid | 9 |
| 3.5 Aanbevelingen | 10 |
| 4 Discussie | 11 |
| Bijlage 1: Beoordeling afzonderlijke stellingen Novadic-Kentron | 12 |
| Bijlage 2: Beoordeling afzonderlijke stellingen naar locatie | 13 |

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Het doel van de Cliëntraadpleging is om inzicht te krijgen in hoe de reclasseringscliënten de dienstverlening van Novadic-Kentron waarderen. Dit inzicht draagt bij aan verdere ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening. De resultaten worden beschouwd als nulmeting en dienen daarmee als inventarisatie van de huidige situatie waarbij de resultaten worden meegenomen als uitgangspunt voor komende metingen. De bevindingen van deze uitvoering van de Cliëntraadpleging zijn gebaseerd op 121 geretourneerde vragenlijsten op de locaties Breda, Den Bosch, Eindhoven en Tilburg.

Resultaten en aanbevelingen

De reclasseringscliënten van Novadic-Kentron zijn over het algemeen erg positief over de dienstverlening vanuit de instelling. De resultaten van het vragenlijstonderzoek laten zien dat de algemene waardering door cliënten in rapportcijfers (schaal 1 – 10) varieert van een 8,6 in Eindhoven tot een 9,2 in Tilburg. De verschillen tussen locaties zijn statistisch niet significant.

Van de drie onderzochte kenmerken blijkt het kenmerk *betrouwbaarheid* het hoogst gewaardeerd te worden door de reclasseringscliënten van Novadic-Kentron. Cliënten zijn eveneens positief als het gaat om de *bejegening* vanuit reclasseringswerkers. In het eindoordeel over de dienstverlening blijkt dit kenmerk een grote rol te spelen. Vergeleken met de andere kenmerken wordt *veiligheid* het laagst gewaardeerd. Voor alle kenmerken geldt dat de beoordeling in Eindhoven enigszins lager uitvalt dan op de andere locaties, maar de verschillen zijn niet statistisch significant.

Hoewel het algehele beeld positief is, is er ook ruimte voor verbetering. Omdat reclasseringscliënten bij Novadic-Kentron vaak niet goed blijken te weten waar ze met een officiële klacht terecht kunnen, wordt aangeraden om meer aandacht te besteden aan een goede informatieverstrekking over de klachtenprocedure. Op de locaties Eindhoven en Tilburg lijkt ook nog winst behaald te kunnen worden als het gaat om transparantie rondom het vastleggen en delen van persoonlijke gegevens. Om cliënten erop te laten vertrouwen dat er zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan zouden reclasseringswerkers hier binnen het contact met de cliënten meer expliciet over kunnen communiceren.

Duiding van de uitkomsten

Op basis van achtergrondkenmerken vormt de onderzoeksgroep een goede afspiegeling van de populatie (alle dynamische reclasseringscliënten bij Novadic-Kentron). Echter, omdat er geen willekeurige selectiemethode is gehanteerd en het vermoeden bestaat dat er sprake is geweest van selectieve non-respons¹, bestaat er een reële kans dat cliënten met een minder positieve attitude richting Novadic-Kentron in de onderzoeksgroep ondervertegenwoordigd zijn. Hierdoor moet rekening worden gehouden met enige vertekening van de onderzoeksresultaten. Voor de huidige uitkomsten betekent dit dat zij geldig zijn voor de onderzoeksgroep maar niet zonder meer gegeneraliseerd kunnen worden naar de onderzoekspopulatie. Wel geven ze wel een mooi inkijkje in de meningen van de reclasseringscliënten van Novadic-Kentron. Om de uitkomsten van de eerstvolgende periodieke uitvoering van de Cliëntraadpleging wel te kunnen betrekken op de gehele onderzoekspopulatie zullen de opzet en uitvoering moeten worden aangepast.

¹ Weigerings voor deelname kwamen vaker voor onder cliënten met een meer negatieve attitude tegenover de reclassering

1 Inleiding

Het peilen van de mening onder cliënten over de diensten van de reclassering ondersteunt de organisatie in het professionaliseren van het reclasseringswerk. Het is daarnaast de wens van de drie reclasseringsorganisaties om te weten wat cliënten vinden van de dienstverlening en het draagt uiteindelijk bij aan het vergroten van de commitment van de cliënt aan het reclasseringstraject. Aanbevelingen van cliënten kunnen leiden tot aanpassingen in processen en uitvoering.

In de HKZ-R is Cliëntraadpleging opgenomen als meet- en verbeterinstrument. De HKZ-R stelt als norm dat er minimaal eens in de drie jaar een Cliëntraadpleging wordt gehouden en dat opvallende bevindingen worden teruggekoppeld aan de teams. Met het uitvoeren van de Cliëntraadpleging voldoet de reclassering aan de verplichting van de HKZ-R en wordt Cliëntraadpleging onderdeel van de kwaliteitszorgcyclus van de organisatie. Bij Novadic-Kentron is het team Kwaliteit en Beleid verantwoordelijk voor de planning van de Cliëntraadpleging en zal in samenwerking met het management zorg dragen voor de verbetervoorstellen.

2 Werkwijze

2.1 Opzet

In opdracht van de 3RO heeft Avans Hogeschool een instrument voor Cliëntraadpleging ontwikkeld. Deze vragenlijst bevat dertien vragen op de kenmerken betrouwbaarheid, bejegening en veiligheid. Er is één algemene vraag over de tevredenheid met de dienstverlening opgenomen. De schalen betrouwbaarheid, bejegening en veiligheid zijn getoetst op betrouwbaarheid. In de handleiding voor de Cliëntraadpleging wordt aangeraden om in de uitvoering tevens gebruik te maken van cliëntinterviews. Cliënten geven zelf namelijk aan hun mening over de dienstverlening bij voorkeur te uiten in gespreksvorm. Ook kunnen cliëntinterviews gebruikt worden om meer duiding te geven aan bevindingen uit het vragenlijstonderzoek. In deze uitvoering van de Cliëntraadpleging bij Novadic-Kentron is geen gebruik gemaakt van cliëntinterviews.

2.2 Coördinatie en uitvoering

De Cliëntraadpleging is uitgevoerd op alle locaties van Novadic-Kentron met reclasseringscliënten: Breda, Den Bosch, Eindhoven en Tilburg. De verantwoordelijkheid van de verspreiding van de vragenlijsten lag bij de reclasseringswerkers². Het uitgangspunt was dat iedere reclasseringswerker twee cliënten uit de eigen caseload zou benaderen voor deelname. Het beoogde aantal ingevulde vragenlijsten lag hiermee op 187 (zie tabel 1 voor een uitsplitsing naar locatie).

De selectie van cliënten voor deelname lijkt niet volledig willekeurig te hebben plaatsgevonden. Hoewel het merendeel van de benaderde cliënten akkoord ging met deelname, bestond daarnaast de indruk dat weigeringen met name voorkwamen onder cliënten met een meer negatieve attitude tegenover de reclassering. Redenen voor weigeren waren onder andere: 'geen zin' en het niet inzien van de meerwaarde van deelname.

De bevindingen in de voorliggende rapportage zijn gebaseerd op 121 geretourneerde vragenlijsten door reclasseringscliënten bij de vier verschillende locaties van Novadic-Kentron (zie tabel 1). Dit betreft circa een tiende van de dynamische reclasseringscliënten van Novadic-Kentron. Tussen de locaties is sprake van aanzienlijke verschillen als het gaat om de mate waarin het beoogde aantal ingevulde vragenlijsten is behaald. Dit aandeel loopt uiteen van 33 procent in Breda tot 95 procent in Den Bosch (zie tabel 1).

Tabel 1. Aantal dynamische cliënten en beoogd en geretourneerd aantal vragenlijsten, naar locatie Novadic-Kentron

| | Dynamische cliënten | Beoogd aantal vragenlijsten | Geretourneerd aantal vragenlijsten |
|---------------|----------------------------|------------------------------------|---|
| Breda | 374 | 54 | 18 (33%) |
| Den Bosch | 255 | 40 | 38 (95%) |
| Eindhoven | 432 | 58 | 42 (72%) |
| Tilburg | 276 | 35 | 23 (66%) |
| Totaal | 1337 | 187 | 121 (65%) |

De verzamelde data werden geanalyseerd met behulp van de programma's IBM SPSS Statistics 23 en Microsoft Excel.

² Met 'reclasseringswerker' wordt in dit document gerefereerd aan medewerker advies/toezicht/werkstraf/GI

3 Resultaten

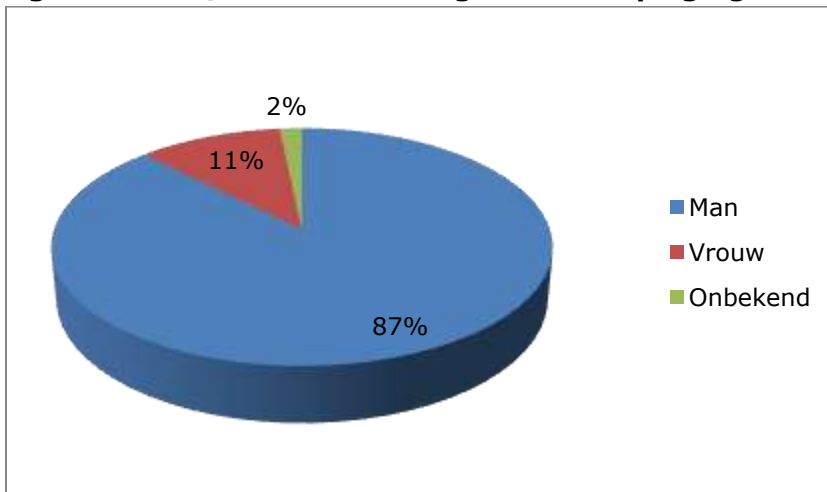
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de Cliëntraadpleging onder de reclasseringscliënten van Novadic-Kentron gepresenteerd. Naast de totaalscores voor Novadic-Kentron worden de resultaten uitgesplitst naar locatie. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de algemene tevredenheid en de kenmerken betrouwbaarheid, bejegening en veiligheid.

3.1 Achtergrondkenmerken

De onderzoekspopulatie bestond uit alle dynamische reclasseringscliënten van Novadic-Kentron. Omdat achtergrondkenmerken, zoals geslacht en leeftijd, mogelijk samenhangen met de mening over de dienstverlening van Novadic-Kentron is het van belang dat de verdeling van deze kenmerken in de onderzoeksgroep vergelijkbaar is met de caseload van Novadic-Kentron (peildatum 01-01-2018).

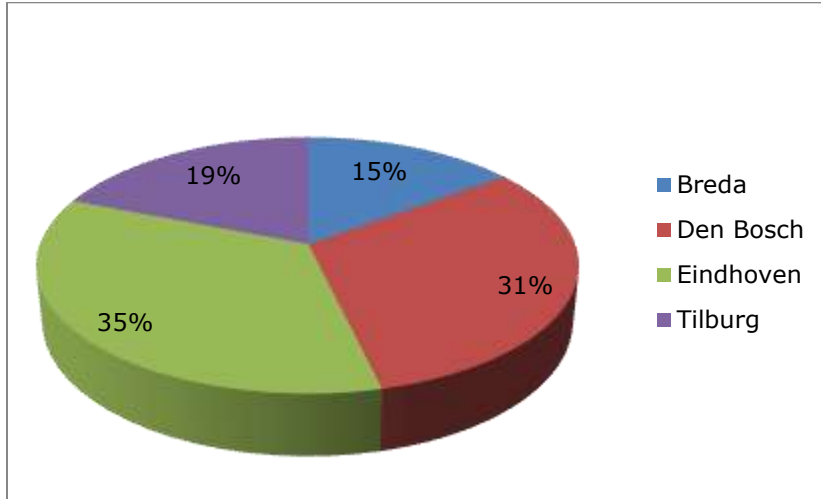
De vragenlijsten zijn afgenomen onder 106 mannen (88%) en 13 vrouwen (11%). In twee gevallen is het geslacht onbekend (2%). Deze verdeling komt vrijwel volledig overeen met de leeftijdsverdeling in de caseload van Novadic-Kentron per 1 januari 2018 (88% man en 12% vrouw).

Figuur 1. Man/vrouw-verdeling Cliëntraadpleging



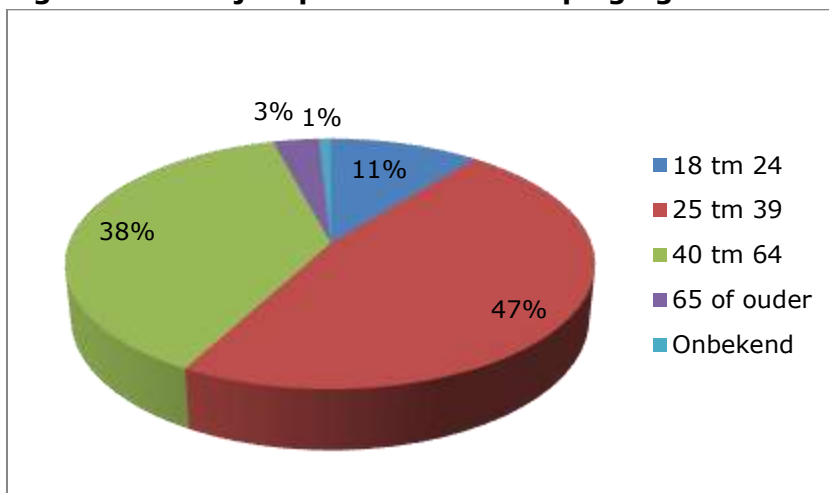
In Eindhoven werden de meeste vragenlijsten afgenomen (35%), gevolgd door Den Bosch (31%). In Breda en Tilburg werden de minste vragenlijsten (respectievelijk 15% en 19%) afgenomen. Vergeleken met de caseload van Novadic-Kentron zijn cliënten in Breda (28%) enigszins oververtegenwoordigd en cliënten in Den Bosch (19%) ietwat ondervertegenwoordigd.

Figuur 2. Verdeling naar locatie Cliëntraadpleging



De grootste groep cliënten in de onderzoeksgroep (47%) is tussen de 25 en 39 jaar oud. Ruim twee derde (38%) is tussen de 40 en 64 jaar en 11 procent is tussen de 18 en 24 jaar. Drie procent is 65 jaar of ouder. Deze verdeling komt vrijwel exact overeen met de leeftijdsverdeling in de caseload.

Figuur 3. Leeftijdsopbouw Cliëntraadpleging



3.2 Algemene tevredenheid

Gemiddeld wordt de dienstverlening van Novadic-Kentron (omgerekend van een 5-puntsschaal naar een 10-puntsschaal) beoordeeld met een 8,9 (zie figuur 4). In Tilburg ligt het gemiddelde rapportcijfer met een 9,1 het hoogst en in Eindhoven het laagst (8,6). De beoordeling van de dienstverlening lijkt grotendeels gebaseerd te worden op de omgang met de reclasseringswerker. Zo zijn de volgende opmerkingen door cliënten geplaatst:

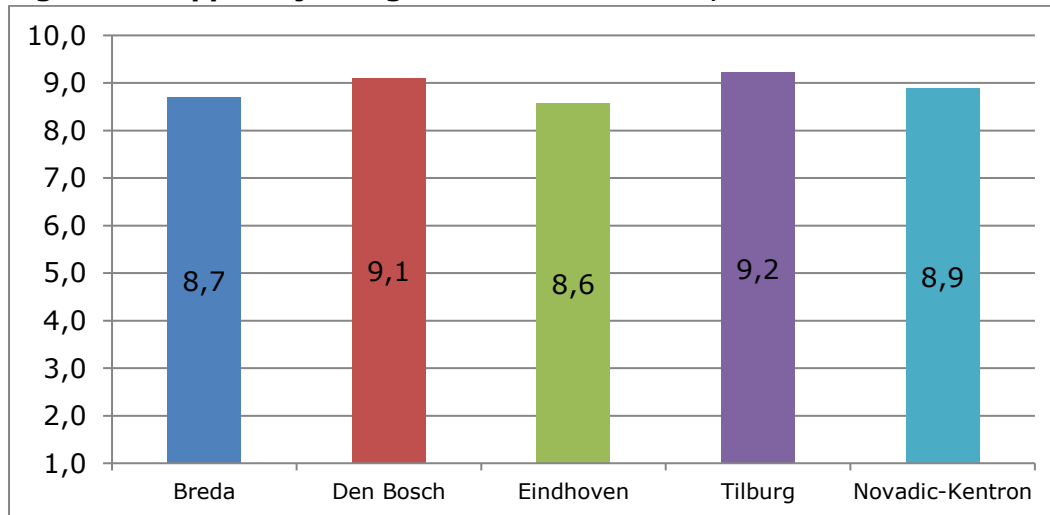
"Zonder xxx was ik deze hele periode niet doorgekomen. Zij is zeer deskundig in zowel strafrechtelijke als zakelijke dingen. Zij gelooft en vertrouwt mij. Ik heb respect voor haar en volg haar adviezen zonder meer op."

"xxx helpt mij heel goed en ik voel me op mijn gemak bij onze gesprekken"

Net als bovenstaande voorbeelden betreffen de meeste opmerkingen een positief oordeel. Echter, er zijn ook opmerkingen geplaatst die betrekking hebben op de toewijzing aan meerdere reclasseringswerkers binnen een traject. Tevens lijkt er ruimte voor verbetering waar het de uitstraling/privacy van het pand (Tilburg) betreft.

*"Heb de laatste 2 jaar 3 andere reclasseringsambtenaren gehad."
"De sfeer en de discretie van het gebouw kunnen beter."*

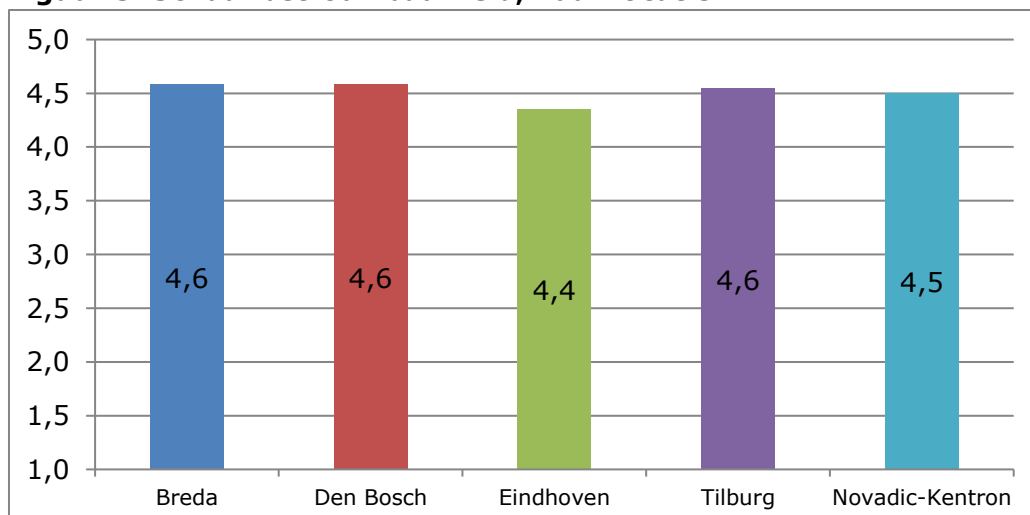
Figuur 4. Rapportcijfer algemene tevredenheid, naar locatie



3.3 Betrouwbaarheid

Met betrekking tot het kenmerk *betrouwbaarheid* werd middels drie stellingen gevraagd naar in hoeverre de reclassering zich aan de afspraken houdt, hoe transparant de reclassering is en of de reclassering doet wat zij belooft. De gemiddelde beoordeling van het kenmerk *betrouwbaarheid* komt uit op een 4,5 (op een schaal van 1 tot 5) voor Novadic-Kentron (zie figuur 5). De scores op de drie afzonderlijke stellingen van dit kenmerk zijn ongeveer even hoog. Daarnaast zijn er ook tussen de locaties nauwelijks verschillen in de gemiddelde score op betrouwbaarheid. Alleen in Eindhoven wordt ietwat lager gescoord ten opzichte van de andere locaties, maar het verschil is niet significant.

Figuur 5. Schaal betrouwbaarheid, naar locatie

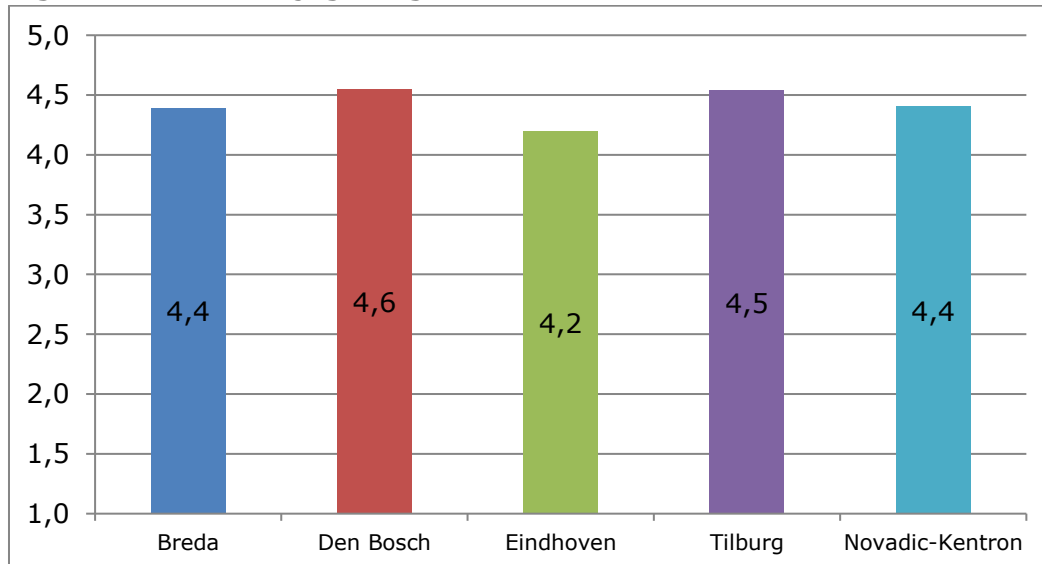


3.4 Bejegening

Door middel van zes stellingen is cliënten gevraagd de bejegening vanuit de reclassering te beoordelen. De reclasseringscliënten van Novadic-Kentron waarden dit kenmerk met een 4,4 (op een schaal van 1 tot 5). De gemiddelde beoordeling is het laagst in Eindhoven en het hoogst in Tilburg, maar de verschillen tussen de locaties zijn verwaarloosbaar (zie figuur 6). De stelling 'Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus' werd met een gemiddelde score van 4,6 het hoogst beoordeeld. Van alle stellingen in de vragenlijst blijkt deze stelling ook de sterkste samenhang te vertonen met de algemene tevredenheid. De stellingen 'Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij over wat hij/zij over mij opschrijft' en 'Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat' werden met respectievelijk een 4,2 en een 4,3 binnen de schaal het laagst beoordeeld. Van de drie kenmerken hangt *bejegening* het sterkst samen met de algemene tevredenheid.

"Ik vind het fijn dat ze alles duidelijk uitlegt als ik iets niet begrijp, ze meedenkt en alles open bespreekt."

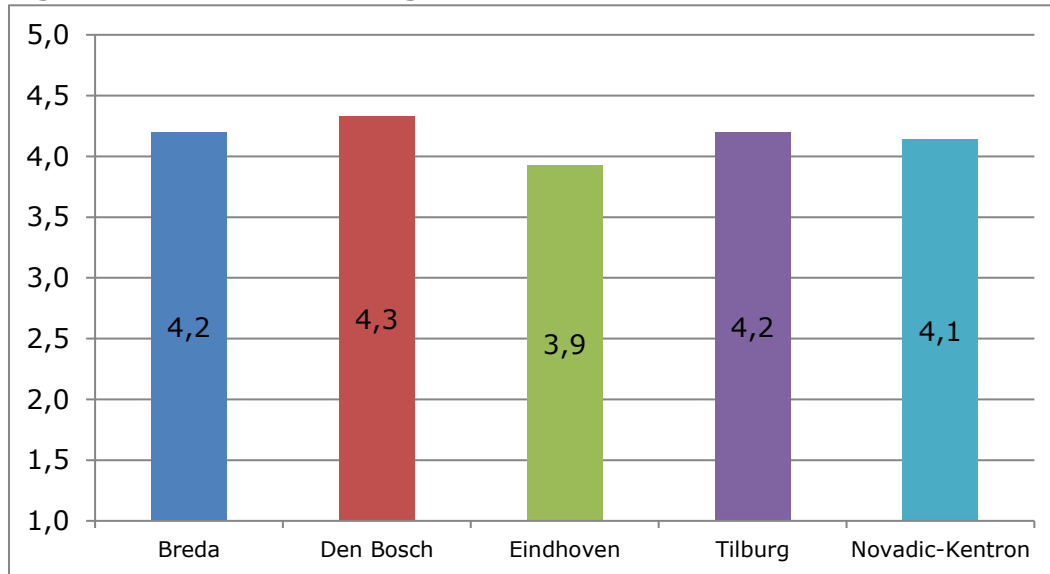
Figuur 6. Schaal bejegening, naar locatie



3.4 Veiligheid

Vergeleken met betrouwbaarheid en bejegening zijn cliënten meer kritisch als het gaat om het kenmerk *veiligheid*. Op basis van vier stellingen komt de gemiddelde waardering op dit kenmerk uit op 4,1 (op een schaal van 1 tot 5). In Eindhoven wordt het laagst gescoord (3,9) en in Den Bosch het hoogst (4,3) (zie figuur 7). Van alle stellingen in de vragenlijst werd de stelling 'Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan' met een gemiddelde van 3,7 het laagst beoordeeld. Dit geldt ook voor alle locaties afzonderlijk.

Figuur 7. Schaalscore veiligheid, naar locatie



3.5 Aanbevelingen

Bovenstaande resultaten schetsen een overwegend positief beeld. Opvallend is daarnaast dat deze resultaten vrijwel volledig overeenkomen met de bevindingen van het vragenlijstonderzoek van de Cliëntraadpleging bij Reclassering Nederland. De bevindingen van de huidige Cliëntraadpleging hebben geleid tot de volgende aanbevelingen ten einde de waardering van de dienstverlening te verbeteren:

Aanbeveling 1: Zorg voor een goede informatieverstrekking over de klachtenprocedure

Reclasseringscliënten bij alle locaties van Novadic-Kentron blijken vaak niet goed te weten waar ze met een officiële klacht terecht kunnen. Reclasseringswerkers zouden periodiek kunnen overleggen met de cliënt over het verloop van het reclasseringstraject en daarbij aandacht kunnen besteden aan het klachtenreglement. Daarnaast zou meer aandacht gevestigd kunnen worden op de klachtenprocedure middels informatiefolders en posters met relevante informatie in de wachtruimtes.

Aanbeveling 2: Zorg voor meer transparantie met betrekking tot het omgaan met persoonlijke gegevens

De relatief lage beoordelingen op de relevante stellingen (4, 9, 10 en 11) laten zien dat er ruimte voor verbetering is waar het de transparantie rondom het vastleggen en delen van persoonlijke gegevens van cliënten betreft. Dit geldt voor de locaties Eindhoven en Tilburg. Om cliënten erop te laten vertrouwen dat er zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan zouden reclasseringswerkers hier binnen het contact met de cliënten meer expliciet over kunnen communiceren. Concreet kan hierbij gedacht worden aan het benadrukken van de rol van de reclassering in het strafproces en de implicaties hiervan voor de omgang met vertrouwelijke informatie. Ook is het belangrijk om duidelijk aan te geven welke informatie wel en niet wordt gedeeld met anderen.

4 Discussie

De huidige Cliëntraadpleging wordt beschouwd als nulmeting en voorziet daarmee in een inventarisatie van de huidige situatie waarbij de resultaten worden meegenomen als uitgangspunt voor komende metingen.

De statistische generaliseerbaarheid van de bevindingen is afhankelijk van de mate waarin de onderzoeksgroep representatief is voor de populatie (alle dynamische reclasseringscliënten bij Novadic-Kentron). Uit de vergelijkende analyses op achtergrondkenmerken zijn geen opvallende afwijkingen naar voren gekomen. Door de wijze waarop de vragenlijsten zijn uitgezet kan echter niet gegarandeerd worden dat alle cliënten willekeurig zijn geselecteerd voor deelname. Daarnaast bestaat het vermoeden dat weigeringen met name zijn voorgekomen onder cliënten die negatiever staan tegenover de reclassering. Om deze redenen kan niet met zekerheid worden gesteld dat de onderzoeksgroep een afspiegeling is van de caseload van Novadic-Kentron.

Bovenstaande heeft implicaties voor de interpretatie van de resultaten; wellicht schetsen deze een positiever beeld dan daadwerkelijk het geval is. De huidige uitkomsten zijn daarom geldig voor de onderzoeksgroep en geven een indicatie van de waardering van de dienstverlening, maar kunnen niet zonder meer worden gegeneraliseerd naar de totale caseload aan reclasseringscliënten bij Novadic-Kentron.

De opzet en uitvoering van de eerstvolgende periodieke uitvoering van de Cliëntraadpleging zullen moeten worden aangepast om de uitkomsten wel te kunnen betrekken op de gehele onderzoekspopulatie. Meer sturing/betrokkenheid omtrent de uitvoering zal kunnen bijdragen bij aan de betrouwbaarheid en validiteit van de meting. Voor de eerstvolgende periodieke meting wordt concreet aanbevolen:

- de selectie van deelnemende cliënten willekeurig te laten verlopen en een grotere steekproefomvang te hanteren (minimaal 30 per locatie). Hiermee wordt beoogd de onderzoeksgroep een goede afspiegeling van de populatie te laten zijn;
- aanvullend een aantal cliëntinterviews af te nemen, om kwantitatieve resultaten te kunnen duiden en tot aanknopingspunten voor concrete verbetervoorstellen te komen;
- anonimiteit en vertrouwelijkheid te waarborgen bij afname van de vragenlijsten en eventuele interviews. Om de motivatie voor deelname en het geven van eerlijke antwoorden te bevorderen moeten cliënten er zeker van zijn dat hun respons geen invloed heeft op hun reclasseringscontact.

Bijlage 1: Beoordeling afzonderlijke stellingen Novadic-Kentron

Tabel 1 Beschrijvende resultaten afzonderlijke stellingen betrouwbaarheid

| | Novadic-Kentron | | |
|--|-----------------|-----|----------|
| | Gemiddelde | N | Std.afw. |
| 1. Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen | 4,5 | 119 | ,59 |
| 2. Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft | 4,4 | 118 | ,69 |
| 3. Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken | 4,5 | 120 | ,58 |

Tabel 2 Beschrijvende resultaten afzonderlijke stellingen bejegening

| | Novadic-Kentron | | |
|--|-----------------|-----|----------|
| | Gemiddelde | N | Std.afw. |
| 4. Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij over wat hij/zij over mij opschrijft | 4,2 | 120 | ,86 |
| 5. Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen | 4,4 | 117 | ,82 |
| 6. Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie | 4,5 | 118 | ,64 |
| 7. Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus | 4,6 | 120 | ,63 |
| 8. Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet | 4,5 | 118 | ,69 |
| 9. Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat | 4,3 | 114 | ,86 |

Tabel 3 Beschrijvende resultaten afzonderlijke stellingen veiligheid

| | Novadic-Kentron | | |
|---|-----------------|-----|----------|
| | Gemiddelde | N | Std.afw. |
| 10. Informatie over mij is veilig bij de reclassering | 4,3 | 117 | ,91 |
| 11. Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering | 4,3 | 113 | ,82 |
| 12. Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering | 4,3 | 120 | ,81 |
| 13. Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan | 3,7 | 113 | 1,31 |

Bijlage 2: Beoordeling afzonderlijke stellingen naar locatie

Tabel 1 Beschrijvende resultaten afzonderlijke stellingen betrouwbaarheid

| | Breda | | | Den Bosch | | | Eindhoven | | | Tilburg | | |
|--|------------|----|----------|------------|----|----------|------------|----|----------|------------|----|----------|
| | Gemiddelde | N | Std.afw. | Gemiddelde | N | Std.afw. | Gemiddelde | N | Std.afw. | Gemiddelde | N | Std.afw. |
| 1. Mijn reclasseringswerker heeft aan mij uitgelegd waarom ik bij de reclassering moet komen | 4,7 | 18 | ,49 | 4,6 | 37 | ,50 | 4,4 | 41 | ,67 | 4,6 | 23 | ,66 |
| 2. Mijn reclasseringswerker doet wat hij/zij belooft | 4,5 | 17 | ,62 | 4,6 | 37 | ,65 | 4,3 | 41 | ,72 | 4,5 | 23 | ,73 |
| 3. Mijn reclasseringswerker is op tijd voor onze afspraken | 4,6 | 18 | ,50 | 4,6 | 38 | ,55 | 4,4 | 42 | ,66 | 4,7 | 22 | ,48 |

Tabel 2 Beschrijvende resultaten afzonderlijke stellingen bejegening

| | Breda | | | Den Bosch | | | Eindhoven | | | Tilburg | | |
|--|------------|----|----------|------------|----|----------|------------|----|----------|------------|----|----------|
| | Gemiddelde | N | Std.afw. | Gemiddelde | N | Std.afw. | Gemiddelde | N | Std.afw. | Gemiddelde | N | Std.afw. |
| 4. Mijn reclasseringswerker bespreekt met mij over wat hij/zij over mij opschrijft | 4,1 | 18 | ,94 | 4,6 | 38 | ,64 | 4,0 | 42 | ,87 | 4,1 | 22 | ,92 |
| 5. Mijn reclasseringswerker moedigt mij aan om mijn gedrag te veranderen | 4,4 | 16 | ,81 | 4,5 | 38 | ,89 | 4,2 | 40 | ,80 | 4,6 | 23 | ,66 |
| 6. Mijn reclasseringswerker houdt rekening met mijn situatie | 4,4 | 18 | ,62 | 4,6 | 38 | ,55 | 4,3 | 42 | ,75 | 4,9 | 20 | ,31 |
| 7. Mijn reclasseringswerker neemt mij serieus | 4,5 | 17 | ,62 | 4,7 | 38 | ,58 | 4,4 | 42 | ,73 | 4,7 | 23 | ,45 |
| 8. Mijn reclasseringswerker veroordeelt mij niet | 4,5 | 17 | ,62 | 4,6 | 38 | ,69 | 4,3 | 42 | ,73 | 4,7 | 21 | ,58 |
| 9. Mijn reclasseringswerker bespreekt het met mij als hij/zij met anderen over mij praat | 4,6 | 16 | ,63 | 4,4 | 38 | ,86 | 4,1 | 41 | ,83 | 4,4 | 19 | 1,01 |

Tabel 3 Beschrijvende resultaten afzonderlijke stellingen veiligheid

| | Breda | | | Den Bosch | | | Eindhoven | | | Tilburg | | |
|---|------------|----|----------|------------|----|----------|------------|----|----------|------------|----|----------|
| | Gemiddelde | N | Std.afw. | Gemiddelde | N | Std.afw. | Gemiddelde | N | Std.afw. | Gemiddelde | N | Std.afw. |
| 10. Informatie over mij is veilig bij de reclassering | 4,7 | 16 | ,48 | 4,6 | 38 | ,65 | 3,9 | 42 | 1,02 | 4,2 | 21 | 1,08 |
| 11. Er is voldoende privacy binnen het gebouw van de reclassering | 4,6 | 16 | ,50 | 4,5 | 36 | ,65 | 4,2 | 40 | ,84 | 4,2 | 21 | 1,12 |
| 12. Ik voel mij op mijn gemak bij de reclassering | 4,4 | 17 | ,70 | 4,4 | 38 | ,76 | 4,1 | 42 | ,80 | 4,3 | 23 | ,93 |
| 13. Ik weet waar ik met een officiële klacht terecht kan | 3,7 | 17 | 1,36 | 3,7 | 35 | 1,38 | 3,6 | 39 | 1,19 | 3,9 | 22 | 1,42 |