

SAMENVATTING UITKOMSTEN TEVREDENHEIDSONDERZOEK 2010 BUREAU VOOR DE INDICATIESTELLING REACTYS

September 2010

In de maanden januari - juni 2010 werd een vragenlijst uitgezet onder scholen en ouders om de tevredenheid met betrekking tot de diensten van het Bureau voor de Indicatiestelling van REaCtys te meten.

Iedereen die deze vragenlijst heeft ingevuld wordt heel hartelijk bedankt voor zijn/haar inzet. Met behulp van de uitkomsten kan REaCtys u in de toekomst nog beter van dienst zijn!

RESPONS

- Van de 505 uitgezette vragenlijsten aan ouders, kwamen er 165 ingevuld retour. Dit is een respons van 33%.
- Van de 93 uitgezette vragenlijsten aan scholen, kwamen er 52 ingevuld retour. Dit is een respons van 56%.

POSITIEF BEOORDEELDE PUNTEN

De onderstaande onderdelen van de diensten van het Bureau voor de Indicatiestelling werden door de respondenten zeer positief beoordeeld:

- Het contact dat zij hadden met het Bureau voor de Indicatiestelling
- De begeleiding die gegeven werd door het Bureau voor de Indicatiestelling

ONTWIKKELPUNTEN

Het onderdeel dat het minst werd gewaardeerd en voor verbetering vatbaar is, betreft:

- Kwaliteit van de informatie rondom aanmeldingsprocedure, termijnen en mogelijkheden voor begeleiding.

VERBETERINGEN TUSSEN 2008 EN 2010

Naar aanleiding van het vorige tevredenheidsonderzoek (in 2008) is door het Bureau voor de Indicatiestelling aandacht besteed aan de voorlichtingen. Deze zijn nu bekend bij 65% van de ondervraagden en worden beoordeeld met een 3,5 op een vierpuntsschaal. Daarnaast is aandacht besteed aan het op de hoogte houden van ouders/scholen over de status van de aanvraag tijdens de procedure. Van de ondervraagden geeft 78% aan dat zij hierover informatie hebben gekregen.

Tijdens het tevredenheidsonderzoek van 2008 voldeed de score op het onderdeel '*Duidelijkheid tijdens de procedure van aanmelding*' niet aan de gestelde norm. Hoewel de brieven aan ouders zijn herzien naar aanleiding van deze bevindingen, voldoet ook nu het oordeel van ouders over de kwaliteit van de informatie over de aanmeldingsprocedure nog niet aan de norm. Na analyse blijkt dat het Bureau voor de Indicatiestelling wel degelijk alle vereiste informatie beschikbaar stelt. Toch blijkt uit de beoordeling dat deze niet voldoende bij de respondenten aankomt. Dit zou te maken kunnen hebben met de vorm van de informatievoorziening.

UITGEZETTE ACTIES

Op basis van bovenstaande gegevens zijn de volgende acties ingezet om verbeteringen aan te brengen in de kwaliteit van informatie over de indicatieprocedure:

- Er is een gesprek gevoerd met de medewerkers van het Bureau voor de Indicatiestelling om de afspraken rondom het op de hoogte houden van ouders tijdens de aanmeldingsprocedure aan te scherpen.
- Er is een aanvullend overzicht gemaakt dat de rechten en plichten van ouders weergeeft. Dit overzicht wordt verzonden naar alle ouders die een aanmelding doen.

VERDER

Als u vragen hebt naar aanleiding van bovenstaande gegevens of het gehele resultatenrapport wilt lezen, dan kunt u contact opnemen met Titia van der Kooij, coördinator Bureau voor de Indicatiestelling REaCtys: t.vanderkooij@reactys.nl/ 035-5280440.