

Tevredenheidsonderzoek Dyslexie ONL

2019



partner bij
dyslexie

PARANTION 

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Respons	3
Resultaten enquête	4
Rapportcijfer behandeling.....	4
Bereikbaarheid	4
Wachttijden	5
Informatievoorziening.....	5
De behandelaar/behandeling.....	6
Resultaat zorg.....	7
Overig	7
Advies	8
Trends: tevredenheid verschillende jaren.....	9

Inleiding

In opdracht van EDventure heeft Parantion een onderzoeksrapportage opgesteld voor het klanttevredenheidsonderzoek van ONL, Onderwijszorg Nederland.

Vanaf 2010 wordt de tevredenheid van de klanten van ONL gemonitord. In deze rapportage hebben we de resultaten van dit onderzoek over het jaar 2019 weergegeven. Naast de totaalresultaten geven we een vergelijking van de tevredenheid over de verschillende jaren.

In deze rapportage hebben we het over klanten. De directe klanten van ONL zijn vrijwel altijd kinderen. Het zijn de 'ouders van de directe klanten' die de vragenlijst hebben ingevuld.

Respons

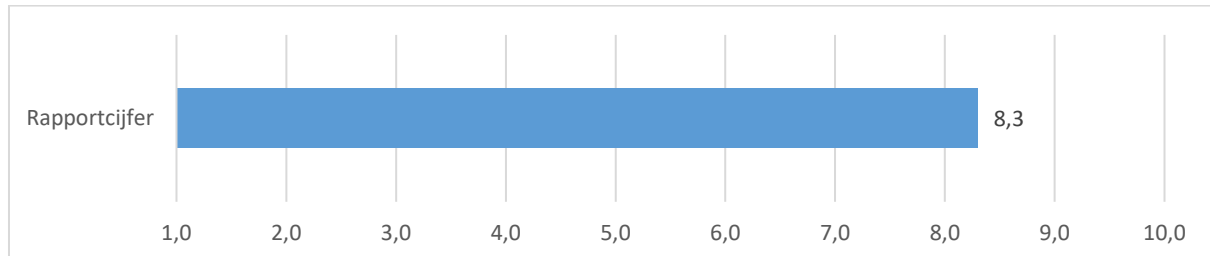
In totaal zijn 605 klanten benaderd in 2019 om mee te werken aan het tevredenheidsonderzoek. Bijna al deze klanten zijn begonnen aan de vragenlijst, maar een groot deel van de respondenten is vrijwel direct gestopt. 228 klanten hebben de vragenlijst geheel ingevuld. Dit is een responspercentage van ruim 37%.

Resultaten enquête

In dit hoofdstuk geven we de resultaten van het onderzoek op totaalniveau. Het betreft de totale onderzoeksperiode voor de totale organisatie.

Rapportcijfer behandeling

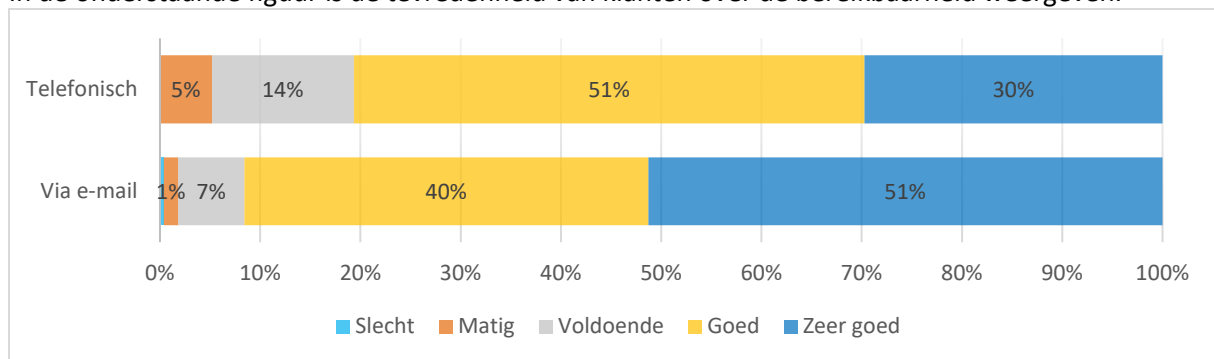
Aan de klanten is gevraagd de behandeling te beoordelen met een rapportcijfer.



De behandeling wordt met een 8,3 beoordeeld door de klanten, een hoge tevredenheid. In totaal hebben 2 klanten de behandeling een onvoldoende (<5,5) gegeven.

Bereikbaarheid

In de onderstaande figuur is de tevredenheid van klanten over de bereikbaarheid weergegeven.



5% van de klanten die telefonisch contact heeft gehad met ONL geeft aan dat zij de bereikbaarheid matig/slecht vinden. Over contact met de mail zijn klanten het meest tevreden (maar 1,5% geeft aan het contact matig tot slecht te vinden). 91% van de klanten geeft aan dat de bereikbaarheid per e-mail (zeer) goed is. Over de telefonische bereikbaarheid is 81% (zeer) tevreden.

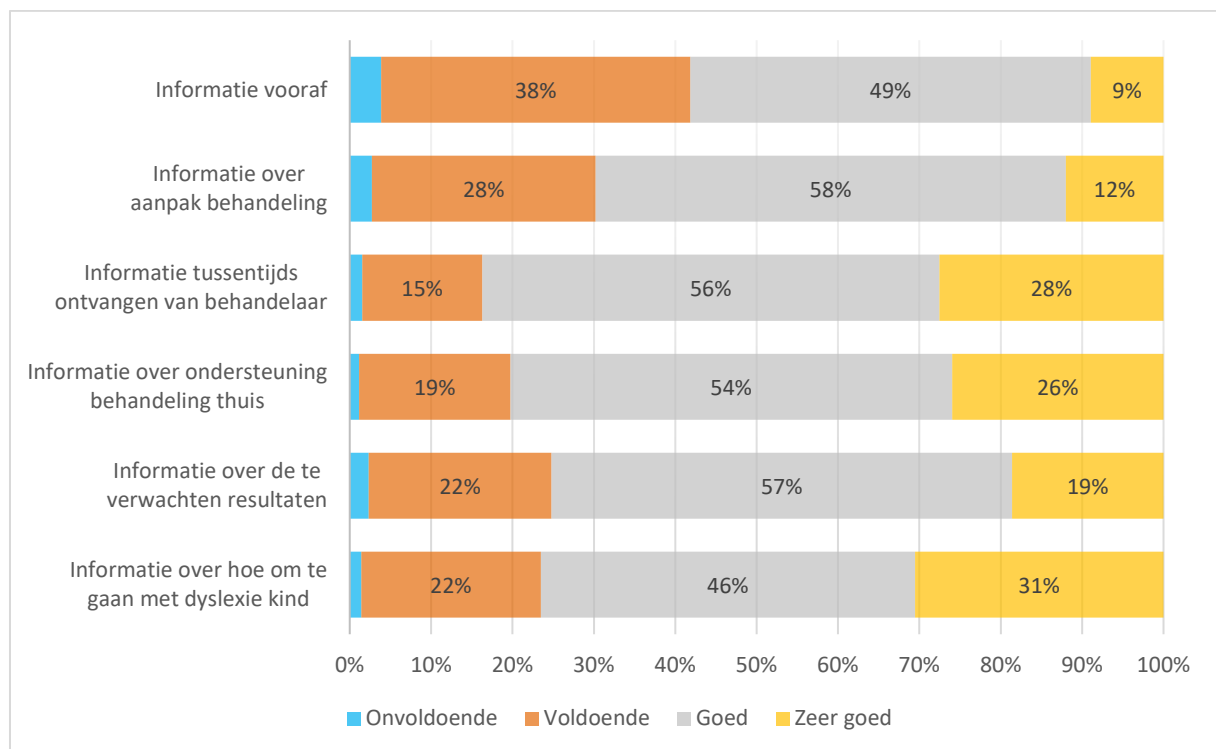
Wachttijden

Onderstaande de wachttijd tussen de aanmelding en het onderzoek en de wachttijd tussen de uitslag van het onderzoek en de start van de behandeling.

Tijd tussen aanmelding en onderzoek			Tijd tussen uitslag en start behandeling		
1 week	1	0%	1 week	11	4%
2 weken	27	11%	2 weken	32	13%
3 weken	23	9%	3 weken	29	11%
4 weken	37	15%	4 weken	35	14%
5 weken	9	4%	5 weken	7	3%
6 weken	31	12%	6 weken	20	8%
7 weken	3	1%	7 weken	3	1%
8 weken	13	5%	8 weken	21	8%
9 weken	4	2%	9 weken	3	4%
10 weken	8	3%	10 weken	9	4%
Overig	97	38%	Overig	83	33%

Informatievoorziening

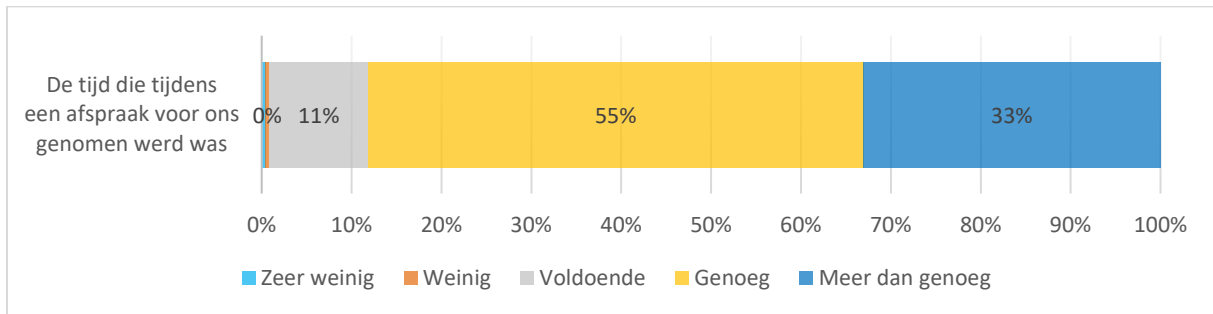
ONL geeft niet alleen voor de behandeling informatie aan de (ouders van) klanten, maar ook tijdens de behandeling krijgen de klanten informatie (bijvoorbeeld over de aanpak, ondersteuning en te verwachten resultaten).



Over het algemeen zijn klanten in ruime mate tevreden over de informatie die zij ontvangen vanuit ONL of de behandelaar. Het meest positief zijn klanten over de informatie die tussentijds ontvangen is vanuit de behandelaar (84% geeft aan dat het goed tot zeer goed is) en over de informatie over de ondersteuning van de behandeling thuis (80% goed tot zeer goed). De minste tevredenheid zien

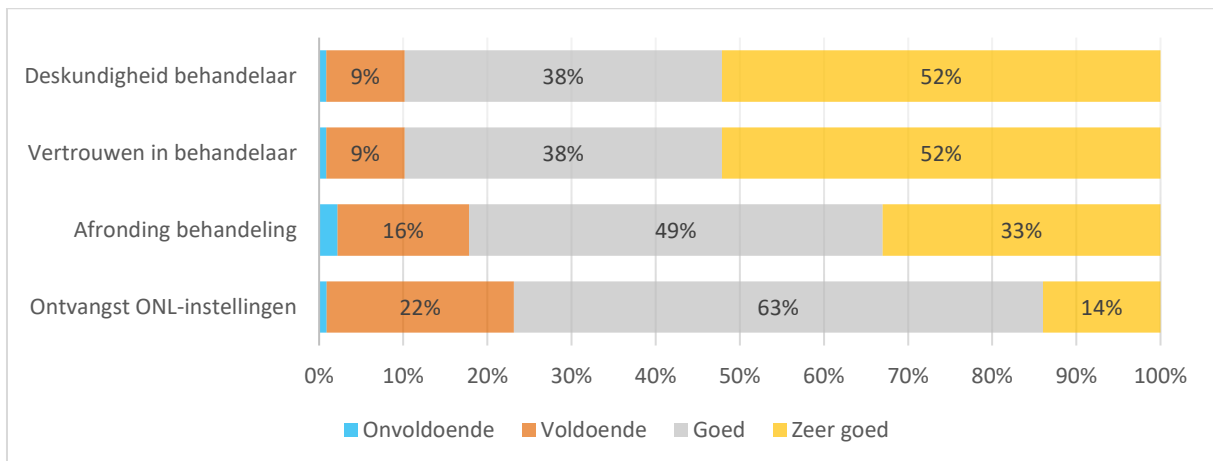
we over de informatie die klanten vooraf over ONL beschikbaar hadden (58% geeft aan dat deze informatie (zeer) goed was) en de informatie die gegeven is over de aanpak van de behandeling.

De behandelaar/behandeling



Ook over de tijd die voor klanten werd genomen tijdens afspraken zijn klanten zeer tevreden (bijna iedereen vindt deze tijd voldoende tot meer dan genoeg).

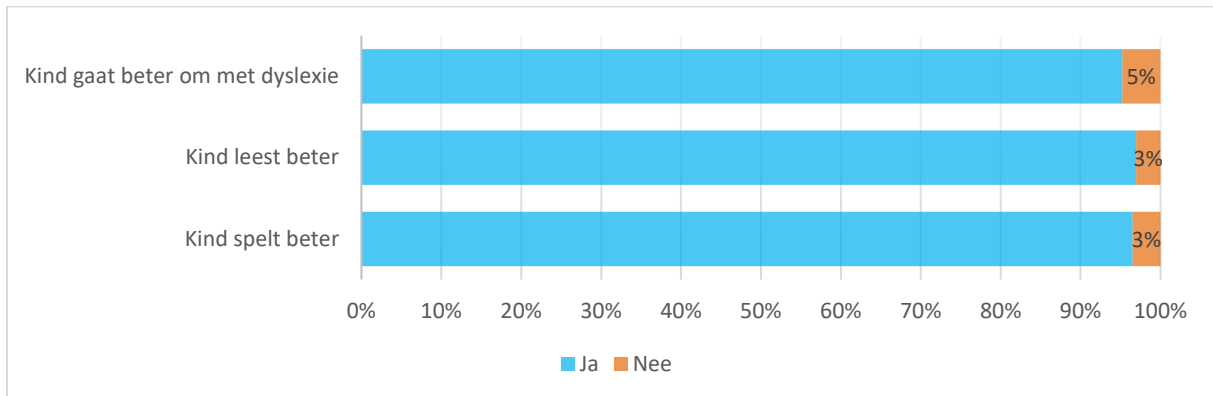
In de onderstaande figuur is de mening van de klanten weergegeven over de deskundigheid van de behandelaar, het vertrouwen in de behandelaar, de afronding van de behandeling en de ontvangst bij ONL-instellingen.



Ook over de bovenstaande aspecten zijn de klanten weer overwegend tevreden. Het meest tevreden is men over de deskundigheid en het vertrouwen in de behandelaar (80% goed en zeer goed). Over de afronding van de behandeling bestaat de meeste ontevredenheid, al is maar 2% van de klanten hier ontevreden over.

Resultaat zorg

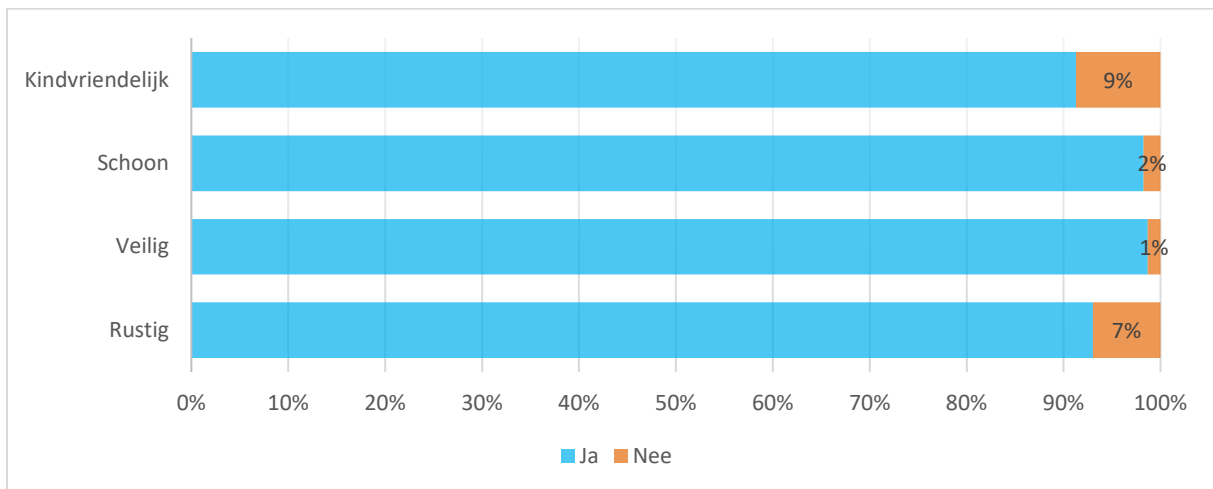
Belangrijk binnen behandeltrajecten is natuurlijk het uiteindelijke resultaat van de zorg. In deze paragraaf geven we de antwoorden van de klanten op dit resultaat.



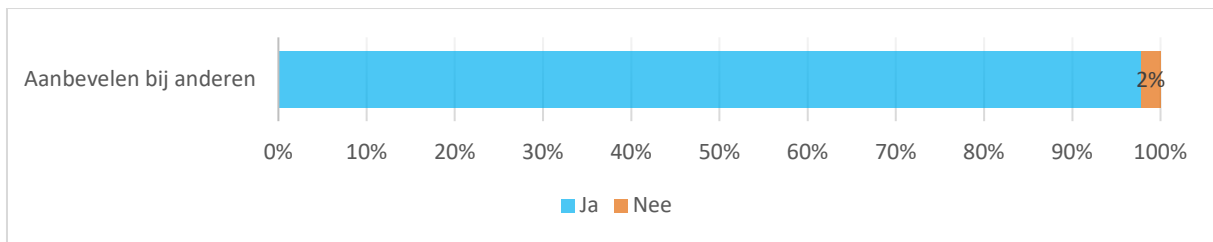
In de bovenstaande figuur zien we dat bij ruim 95% van de klanten de behandeling het gewenste effect heeft gehad. Het kind gaat nu beter met dyslexie om, leest of spelt beter.

Overig

Ten slotte is gevraagd of de wacht- en behandelruimte kindvriendelijk, schoon, veilig en rustig was, hoe klanten bij ONL terecht zijn gekomen en of zij ONL zouden aanraden bij anderen.

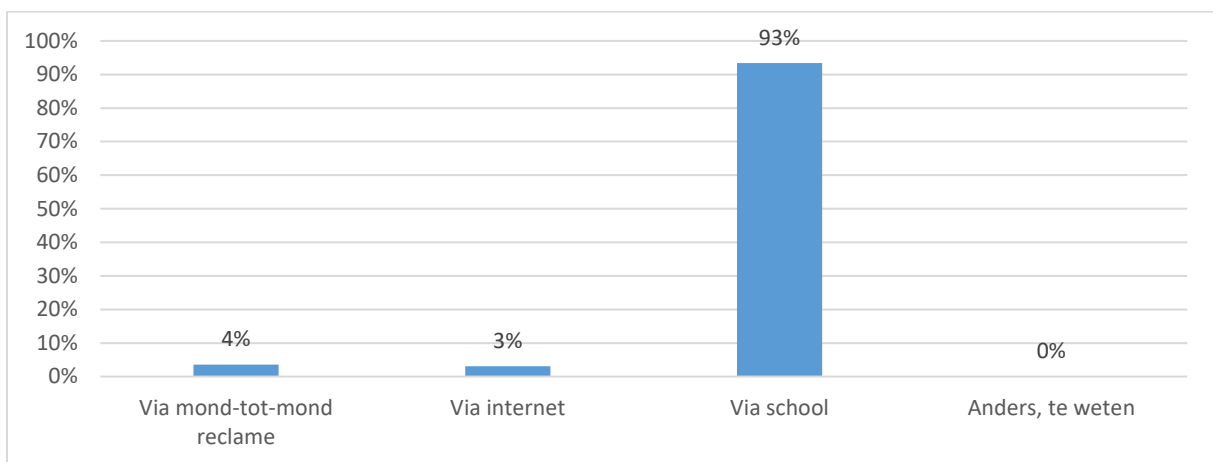


Over het algemeen zijn klanten tevreden over de wacht- en behandelruimten. Over de mate van rust in de ruimten en de kindvriendelijkheid is men het minst tevreden. Dit is een punt van aandacht. Mogelijk dat er bij de vergelijking tussen de verschillende ONL-partners meer en minder rustige ruimten naar voren komen.



Maar liefst 98% van de klanten geeft aan ONL bij anderen aan te bevelen. Dit is een erg hoog aandeel. Deze klanten zijn overwegend tevreden over ONL en over de behandeling en dit resulteert dus in dit positieve resultaat.

In de onderstaande figuur wordt duidelijk dat vrijwel alle klanten via scholen bij ONL terecht komen.



Advies

ONL scoort over het algemeen zeer goed wat betreft de klanttevredenheid. Over alle aspecten is een ruime meerderheid van de klanten tevreden. De belangrijkste verbeterpunten die wij vanuit de resultaten op hoofdlijnen constateren, zijn:

- Informatie over ONL vooraf
- Informatie over de aanpak van de behandeling
- De afronding van de behandeling
- Kindvriendelijkheid in wacht- en behandelruimte

Trends: tevredenheid verschillende jaren

In de onderstaande tabel hebben we de tevredenheid tussen de verschillende jaren met elkaar vergeleken. De percentages staan voor het aandeel klanten dat over een aspect tevreden is (voldoende, goed en zeer goed) of een vraag bevestigend heeft beantwoord (ja).

In de tabel werken we met kleurdifferentiatie. Ligt het percentage nabij de 50%, kleurt de cel rood, hoe dichterbij de 100% hoe donkerder de groene kleur.

	2016	2017	2018	2019
<i>Aantal respondenten</i>	394	145	199	212
Rapportcijfer behandeling	8,2	8,3	8,3	8,3
<i>Bereikbaarheid</i>				
Telefonische bereikbaarheid	96%	97%	93%	95%
Bereikbaarheid via mail	99%	98%	97%	98%
<i>Informatie</i>				
Vooraf beschikbare informatie over ONL	94%	96%	94%	96%
Informatie over aanpak behandeling	97%	98%	96%	97%
Informatie tussentijds ontvangen van behandelaar	99%	100%	98%	98%
Informatie over ondersteuning behandeling thuis	98%	98%	97%	99%
Informatie over de te verwachten resultaten	96%	97%	98%	98%
<i>Afspraak / behandelaar</i>				
Tijd die werd genomen tijdens afspraak	99%	99%	99%	99%
Deskundigheid behandelaar	100%	100%	99%	99%
Vertrouwen in behandelaar	99%	100%	99%	98%
<i>Resultaat behandeling</i>				
Kind gaat beter om met dyslexie	97%	98%	96%	95%
Kind leest beter	96%	99%	97%	97%
Kind spelt beter	97%	95%	95%	97%
Informatie over begeleiden kind met omgang dyslexie	97%	99%	99%	99%
Afronding behandeling	98%	98%	98%	98%
<i>Ontvangst bij ONL-instelling</i>				
Ontvangst bij ONL-instelling	98%	99%	97%	99%
Kindvriendelijk	91%	96%	94%	91%
Schoon	97%	98%	97%	98%
Veilig	97%	98%	99%	99%
Rustig	92%	92%	94%	93%
<i>ONL aanbevelen bij anderen</i>				
ONL aanbevelen bij anderen	97%	98%	96%	98%