

Tevredenheidsonderzoek Dyslexie ONL - OnderwijsAdvies

2020



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

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 2020 weergegeven van OnderwijsAdvies.

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

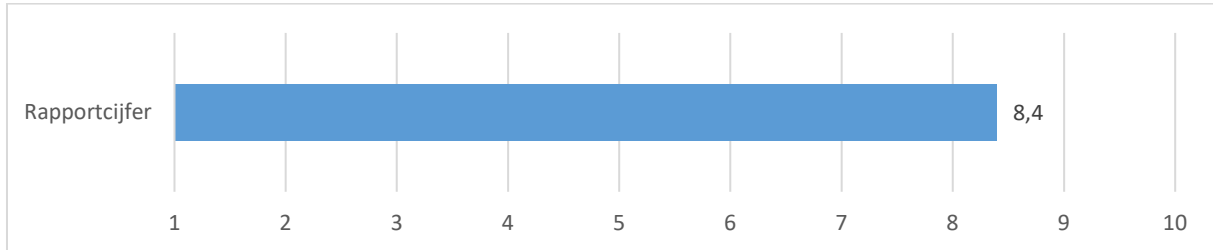
In totaal zijn 155 klanten van OnderwijsAdvies begonnen aan de vragenlijst en hebben 118 klanten deze volledig afgerond. Alle uitkomsten hiervan zijn te vinden in deze rapportage.

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

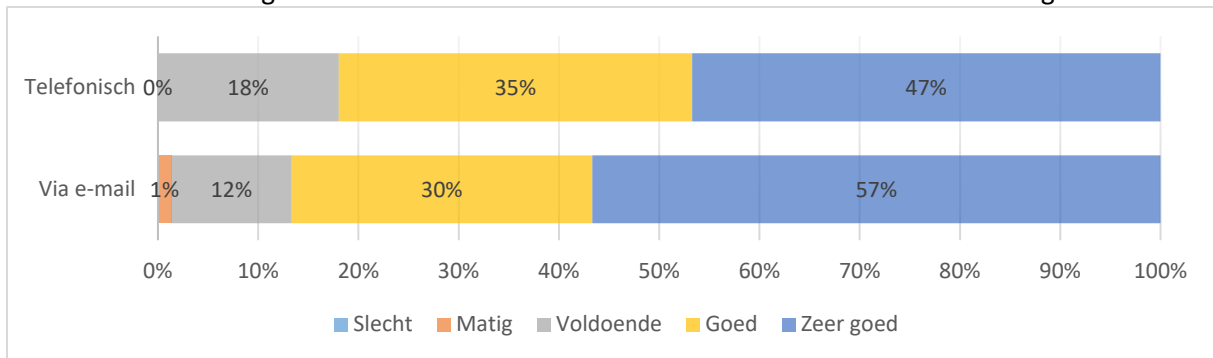
Aan de klanten is gevraagd de behandeling te beoordelen met een rapportcijfer.



De behandeling wordt met een 8 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.



Geen van de klanten die telefonisch contact heeft gehad met ONL/OnderwijsAdvies geeft aan dat zij de bereikbaarheid matig/slecht vinden. Over contact met de mail zijn klanten nog meer tevreden; maar 1% geeft aan het contact matig tot slecht te vinden en 79% van de klanten geeft aan dat de bereikbaarheid per e-mail (zeer) goed is. Over de telefonische bereikbaarheid is 80% (zeer) tevreden.

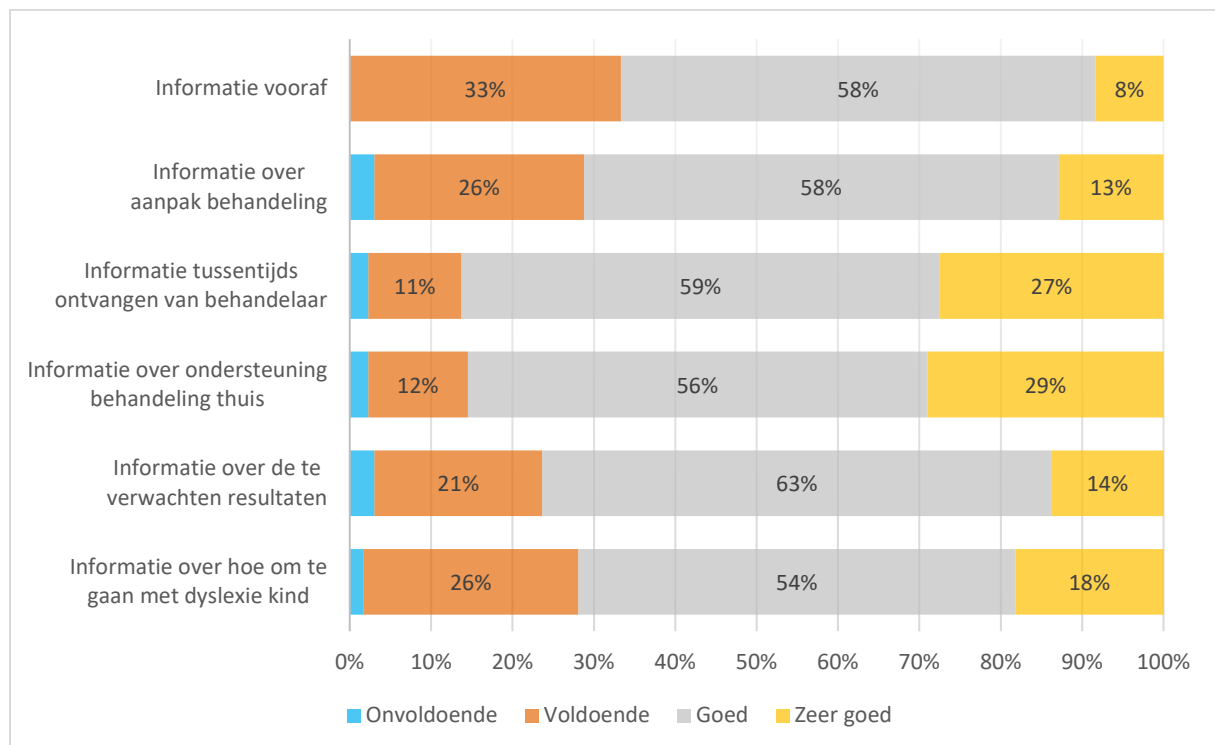
Wachttijden

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	3	2%	1 week	2	2%
2 weken	17	13%	2 weken	19	15%
3 weken	17	13%	3 weken	16	12%
4 weken	24	18%	4 weken	24	18%
5 weken	3	2%	5 weken	6	5%
6 weken	9	7%	6 weken	14	11%
7 weken	0	0%	7 weken	3	2%
8 weken	15	11%	8 weken	11	8%
9 weken	1	1%	9 weken	1	1%
10 weken	3	2%	10 weken	1	1%
Overig	39	30%	Overig	34	26%

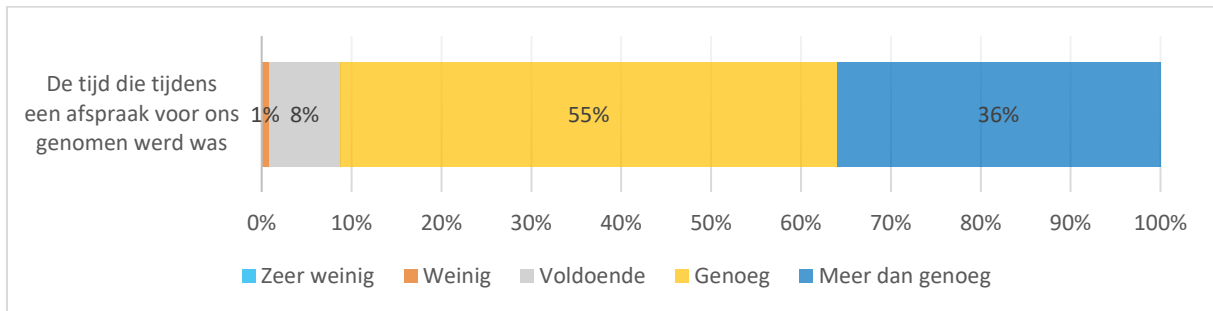
Informatievoorziening

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).



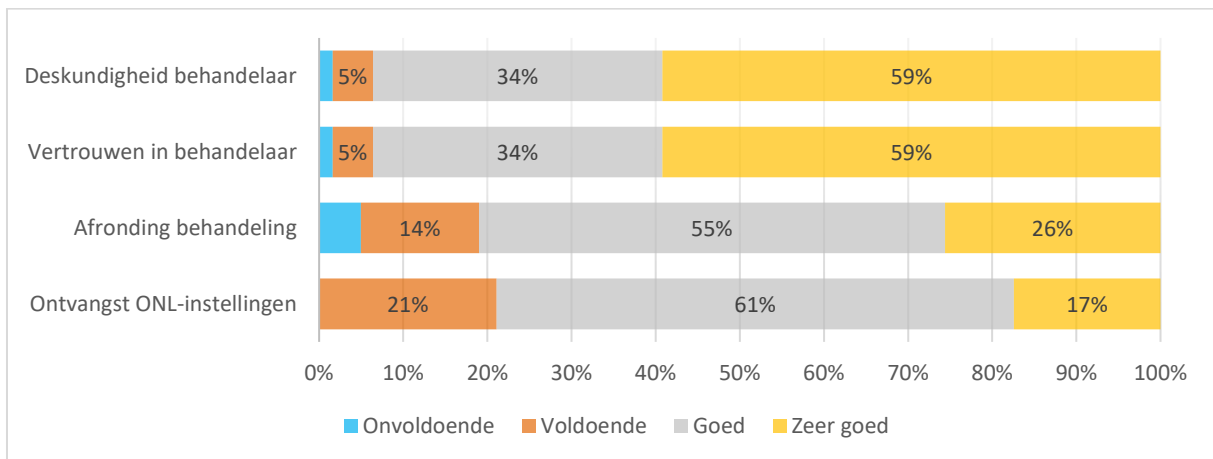
Over het algemeen zijn klanten in ruime mate tevreden over de informatie die zij ontvangen vanuit ONL of de behandelaar/OnderwijsAdvies. Het meest positief zijn klanten over informatie die tussentijds wordt ontvangen van de behandelaar (86% geeft aan dat het goed tot zeer goed is) en over de informatie over ondersteuning van de behandeling thuis (85% goed tot zeer goed). De minste tevredenheid zien we over de informatie die klanten vooraf over ONL beschikbaar hadden (64% geeft aan dat deze informatie (zeer) goed was) en de informatie 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).

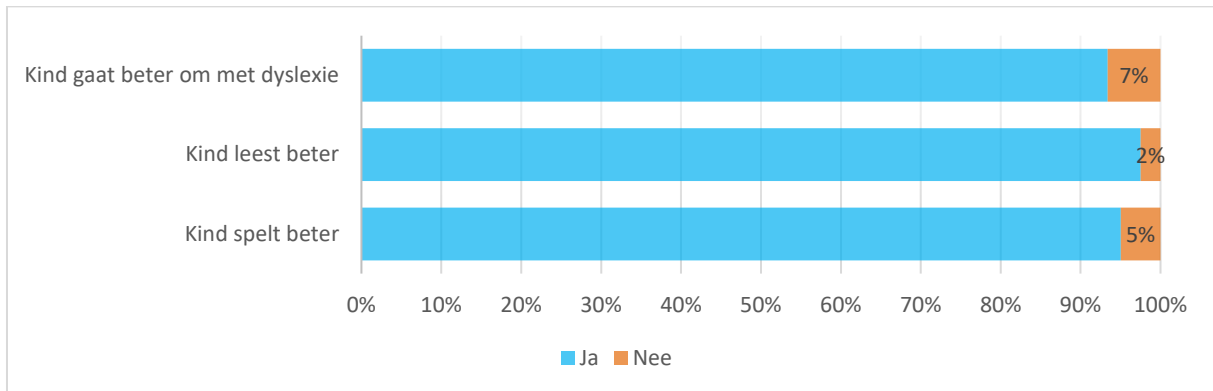
In de onderstaande figuur is de mening van de klanten weergegeven over de deskundigheid van de behandelaar, het vertrouwen in de behandelaar, de afronding van de behandeling en de ontvangst bij OnderwijsAdvies.



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 (93% goed en zeer goed). Over de afronding van de behandeling bestaat de meeste ontevredenheid, al is maar 5% van de klanten hier ontevreden over.

Resultaat zorg

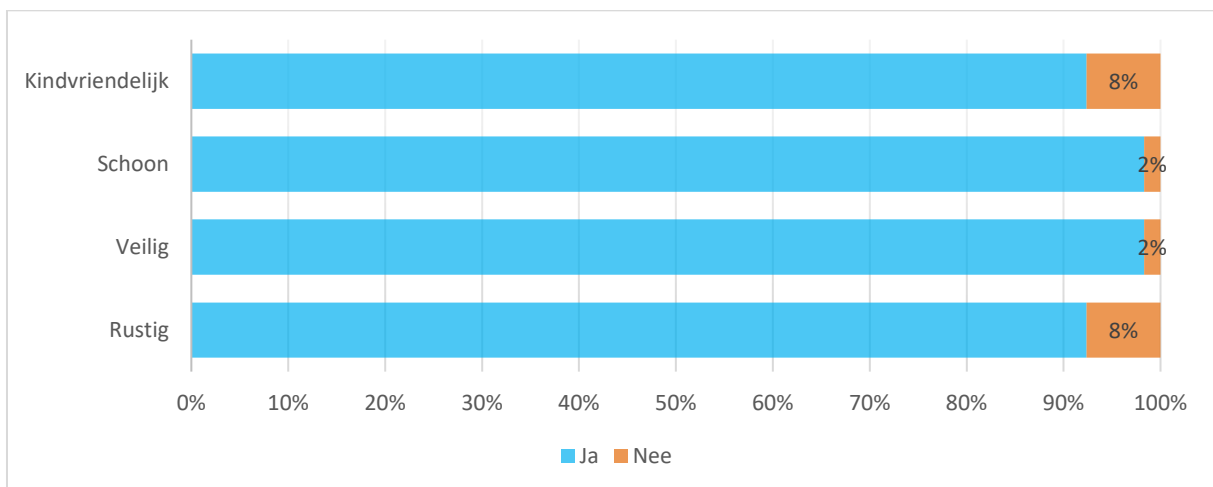
Belangrijk binnen behandeltrajecten is natuurlijk het uiteindelijke resultaat van de zorg. In deze paragraaf geven we de antwoorden van de klanten op dit resultaat.



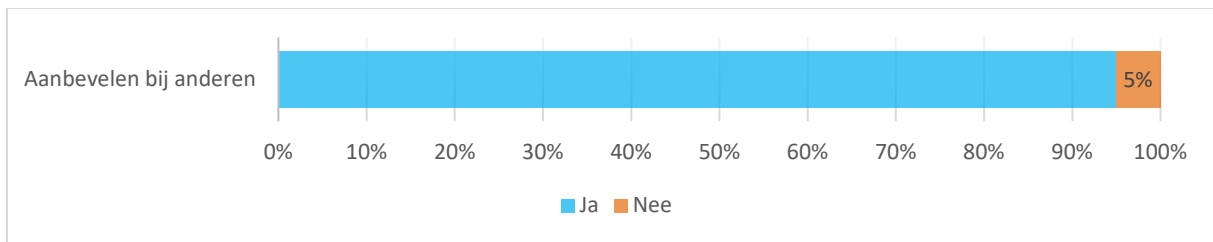
In de bovenstaande figuur zien we dat bij ongeveer 95% van de klanten de behandeling het gewenste effect heeft gehad. Het kind gaat nu beter met dyslexie om, leest of spelt beter.

Overig

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

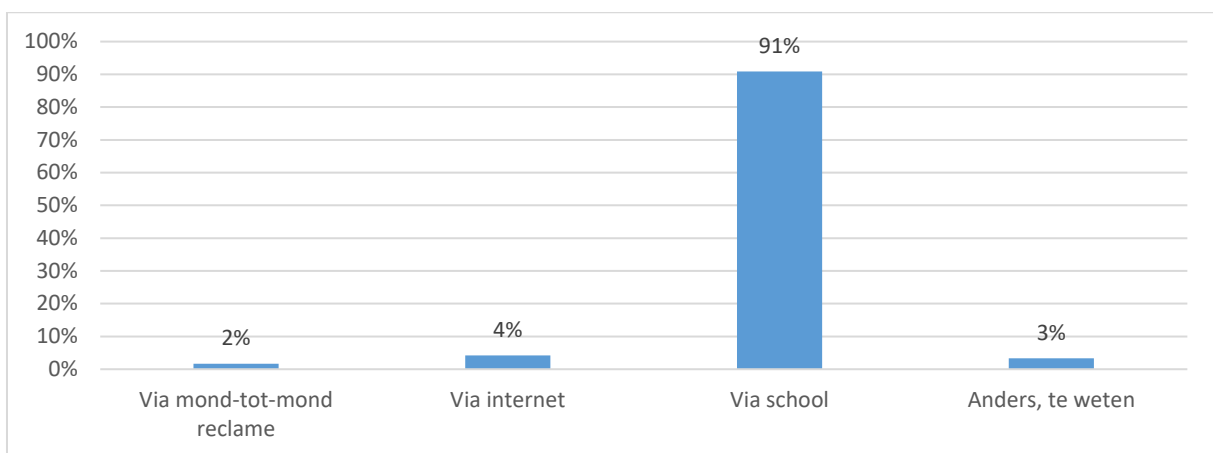


Over het algemeen zijn klanten tevreden over de wacht- en behandelruimten. Over de mate van rust in de ruimten en de kindvriendelijkheid is men het minst tevreden. Dit is een punt van aandacht. Mogelijk dat er bij de vergelijking tussen de verschillende ONL-partners meer en minder rustige ruimten naar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



Maar liefst 95% van de klanten geeft aan ONL bij anderen aan te bevelen. Dit is een erg hoog aandeel. Deze klanten zijn overwegend tevreden over ONL/OnderwijsAdvies 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/OnderwijsAdvies terecht komen.



Advies

ONL/OnderwijsAdvies 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
- Rust in de wacht- en behandelruimte