



Memo

Datum : 12 september 2022

Aan : BC Onderwijs

Van : Inge Hoogland

Betreft : Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) RBL

Aanleiding

In 2015 voerde DESAN het eerste klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van het RBL uit. Toen met het doel om input te leveren voor de evaluatie van het RBL. In 2019 is bestuurlijk afgesproken om iedere 5 jaar een KTO uit te voeren, zodat we de kwaliteit van onze dienstverlening blijven toetsen en waar nodig verbeteren. Dit is het eerstvolgende KTO en net als in 2015 voerde DESAN dit onderzoek uit. In bijgevoegd rapport leest u de bevindingen en hoe deze zich verhouden tot 2015. In dit memo vindt u de belangrijkste bevindingen en actiepunten op een rij.

Het rapport: Resultaten en actiepunten

DESAN ondervroeg jeugdigen, ouders, scholen en ketenpartners. Op pagina 5 en 6 van het rapport leest u de samenvatting. In dit memo lichten we per ondervraagde doelgroep de belangrijkste resultaten en actiepunten / vragen toe.

De benaderde doelgroep heeft in de afgelopen tijd contact gehad met het RBL. In deze tijd was er sprake van maatregelen in het kader van Covid-19. In deze periode werkten de consultants van het RBL conform de maatregelen veel vanuit huis, waardoor het contact met scholen en ketenpartners vooral telefonisch of via Teams verliep. Jeugdigen en ouders hebben we al vrij snel weer uitgenodigd op het Stadskantoor voor een gesprek wanneer we dachten dat dit onze ondersteuning ten goede kwam.

Jeugdigen

Jeugdigen beoordelen het contact met het RBL met een 7,3 (in 2015 een 7,2). Ze vinden dat ze goed en snel worden geholpen door ons. Wat valt op:

- Voor 87% van de jeugdigen is het duidelijk wat er na het 1^e contact met het RBL zou gebeuren. Dit aantal is wel significant lager dan in 2015, toen gaf 94% aan dat dit duidelijk is.

Actie: Leerplichtconsultanten volgen momenteel een training in de MAS. De RMC routekaart implementeerden we onlangs. Op deze manier kunnen onze consultants onze werkwijze beter uitleggen aan jongeren, ouders en scholen.

- In alle categorieën vindt ruim 90% van de jeugdigen dat het RBL goed naar hen luistert. Zij ervaren veel begrip van de consultant van het RBL en waarderen ook het “achter de broek aan zitten”.
- Het RBL werkt vraag-gestuurd. Het is logisch dat het RBL de jeugdigen vaker benadert dan dat de jeugdige het RBL benadert met een vraag. We zagen een daling bij de vsv uitschrijvingen doelgroep. Mogelijke verklaring is dat we meer inzetten op een warme overdracht met scholen bij een uitschrijving, waardoor de jeugdige sneller in beeld komt bij het RBL.
- Jeugdigen maken weinig gebruik van de website van het RBL. De vraag is of dat erg is.
Actie: Het RBL heeft een bredere vraag over betere aansluiting bij moderne communicatiekanalen die jongeren veel gebruiken. Het RBL heeft echter zelf geen communicatiemedewerker in dienst om dit te onderzoeken en zoekt naar de mogelijkheden om dit vraagstuk op te pakken.

Ouders

Bij leerplichtige jeugdigen worden ouders altijd betrokken door het RBL. Zij zijn (samen) verantwoordelijk voor de schoolinschrijving van hun kind. Ouders waarderen het contact met het RBL met een 7,2 (in 2015 een 7,0). Wat valt op:

- In vergelijking met 2015 zijn er meer ouders die het niet goed vinden dat het RBL contact met hen opneemt als hun kind verzuimt op school of geen schoolinschrijving heeft (11% in tegenover 18% in 2022). Vermoeden is dat dit komt door onze aangepaste werkwijze in de periode van schoolsluitingen. Wij kwamen ook in actie wanneer school geen contact kreeg met ouders. Dit was soms dus vanuit zorg en niet zozeer vanuit de leerplichtwet. Daarnaast is het goed te beseffen dat wij een wettelijke taak uitvoeren waarbij we contact op moeten nemen met ouders.
- Als ouders niet tevreden zijn over de aanpak van het RBL, is dit vaak omdat het traject lang duurt en hulp te langzaam op gang komt. Dit signaal laat het belang zien van de samenwerking tussen onderwijs en zorg, zodat hulp sneller in gang gezet kan worden. Dit sluit ook aan bij het signaal dat onze consultants geven: de problematiek van jeugdigen wordt steeds complexer en er is vaak ondersteuning nodig om de schoolgang weer te kunnen hervatten.
Actie: Leerplichtconsultanten volgen momenteel een training in de MAS. De RMC routekaart implementeerden we onlangs. Op deze manier kunnen onze consultants onze werkwijze beter uitleggen aan jongeren, ouders en scholen.
- Het valt op dat een aantal ouders het RBL ziet als de instantie die hen informeert wanneer de jeugdige verzuimt op school. Dit is echter de rol van de school.
Actie: Consultants nemen dit (nog) meer mee in hun overleggen met de school.
- Ouders vinden dat zij vriendelijk worden aangesproken en dat er goed naar hen geluisterd wordt. Een verbeterpunt voor het RBL is dat het voor ouders niet altijd duidelijk is welke stappen er gezet gaan worden en wat de regels zijn.
Actie: De fases uit de Methodische Aanpak Schoolverzuim (MAS) en RMC routekaart beter volgen en toelichten. Leerplichtconsultanten volgen momenteel een training in de MAS. De RMC routekaart implementeerden we onlangs.

Scholen en ketenpartners¹

Scholen waarderen de dienstverlening met het RBL met een 7,6 (in 2015 een 7,7), ketenpartners geven gemiddeld een 7,8 (in 2015 een 7,4). Er is vooral veel waardering voor de duidelijkheid van de communicatie, behulpzaamheid en deskundigheid van de medewerkers. Wat valt op:

- 69% van de scholen geeft aan dat de telefonische bereikbaarheid van het RBL goed is. Dit is lager dan in 2015, toen 88% aangaf dat dit goed was. Dit signaal zien we ook bij ketenpartners.
Actie: Door de corona pandemie zijn we (meer) thuis gaan werken en zijn we omgeschakeld naar rechtstreeks bellen van medewerkers op hun mobiele telefoonnummers (voicemail i.p.v. andere medewerker die de 'vaste' telefoon opneemt). Mogelijk is dit een reden voor de lagere beoordeling. Intern heeft dit de aandacht en worden afspraken weer aangescherpt.
- Sommige scholen geven aan dat ze informatie missen over de stand van zaken rondom verzuim en uitval op de eigen school. De consultants van het RBL voeren elk jaar een (telefonisch) gesprek met de scholen om de samenwerking te bespreken.
Actie: Het RBL heeft de ambitie om scholen beter te informeren en inzicht te geven in hun eigen cijfers.
- Sommige scholen en ketenpartners missen het doortastend optreden van een consultant van het RBL. We vermoeden dat dit scholen en ketenpartners zijn die het "oude" beeld van leerplicht hebben waarbij er meer nadruk lag op handhaving. Nu we werken met de MAS, is inzet van vrijwillige hulp altijd stap één. Po-scholen beoordelen de doortastendheid juist beter dan in 2015. Mogelijke verklaring zijn ook de nieuwsbrieven die we tijdens de Covid-19 pandemie naar scholen stuurden om hen op te hoogte te houden van onze werkwijze.
Actie: We gaan scholen en ketenpartners meer en beter informeren over de MAS. Zo weten zij beter wat zij van ons mogen verwachten. Dit kan middels presentaties op scholen, tijdens het jaarlijkse gesprek met de scholen, maar ook bijvoorbeeld tijdens de inspiratiedag jeugd.
- Scholen ervaren een verschil in de werkwijze van de verschillende leerplichtconsultanten. Dit signaleerden wij zelf ook en dit is één van de aandachtspunten binnen de training over de MAS. Ook heeft dit aandacht binnen de implementatie van de RMC Routekaart.
- De meeste ketenpartners vinden dat zij en het RBL de juiste rol vervullen in de ketensamenwerking (82%). Soms blijft de vraag over de regie staan. Het is dan niet altijd duidelijk wie die heeft en zou moeten hebben. Deze vraag speelt breder in het sociale domein: wat is regie en wie heeft het op welk moment. We merken dat deze vraag niet altijd op casuïstiekniveau gesteld wordt.
Actie: Wij gaan onze consultants instrueren deze vraag bij iedere casus te stellen waarbij meerdere partijen betrokken zijn.

¹ In deze groep was de respons zeer klein. DESAN benaderde 201 ketenpartners en slechts 12 van hen reageerden. Het is daarom lastig om conclusies te trekken. Voor het volgende KTO is het beter om een andere vorm van communicatie te kiezen voor deze doelgroep om meer respons te krijgen.

- Eén van de suggesties van de ketenpartners is dat het goed is om eerder te weten van elkaars betrokkenheid. Het stimuleren van het gebruik van de VIRA kan hierbij helpen. Bij het RBL evalueren we momenteel het gebruik van de VIRA.