

# Cliënttevredenheidsonderzoek Regionaal Instituut voor Dyslexie

## Uitstekende resultaten!

In september 2011 heeft er binnen het Regionaal Instituut voor Dyslexie (RID) een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. In één week is aan alle cliënten en/of ouders een vragenlijst uitgereikt waarin zij werden bevraagd over hun ervaringen over de zorg- en dienstverlening van het RID. Met de uitkomsten van het onderzoek zal het RID werken aan kwaliteitsverbeteringen in het zorg- en dienstverleningsproces.

In totaal hebben 1185 cliënten en/of ouders de vragenlijst ingevuld. Dit betekent dat in totaal 79% van onze cliëntenpopulatie een oordeel heeft gegeven. Uit het onderzoek komt naar voren dat onze cliënten zeer tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening van het RID. Als sterke punten typeert men vooral 'de kwaliteit van de diagnosticus en behandelaar' en 'de kwaliteit van de behandeling'.

*We willen bij deze alle ouders en cliënten hartelijk bedanken voor hun medewerking!*

### **De resultaten in het kort:**

*(Een volledige versie van het rapport vindt u op [www.rid.nl](http://www.rid.nl))*

- Het gemiddelde cijfer voor de diagnosticus is een **8,5** voor de behandelaar een **8,8** en de behandeling geeft men een **8,6**
- Het gemiddelde cijfer voor het RID als organisatie is een **8,5**
- Meer dan tweederde van de ouders ervaart dat de cliënten meer zelfvertrouwen krijgen door behandeling bij het RID
- De meeste cliënten voelen zich op zijn of haar gemak bij de diagnosticus (98,4%) en de behandelaar (99,4%)
- In de ogen van de meeste ouders (of cliënten) zijn de diagnosticus (99,4%) en de behandelaar (98,8%) deskundig in het geven van informatie en advies.
- De meeste ouders (of cliënten) vonden de uitleg bij het onderzoeksverslag goed te begrijpen (99,0%).
- Ouders vinden dat de behandelaar voldoende ruimte geeft om mee te denken over wat het beste is voor hun kind (97,7%), hun kind voldoende wordt gemotiveerd door de behandelaar (98,7%) en de behandelaar voldoende advies geeft over de manier van oefenen (96,1%).
- De behandelaar is volgens ouders goed in staat om tijdig problemen te signaleren (98,2%) en deze op een begrijpelijke wijze te bespreken (98,2%).
- Het merendeel van de ouders en of cliënten ervaart een vooruitgang voor zowel lezen als spellen (85,9%).
- Men is bijna unaniem van mening dat ze het RID zouden aanbevelen aan anderen (97,9%)