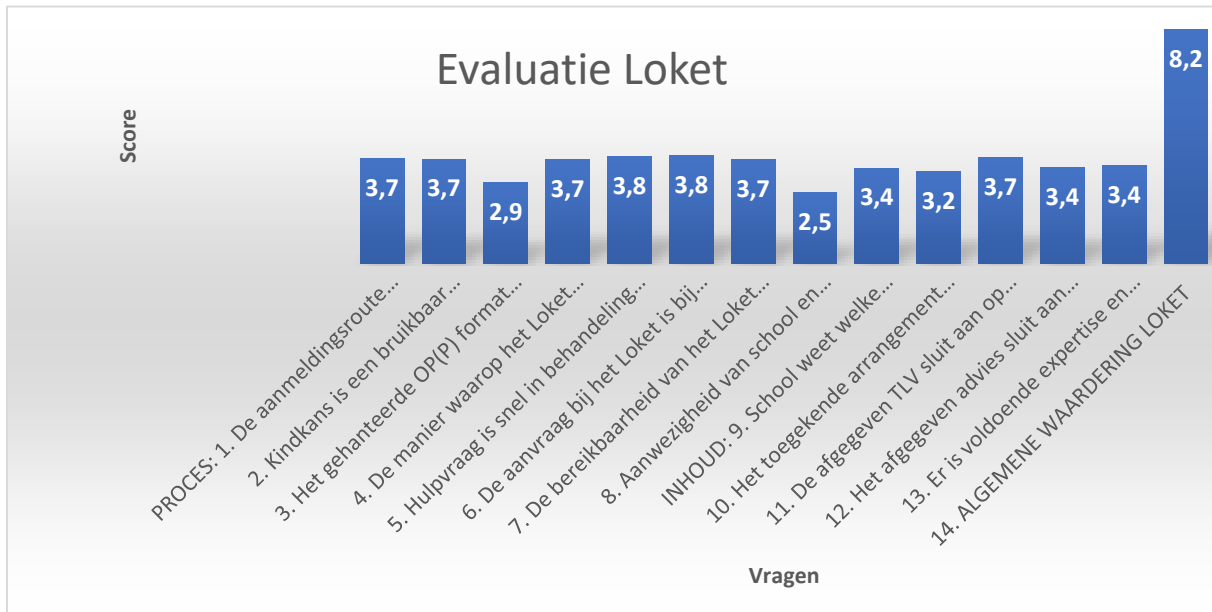


Evaluatie loket Noordoost: 2019-2020



1= volledig mee oneens

2 = oneens

3 = mee eens

4 = volledig mee eens

5 = n.v.t.

Reflectie Loket Noordoost op de uitkomsten evaluatie Loket 2019/2020

Positieve punten:

- De algemene tevredenheid over Het Loket is goed te noemen;
- Bereikbaarheid van Het Loket wordt als positief gewaardeerd. Er wordt snel gereageerd en scholen kunnen met hun vragen terecht bij Het Loket;
- Het Loket voegt voor sommige scholen echt wat toe. Het meedenken wordt gewaardeerd. Onze adviesfunctie als Loket mogen we daarin nog meer neerzetten.
- Het gehele proces, van indienen tot afgifte, wordt als snel ervaren. Scholen hoeven doorgaans niet lang te wachten op een beslissing.

Leerpunten Loket:

- Het arrangement sluit niet altijd aan bij datgene wat school nodig heeft. Kunnen we de intake een nadrukkelijker plek gaan geven om zo vraag en aanbod af te kunnen gaan stemmen? Hoe de inzet van AB ervaren wordt, hangt ook af van de persoon die ingezet wordt;
- Het OP blijft voor sommige scholen lastig. Hoe kan het OP voor scholen minder een formaliteit worden en meer een leidraad/levend document/werkwijze?
Ook de technische kant vraagt aandacht: als iets verandert in Parnassys, verandert dit niet in het OP. Het OP krijgt daardoor een 'statische functie', terwijl het een 'dynamisch' document behoort te zijn. Het OP is ook niet direct vanuit Parnassys in Kindkans te zetten. Is een directe koppeling mogelijk?

- Scholen die weinig gebruik maken van het Het Loket of nieuwe IB'ers, blijven het lastig vinden hoe ze een aanvraag in kunnen dienen. Ondanks dat alles op de website staat, blijft het de vraag hoe we het proces van indienen gebruikersvriendelijker kunnen maken. Hoe kunnen we dit een meer zichtbare plek op de website geven?
- Nog niet alle scholen hebben helder dat na afloop van de loketvergadering de toekenning terug te vinden is in Kindkans. Dit heeft een aantal keer in de nieuwsbrief gestaan, maar dit wordt (waarschijnlijk) niet gelezen. Dit leidt soms tot ontevreden reacties dat het wel heel lang duurt voordat men iets hoort. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat dit meer onder de aandacht komt?
- De betrokkenheid van ouders is bij ons Loket minimaal. Als ouders bij ons als Loket hun mening willen toelichten, staan we daar altijd voor open. In de praktijk spreken we gemiddeld 1 keer per jaar ouders op een loketvergadering. Is er meer behoefte aan betrokkenheid van de ouders? Als het goed is, worden ouders al zorgvuldig betrokken bij het voorproces op de scholen en is het de vraag of het uitnodigen van ouders op de loketvergaderingen iets toevoegt.
- Sommige IB'ers geven aan te weinig ervaring te hebben met Kindkans. Maak als IB'ers gebruik van elkaar als je niet precies weet hoe het moet.

Eigen constatering Loket:

- Voor scholen is het vaak onduidelijk wat onder de basisondersteuning en wat onder de extra ondersteuning valt. Meer inzicht hierin, zal helpend zijn voor de IB'ers. Leonard gaat hier ook aandacht aan besteden via IB-netwerken/regiobijeenkomst. Landelijk gaat dit ook de nodige aandacht krijgen vanuit de overheid.

Geformuleerde acties vanuit Het Loket:

- De basisondersteuning wordt specifiek onder de aandacht gebracht. De zorgmakelaar wijst de scholen op de basisondersteuning en denkt mee in wat wel en niet onder de basisondersteuning valt. Ook zal de basisondersteuning meer aandacht krijgen in het formulier om financiën aan te vragen;
- De toekenningen via Kindkans krijgen nogmaals aandacht in een nieuwsbrief. Ook zal nagedacht worden of we iets kunnen ontwikkelen waardoor zichtbaar wordt waar wat te terug vinden is in Kindkans (denk bijv. aan een kubus).
- De informatie over aanvragen is terug te vinden op de regio-specieke pagina van Het Loket. We gaan dit nadrukkelijker onder de aandacht brengen door dit nogmaals in de nieuwsbrief te benoemen. Ook gaan we nadenken over hoe dit nog duidelijker een plek kunnen geven op de website.

Resultaten over de jaren heen:

2016	2018	2020	
3,5	3,6	3,7	PROCES: 1. De aanmeldingsroute van het Loket is duidelijk.
4,6	3,7	3,7	2. Kindkans is een bruikbaar aanmeldingssysteem voor school en loket.
3,5	3,0	2,9	3. Het gehanteerde OP(P) format is goed bruikbaar.
3,4	3,7	3,7	4. De manier waarop het Loket met de aanvraag omgaat, is duidelijk.
3,7	3,7	3,8	5. Hulpvraag is snel in behandeling genomen.
3,8	3,7	3,8	6. De aanvraag bij het Loket is bij een compleet dossier binnen 6 weken afgehandeld.
3,7	3,8	3,7	7. De bereikbaarheid van het Loket en/of de zorgmakelaar is goed.
4,0	2,7	2,5*	8. Aanwezigheid van school en ouders tijdens Loketbesprekingen is zinvol, heeft meerwaarde.
3,3	3,2	3,4	INHOUDELIJK: 9. School weet welke aanvragen bij het Loket ingediend kunnen worden en welke arrangementen beschikbaar zijn cq. wat het Loket inhoudelijk te bieden heeft.
3,5	3,2	3,2	10. Het toegekende arrangement sluit aan op de ondersteuningsbehoeften van school en leerling (type arrangement is passend, uren AB en/of aantal middelen toereikend).
3,9	3,7	3,7	11. De afgegeven TLV sluit aan op de ondersteuningsbehoefte van de leerling.
3,4	3,5	3,4	12. Het afgegeven advies sluit aan op de ondersteuningsbehoefte van de school.
3,5	3,6	3,4	13. Er is voldoende expertise en specialisme binnen het Loket aanwezig.
8,0	7,9	8,2	14. ALGEMENE WAARDERING LOKET