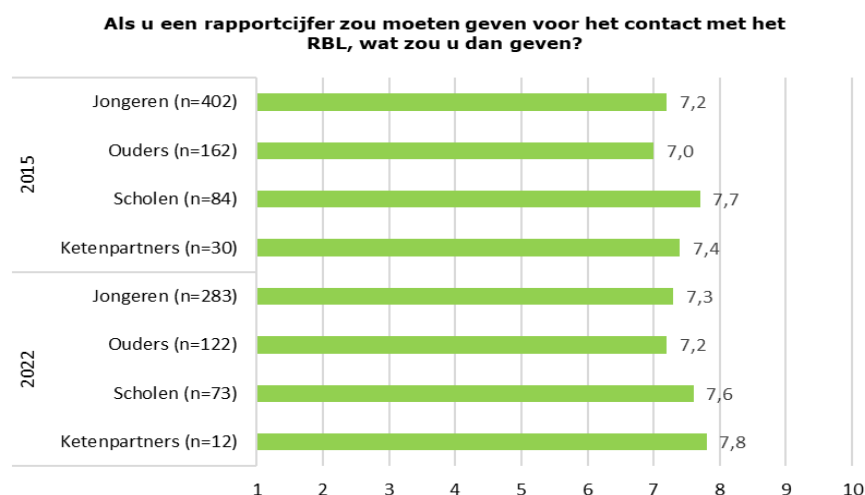


Klanttevredenheidsonderzoek RBL 2022

mei 2022

Jongeren, ouders, scholen en partners positief over RBL

In mei 2022 is voor de tweede keer een grootschalig onderzoek gehouden onder jongeren, ouders, scholen en ketenpartners die contact hebben met het Regionaal Bureau Leerlingzaken Midden-Gelre. Het eerste onderzoek vond plaats in 2015. De resultaten zijn, net als in 2015, in grote lijnen positief. Alle ondervraagde groepen geven gemiddeld een ruime voldoende voor het contact met het RBL.



Niet alleen van de ouders, maar ook van de jongeren vindt een ruime meerderheid het goed dat het RBL contact opneemt bij verzuim of dreigende uitval, net als in 2015.

Bij sommige scholen en ketenpartners is er kritiek op de doortastendheid van handelen van het RBL. Een vijfde van de scholen heeft ook behoefte aan meer informatie over de stand van zaken op de eigen school. Sommige ouders geven aan dat het RBL actiever moet meedenken over oplossingen voor de situaties waarin hun zoon of dochter is beland.

Dienstverlening volgens veel partners verbeterd

Een kwart van de scholen en een vijfde van de ketenpartners ziet een verbetering in het afgelopen jaar ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2022 ziet een groter percentage ketenpartners een

verslechtering ten opzichte van het jaar daarvoor, maar de aantallen in die groep zijn klein. De scholen zien geen verslechtering.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	7
Achtergrond en doel van het onderzoek	7
Opzet van het onderzoek	7
Vragenlijsten	8
Veldwerk en respons	9
Deze rapportage	10
2 Jongeren	13
Algemeen oordeel over het contact	13
Aanleiding contact	16
Beoordeling contact op verschillende aspecten	16
Uitleg over de regels	18
Goed geholpen?	19
Weer naar school?	21
Zelf contact gezocht?	21
Oordeel over de website	23
3 Ouders	25
Algemeen oordeel over het contact	25
Aanleiding contact	28
Beoordeling contact op verschillende aspecten	28
Uitleg over de regels	31
Goed geholpen?	32
Weer naar school?	34
Zelf contact gezocht?	34
Oordeel over de website	35
4 Scholen	37
Algemeen oordeel over het contact	37
Frequentie contact	39
Onderwerp contact	39
Medium	40
Beoordeling contact op verschillende aspecten	40
Telefonische bereikbaarheid	47
Oordeel over de website	48
Terugkoppeling	48
Informatie over de stand van zaken op de eigen school	49
Is de dienstverlening verbeterd?	50
Suggesties	51
5 Ketenpartners	52
Algemeen oordeel over het contact	52
Frequentie contact	53

Onderwerp contact.....	54
Medium	55
Beoordeling contact op verschillende aspecten	55
Telefonische bereikbaarheid	60
Samenwerking in de keten.....	61
Informatie en terugkoppeling	62
Is de dienstverlening verbeterd?.....	63
Suggesties	64

Samenvatting

In opdracht van het Regionaal Bureau Leerlingzaken Midden-Gelre is in oktober 2015 en mei 2022 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2022 is de vragenlijst volledig telefonisch afgenomen onder 260 jongeren en 120 ouders. Van de scholen en ketenpartners hebben 73 scholen en 12 ketenpartners de vragenlijst volledig ingevuld via een online vragenlijst. In alle groepen zijn de respondenten grotendeels positief over het RBL.

Algemeen oordeel

Voor het contact met het RBL geven jongeren gemiddeld een 7,3 en ouders een 7,2. Het gemiddelde cijfer voor het contact is licht gestegen ten opzichte van 2015. In 2015 gaven jongeren gemiddeld een 7,2 en ouders gemiddeld een 7,0 voor het contact met het RBL. Het algemene oordeel is in alle groepen ruim voldoende tot goed. Bijna drie kwart van de jongeren vindt het goed dat het RBL contact opneemt bij verzuim of dreigende uitval, net als in 2015. Ruim drie kwart zegt goed te zijn geholpen. Ook een groot deel van de ouders (drie kwart) vindt het goed dat het RBL contact met hen opneemt. Twee derde van de ouders zegt goed te zijn geholpen door het RBL. Ouders die dat niet vinden, zeggen veelal dat men geen hulp heeft gekregen of dat het traject in hun ogen te lang duurde.

In 2022 ziet een kwart van de scholen (in 2015 een derde) en een vijfde van de ketenpartners (net als in 2015) een verbetering in de afgelopen twaalf maanden ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2022 zien iets meer ketenpartners een verslechtering ten opzichte van het jaar daarvoor dan in 2015, maar de aantallen in die groep zijn klein.

Oordeel op specifieke aspecten

Net als in 2015 vinden zowel jongeren als ouders vrijwel unaniem dat men vriendelijk werd aangesproken, dat er goed naar hen werd geluisterd en dat duidelijk was wat er na het contact zou gebeuren of wat men moest doen. Ook vinden jongeren en ouders die ooit zelf contact zochten met het RBL dat zij snel een reactie kregen op hun bericht en de juiste persoon of afdeling goed konden bereiken.

In zowel 2015 als 2022 vindt ongeveer negentig procent van de contactpersonen van scholen de duidelijkheid van de communicatie, de behulpzaamheid en de deskundigheid van de medewerkers en de telefonische bereikbaarheid goed. Bij de contactpersonen van de ketenpartners is dit ongeveer tachtig procent. Bovenstaande aspecten worden in 2022 iets negatiever beoordeeld dan in 2015. In beide groepen is men minder tevreden over de reactiesnelheid dan in 2015. De doortastendheid en eenduidigheid van handelen wordt zowel door scholen (drie kwart positief) als ketenpartners (twee derde positief) minder unaniem goed beoordeeld, maar wel beter dan in 2015. In dat jaar werden de doortastendheid en eenduidigheid van handelen door twee derde van de scholen en door de helft van de ketenpartners als positief beoordeeld.

Verschillen binnen groepen

Een groot deel van de jongeren en de ouders van jongeren in de groep '18+ VSV' gaf aan dat hun zoon of dochter na het laatste contact met het RBL niet meer naar school is gegaan. Onder de jongeren gaf 53 procent aan dat zij na het contact niet meer naar school zijn gegaan. Onder de ouders was dit 46 procent. Deze percentages zijn beduidend hoger dan in de groepen 'leerplicht' en 'VSV verzuim'. Verder zijn er geen grote verschillen gevonden binnen de groepen jongeren en ouders.

Bij de scholen zijn op vrijwel alle punten de contactpersonen uit het voortgezet onderwijs minder positief dan de contactpersonen bij het po of mbo. In 2022 is er tussen de ketenpartners geen onderscheid gemaakt tussen organisaties die zich richten op kinderen en jongeren (groep 'jeugd') en de overige organisaties (groep 'overige').

Belangrijkste aandachtspunten

Naast enige kritiek van de scholen en ketenpartners op de doortastendheid van handelen en kritiek van sommige ouders dat het RBL hen alleen heeft ingelicht over de situatie rond hun zoon of dochter, maar niet heeft meegedacht aan een oplossing voor het probleem, komt nog een aantal aandachtspunten en suggesties voor verbetering naar voren. De ouders die vonden dat zij niet goed werden geholpen, geven aan dat lang duurde alvorens er actie werd ondernomen. Een vijfde van de contactpersonen van de scholen vindt dat zij onvoldoende informatie krijgt over de stand van zaken op de eigen school met betrekking tot verzuim, voortijdig schoolverlaten en dergelijke. Daarbij wordt een paar keer genoemd dat men helemaal geen informatie ontvangt. Verder vinden de contactpersonen van de scholen dat het RBL preventief te werk moet gaan door regelmatig een ambtenaar van het RBL op scholen langs te laten komen en vinden zij dat er een vaste contactpersoon moet zijn, in plaats van dat er contact plaatsvindt met meerdere medewerkers van het RBL.

1 Inleiding

In het najaar van 2015 is er een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd voor het RBL onder jongeren, ouders, scholen en ketenpartners om het RBL te evalueren. Als vervolg op het KTO in 2015 is afgesproken om periodiek een KTO te herhalen om de kwaliteit te blijven toetsen. Het tweede klanttevredenheidsonderzoek is in 2022 uitgevoerd.

Achtergrond en doel van het onderzoek

Het Regionaal Bureau Leerlingzaken Midden-Gelre is een samenwerkingsverband waarin negen gemeenten (Arnhem, Duiven, Overbetuwe, Lingewaard, Rheden, Renkum, Roozendaal, Westervoort en Zevenaar) de uitvoering van hun leerplichttaken en gemeentelijke RMC taken hebben gebundeld. Hiervoor werkt het RBL nauw samen met scholen en ketenpartners uit het sociale domein en de justitiële keten. Het RBL bestaat sinds 1 augustus 2013.

Jeugdigen tussen de 5 en 16 jaar zijn leerplichtig. Deze Leerplichtwet geldt ook voor jeugdigen tot 18 jaar zonder startkwalificatie. Een startkwalificatie is een havo-, vwo- of mbo 2-diploma. Naast de Leerplichtwet geldt in Nederland de Regionale Meld- en Coördinatiefunctie (RMC) voor jongeren tot 23 jaar zonder startkwalificatie. Het RBL streeft ernaar dat zoveel mogelijk jongeren tussen de 18 en 23 jaar naar school gaan om een startkwalificatie te halen om zo hun startpositie op de arbeidsmarkt te verbeteren.

Dit onderzoek – uitgevoerd door DESAN Research Solutions - heeft tot doel te achterhalen hoe de belangrijkste doelgroepen (jongeren en ouders) en samenwerkingspartners (scholen en ketenpartners) het contact met en de dienstverlening van het RBL beoordelen. De uitkomsten van het onderzoek vormen belangrijke input voor het toetsen van de kwaliteit van de dienstverlening van het RBL en kunnen dienen als aanknopingspunt voor eventuele verbeteringen.

Opzet van het onderzoek

Onder andere met het oog op de beschikbaarheid van contactgegevens en de te verwachten respons, is ervoor gekozen het onderzoek onder ouders en jongeren telefonisch uit te voeren en het onderzoek onder scholen en ketenpartners door middel van een digitale enquête via internet na uitnodiging per e-mail. Voor de telefonische enquête onder jongeren en ouders heeft het RBL een bestand aangeleverd met de namen, telefoonnummers en geboortedata van de betreffende jongeren en het soort melding. Om te voorkomen dat personen meermaals zouden worden benaderd, zijn de databestanden ontdebeld op basis van de namen van de jongeren. Voor de webenquête onder scholen en ketenpartners is een bestand aangeleverd met de contactgegevens van alle actuele contactpersonen van het RBL.

Vragenlijsten

De vragenlijsten voor het onderzoek zijn in 2015 door RBL en DESAN in onderling overleg opgesteld. In 2022 zijn er een paar kleine wijzigingen doorgevoerd in de vragenlijsten.

In de **vragenlijsten** voor jongeren en ouders komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- medium contact
- aanleiding contact
- beoordeling contact op:
 - reden contact duidelijk?
 - vervolg na contact duidelijk?
 - vriendelijk aangesproken?
 - werd er goed geluisterd?
 - algemeen (rapportcijfer)
- indien zelf contact gezocht
 - per mail/brief: snel reactie?
 - telefonisch of op kantoor: juiste persoon/afdeling makkelijk bereikt?
- website RBL:
 - informatie makkelijk te vinden?
 - informatie duidelijk?
- Wat vindt men ervan dat het RBL contact opneemt bij (relatief of absoluut) verzuim?
- Heeft RBL regels rond leerplicht goed uitgelegd?
- Is men door RBL goed geholpen?
- Na contact weer naar school gegaan?

Hierbij wordt tevens aan jongeren gevraagd of er contact is geweest met de ouders, aan ouders of er ook contact is geweest met de jongere zelf. In 2022 is onder jongeren gevraagd naar hun dagbesteding, indien zij na het laatste contact met het RBL niet meer naar school zijn gegaan.

In de **vragenlijsten** voor scholen en ketenpartners komen de volgende onderwerpen aan de orde ('S' alleen voor scholen, 'K' alleen voor ketenpartners):

- frequentie contact (aantal maal afgelopen twaalf maanden)
- wijze van contact (medium)
- datum laatste contact
- hoe lang al contact met RBL
- verdeling contacten over leerplicht, kwalificatieplicht, VSV, andere zaken
- beoordeling contact op:
 - de duidelijkheid van de communicatie
 - de snelheid waarmee men reageert
 - de behulpzaamheid van de medewerkers

- de deskundigheid van de medewerkers
- de doortastendheid waarmee men handelt
- de eenduidigheid en consistentie van handelen
- algemeen (rapportcijfer)
- beoordeling telefonische bereikbaarheid
- **S** website RBL:
 - informatie makkelijk te vinden?
 - informatie duidelijk?
- **K** op juiste moment bij cases betrokken door RBL?
- **K** initieel voldoende informatie van RBL over cases?
- **K** RBL en partners juiste rol in ketensamenwerking?
- voldoende terugkoppeling over individuele zaken?
- **S** voldoende terugkoppeling over algemene stand van zaken op eigen school?
- vergelijking dienstverlening afgelopen jaar met voorgaand jaar
- verbetersuggestie

Veldwerk en respons

Het telefonisch veldwerk onder jongeren en ouders liep van 12 mei tot en met 31 mei 2022. Voor de **jongeren** zijn in totaal 1603 nummers gebeld. 394 jongeren waren bereid aan het onderzoek mee te werken (25%), maar 134 daarvan gaven aan dat noch zij, noch hun ouders contact hadden gehad met het RBL. 260 jongeren hebben de complete vragenlijst beantwoord. Ruim de helft van de non-respons is niet bereikt (36% van alle nummers gaf vijf maal geen gehoor of in gesprek, 18% was onjuist). Onder de wel bereikte jongeren die contact hadden gehad met RBL was de deelnamebereidheid groot: 'slechts' 74 jongeren (3 procent van het totale bestand) weigerden mee te doen. 31 van de weigeraars waren nog wel bereid één vraag te beantwoorden, naar het algemene oordeel over het contact.

Voor de **ouders** zijn in totaal 446 nummers gebeld. 160 ouders waren bereid mee te werken (36%), van wie echter 40 aangaven dat er geen contact met RBL was geweest. 120 ouders hebben de complete vragenlijst beantwoord. Bijna de helft van de non-respons is niet bereikt (29% van alle nummers gaf vijf maal geen gehoor of in gesprek, 15% was onjuist). Onder de bereikte ouders die contact hadden gehad met RBL was de deelnamebereidheid vrij groot, zij het kleiner dan onder jongeren: 103 ouders (16 procent van het totale bestand) weigerden mee te doen. 41 van de weigeraars waren nog wel bereid één vraag te beantwoorden, naar het algemene oordeel over het contact.

Voor de digitale enquête onder contactpersonen van scholen en ketenpartners zijn op 20 mei per e-mail de uitnodigingen verstuurd. 31 mei is aan iedereen die nog niet had gereageerd een herinnering verstuurd. Het veldwerk liep tot en met 2 juni. Voor **scholen** zijn in totaal 719 personen per e-mail benaderd, van wie 73 de enquête hebben ingevuld (10%). Van **ketenpartners** zijn 201 contactpersonen benaderd,

van wie 12 (6%) aan het onderzoek hebben deelgenomen.¹ De respons is lager dan in 2015. In dat jaar hadden 33 ketenpartners (23%) de vragenlijst ingevuld.

Deze rapportage

In dit rapport worden de resultaten voor elke doelgroep in een apart hoofdstuk besproken. Bij **jongeren** wordt daarbij een uitsplitsing gemaakt naar de volgende subgroepen, die op type melding worden onderscheiden:

- **leerplicht (leeftijd 16-18 jaar)**
- **VSV verzuim (leeftijd 18-23, type melding 'VSV Verzuim 2')**
- **VSV uitschrijving (leeftijd 18-23, type melding 'VSV uitschrijving')**

In 2015 was er ook uitsplitsing gemaakt naar 'kwalificatieplicht'. Deze uitsplitsing is echter niet gemaakt in 2022.

Bij **ouders** wordt de volgende uitsplitsing gemaakt, op basis van de leeftijd (bij melding) van de betreffende jongere:

- **5-12**
- **13-16**
- **17 jaar**
- **18+ (VSV)**

Mede om vergelijkingen te vergemakkelijken, hebben de hoofdstukken over jongeren en ouders dezelfde indeling.

Bij de **scholen** wordt in de rapportage onderscheid gemaakt tussen:²

- **primair onderwijs**
- **voortgezet onderwijs**
- **mbo**

Bij de ketenpartners is in 2015 een onderverdeling gemaakt tussen organisaties die zich specifiek richten op kinderen en jongeren ('jeugd'). Hieronder vallen: HALT, Jeugdbescherming Gelderland, Onderwijsconsulenten, Onderwijsloket, Pactum, Pluryn, (REA College), Raad voor de kinderscherming en Stichting Pas. In de categorie 'overig' zijn ondergebracht: gemeentes, afdelingen W&I, GGNET, Politie, UWV, VGGM en sociale teams. In 2022 is deze onderverdeling niet gemaakt, omdat het aantal ketenpartners dat deelnam in 2022 klein is (n=12) en er slechts één organisatie onder 'overig' zou vallen.

Respondenten die op een bepaalde vraag geen antwoord konden geven, zijn in de percentages in de tekst en in de tabellen en grafieken buiten beschouwing gelaten, tenzij anders vermeld. Bij vrijwel alle vragen gaat het om ten hoogste enkele procenten.

¹ Dertien contactpersonen van scholen en vier van ketenpartners zeiden de afgelopen 12 maanden geen contact te hebben gehad met RBL. Deze zijn verder buiten beschouwing gelaten.

² Daarbij is speciaal onderwijs (5 scholen) ondergebracht in primair onderwijs, voortgezet speciaal onderwijs (11) bij voortgezet onderwijs en praktijkonderwijs (6) bij mbo.

Letterlijke citaten van respondenten worden in een opsomming cursief weergegeven in een kleiner font, zonder aanhalingstekens:

- *Als de leerplicht niet op tijd had ingegrepen, had ik het waarschijnlijk niet gehaald dit jaar.*

2 Jongeren

Van de jongeren met wie het RBL de afgelopen twee jaar contact heeft gehad naar aanleiding van een melding in het kader van leerplicht, kwalificatieplicht of VSV, is een ruime meerderheid positief over het contact. Gemiddeld geeft men een 7,3, iets hoger dan in 2015 (7,2). Net als in 2015 vindt bijna drie kwart het goed dat het RBL contact opneemt bij verzuim of dreigende uitval (73%). Ruim twee derde (68%) vindt dat men goed is geholpen.

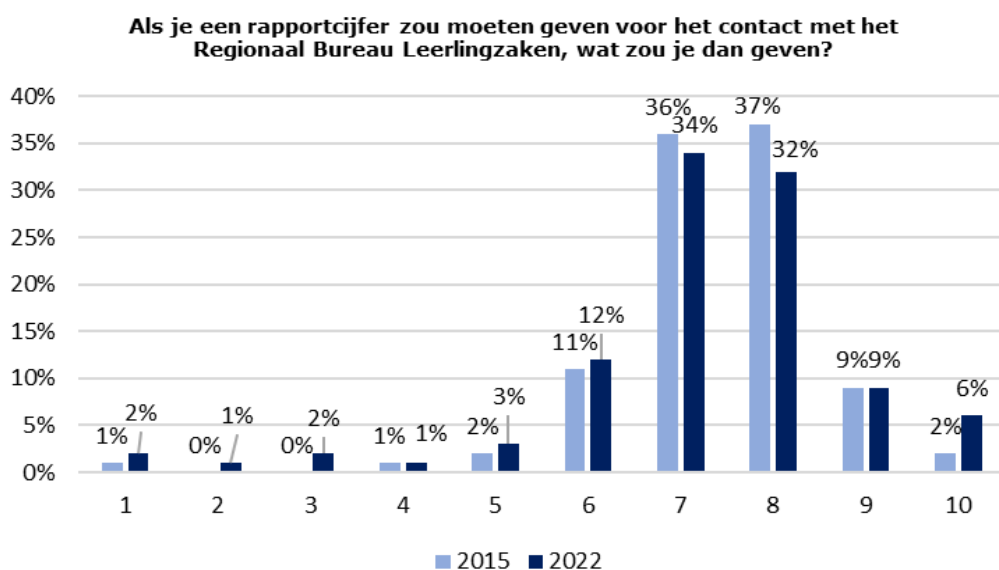
Ook op specifieke punten beoordeelt men het contact, net als in 2015, goed: 98 procent vond dat men vriendelijk werd aangesproken, 94 procent dat er goed naar hen werd geluisterd en 87 procent dat duidelijk was wat er na het contact zou gebeuren of wat men moest doen. Weinig jongeren hebben zelf contact gezocht met het RBL, maar zij vinden vrijwel unaniem dat zij snel een reactie kregen op hun bericht en de juiste persoon of afdeling goed konden bereiken. Aandachtspunt is wellicht dat vrijwel geen van de jongeren (5%) ooit de website van het RBL heeft bezocht, net als in 2015.

Iets meer dan de helft van de jongeren die contact hadden met het RBL na een melding in het kader van VSV uitschrijving, gaf aan na het laatste contact niet meer naar school te gaan. De jongeren in deze groep mogen zelf kiezen of ze weer terug gaan naar school of niet. Ook in 2015 waren het voornamelijk de jongeren in deze groep die na het laatste contact aangaven niet meer naar school te gaan.

Algemeen oordeel over het contact

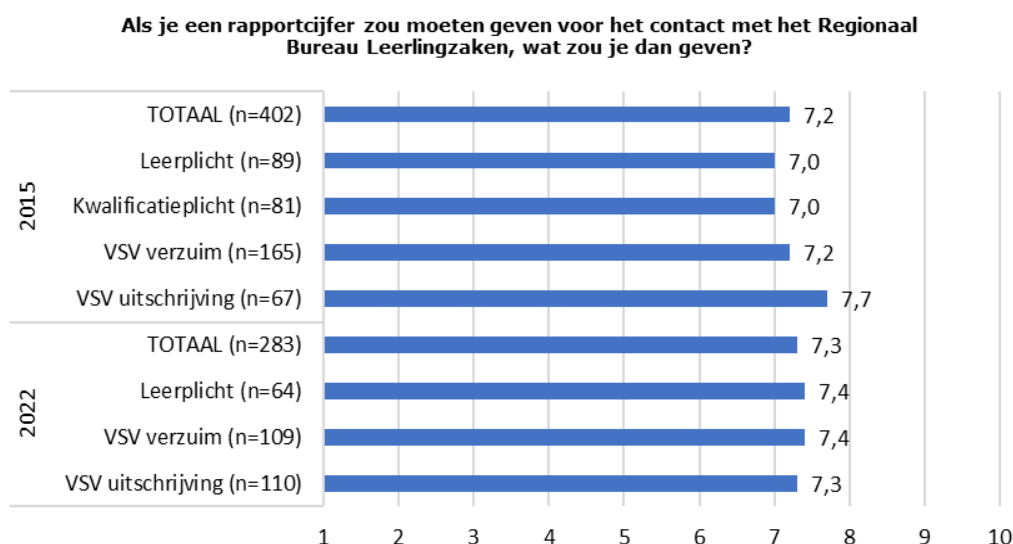
De jongeren met wie het RBL contact heeft gehad in verband met een melding van verzuim of niet ingeschreven staan, zijn in het algemeen positief over dit contact. Op de vraag 'Als je een rapportcijfer zou moeten geven voor het contact met het Regionaal Bureau Leerlingzaken, wat zou je dan geven?', zijn zevens (35%) en achten (36%) veruit de meest gegeven antwoorden (Grafiek 1).

Grafiek 1 Verdeling rapportcijfers contact met RBL



Jongeren geven in 2022 een iets hogere beoordeling voor het contact met het RBL dan in 2015. Het gemiddelde rapportcijfer van de gehele groep jongeren is in 2022 7,3. In 2015 was dit 7,2. Het verschil is echter niet significant. Jongeren met een melding in het kader van leerplicht of 'VSV verzuim' zijn iets positiever (7,4) dan jongeren met een melding in het kader van 'VSV uitschrijving' (7,3) (Grafiek 2).

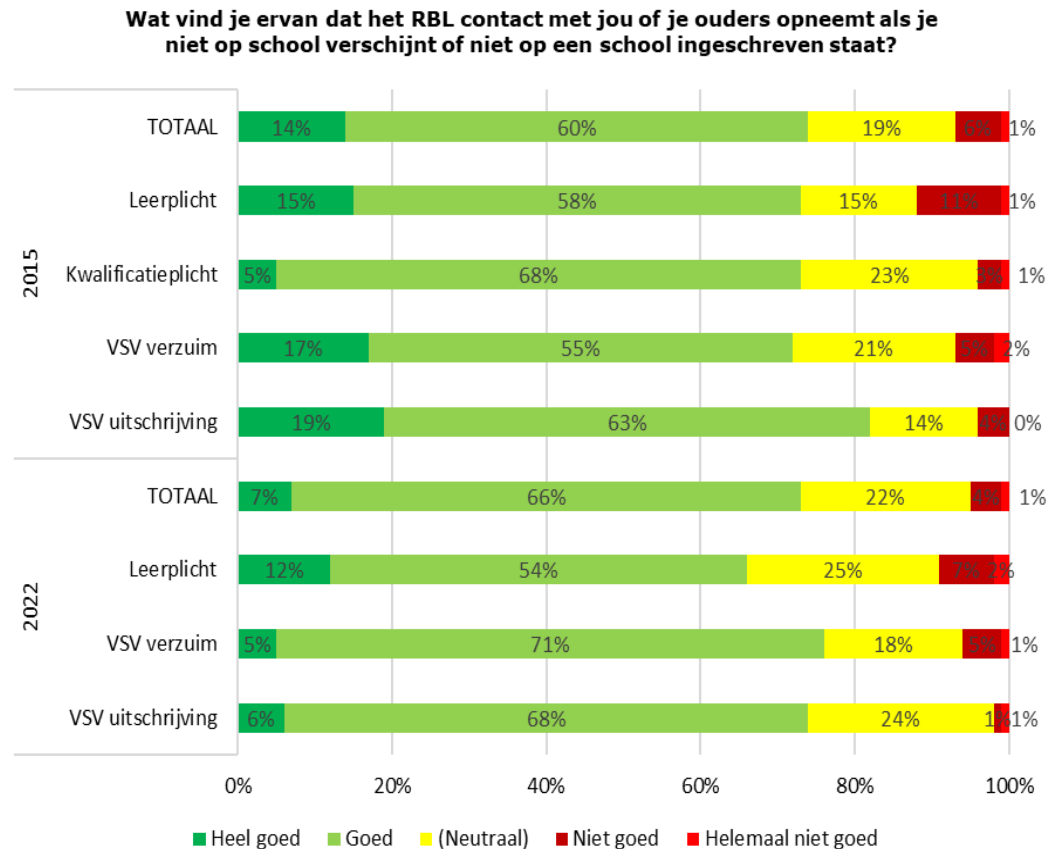
Grafiek 2 Gemiddeld rapportcijfer contact naar groep



Net als in 2015 vindt bijna drie kwart van de jongeren (73%) het ook goed dat er contact wordt opgenomen als ze niet op school verschijnen of niet ingeschreven staan. In 2022 zijn iets meer jongeren hier neutraal over, ten opzichte van de meting in 2015 (22% tegen 19%). Het percentage jongeren dat het niet goed vindt dat het RBL contact met hen of hun ouders opneemt is tussen 2015 en 2022 licht gedaald,

van 7 procent naar 5 procent. Net als in 2015 zijn leerplichtige jongeren wel iets vaker negatief dan de overige groepen (Grafiek 3).

Grafiek 3 Goed dat RBL contact opneemt?



Jongeren die het goed vinden dat men contact zoekt, vinden het goed dat er een stok achter de deur (of soms een steuntje in de rug) is, meestal voor zichzelf, soms voor jongeren in het algemeen. Een kleine selectie uit de toelichtingen:

- *Als er niemand oplet op zulke zaken, dan zal iedereen zijn gang gaan en wordt het een chaos.*
- *Daarna kreeg ik wel de motivatie om naar school te gaan. Het was een klein steuntje in de rug.*
- *Dat betekent dat er op je gelet wordt, omdat ik het belangrijk vind dat mensen naar school gaan.*
- *De gesprekken met het RBL openden mijn ogen. Daardoor vond ik dat het belangrijk is om te zorgen dat je een opleiding volgt en daarbuiten een goede dagbesteding hebt.*
- *Een opleiding volgen is wel belangrijk. Ik vind het fijn dat het RBL rekening heeft gehouden met mijn privéomstandigheden.*

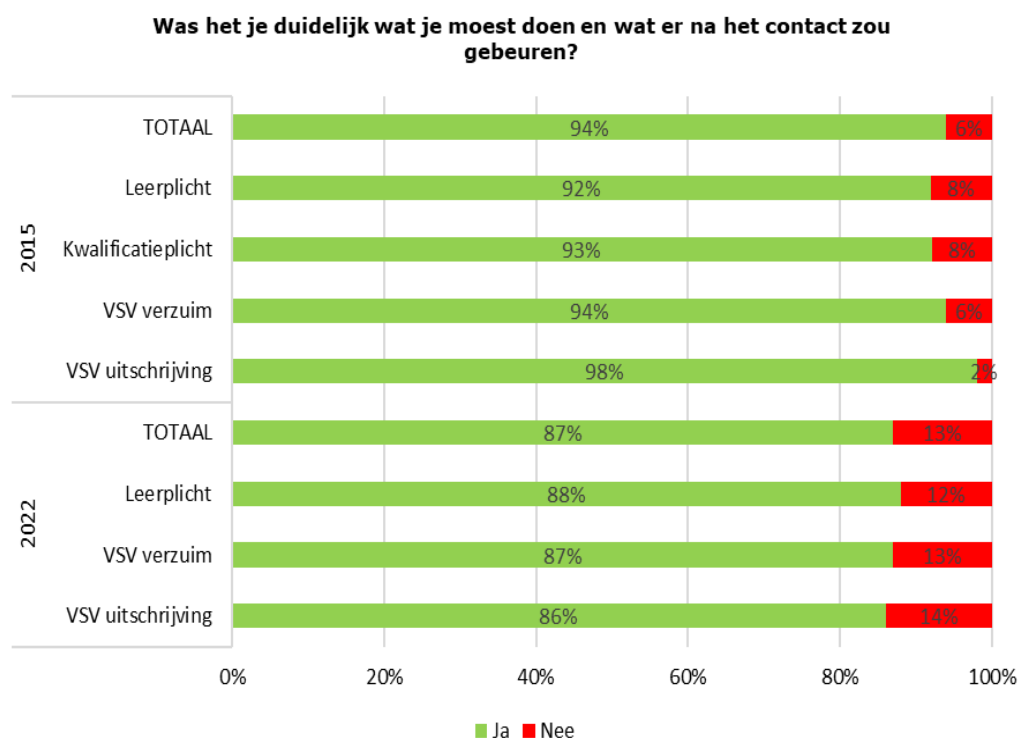
Aanleiding contact

Vrijwel alle jongeren zeggen dat duidelijk was waar het contact met het RBL over ging (96%) en konden ook aangeven waarom het RBL contact zocht (97%): omdat men niet op school was verschenen (62%), omdat men nergens ingeschreven stond (29%) of om een andere reden (6%), bijvoorbeeld omdat men vaak te laat was of langdurig ziek. Deze percentages zijn vrijwel niet gewijzigd ten opzichte van de meting in 2015.

Beoordeling contact op verschillende aspecten

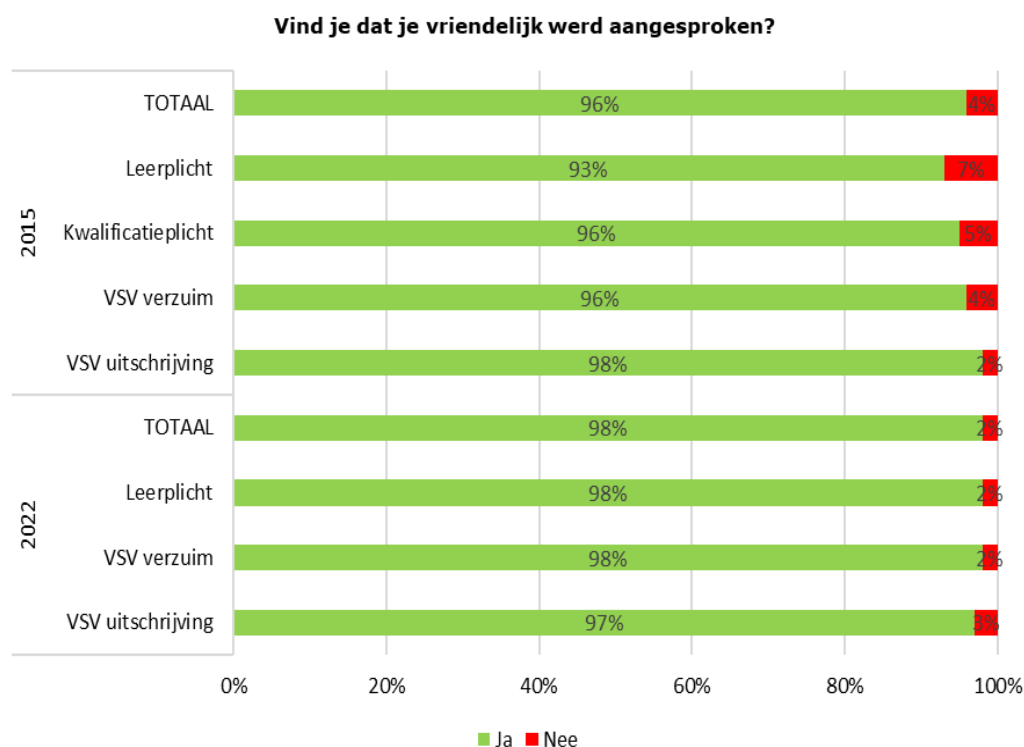
Alle voorgelegde aspecten van het contact worden door een ruime meerderheid van de jongeren positief beoordeeld: voor 87 procent was duidelijk wat men na het contact moest doen en wat er na het contact zou gebeuren. Dit percentage is echter wel significant lager dan in 2015 (94%). Bijna alle jongeren vonden dat zij vriendelijk werden aangesproken (98%) en dat er goed naar hen werd geluisterd (94%). Deze percentages zijn iets hoger vergeleken met de percentages in 2015, maar er is geen sprake van een significante stijging (Grafieken 4-6).

Grafiek 4 Vervolg duidelijk?



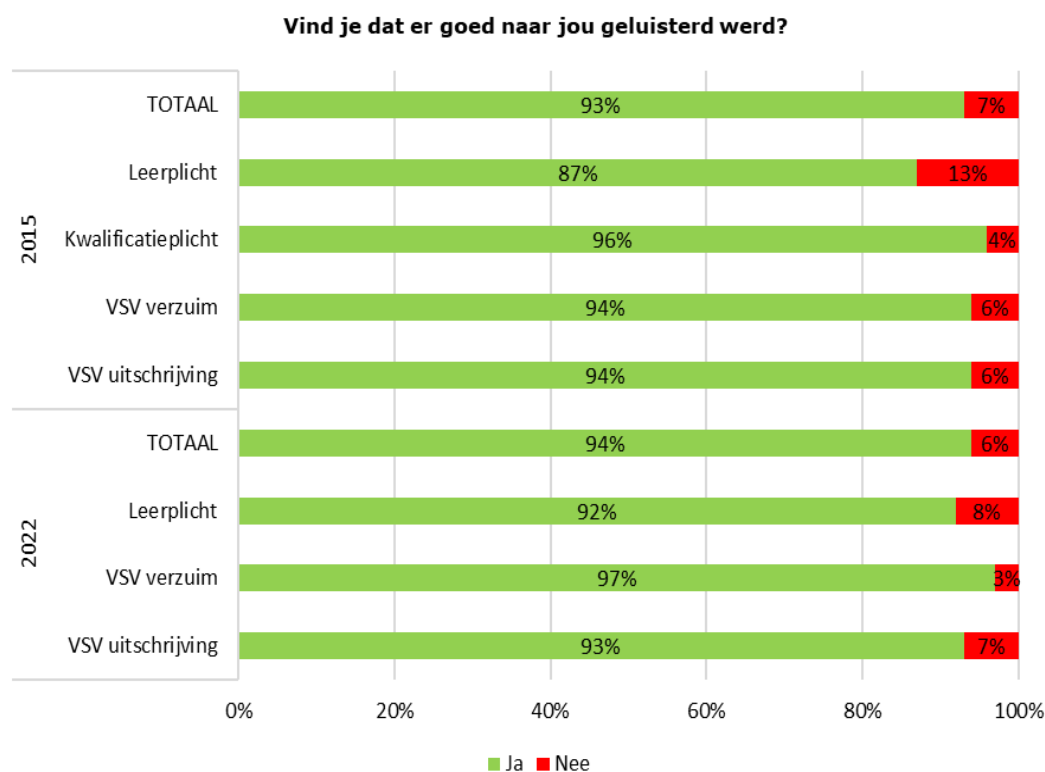
De kleine minderheid voor wie niet duidelijk was wat er na het contact zou gebeuren, geeft daarop uiteenlopende toelichtingen.

Grafiek 5 Vriendelijk aangesproken?



De weinige jongeren die vinden dat zij niet vriendelijk werden aangesproken, klagen vooral over de manier waarop zij wel werden aangesproken ('het bericht begon lief en werd vervolgens opdringerig', 'ik werd niet begroet en de manier van vraagstelling vond ik niet fijn'. Tevens vond een paar jongeren dat zij onpersoonlijk werden benaderd door het RBL ('ik vind dat ik persoonlijk moet worden aangesproken in plaats van via een brief', 'via WhatsApp vond ik de benadering door het RBL wat onpersoonlijk').

Grafiek 6 Goed naar je geluisterd?



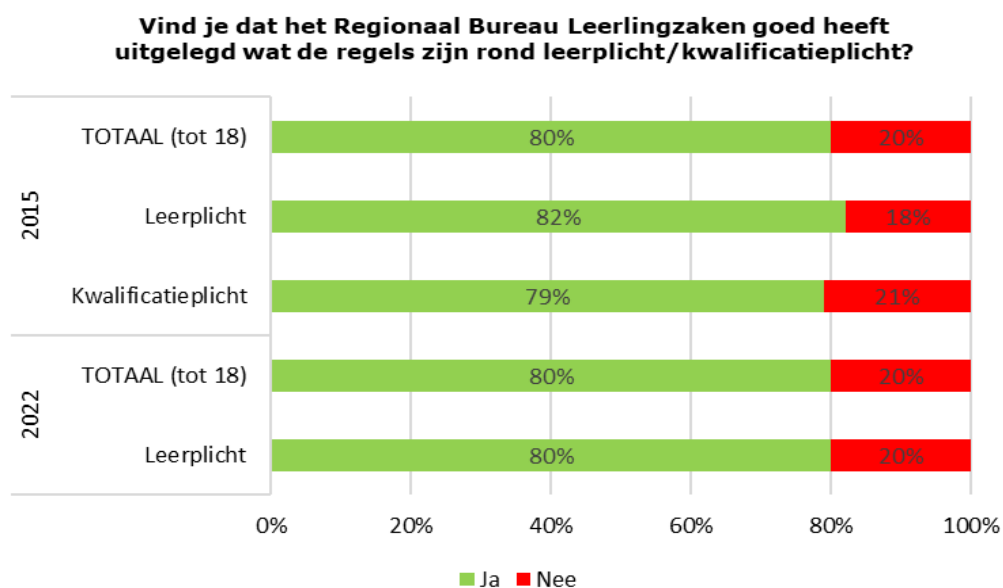
In 2022 vinden meer jongeren dat er goed naar hen werd geluisterd, dan in 2015. Een enkeling kenschetst het contact vooral als eenrichtingsverkeer, bijvoorbeeld:

- *Mijn consulente benadrukte dat ik moest proberen naar regulier onderwijs te gaan, terwijl ik meermaals had benadrukt dat ik de voorkeur had voor speciaal onderwijs. Ik heb autisme en de extra begeleiding die speciaal onderwijs biedt had ik erg nodig op dat moment.*
- *Toen ik zei dat ik niet meer naar school wilde gaan, werd er door het RBL gezegd dat dit toch moest.*

Uitleg over de regels

Tachtig procent van de jongeren (tot 18 jaar) vindt dat het RBL goed heeft uitgelegd wat de regels zijn rond leerplicht. Dit percentage is niet gewijzigd sinds 2015 (Grafiek 7).

Grafiek 7 Regels goed uitgelegd?



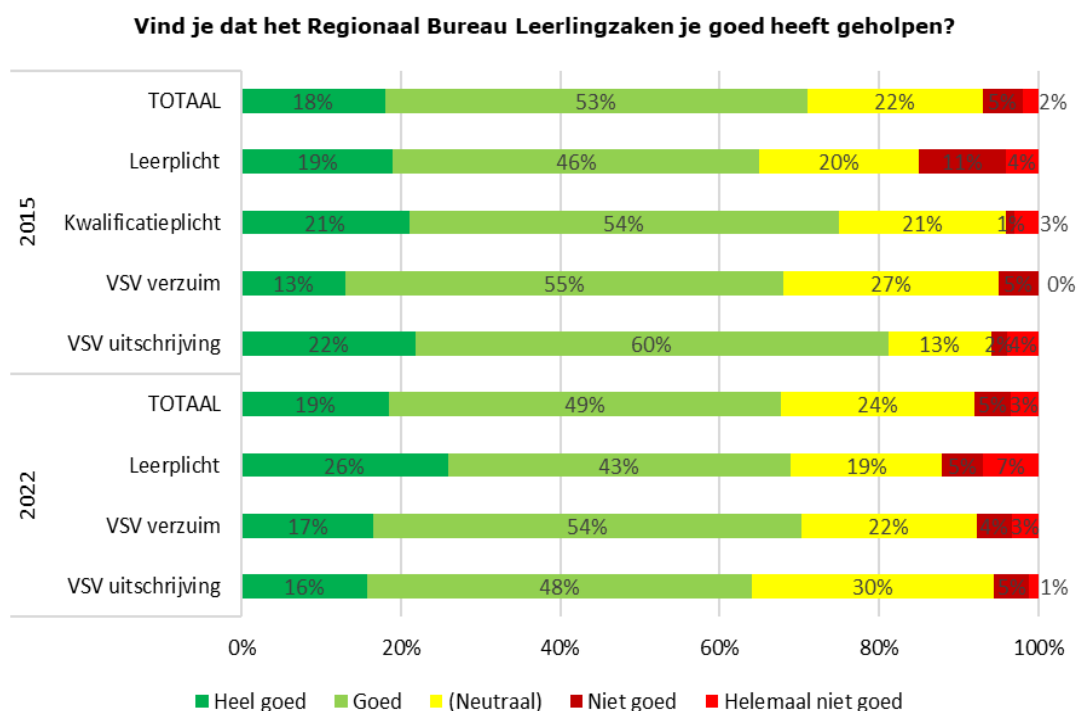
Jongeren die zeggen dat de regels niet duidelijk zijn uitgelegd, zeggen vrijwel allemaal dat de regels helemaal niet zijn uitgelegd:

- *Het is niet uitgelegd.*
- *Ik heb er niks over gehoord.*

Goed geholpen?

Het percentage jongeren dat in 2022 aangeeft dat het RBL hen goed heeft geholpen is iets lager dan in 2015 (68% tegen 71%). Het percentage jongeren dat neutraal is over dit punt is licht gestegen, van 22 naar 24 procent. Ook zijn er nu iets meer jongeren die aangeven dat ze niet goed zijn geholpen. Bijna een tiende van de jongeren (8%) geeft in 2022 aan dat zij niet goed is geholpen, maar een groot deel van hen gaf ook aan geen hulp nodig te hebben. In 2015 was dit 7 procent (Grafiek 8).

Grafiek 8 Goed geholpen?



De positieve toelichtingen vertellen grotendeels hetzelfde verhaal als bij de eerder genoemde toelichtingen waarom men het goed vindt dat RBL contact zoekt. Men roemt zowel het begrip als het 'achter de broek zitten':

- *Alles is mij goed uitgelegd over wat ik moest doen voor het behalen van mijn schooljaar.*
- *Als het RBL geen contact met mij had opgenomen, zat ik nu niet op school. Dan had ik niet de moeite gedaan om me in te schrijven.*
- *De consulent had het dossier binnen 1 telefoongesprek afgehandeld en opgelost met ons.*
- *De medewerker van het RBL heeft goed naar mij geluisterd en we hebben de mogelijkheden, de haalbare afspraken besproken over het voorkomen van afwezigheid op school.*
- *De medewerkers van het RBL gaven mij de indruk dat zij oprecht interesse hebben in hoe ik mijn toekomst vorm geef.*
- *De medewerkster met wie ik sprak, luisterde goed naar mij, leefde zich in mij in. Ik stond niet ingeschreven op een school en ik wist niet wat ik moest gaan doen. Samen zijn we naar oplossingen gaan kijken.*
- *Destijds was ik veel aan het werk in het buitenland. Ik wist in die tijd niet goed wat ik wilde gaan doen. Het RBL heeft mij gestimuleerd om de opleiding te gaan volgen die ik al voor ogen had.*
- *Door het contact dat ik met het RBL heb gehad, ben ik weer naar school gegaan. Het waren fijne gesprekken.*

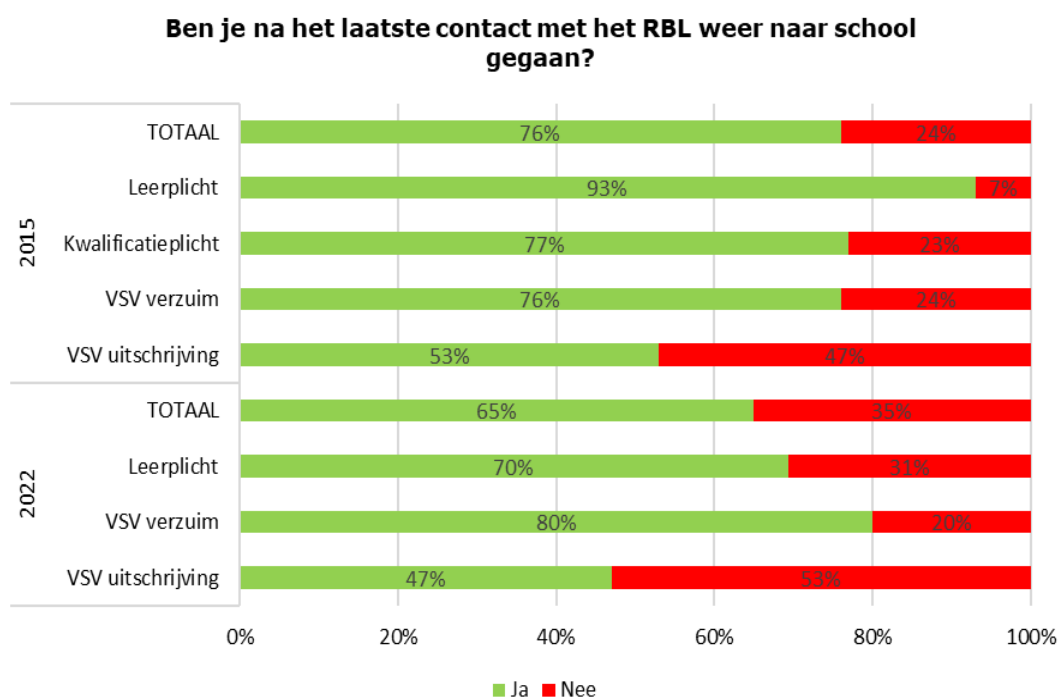
In toelichtingen van jongeren die naar eigen zeggen niet goed zijn geholpen, wordt met name aangegeven dat de hulp volgens de jongeren niet nodig was. Soms gaat het ook over gebrek aan hulp of verdere acties:

- *Het RBL heeft mij niet kunnen helpen. Ik had zelf al toekomstplannen gemaakt wat betreft mijn opleiding.*
- *Het was opzich niet nodig.*
- *Het was overbodig.*
- *Ik ben niet geholpen. Dat komt omdat er na de brief geen actie is ondernomen.*
- *Ik heb alleen een mail gehad, maar ik heb nooit actief hulp ontvangen.*

Weer naar school?

Ruim een zesde van de jongeren (65%) is na het contact met het RBL weer naar school gegaan (of dat vooral dankzij het contact is, is overigens niet gevraagd). Dit percentage is lager dan in 2015 (76%). Het percentage is in 2022 het hoogst onder de groep 'VSV verzuim' (80%), in 2015 onder de leerplichtigen (93%). In 2022 gaf 70 procent van de leerplichtigen aan weer naar school te zijn gegaan na het contact met het RBL. Het percentage jongeren dat na het contact met het RBL weer naar school is gegaan, is zowel in 2015 als in 2022 het laagst onder de groep 'VSV uitschrijving' (Grafiek 9). Aan de groep jongeren die na het laatste contact met het RBL niet meer naar school zijn gegaan, is gevraagd waar men zich zoal mee bezighoudt op een dag. Veruit de meeste jongeren gaven aan dat zij niet meer naar school zijn gegaan, omdat zij nu (voltijd) werken.

Grafiek 9 Na contact weer naar school?

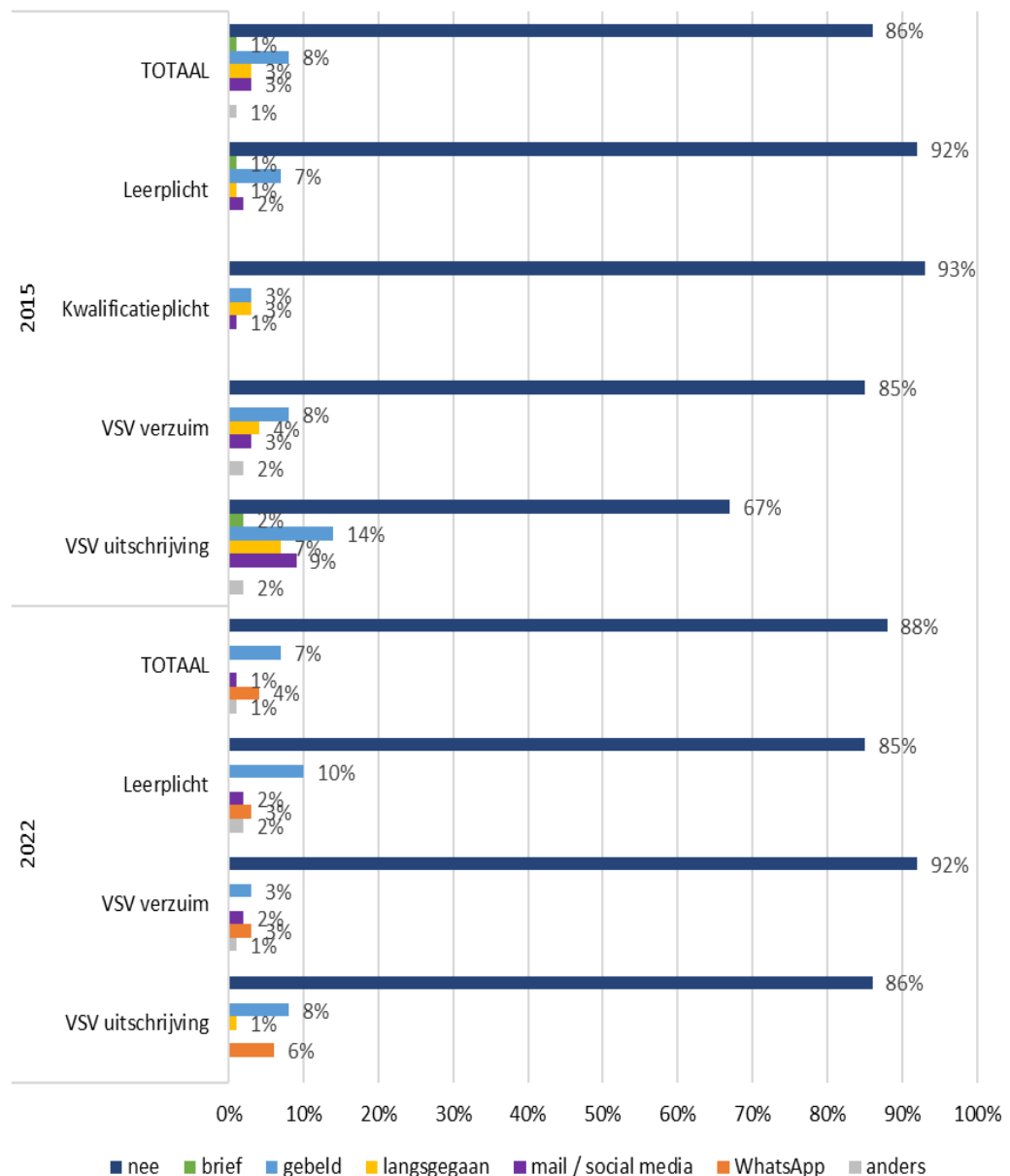


Zelf contact gezocht?

In 2022 heeft een klein deel van de jongeren (12%) ook zelf contact gezocht met het RBL, merendeels telefonisch (7%) of via WhatsApp (4%). De optie 'Whatsapp' is in 2022 toegevoegd aan de vraag 'Heb je zelf ooit contact gezocht met iemand van

Leerplicht?'. In 2015 had 14 procent van de jongeren zelf contact gezocht met het RBL en verliep dat merendeels telefonisch (8%), door persoonlijk langs te gaan (3%) of via mail of social media (3%). In 2015 was het percentage jongeren dat zelf contact zocht veruit het hoogst in de groep 'VSV uitschrijving' (33%), maar in 2022 was dit nog maar 14 procent (Grafiek 10).

Grafiek 10 Zelf contact gezocht met RBL? (meerdere antwoorden mogelijk)



Drie jongeren hebben per mail of social media contact gezocht met het RBL. Twee van de drie jongeren kregen snel reactie. Geen enkele jongere had per brief contact gezocht met het RBL. Eén jongere ging persoonlijk langs bij het RBL en kon de persoon of afdeling die hij/zij moest hebben gemakkelijk bereiken. Van de 17 jongeren die telefonisch contact hebben gezocht, gaven 14 jongeren aan dat zij de

persoon of afdeling die zij moesten hebben gemakkelijk konden bereiken (82%). De drie jongeren die telefonisch niet gemakkelijk de persoon of afdeling konden bereiken, hebben hier geen toelichting op gegeven.

Oordeel over de website

Slechts enkele van de ondervraagde jongeren (5%) hebben de website van het RBL wel eens bezocht. Als bron van informatie voor jongeren voldoet deze dus (nog) niet. Vrijwel alle jongeren die de site bezochten konden wel gemakkelijk vinden wat ze zochten (92%) en vonden de informatie op de site duidelijk (92%), maar het aantal respondenten is hier zeer klein (n=12).

3 Ouders

Ouders met wie het RBL de afgelopen twee jaar contact heeft gehad, geven voor dat contact nu gemiddeld een 7,2 (in 2015 7,0). Ook op specifieke punten beoordeelt men het contact, net als in 2015, positief: 93 procent vond dat men vriendelijk werd aangesproken en 88 procent dat er goed werd geluisterd en voor 86 procent was duidelijk wat er na het contact zou gebeuren of wat men moest doen. Een groot deel van de ouders (82%) vindt het goed dat het RBL contact opneemt bij verzuim of dreigende uitval, wat minder dan in 2015 (88%).

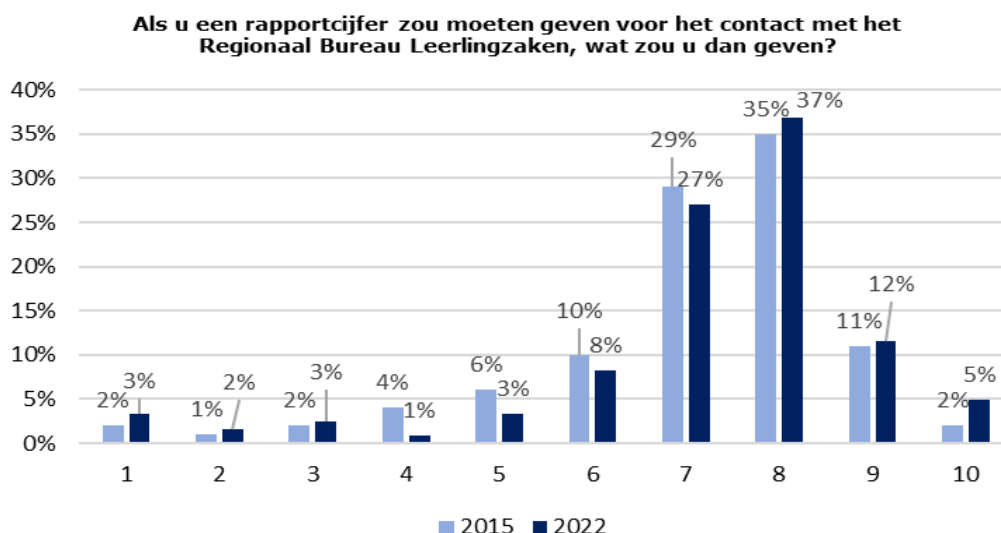
Op de vraag of men goed is geholpen zijn de resultaten iets gematigder, ook al zijn ze positiever dan in 2015: drie kwart vindt dat men goed is geholpen, tegen twee derde in 2015. De ouders die naar hun mening niet goed zijn geholpen, benoemen in de toelichtingen dat er vooral gebrek is aan hulp en dat het traject te lang duurde.

Een derde van de ouders heeft (ook) zelf contact gezocht met het RBL, meestal telefonisch. Zij zijn in grote meerderheid positief over de bereikbaarheid. De meeste van de ouders die de site wel eens hebben bezocht (14%), konden daar vinden wat zij zochten en vonden de informatie duidelijk.

Algemeen oordeel over het contact

Net als de jongeren zijn ook de ouders met wie het RBL contact heeft gehad in verband met een melding over hun kind in het algemeen positief over dit contact. Als rapportcijfer voor het contact worden zevens (27%) en achten (37%) veruit het vaakst gegeven (Grafiek 11).

Grafiek 11 Verdeling rapportcijfers contact met RBL



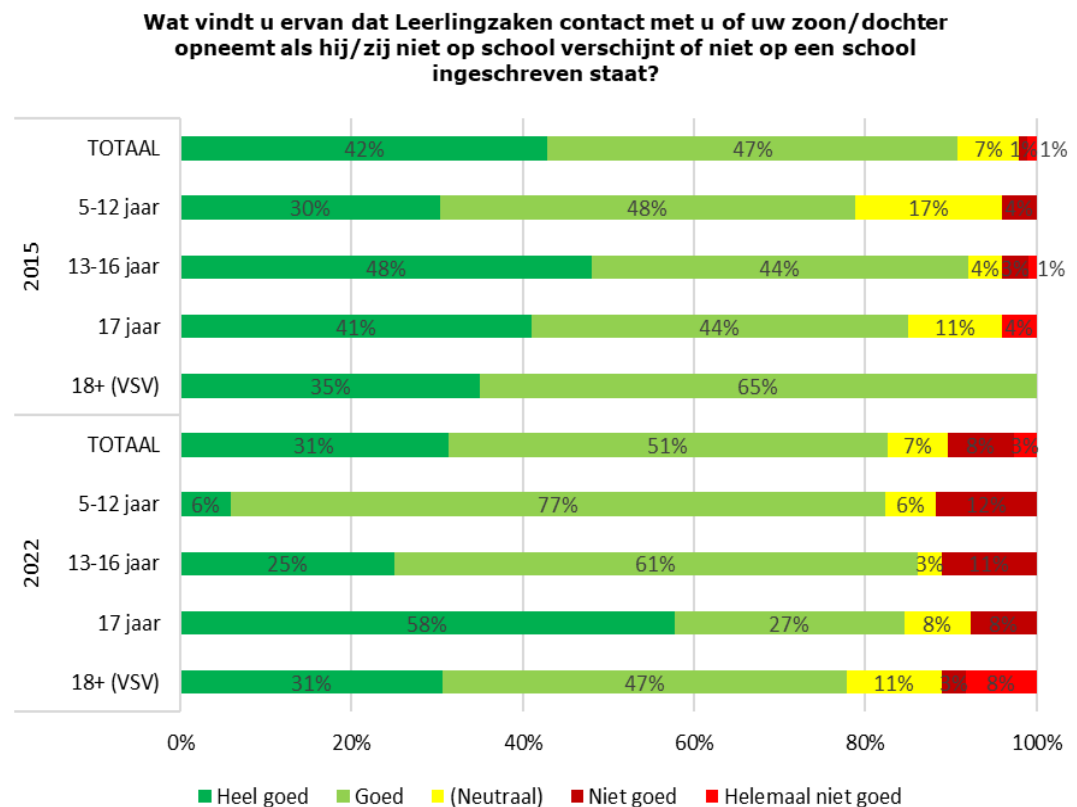
Gemiddeld geven de ouders in 2022 een iets hoger rapportcijfer voor het contact dan in 2015 (7,2 tegen 7,0). Dit verschil is niet significant. Het gemiddelde ligt onder ouders van jongeren in de leeftijdscategorie '17 jaar' hoger dan in de andere leeftijdscategorieën. In de leeftijdscategorie '5-12 jaar' is het gemiddelde rapportcijfer dat ouders geven voor het contact het laagst (Grafiek 12).

Grafiek 12 Gemiddeld rapportcijfer contact naar groep



Het merendeel van de ouders vindt het goed dat er contact wordt opgenomen als hun zoon of dochter niet op school verschijnt of niet ingeschreven staat (82%). Dit percentage is echter wel lager dan in 2015 (89%) (Grafiek 13).

Grafiek 13 Goed dat RBL contact opneemt?



Ouders vinden het goed dat men contact zoekt omdat men dan weet of hun kind wel of niet naar school gaat, omdat leerplichtige leerlingen nu eenmaal naar school moeten en moeten weten wat de gevolgen zijn als zij niet naar school gaan en omdat controle wel nodig is:

- *Ik wil dat mijn dochter op school verschijnt.*
- *Je moet als ouder op de hoogte zijn van dingen.*
- *Mijn dochter moet naar school gaan en als het RBL contact met mij opneemt, dan weet ik het als zij niet naar school gaat.*
- *Omdat er meer kinderen verzuimen zonder dat ouders daar vanaf weten. Ze mogen daar wel strenger in zijn.*
- *Omdat het goed is dat leerlingen aangesproken worden als ze veel spijbelen etc. en dat het ook duidelijk voor hun wordt dat er gevolgen zijn.*
- *Omdat het goed is om de kinderen onder controle te houden.*
- *Als mijn zoon spijbelt is het logisch dat dat consequenties heeft. Ik vind het goed dat er dan contact wordt gezocht met mij door RBL en dat er iets wordt ondernomen.*

Aanleiding contact

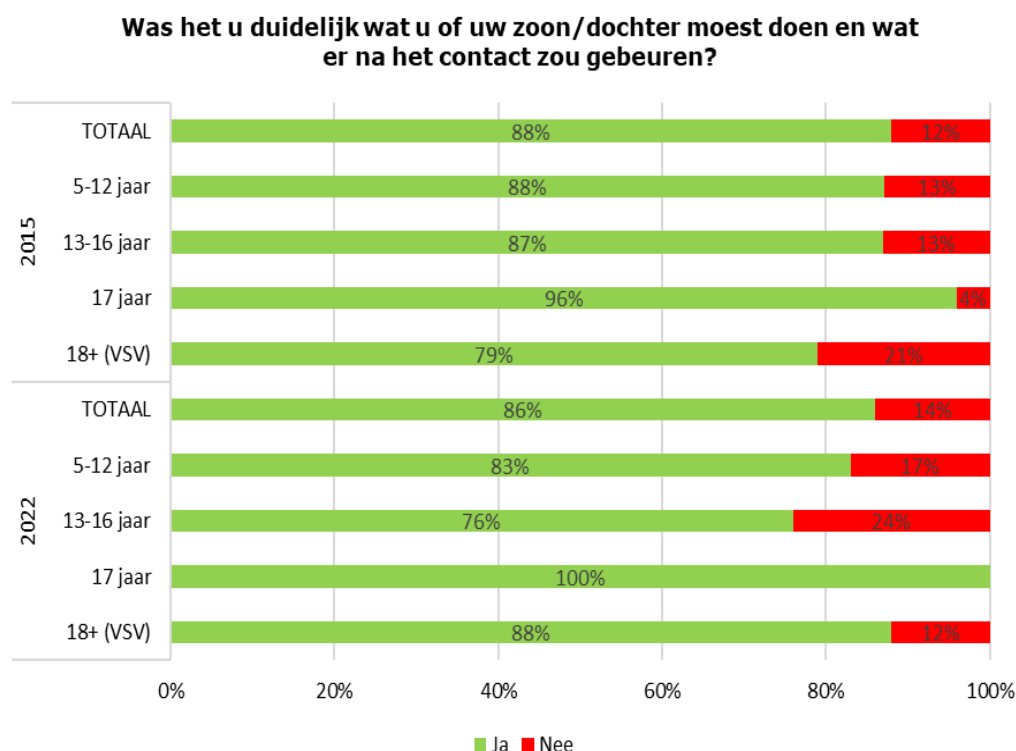
Voor vrijwel alle ouders (97%) was duidelijk waar het contact met het RBL over ging. De meesten konden ook aangeven waarom het RBL contact zocht (92%): omdat hun kind niet op school was verschenen (73%), nergens ingeschreven stond (5%) of om een andere reden (18%), bijvoorbeeld omdat het kind ziek was of vaak te laat kwam of vanwege de thuissituatie.³ Deze percentages zijn vrijwel niet veranderd ten opzichte van de meting in 2015. Niet ingeschreven staan komt bij de jongste leerlingen vaker voor. Niet op school verschijnen komt het vaakst voor onder jongeren van 13 tot en met 16 jaar oud.

Beoordeling contact op verschillende aspecten

De voorgelegde specifieke aspecten van het contact worden door een ruime meerderheid van de ouders positief beoordeeld: voor 86 procent was duidelijk wat men na het contact moest doen en wat er na het contact zou gebeuren. Dit percentage is iets lager dan in 2015 (88%), maar het verschil is niet significant. Voor alle ouders van de zeventienjarigen was het duidelijk wat er na het contact zou gebeuren. Voor bijna een kwart van de jongeren tussen de 13 en 16 jaar was niet duidelijk wat er na het contact zou gebeuren (24%). Net als in 2015 vindt 93 procent dat men vriendelijk werd aangesproken en 88 procent vindt dat er goed naar hen werd geluisterd (bij telefonisch of persoonlijk contact). Verder zijn de verschillen tussen de groepen klein (Grafieken 14-16).

³ Bij 'anders' wordt ook wel genoemd dat men zelf contact zocht met RBL.

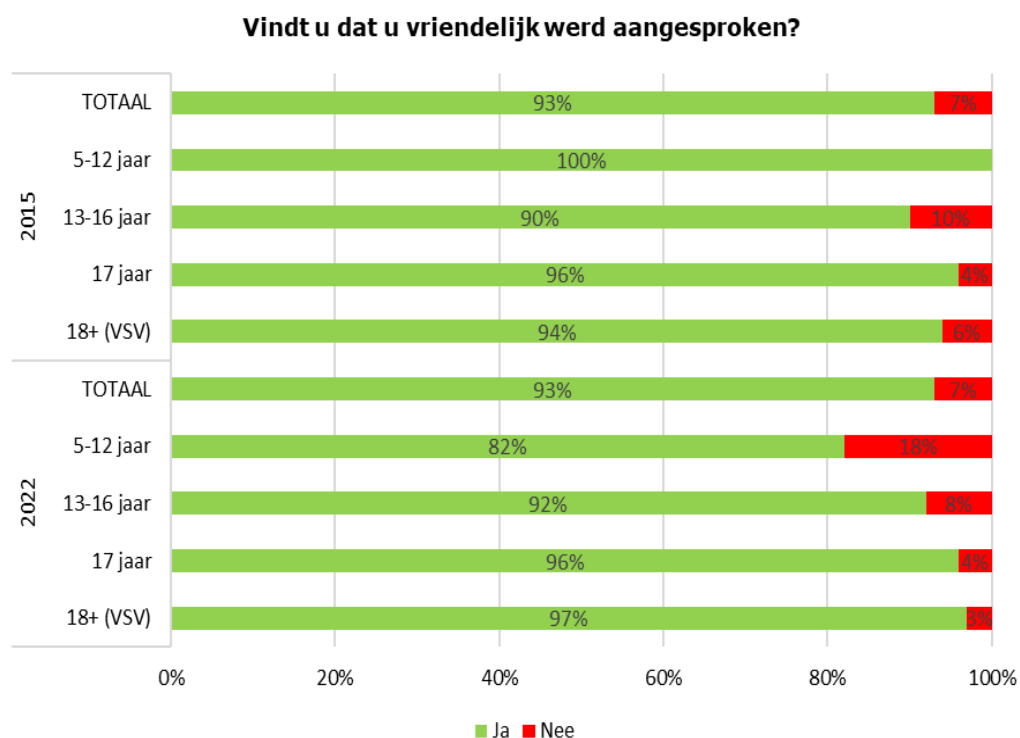
Grafiek 14 Vervolg duidelijk?



De minderheid voor wie niet duidelijk was wat er na het contact zou gebeuren, geeft daarop vrij diverse toelichtingen, zoals:

- *Dat werd niet aangegeven.*
- *Er was heel veel miscommunicatie tussen eerste school, het RBL en ons. De school waar hij nu op zit (tweede school) communiceert wel duidelijk met ons!*
- *Het was heel moeilijk voor mijn dochter (met beperkingen) om een school te vinden die goed bij haar aansluit. En wij werden niet goed geholpen door de leerplichtambtenaren, ze kwamen niet met passende oplossingen.*
- *Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd. Ik moest contact opnemen met allerlei verschillende instellingen. Dat was voor mij verwarrend. Het RBL kon niets voor mij doen nadat mijn dochter van school was gestuurd.*
- *In het gesprek van het RBL met mij werd er alleen gezegd wat de plichten van mijn zoon waren als hij niet naar school ging. Verder is er niet de helpende hand geboden. Ik ben ernstig ziek, maar het was niet toegestaan dat mijn zoon mantelzorger voor mij zou worden.*
- *Mijn dochter was 18 dus werd ik er buiten van gehouden.*

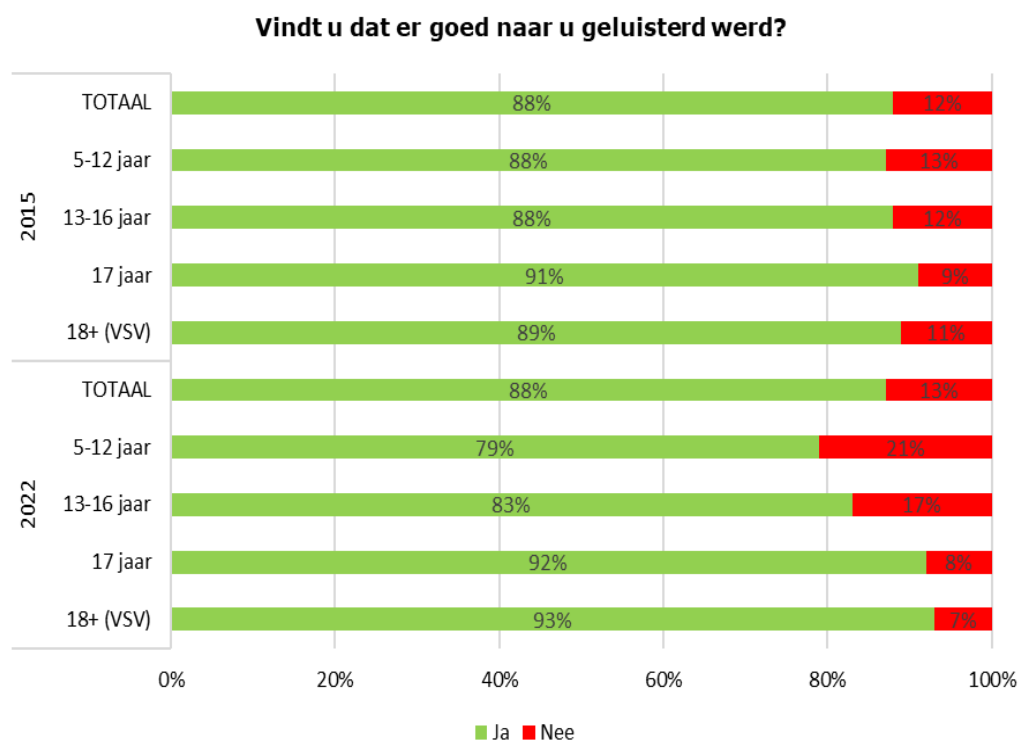
Grafiek 15 Vriendelijk aangesproken?



Ouders die naar eigen zeggen niet vriendelijk werden aangesproken, klagen vooral over de dreigende en agressieve toon, bijvoorbeeld:

- *De medewerker was telefonisch vriendelijk naar mij toe. Toen wij op gesprek gingen vond ik die meneer dominant en agressief naar mijn zoon toe.*
- *Ik werd bedreigd. Er werd gezegd dat als hij niet op school komt opdagen dat jeugdzorg betrokken zou worden.*
- *Ik werd uitgemaakt voor leugenaar en ze geloofden mij niet.*

Grafiek 16 Goed naar u geluisterd?



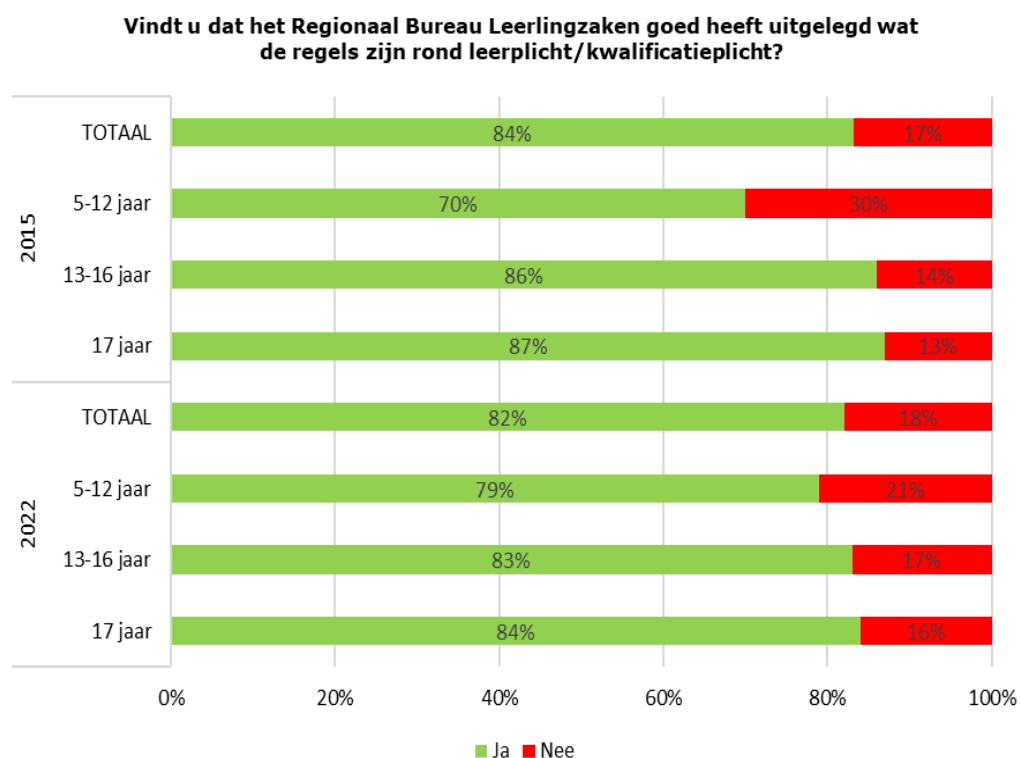
Ouders die vonden dat er niet naar hen geluisterd werd, gaven verschillende toelichtingen hierop, waaronder dat men niet in hun kant van het verhaal geïnteresseerd was:

- *Ik heb uitgelegd dat mijn zoon in elkaar geslagen werd en dat leraren ook hardhandig met mijn zoon omgingen. En ze vonden dat blijkbaar geen reden dat ik mijn zoon liever thuis hield.*
- *Want ze bleven bij hun standpunt en ik mocht het zelf uitzoeken. Uiteindelijk is het wel teruggedraaid. Er was een gebrek aan schooladvies.*

Uitleg over de regels

Ruim tachtig procent (82%) van de ouders (van jongeren tot 18 jaar) vindt dat het RBL goed heeft uitgelegd wat de regels zijn rond leerplicht of kwalificatieplicht. In 2015 was dit iets hoger: 84 procent. Zowel in 2015 als in 2022 is dit percentage iets lager bij de groep '5-12 jaar' (Grafiek 17).

Grafiek 17 Regels goed uitgelegd?



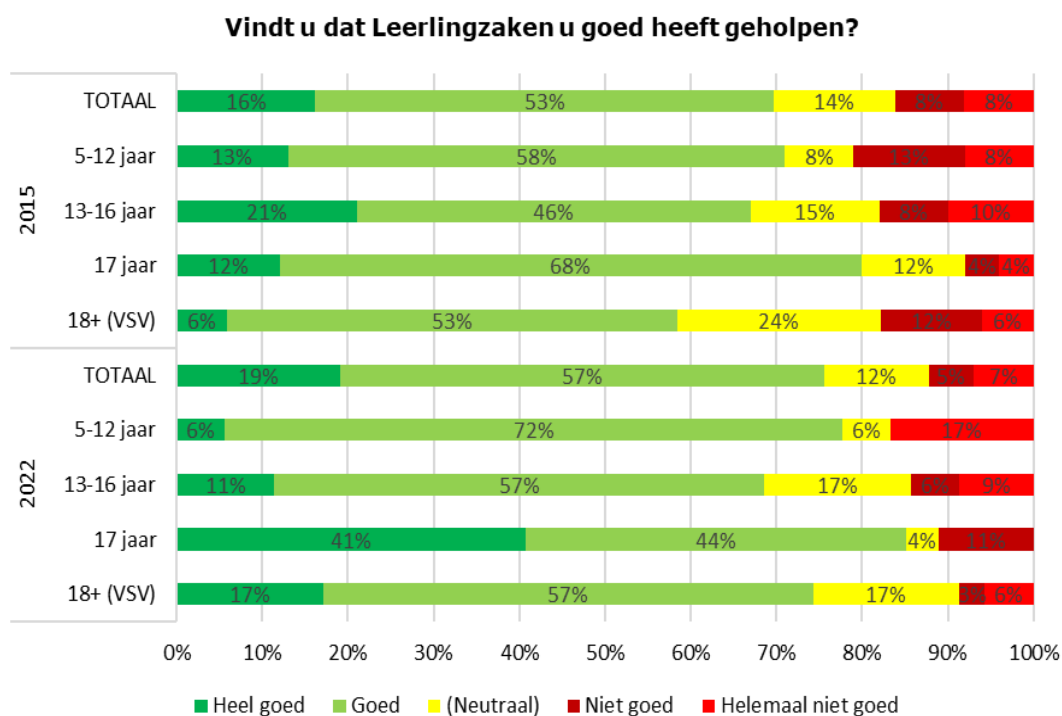
Ouders die zeggen dat de regels niet duidelijk zijn uitgelegd, zeggen dat de regels helemaal niet zijn uitgelegd of niet ter sprake zijn gekomen of dat ze de regels ook na uitleg niet begrepen:

- *Daar hebben we het niet over gehad.*
- *Het was niet helder.*
- *Ze hebben de regels rond leerplicht niet uitgelegd.*
- *Ik heb het niet goed begrepen.*

Goed geholpen?

Ruim drie kwart van de ouders (76%) zegt dat RBL hen goed heeft geholpen, 12 procent zegt van niet, de rest is neutraal. In 2015 gaf 69 procent van de ouders aan dat het RBL hen goed heeft geholpen (Grafiek 18).

Grafiek 18 Goed geholpen?



In de positieve toelichtingen vertellen de ouders grotendeels dat er goed naar de situatie is gekeken en de juiste dingen zijn gedaan.

- *Ik vond dat de contactpersoon zeer inlevend was naar mijn zoon toe. Er is gekeken naar een passende oplossing en ze was vriendelijk.*
- *Ze hebben de consequenties goed uitgelegd en ook verteld welke stappen handig zijn om te nemen.*
- *Ze hebben geholpen en leefden zich ook in mijn omstandigheden in.*
- *Het RBL heeft contact met mij opgenomen omdat mijn dochter niet op school was verschenen. Het is goed als ik daarvan op de hoogte ben.*
- *Alles was heel duidelijk, er werd goed aangegeven wat ik wel en niet kon doen. Ook vond ik het RBL duidelijker dan school en focuste het RBL op de feiten.*
- *De leerplichtambtenaar had goed contact met de school. Ze gaven aan welke mogelijkheden er waren om de situatie te verbeteren.*

Bij ouders die naar eigen zeggen niet goed zijn geholpen, gaan de toelichtingen vooral over gebrek aan hulp en over de lengte van het traject dat in hun ogen te lang duurde:

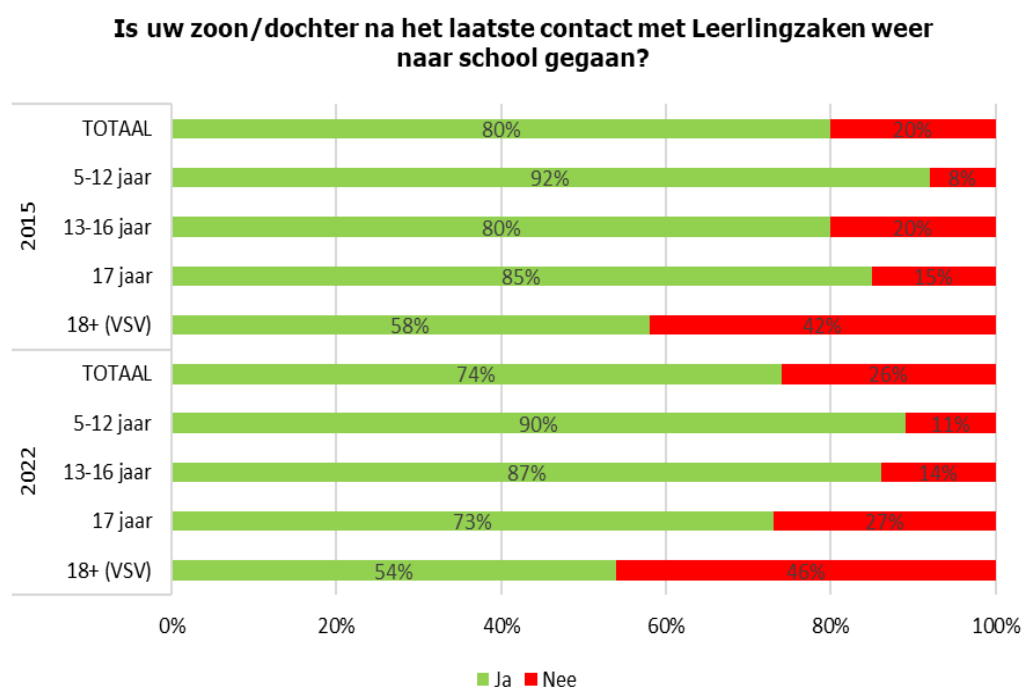
- *Het RBL heeft niet geholpen, het RBL heeft mij alleen geïnformeerd over de plichten van mijn zoon.*
- *Het RBL heeft nog niets voor mij gedaan en ik heb het probleem dat mijn zoon van school was gestuurd al zelf opgelost: ik heb een andere school voor hem gevonden.*
- *In het begin duurde het heel lang voordat er actie werd ondernomen (6 maanden tot 1 jaar), maar toen er eenmaal actie ondernomen werd verliep het wel goed.*

- Omdat het hele traject te lang duurt. Maar opzich vind ik het advies wel goed. Het kan nog wel daadkrachtiger en sneller.
- Omdat ze me alleen hebben ingelicht, voor de rest moest ik alles zelf doen.
- Ze hebben mij niet echt met iets geholpen. Ze hebben alleen iets gemeld.
- Ze komen wel met plichten, maar niet met oplossingen.

Weer naar school?

Bijna drie kwart van de jongeren is na het contact met het RBL weer naar school gegaan (74%). Dit percentage is lager dan in 2015 (80%). In de VSV-groep is iets meer dan de helft van de jongeren weer naar school gegaan na het contact (54%) (Grafiek 19).

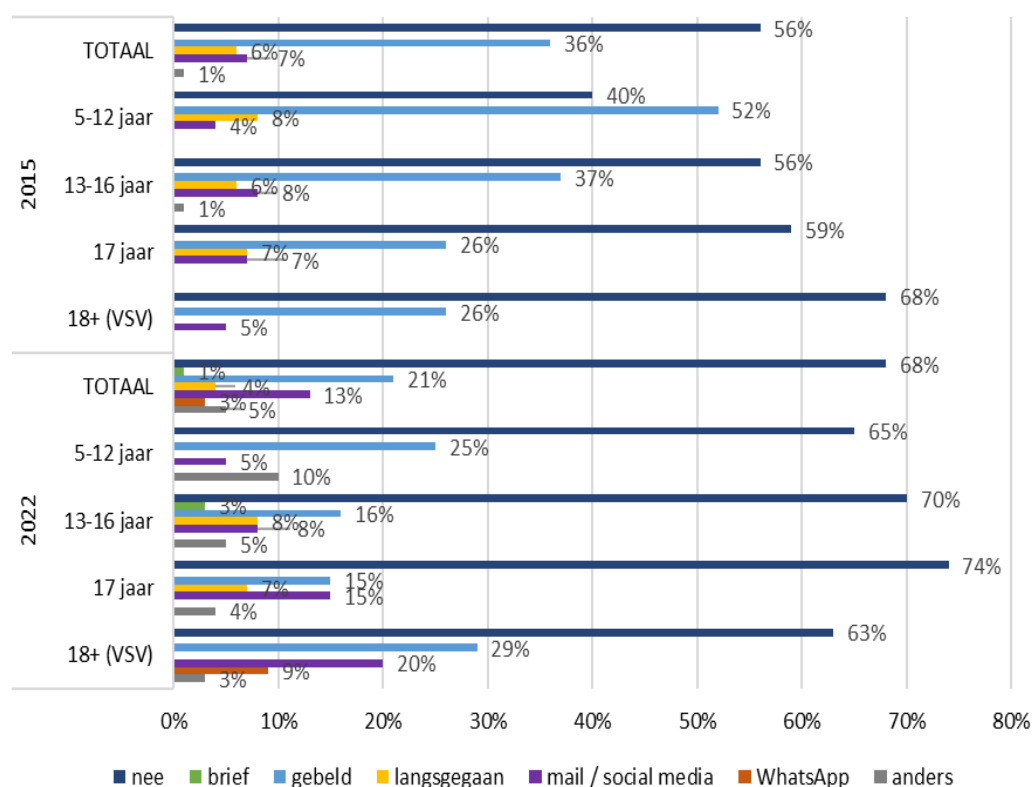
Grafiek 19 Na contact weer naar school?



Zelf contact gezocht?

Ongeveer een derde van de ouders (32%) heeft ook zelf contact gezocht met het RBL. In 2015 hadden meer ouders zelf contact gezocht (44%). Net als in 2015 hebben de ouders in 2022 meestal telefonisch contact gezocht (21%), gevolgd door het sturen van een mail of een bericht op social media (13%). Slechts één procent heeft contact gezocht per brief. Het percentage ouders dat zelf contact zoekt ligt hoger bij de jongste (5-12 jaar) en de oudste leeftijdsgroep (18+ VSV) (Grafiek 20).

Grafiek 20 Zelf contact gezocht met RBL? (meerdere antwoorden mogelijk)



Het aantal respondenten in de groepen is klein, maar net als in 2015 kreeg bijna iedereen die per mail of social media een bericht stuurde snel reactie (87%, n=15). Bijna alle ouders die bij het RBL langsgingen konden de persoon of afdeling die zij moesten hebben gemakkelijk bereiken (75%, n=4), net als de ouders die naar het RBL belden (88%, n=25). De ouder die bij het RBL langsging maar de persoon of afdeling die hij/zij moest hebben niet gemakkelijk kon bereiken, heeft hier geen toelichting op gegeven. De ouders die telefonisch niet gemakkelijk de persoon of afdeling konden bereiken, gaven alle drie aan dat de desbetreffende persoon niet aan het werk was toen zij belden. Eén ouder gaf aan dat hij/zij daarna snel is teruggebeld door het RBL.

Oordeel over de website

In 2022 hebben minder ouders de website van het RBL bezocht dan in 2015 (14% tegen 23%). Wel gaf, net als in 2015, bijna iedereen binnen deze groep aan dat zij op de site gemakkelijk konden vinden wat zij zochten (86%, n=14) en dat de informatie op de website duidelijk was (79%, n=14). De twee ouders die op de site niet gemakkelijk konden vinden wat zij zochten, gaven hierop de volgende toelichting:

- *Ik kon niet veel informatie vinden over mijn situatie.*
- *Ik zocht naar meer informatie over of je kon wisselen van contactpersoon en wat je moest doen als het gesprek helemaal fout liep, maar ik heb niks kunnen vinden.*

De ouders die de informatie op de website niet duidelijk vonden, gaven met name aan dat zij op de website niet konden vinden waar zij naar zochten, bijvoorbeeld bij welke leerplichtambtenaar men moest zijn als je in een andere regio woont dan de regio waar de school zich in bevindt.

4 Scholen

Contactpersonen van scholen geven gemiddeld een 7,6 voor de dienstverlening van het RBL (7,7 in 2015). Een kwart ziet in de afgelopen twaalf maanden een verbetering ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2015 was dat een derde.

Voor de duidelijkheid van de communicatie en behulpzaamheid en deskundigheid van de medewerkers zijn de antwoorden net als in 2015 zeer positief (rond negentig procent 'goed' tot 'zeer goed'). Voor de reactiesnelheid (78% goed), de doortastendheid (72% goed) en de deskundigheid van de medewerkers (74% goed) zijn de resultaten iets minder unaniem in 2022. Ook is men in 2022 minder positief over de telefonische bereikbaarheid van het RBL dan in 2015. Van alle contactpersonen vindt ruim twee derde (69%) in 2022 de telefonische bereikbaarheid van het RBL goed (88% in 2015).

Een klein deel van de contactpersonen (14%) vindt dat men onvoldoende terugkoppeling krijgt over individuele zaken, in 2015 was dit een vijfde van de contactpersonen. Volgens een vijfde van de contactpersonen krijgt men ook niet voldoende informatie over de stand van zaken op de eigen school. In 2015 was een kwart van mening niet voldoende informatie te krijgen over de stand van zaken.

Algemeen oordeel over het contact

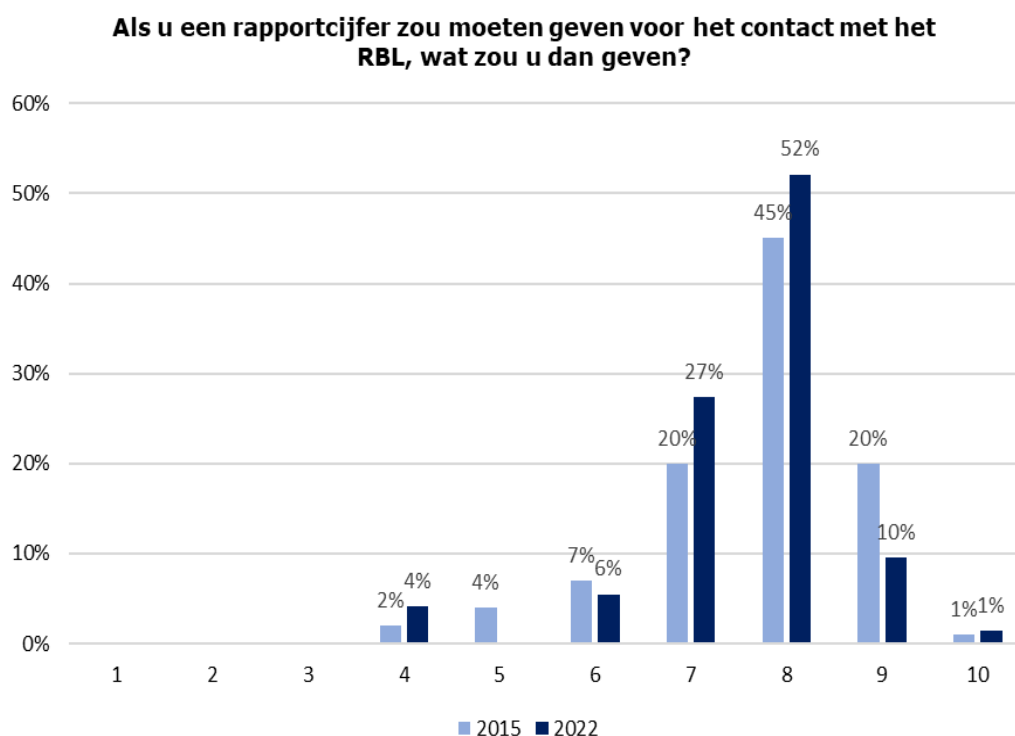
Net als in 2015 zijn de contactpersonen van scholen in grote meerderheid positief over het contact met het RBL. In 2022 geeft 4 procent een onvoldoende. In 2015 was dit 6 procent. In 2015 gaf twee derde van de contactpersonen een 8 of hoger. Dit percentage is in 2022 licht gedaald (63%) (Grafiek 21).

De contactpersonen die positief waren over het contact met het RBL gaven met name aan dat er sprake is van goede communicatie en een goede samenwerking tussen de school en het RBL:

- *Adequaat, correct, goede samenwerking, regelmatig terugkoppeling. Geïnteresseerd in het VSO.*
- *Goede communicatie, heldere afspraken, prettige werkwijze en samenwerking.*
- *Ik kan goed met jullie samenwerken. Belang van de student staat voorop. en dat vind ik erg fijn.*

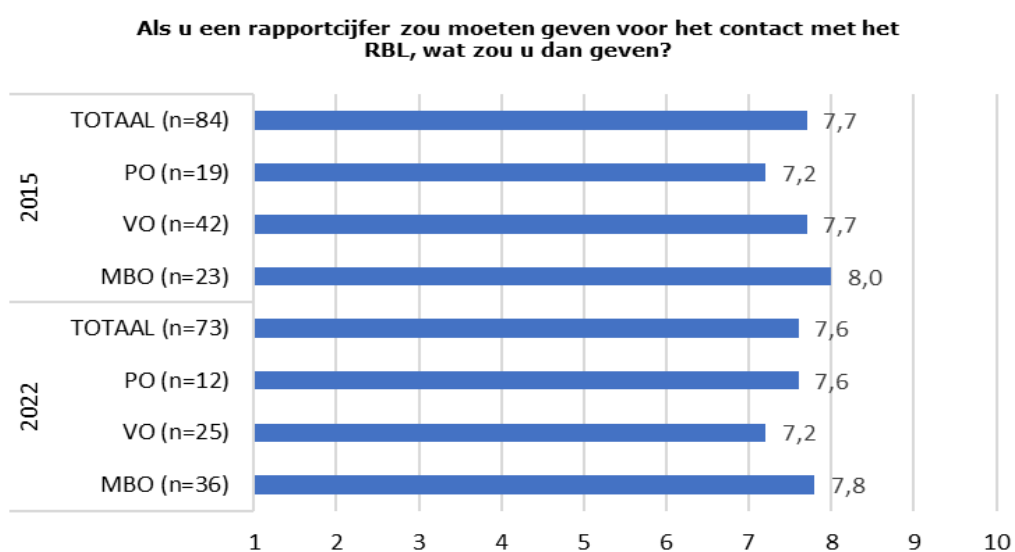
Van de drie contactpersonen die een onvoldoende gaven voor het contact met het RBL, gaf één een toelichting. Deze respondent gaf aan uitleg te missen over de Variawet en doortastend optreden van het RBL te missen. Ook zou het RBL volgens de respondent de school moeten aanspreken en vooral moeten helpen om het verzuim op orde te krijgen.

Grafiek 21 Verdeling rapportcijfers contact met RBL



In 2022 geven scholen gemiddeld een 7,6 voor het contact met het RBL. Het gemiddelde rapportcijfer is licht gedaald ten opzichte van 2015 (7,7), maar dit verschil is niet significant. Tijdens de vorige meting lag het laagste gemiddelde cijfer in het primair onderwijs (7,2). Tijdens de huidige meting ligt dit in het voortgezet onderwijs (7,2) (Grafiek 22).

Grafiek 22 Gemiddeld rapportcijfer contact naar schoolsoort

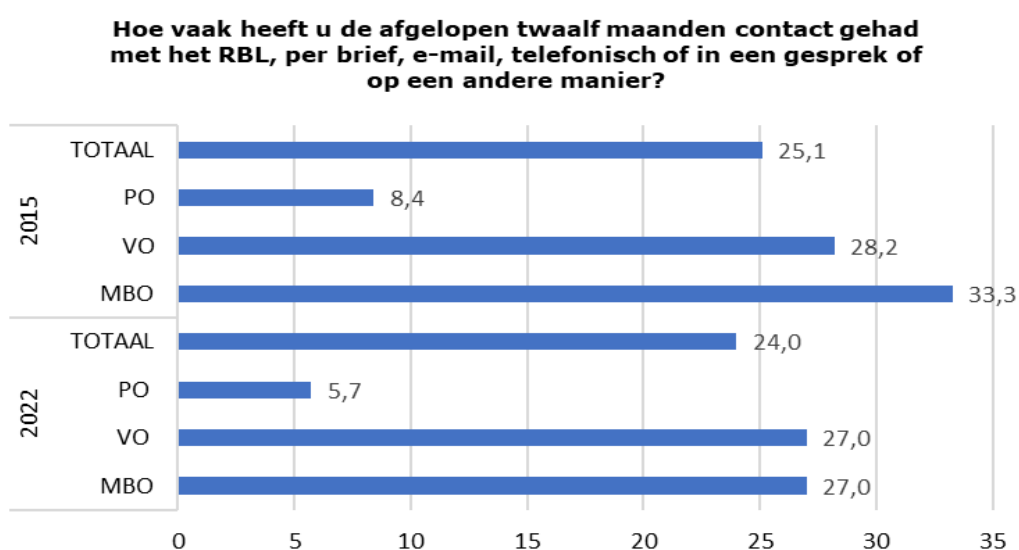


Frequentie contact

De meeste contactpersonen hebben intensief contact met het RBL. Bijna de helft van de respondenten (48%) had minder dan een week geleden contact gehad toen men de vragenlijst invulde, bij ruim een kwart (27%) was het meer dan een maand geleden. Bij het primair onderwijs is het contact opvallend vaker minstens een maand geleden (67%).

Gemiddeld hebben de contactpersonen de afgelopen twaalf maanden 24 keer contact gehad met het RBL. In 2015 was dat ongeveer even veel: gemiddeld 25 keer. Net als in 2015, ligt het gemiddelde bij het primair onderwijs duidelijk lager (5 keer) dan bij het voortgezet onderwijs en het mbo (beide 27 keer) (Grafiek 23).

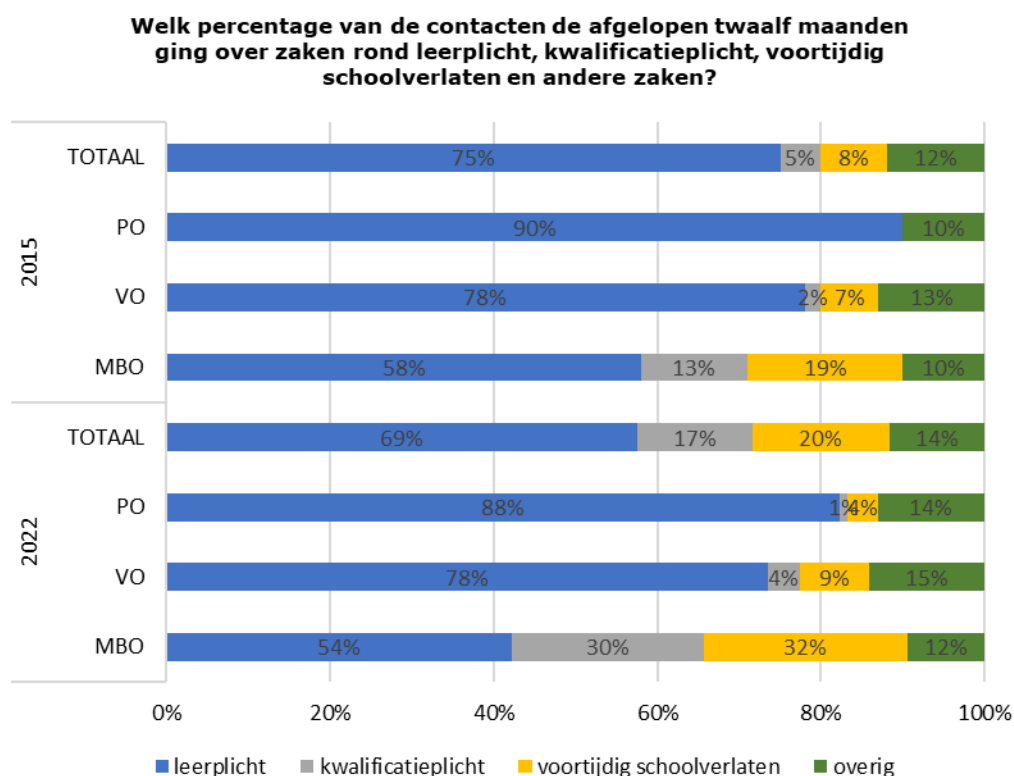
Grafiek 23 Gemiddeld aantal keer contact per jaar naar schoolsoort



Onderwerp contact

Bij ruim een derde van alle gevallen gaat het contact met het RBL over leerplichtzaken. Bij het primair onderwijs is dit 88 procent, bij het mbo 54 procent. Kwalificatieplicht en voortijdig schoolverlaten spelen, net als in 2015, vooral op het mbo. Dertig procent van de contacten ging over kwalificatieplicht en bijna een derde (32%) over voortijdig schoolverlaten. In 2022 gingen de contacten bij het mbo meer over kwalificatieplicht en voortijdig schoolverlaten en minder over leerplicht, dan in 2015. Bij 'overig' (totaal 14%) gaat het bijvoorbeeld om verzuim en advies en overleg (Grafiek 24).

Grafiek 24 Onderwerp contact naar schoolsoort



Medium

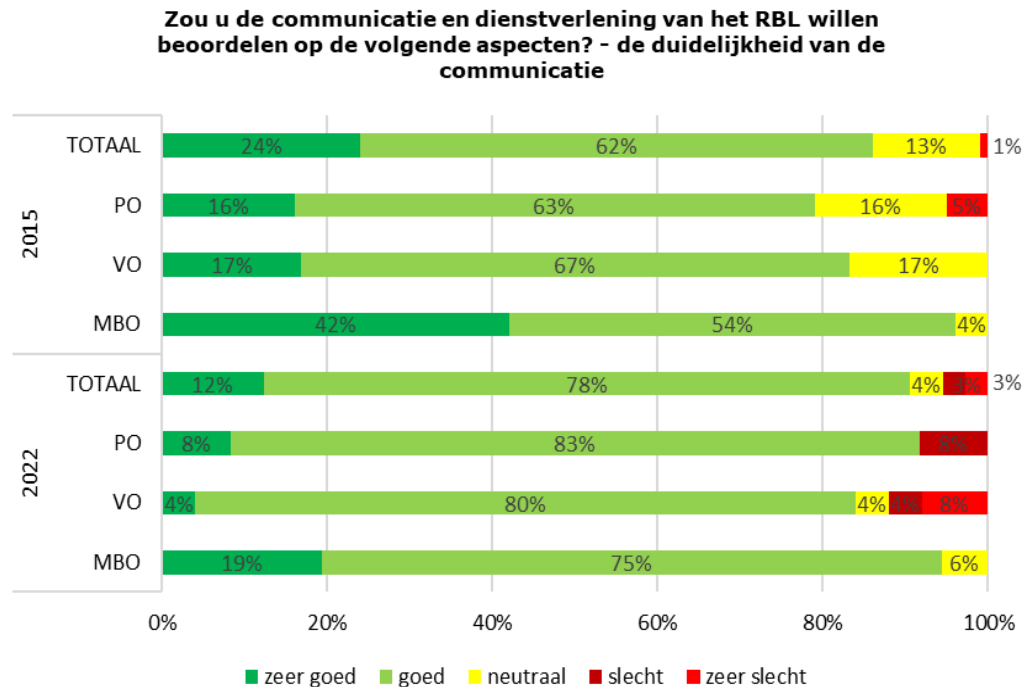
Net als in 2015 hebben de meeste contactpersonen de afgelopen twaalf maanden telefonisch (84%) en per e-mail (88%) contact gehad met het RBL. Bijna twee derde (60%) heeft een persoonlijk gesprek gehad met het RBL. Contact met het RBL via persoonlijke gesprekken is nu duidelijk lager dan in 2015 (82%). Ook het contact per brief komt in 2022 minder voor dan in 2015 (7% tegen 16%). Ongeveer een derde van de contactpersonen (34%) had contact met het RBL via Microsoft Teams, wat grotendeels verklaard kan worden door de coronapandemie. Een andere dan de genoemde manieren (vooral contact via WhatsApp en overleg) komt vrij weinig voor (10%). Contact per e-mail komt in het primair onderwijs veel minder vaak voor (50%) dan bij vo (92%) en mbo (97%).

Beoordeling contact op verschillende aspecten

Voor zes verschillende aspecten is de contactpersonen gevraagd de communicatie en handelwijze van het RBL te beoordelen. Op drie van de zes – duidelijkheid communicatie, behulpzaamheid en deskundigheid medewerkers – zijn de antwoorden ronduit positief (90 tot 93 procent 'goed' tot 'zeer goed'). Op de overige drie punten scoort het RBL wat minder: 'de snelheid waarmee men reageert' (78% goed), 'de doortastendheid waarmee men handelt' (72% goed) en 'de eenduidigheid en consistentie van handelen' (74%). In 2022 zijn de contactpersonen duidelijk negatiever over drie aspecten dan in 2015, namelijk over 'duidelijkheid van communicatie', 'snelheid waarmee men reageert' en 'deskundigheid van de

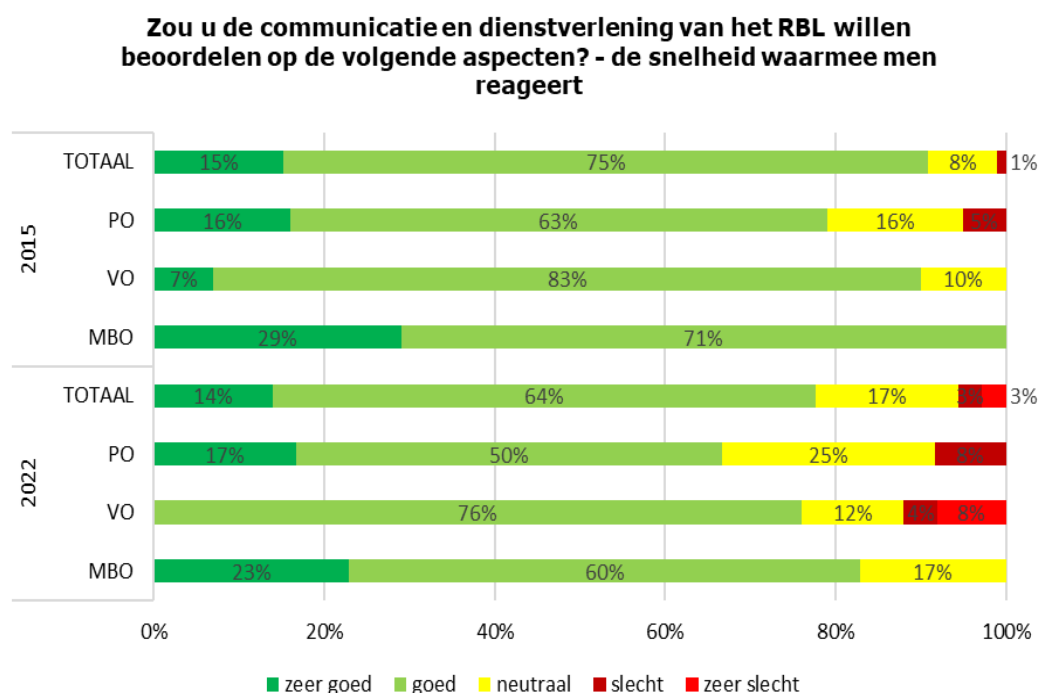
medewerkers'. Op alle punten zijn de contactpersonen uit het voortgezet onderwijs het minst positief (Grafieken 25-30).

Grafiek 25 Beoordeling duidelijkheid communicatie



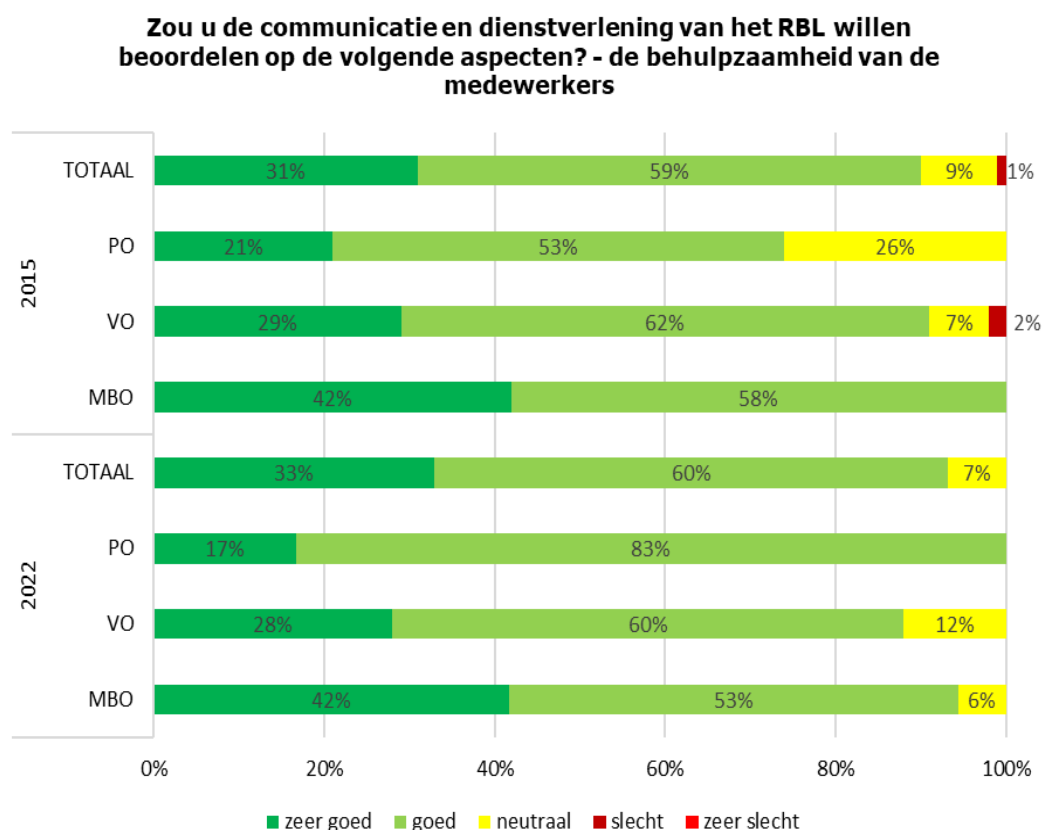
Bij positieve antwoorden geven de contactpersonen vooral als toelichting dat er een korte lijn is tussen het RBL en de school en dat de uitleg die het RBL geeft duidelijk is. Toelichtingen bij neutrale of (zelden) negatieve antwoorden reppen met name over de slechte bereikbaarheid van de leerplichtambtenaren per mail of telefoon.

Grafiek 26 Beoordeling reactiesnelheid



Contactpersonen die een positieve beoordeling geven voor de snelheid waarmee men bij het RBL reageert, zeggen dat het RBL binnen een week reageert (vaak binnen één of twee werkdagen) en dat het RBL vaak ook zelf terugbelt. Bij de weinige minder positieve antwoorden noemt men als toelichting onder andere dat het lang duurt voordat er wordt gereageerd op e-mails en dat er niet wordt teruggebeld als er is toegezegd om terug te bellen.

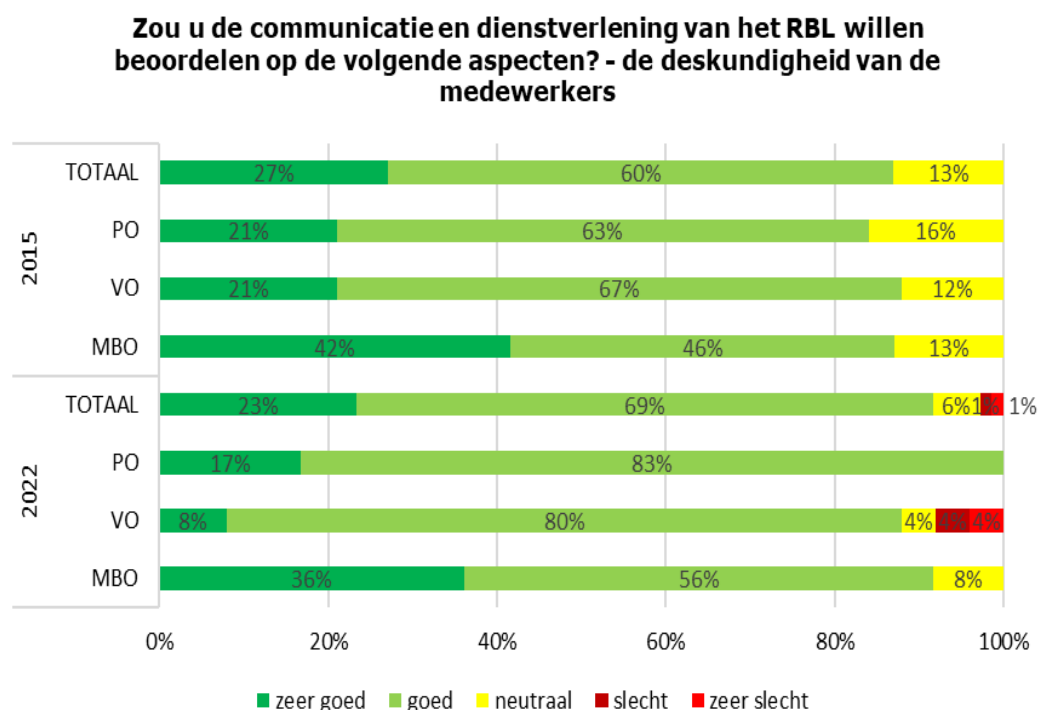
Grafiek 27 Beoordeling behulpzaamheid medewerkers



In de toelichtingen op de positieve antwoorden over de behulpzaamheid, geeft men vooral aan dat het RBL vragen beantwoord en goed meedenkt. Zo wordt onder andere het volgende genoemd:

- *De leerplichtambtenaar zou nooit een vraag onbeantwoord laten.*
- *Denken op een prettige en constructieve wijze mee, in belang van de student.*
- *Denkt mee in moeilijke processen, preventieve insteek. Heel prettig.*
- *Er wordt echt de samenwerking met de school en ondersteuning voor de school gezocht. Zijn bereid om zaken uit te zoeken.*

Grafiek 28 Beoordeling deskundigheid medewerkers

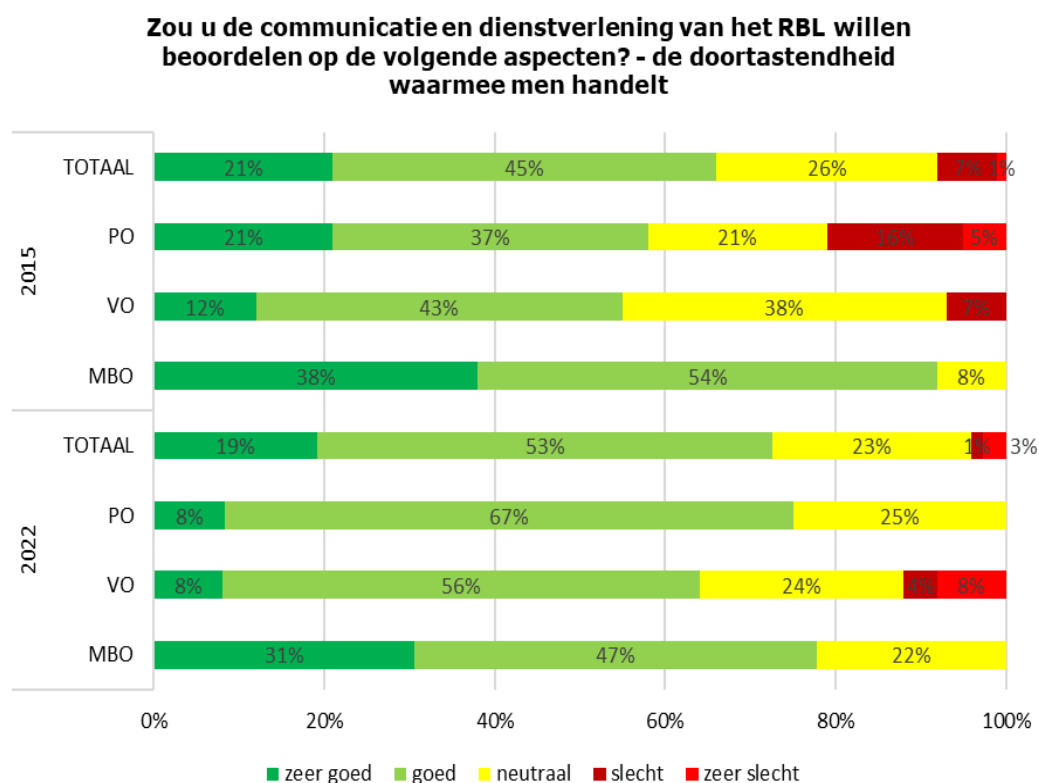


In de toelichtingen op de positieve antwoorden over de deskundigheid van de medewerkers wordt meerdere keren genoemd dat de leerplichtambtenaar verstand heeft van wet- en regelgeving. De overige toelichtingen zijn divers:

- *Er wordt altijd wel een oplossing gevonden. Ook in contact met leerlingen en ouders wordt bijna altijd bereikt wat bereikt moet worden.*
- *In gesprek hoef ik niet uit te leggen waar de jongeren tegenaan lopen, dit wordt direct begrepen*
- *Vanuit de medewerker wordt altijd met vol overtuiging een antwoord gegeven, soms vanuit een invalshoek waar ik zelf niet aan had gedacht.*
- *Wanneer er onduidelijkheden zijn over vervolg, word ik altijd adequaat geholpen en/of verwezen naar iemand die mij verder kan helpen.*
- *Ze stralen professionaliteit en deskundigheid uit, laten weten wanneer dingen uit gezocht moeten worden.*

De toelichtingen op de neutrale en negatieve antwoorden over de deskundigheid zijn ook divers (o.a. geen kennis hebben van het gedrag van leerlingen op een middelbare school, geen kennis hebben van zaken omtrent privacy, geen uitleg geven over Variawet).

Grafiek 29 Beoordeling doortastendheid van handelen

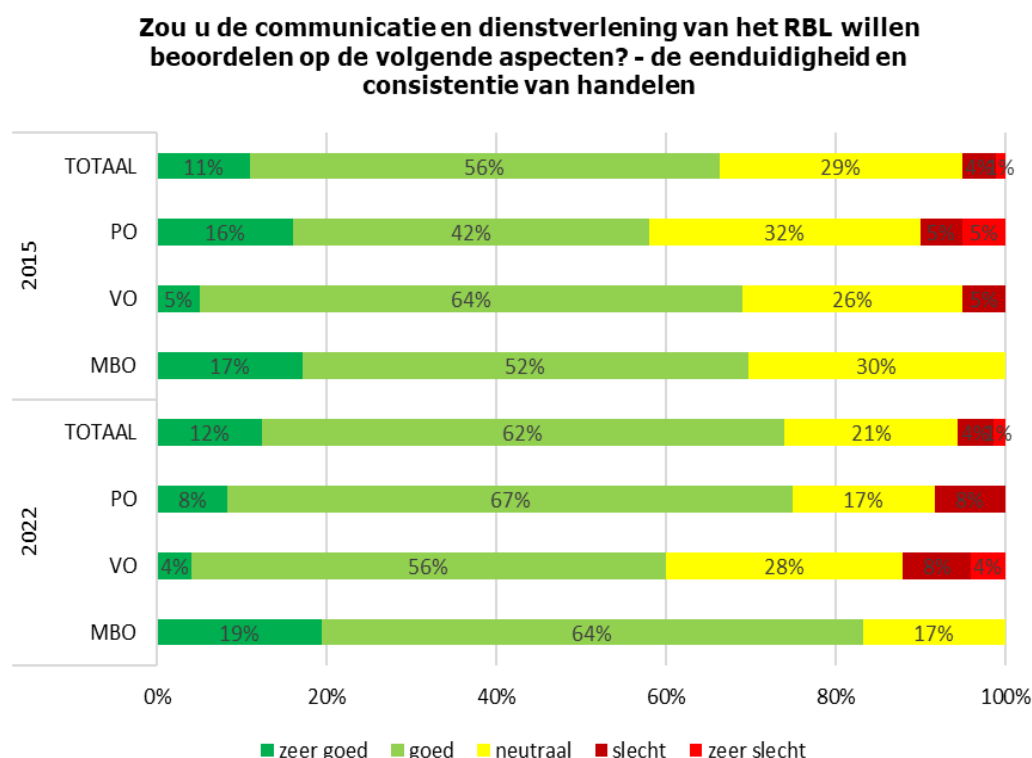


Bij positieve antwoorden wordt meerdere keren genoemd dat medewerkers durven door te pakken als het nodig is, dat dossiers vlot worden opgepakt en meldingen bij DUO snel worden opgevolgd. Daarnaast wordt onder andere het volgende genoemd:

- *Binnen de huidige kaders handelen zij doortastend en denken zeker mee met school, leerling en ouders.*
- *De leerplichtconsulent heeft een paar keer een casus van mij overgenomen omdat meer autoriteit ingezet moest worden.*
- *Er wordt duidelijk en direct gehandeld. Rekening houdend met de inbreng van docent en context.*

Bij kritiek op de doortastendheid wordt vooral een voortvarender aanpak gewenst:

- *De leerplicht ambtenaar treedt niet op, leerlingen weten dit!*
- *Over het algemeen wordt er goed gehandeld, soms gaat er nog teveel tijd overheen voor een afspraak uitgevoerd is. Consequenties moeten helder gehandhaafd worden.*
- *Casus wordt proactief aangekaart door RBL, vervolgens komt er geen reactie van RBL.*



In de toelichtingen op de positieve antwoorden wordt onder andere gezegd dat het RBL consistente afspraken maakt en deze ook nakomt en dat de procedure wordt gevolgd:

- *Wat ze beloofd, komt ze na. Daar kan ik van op aan.*
- *Consistente afspraken (mn leerplichtzaken). Voor iedereen gelijk en toch per student goed bekeken, dus in die zien ook wel maatwerk binnen de mogelijkheden.*
- *De procedure wordt gevolgd en aangehouden. Er is altijd overleg mogelijk.*

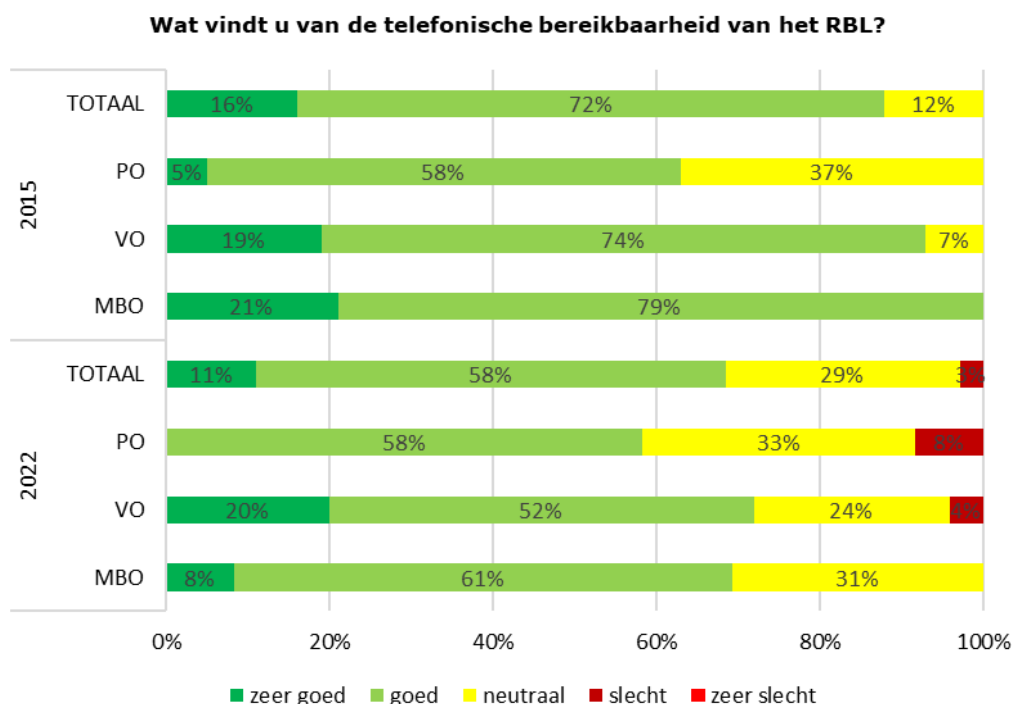
Bij opmerkingen over consistentie wijst men op verschillen tussen personen en tussen zaken:

- *Een van de ambtenaren is altijd behulpzaam, doortastend en deskundig. Ik ben altijd blij als ik met haar contact kan hebben. Ik heb verschillende ambtenaren gesproken die dat niet of nauwelijks hebben. Ik blijf dan zitten met mijn vraag.*
- *Er lijkt veel verschil te zijn tussen de leerplichtambtenaren. De afgelopen jaar hebben we er meerdere gehad en alle verschillen in werkwijze. Ook de snelheid waarmee PV's worden opgemaakt verschilt enorm. Wat mij betreft zou dit in sommige gevallen sneller mogen.*
- *Het is niet per se niet goed of slecht, het is gepersonaliseerd. Dus de ene leerling wordt anders mee omgegaan dan met de andere, omdat de situatie daarom vraagt.*

Telefonische bereikbaarheid

In 2022 zijn de contactpersonen minder positief over de telefonische bereikbaarheid van het RBL dan in 2015. Van alle contactpersonen vindt ruim twee derde (69%) in 2022 de telefonische bereikbaarheid van het RBL goed. In 2015 was 88 procent van de contactpersonen hier positief over. Net als in 2015 is men minder positief over de telefonische bereikbaarheid in het primair onderwijs (58%) dan in het vo (72%) en het mbo (69%) (Grafiek 31).

Grafiek 31 Beoordeling telefonisch bereikbaarheid



De contactpersonen die positief zijn over de telefonische bereikbaarheid met het RBL noemen grotendeels dat ze ook het mobiele nummer van de leerplichtambtenaar hebben, waarop hij/zij goed bereikbaar is en dat er snel wordt teruggebeld als de leerplichtambtenaar niet bereikbaar is.

De contactpersonen die een neutraal of negatief antwoord geven, zeggen net als in 2015 dat zij niet zo veel ervaring hebben met bellen naar het RBL. De overigen zeggen merendeels dat de betreffende ambtenaar vaak niet (direct) te bereiken is.

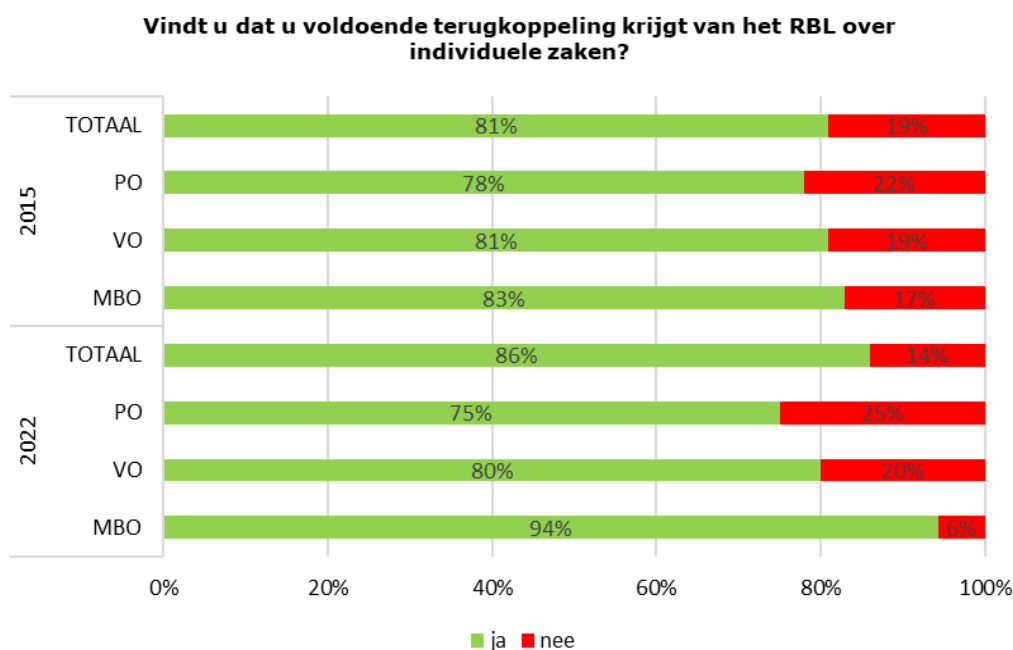
Oordeel over de website

In 2022 heeft de helft van de contactpersonen (51%) de website van het RBL wel eens bezocht, in 2015 was dit veel lager: 38 procent. Ook tijdens de huidige meting zijn de meeste sitebezoekers positief: bijna iedereen kon op de site gemakkelijk vinden wat men zocht (88%, n=34) en vond de gevonden informatie ook duidelijk (94%, n=34). Men gaf onder andere als toelichting dat de site overzichtelijk is en dat de zoekfunctie op de site goed werkt.

Terugkoppeling

Het merendeel van de contactpersonen van de scholen (86%) vindt dat men voldoende terugkoppeling krijgt over individuele zaken. Dit speelt met name in het mbo (94%). In het vo vindt 80 procent van de contactpersonen dat zij voldoende terugkoppeling krijgen. Dit percentage ligt lager in het po: 75 procent van de contactpersonen in het po vindt dat zij voldoende terugkoppeling krijgen (Grafiek 32).

Grafiek 32 Beoordeling terugkoppeling



De contactpersonen die volgens hen voldoende terugkoppeling kregen van het RBL over individuele zaken geven merendeels aan dat de school van ieder gesprek met de leerling een terugkoppeling ontvangt (doorgaans per mail):

- *Ik ben altijd op de hoogte gebracht van de voortgang van casussen.*
- *Per mail of telefonisch. Wordt altijd een bericht gestuurd.*
- *Prima feedback over de afspraken of acties die ondernomen zijn.*
- *Van ieder gesprek kreeg ik terugkoppeling per mail, dit was prettig.*

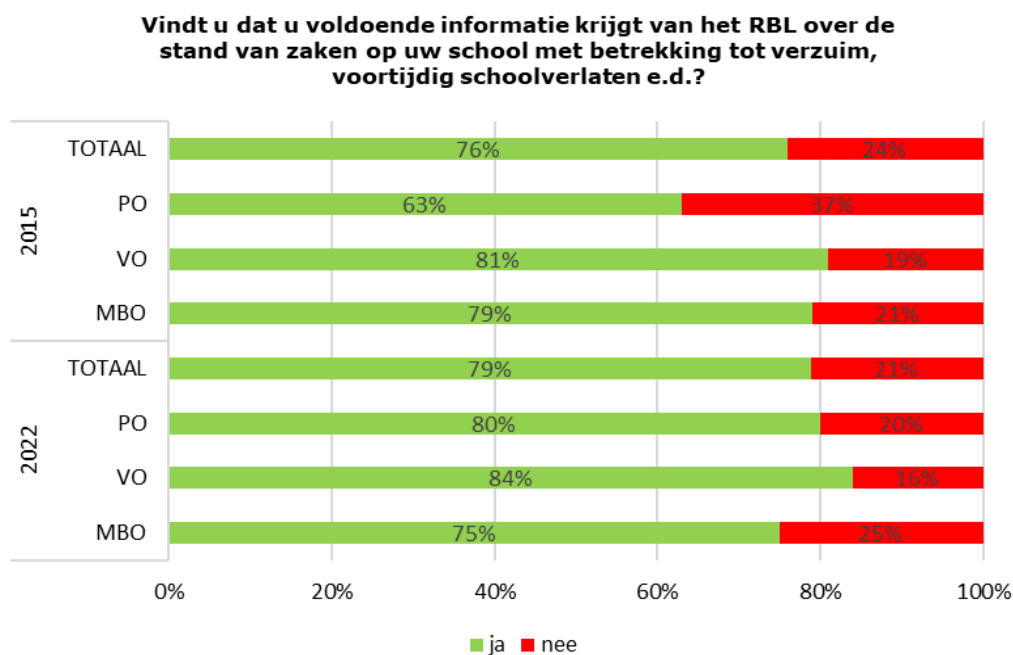
Bij onvoldoende terugkoppeling doelt men er vaak op dat men helemaal geen terugkoppeling ontvangt. Meerdere contactpersonen zouden het prettig vinden om te weten welke stappen er zijn gezet door het RBL:

- *Zie eerder antwoord, graag meer terugkoppeling over wat er met aangemelde leerlingen wordt gedaan.*
- *Zij communiceert slecht waardoor wij niet weten welke stappen er zijn gezet door leerplicht.*
- *Dit zou wel wat kunnen verbeteren. Zou bv prettig zijn als ik zou weten wanneer studenten uitgenodigd worden, en of wat de uitkomst is van het gesprek.*

Informatie over de stand van zaken op de eigen school

Een vijfde van de contactpersonen (21%) vindt dat men niet voldoende informatie krijgt over de stand van zaken op de eigen school met betrekking tot verzuim, voortijdig schoolverlaten en dergelijke. In 2015 vond 24 procent dat men niet voldoende informatie kreeg, maar dit verschil is niet significant (Grafiek 33).

Grafiek 33 Beoordeling terugkoppeling



De contactpersonen die de informatie voldoende vinden, geven onder andere nog wel aan dat zij schoolspecifieke cijfers en cijfers van andere scholen missen.

De contactpersonen die de informatie onvoldoende vinden, benoemden onder andere dergelijke informatie helemaal niet te krijgen of dat zij informatie over de Variawet misten:

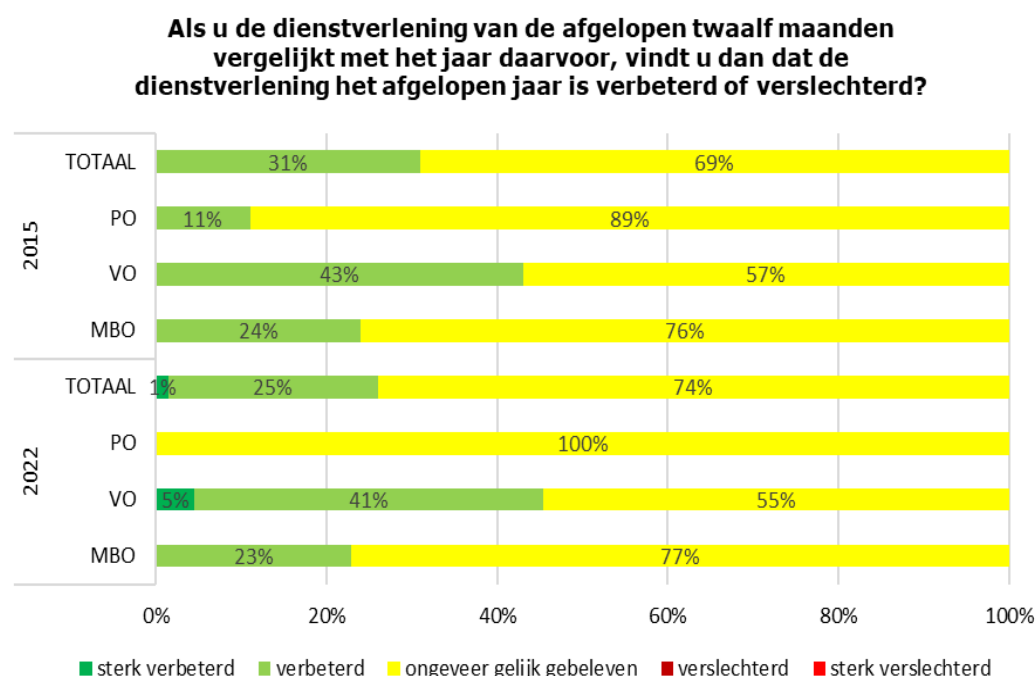
- *Ik heb dit nooit gekregen. Waar zou ik dat moeten krijgen?*
- *Wellicht wordt wel met school gecommuniceerd maar komt dit niet op de werkvloer. Ik heb nog nooit info gehad namelijk.*

- *Nee, bv. uitvoering van de Variawet zou zij over vertellen in het OAT, maar dit is niet gebeurd. Zij heeft verwezen naar de wet, maar die kunnen we zelf wel lezen. Het ging meer over hoe om te gaan met deze wet.*
- *Uitleg VARIA wet en doortastend optreden. Zij zou de school moeten aanspreken en vooral helpen om het verzuim op orde te krijgen.*

Is de dienstverlening verbeterd?

Bijna alle respondenten (95%) hebben meer dan een jaar contact met het RBL. Een kwart van hen (26%) vindt dat de dienstverlening het afgelopen jaar is verbeterd ten opzichte van het jaar daarvoor. Net als in 2015 ziet niemand een verslechtering (Grafiek 34).

Grafiek 34 Vergelijking met dienstverlening een jaar eerder



Toelichtingen waarom men vindt dat de dienstverlening het afgelopen jaar verbeterd is, wijzen er onder andere op dat er meer contact en regelmatig overleg plaatsvindt met het RBL. Een paar contactpersonen geeft aan dat de dienstverlening is verbeterd vanaf het moment dat er sprake was van minder strenge coronamaatregelen:

- *Contacten zijn helder en er is regelmatig overleg.*
- *Heeft te maken met de leerplicht ambtenaar en het minder aanwezig zijn van Corona.*
- *Komt door de verminderde coronaregels.*
- *We hebben nu meer contact en overleg momenten.*

Suggesties

Van de 73 contactpersonen die de vragenlijst volledig hebben ingevuld noemden veertig desgevraagd een suggestie voor verbetering van de dienstverlening. Een vaker genoemd punt is dat men wil dat een medewerker van het RBL vaker op school aanwezig is (ter preventie):

- *In de Coronatijd is er veel gecommuniceerd via Email en zijn er weinig face to face contacten geweest. Het zou fijn zijn als de leerplichtambtenaar weer wat frequenter de school kan bezoeken.*
- *Kom je voorstellen in het begin van het schooljaar in het docententeam en in de klassen.*
- *Leerplichtambtenaren meer op de werkvloer (de scholen) positioneren.*
- *Meer preventieve verzuimgesprekken op school om 16 uur in de vier weken te voorkomen, zonder al te veel bureaucratie.*
- *Misschien op vaste tijden een leerplichtambtenaar die in de school aanwezig is. Al hoewel wij het verzuim goed onder controle hebben en de korte lijnen ook voldoende werken. EN continuïteit behouden in de persoon die gekoppeld is aan de school. Dit werkt super goed, dus houden zo.*
- *Om de paar jaar schoolbezoek om up to date te blijven van de populatie.*

Verder vragen sommige contactpersonen om een vast aanspreekpunt:

- *Het liefst 1 aanspreekpunt voor leerplicht.*
- *Onze school is een regio school en daarom hebben we te maken met meerdere LP ambtenaren. Is dat onder te brengen bij 1 persoon?*
- *Vast contactpersoon en telefonisch contact zodat context toegelicht kan worden v.v.*

De vele andere suggesties zijn divers en worden slechts één keer genoemd.

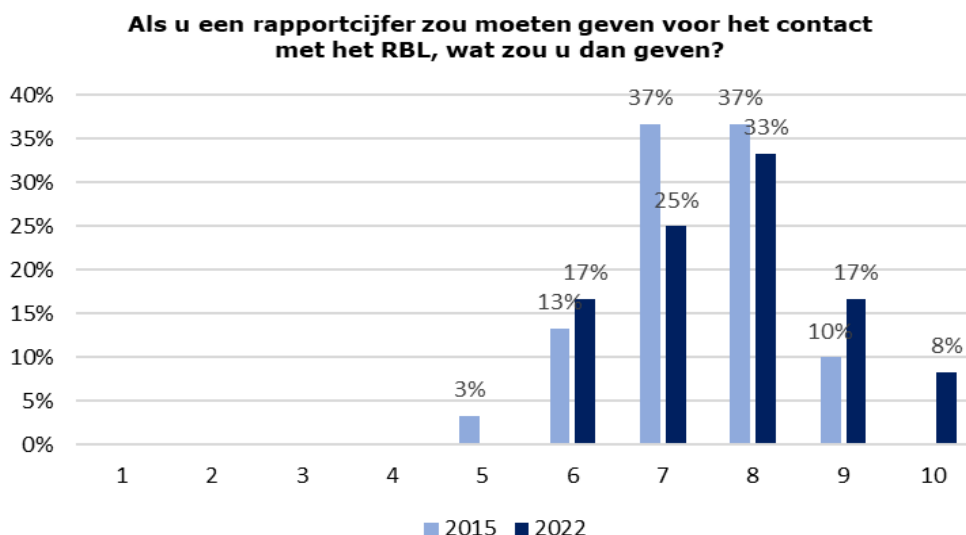
5 Ketenpartners

De ketenpartners geven in 2022 de dienstverlening van het RBL gemiddeld een hoger cijfer (7,8) dan in 2015 (7,4). Net als in 2015 ziet bijna twintig procent een verbetering in het laatste jaar. In 2022 ziet echter ook bijna twintig procent een verslechtering. De duidelijkheid van de communicatie, de behulpzaamheid en de deskundigheid van de medewerkers wordt door ongeveer 80 procent positief beoordeeld. De reactiesnelheid en de doortastendheid en eenduidigheid van handelen door ongeveer zestig procent. De telefonische bereikbaarheid is volgens 58 procent van de ketenpartners goed, even veel als in 2015 (57%). Net als in 2015 vindt drie kwart van de partners dat zij op het juiste moment bij een case worden betrokken, een groot deel (82%) vindt dat zij en het RBL de juiste rol vervullen in de ketensamenwerking (87% in 2015). De initiële informatie en de terugkoppeling over cases is voor een groot deel van de ketenpartners voldoende (83%).

Algemeen oordeel over het contact

Ook in 2022 zijn de ketenpartners in grote meerderheid positief over het contact met het RBL. Niemand geeft een onvoldoende en ruim de helft geeft een zeven of acht. Een kwart van de ketenpartners geeft een negen of tien (Grafiek 35).

Grafiek 35 Verdeling rapportcijfers contact met RBL



De ketenpartners gaven in de toelichting op hun cijfer aan dat er sprake is van een fijne samenwerking en prettig contact met het RBL:

- Fijne en prettige samenwerking vanuit een gezamenlijke visie en toepassing van de MASKom je voorstellen in het begin van het schooljaar in het docententeam en in de klassen.*

- *Weinig op of aanmerkingen. Contact dat is geweest was prettig en ondersteunend ten aanzien van mijn client.*

Gemiddeld geven de ketenpartners in 2022 een hoger cijfer dan in 2015 (7,8 tegen 7,4). Dit verschil is echter, door de kleine aantallen, niet significant (Grafiek 36).

Grafiek 36 Gemiddeld rapportcijfer contact naar soort organisatie

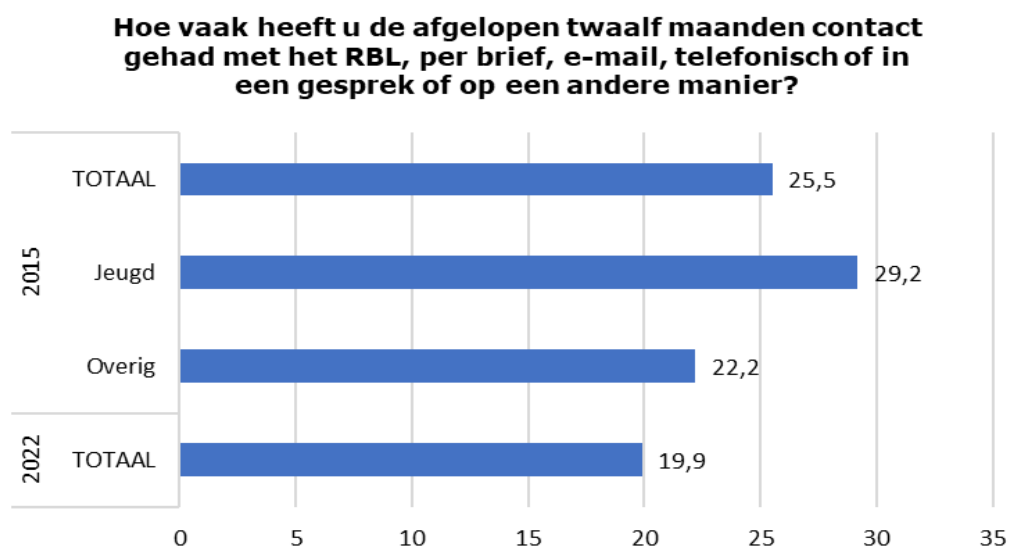


Frequentie contact

De partners die in 2022 de vragenlijst hebben ingevuld, hadden minder intensief contact met het RBL dan de partners die in 2015 de vragenlijst hebben ingevuld. Een kwart van de partners (25%) had in 2022 minder dan een week geleden contact met het RBL toen men de vragenlijst invulde, de helft (50%) had meer dan een week, maar minder dan een maand geleden contact en de overige partners (25%) had meer dan een maand geleden contact. In 2015 had meer dan de helft van de respondenten (60%) minder dan een week geleden contact gehad met het RBL toen men de vragenlijst invulde. Slecht bij 17 procent was het meer dan een maand geleden.

Gemiddeld hebben de contactpersonen in 2022 de afgelopen twaalf maanden 20 keer contact gehad met het RBL. In 2015 had men gemiddeld 26 contact gehad met het RBL in de afgelopen twaalf maanden (Grafiek 37).

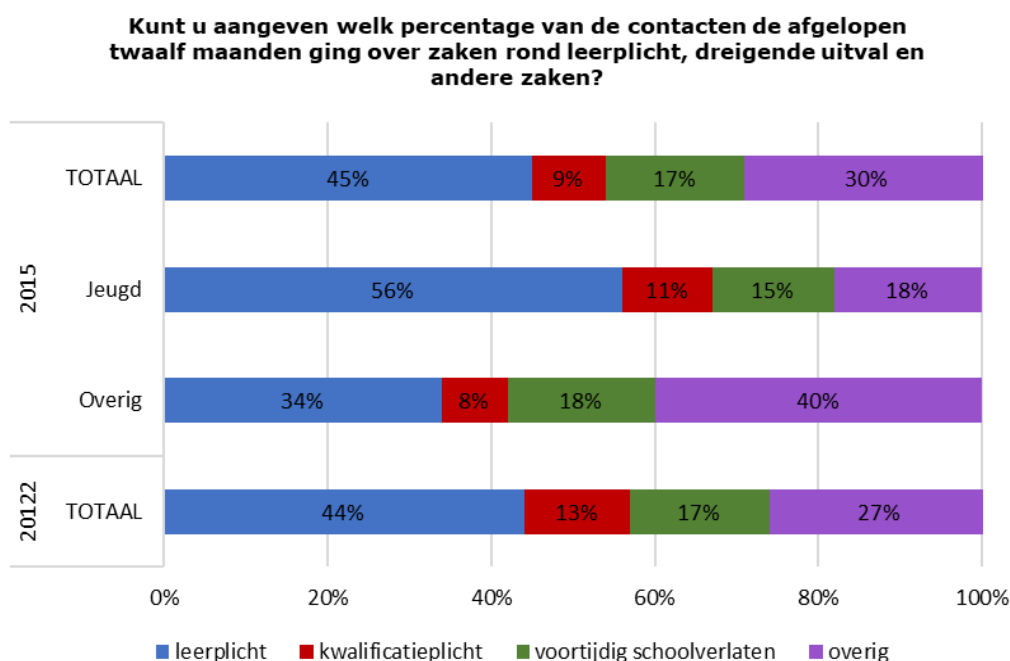
Grafiek 37 Gemiddeld aantal keer contact per jaar naar soort organisatie



Onderwerp contact

In bijna de helft van alle gevallen (44%) gaat het contact tussen ketenpartners en het RBL over leerplichtzaken, in bijna een derde (30%) over kwalificatieplicht en voortijdig schoolverlaten en in ruim een kwart (27%) over andere zaken (Grafiek 38).

Grafiek 38 Onderwerp contact naar soort organisatie



Onder overige onderwerpen worden verschillende zaken genoemd:

- *Aansluiten bij MDO's over passende hulpverlening, vaak schoolarts ook aanwezig.*
- *Opmaken PV, problematische samenwerking met de gemeente m.b.t overdracht aan de gemeente bij verzuim.*
- *Toekomst gerichte vragen, ondersteuning in keuzes en mogelijkheden op het gebied van studie en voorbereiding hier op.*

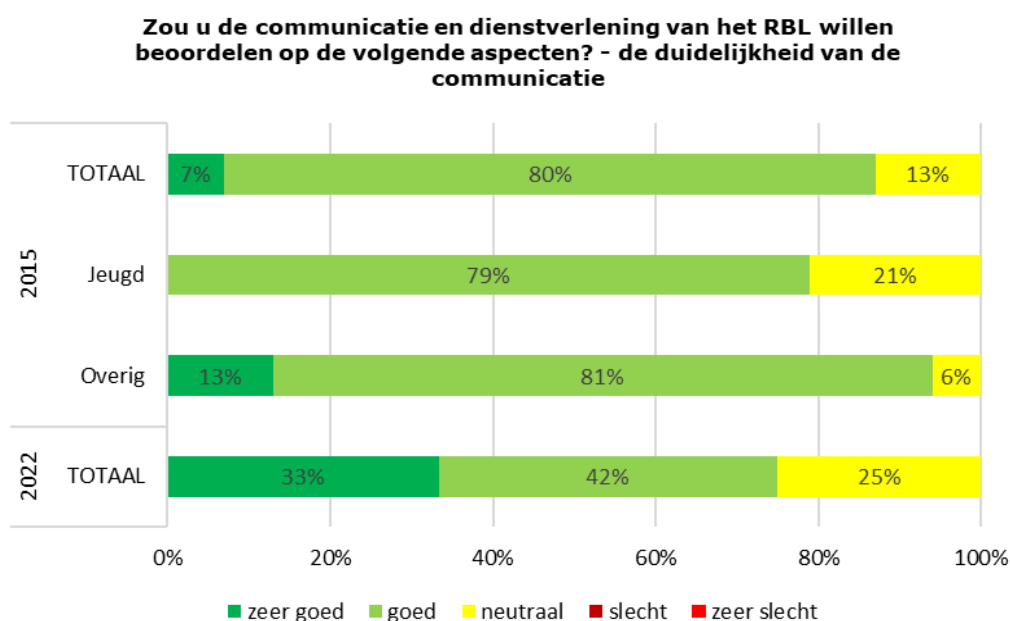
Medium

Net als in 2015 hebben de meeste contactpersonen de afgelopen twaalf maanden telefonisch (92%), per mail (58%) en in persoonlijke gesprekken (67%) contact gehad met het RBL. Contact per brief (8%) en op een andere dan de genoemde manieren komt weinig voor (8%).

Beoordeling contact op verschillende aspecten

Voor zes verschillende aspecten is de ketenpartners gevraagd de communicatie en handelwijze van het RBL te beoordelen. Op drie van de zes – duidelijkheid communicatie, behulpzaamheid en deskundigheid medewerkers – zijn de antwoorden merendeel positief (75 tot 83 procent 'goed' tot 'zeer goed'). Op drie punten scoort het RBL minder: 'de snelheid waarmee men reageert', 'de doortastendheid van handelen' en 'de eenduidigheid en consistentie van handelen' (63 tot 67 procent 'goed' tot 'zeer goed'). In 2022 zijn de contactpersonen negatiever over de aspecten 'snelheid waarmee men reageert' en 'doortastendheid' waarmee men handelt, maar de aantallen in 2022 zijn klein (Grafieken 39-44).

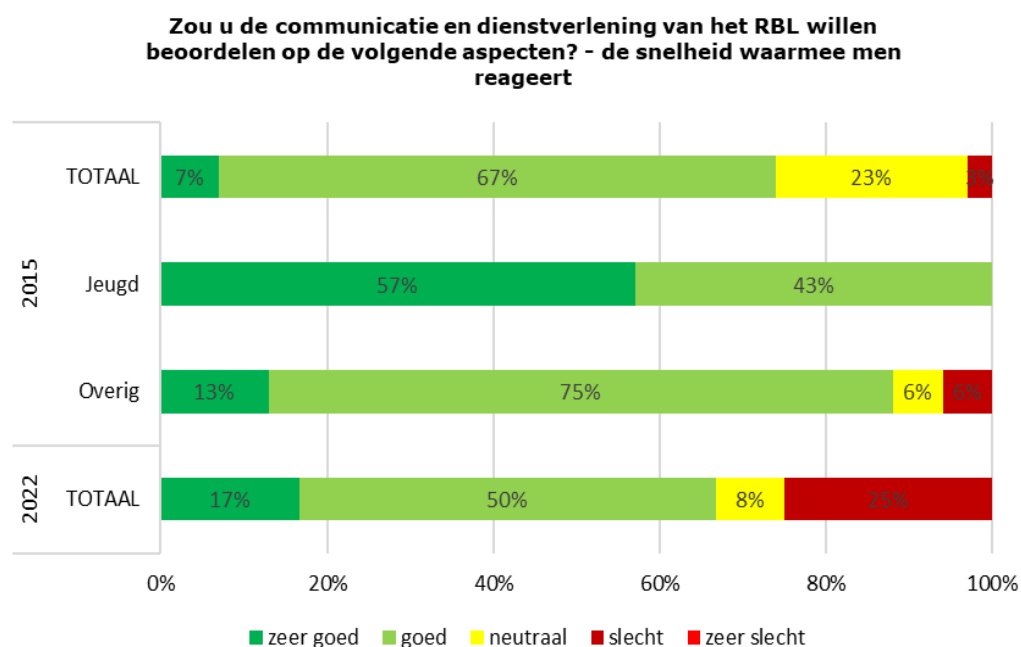
Grafiek 39 Beoordeling duidelijkheid communicatie



De contactpersonen die de duidelijkheid van de communicatie door het RBL als (zeer) goed beoordelen, geven diverse toelichtingen:

- *De gesprekken zijn persoonlijk en altijd heel kundig en doelgericht. We kunnen direct aan de slag met de tips en tools en bieden daarom de ondersteuning die we ook nodig hebben voor onze klanten.*
- *Duidelijke communicatie, afstemming zoeken bij de doelgroep is goed en altijd aanwezig. Soms is er meer nodig en soms wat creatief denken wat passend is bij een jongere om hem/haar verder te helpen.*
- *Er wordt rechtstreeks contact gezocht. Er zijn vaste samenwerkingsafspraken en hier houdt men zich aan. Er wordt helder en duidelijk gecommuniceerd.*

Grafiek 40 Beoordeling reactiesnelheid



Bij positieve antwoorden wordt als toelichting gegeven dat de lijnen met het RBL kort zijn en dat er snel wordt teruggebeld of gemaïld of dat er een afspraak wordt ingepland als het contact niet schikte:

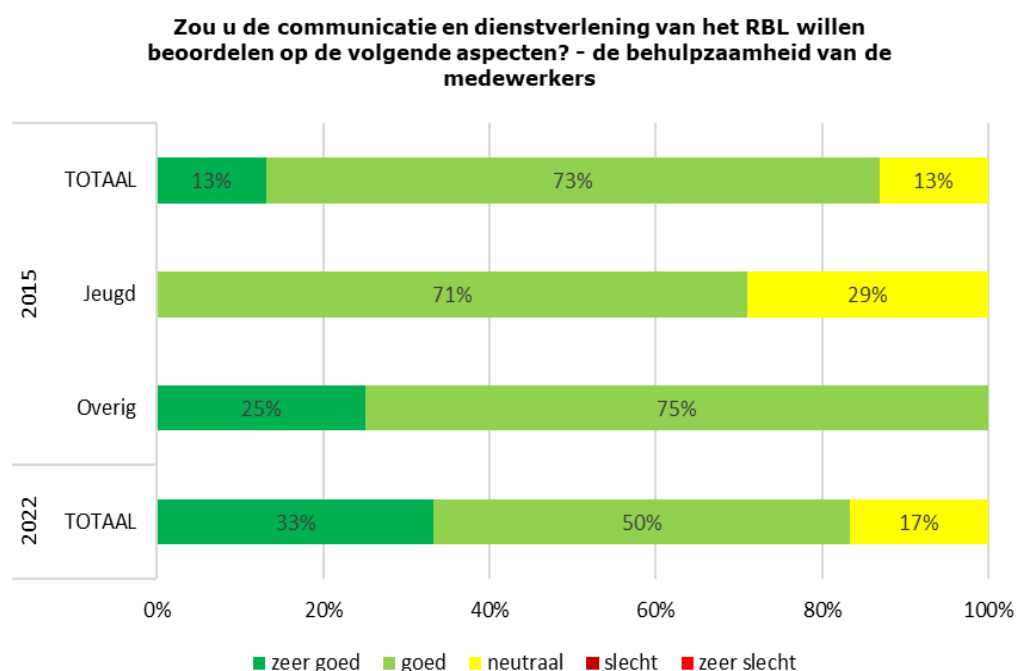
- *Altijd direct contact (we hebben de mobiele nummers) en anders worden we snel terug gebeld.*
- *De lijntjes met RBL zijn kort, hierdoor is er snel respons op contact.*
- *Er wordt altijd terug gebeld, gemaïld of er wordt een afspraak gemaakt wanneer het niet schikt. erg prettig.*

Bij de minder positieve antwoorden noemt men diverse antwoorden:

- *De beveiliging van de mail van RBL is zo ingericht dat mails niet aankomen. Ook dit is niet actief opgepakt of opgelost. Alles moest daarom via what's app, reacties bleven soms uit of kwamen laat.*

- Een van de jongeren die ik begeleid had bij zijn start veel uren verzuim (moeilijk uit zijn bed komen, houden aan de afspraak). Terecht dat hij hierop gewezen werd. Samen met school een plannetje gemaakt ; oa dat ik heb 's morgens uit bed bel. Alle afspraken werkten goed en de jongere heeft zich prima aan de schooltijden gehouden. Hij kreeg alsnog een uitnodiging voor een gesprek. Daar begreep hij niets van. Hij was de desbetreffende ochtend keurig op tijd voor het gesprek. Helaas door ziekte van de leerplichtambtenaar (wat kan gebeuren) is het gesprek uiteindelijk niet doorgegaan. Voegd van de jongeren, de jongeren zelf en ik zouden bij het gesprek aanwezig zijn.
- Periodes waarin er storingen waren in het systeem, hoge werkdruk, lastiger bereikbaar, wisselende werkdagen van contactpersoon en mezelf.

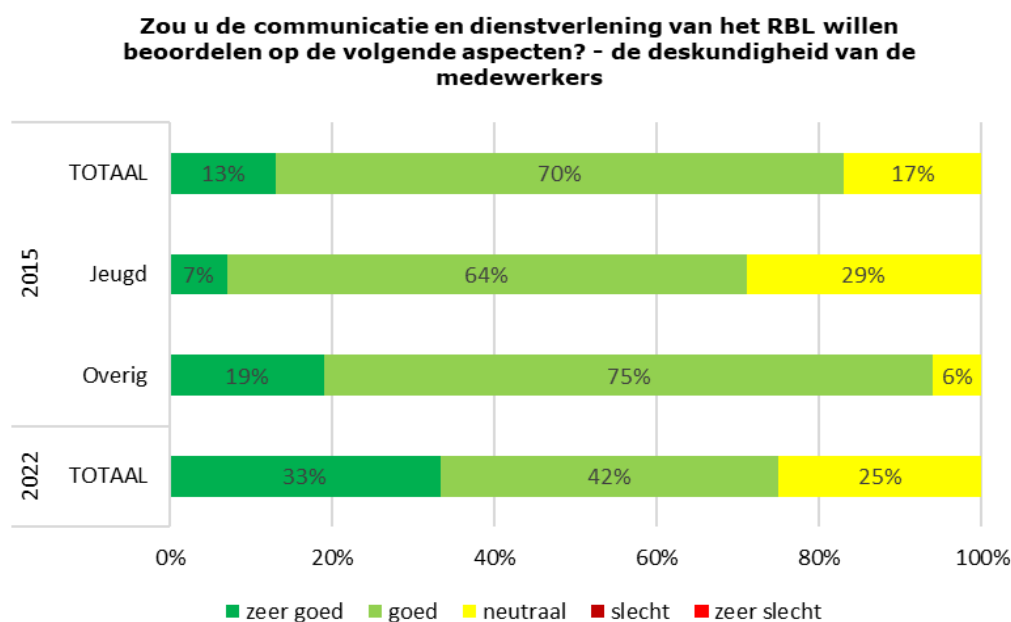
Grafiek 41 Beoordeling behulpzaamheid medewerkers



Het merendeel van de contactpersonen vindt dat het RBL goed meedenkt om mogelijke oplossingen te bedenken:

- Bereidheid om mee te denken in oplossingen, flexibiliteit, open voor feedback.
- Goed meedenkend in het belang van de jongere, met een oog op de wetgeving.
- Denken eventueel mee waar mogelijk is. Vragen input van betrokken hulpverleners.

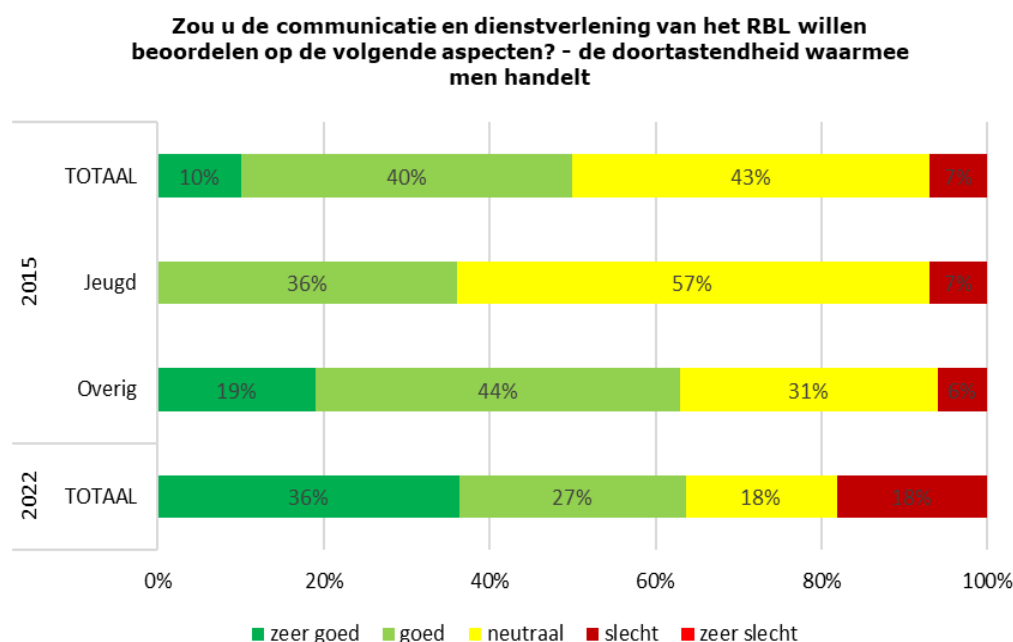
Grafiek 42 Beoordeling deskundigheid medewerkers



Contactpersonen die de deskundigheid van het RBL beoordelen als (zeer) goed, noemen onder andere dat het RBL kennis heeft van zaken (o.a. wat betreft de problematiek en de regelgeving):

- *Goed op de hoogte van regelgeving en interventies, in samenspraak met alle betrokkenen.*
- *Weinig moeite gehad om RBL te overtuigen van reden van verzuim, kennis van de problematiek en achtergronden van de betreffende jongere.*
- *Zij hebben kennis van zaken, ook mbt de MAS. Bij twijfel zoeken zij het overleg. M.I. is dat ook een vorm van deskundigheid.*
- *Wat ik van de docent begrepen heb is dat de leerplichtambtenaar ook op school met de jongeren praat. Dat vind ik een goede zaak! De drempel om als nog op gesprek te moeten komen met voogd/begeleider wordt zo verlaagd.*

Grafiek 43 Beoordeling doortastendheid van handelen

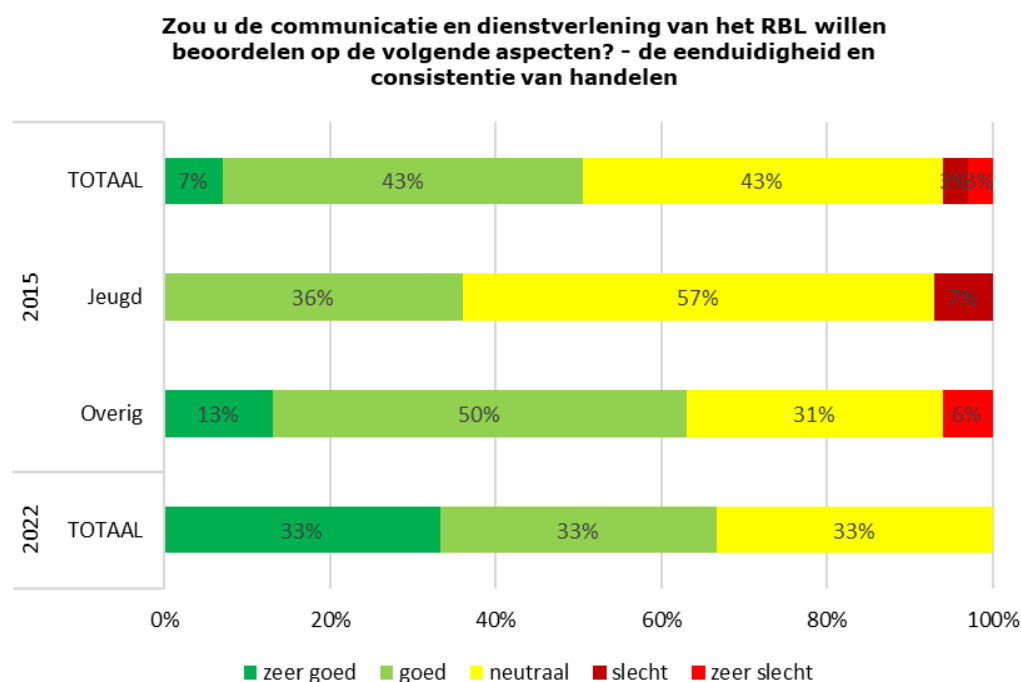


Bij positieve antwoorden worden diverse toelichtingen gegeven:

- *Begripvol en gericht op ontwikkeling niet op beheersing.*
- *In goede duidelijke samenwerking een plan gemaakt die recht deed aan de problematiek van de jongere maar wel heel resultaat gericht was op het verkleinen van het verzuim.*
- *Duidelijke communicatie in brieven naar jongeren, maar ook in gesproken taal. Wat ik van de docent begrepen heb is dat de leerplichtambtenaar ook op school met de jongeren praat.*
- *Zij houden zich goed aan de termijn om een jongere goed in beeld te houden en te handelen (PV opmaken) wanneer dit nodig is.*

Bij neutrale of negatieve antwoorden wordt opgemerkt dat in sommige zaken op het gebied van verzuim meer regie mag worden gepakt door het RBL. Er wordt nu nog te afwachtend gehandeld of alleen op vraag. Verder wordt onder andere opgemerkt dat het RBL wel de afspraken nakomt.

Grafiek 44 Beoordeling eenduidigheid en consistentie



Ook wat betreft de eenduidigheid en de consistentie van handelen van het RBL worden er diverse toelichtingen gegeven op de positieve antwoorden:

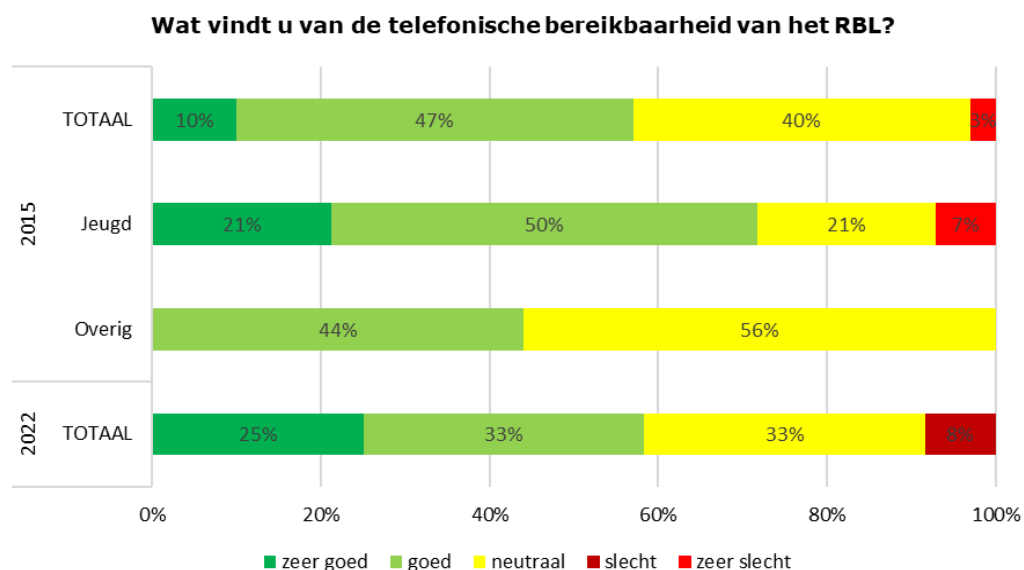
- *Begripvol en gericht op ontwikkeling niet op beheersing.*
- *In goede duidelijke samenwerking een plan gemaakt die recht deed aan de problematiek van de jongere maar wel heel resultaat gericht was op het verkleinen van het verzuim.*
- *Duidelijke communicatie in brieven naar jongeren, maar ook in gesproken taal. Wat ik van de docent begrepen heb is dat de leerplichtambtenaar ook op school met de jongeren praat.*
- *Zij houden zich goed aan de termijn om een jongere goed in beeld te houden en te handelen (PV opmaken) wanneer dit nodig is.*

Op de neutrale antwoorden wordt alleen toegelicht dat het RBL actiever moet optreden en weer dat het contact met het RBL via de docent is verlopen.

Telefonische bereikbaarheid

In 2022 zijn de ketenpartners over het algemeen positief over de telefonische bereikbaarheid van het RBL. Iets meer dan de helft (58%) vindt de telefonische bereikbaarheid van het RBL goed (Grafiek 45).

Grafiek 45 Beoordeling telefonisch bereikbaarheid

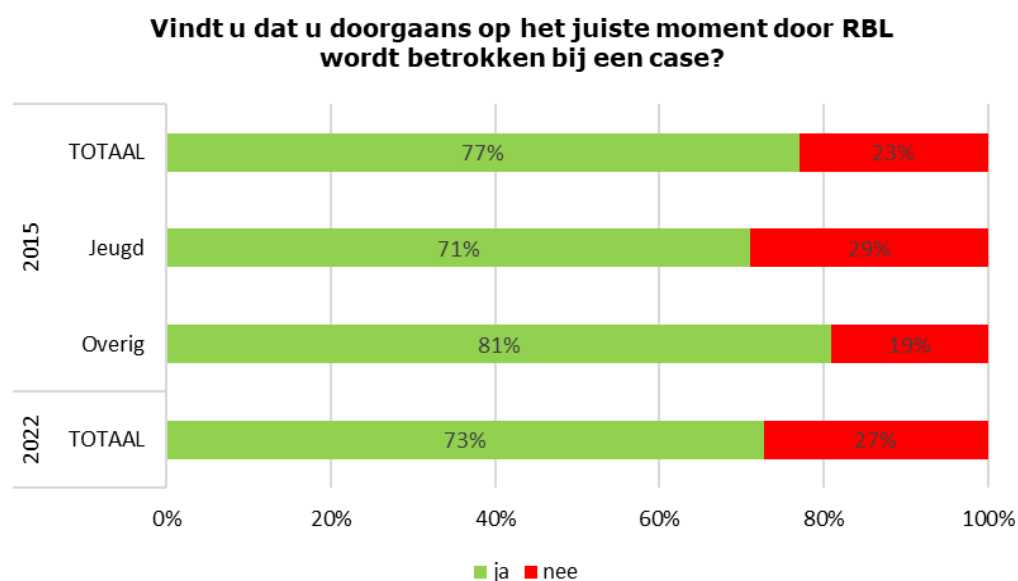


Bij positieve antwoorden wordt onder andere toegelicht dat men beschikt over de directe of mobiele nummers van de medewerkers van het RBL, dat de medewerkers goed bereikbaar zijn als er wordt gebeld en dat het RBL snel terugbelt. Bij de weinige neutrale of negatieve antwoorden wordt onder andere als toelichting gegeven dat men vaak een terugbelverzoek moest achterlaten.

Samenwerking in de keten

Net als in 2015 vindt drie kwart van de partners (73%) dat zij doorgaans op het juiste moment door het RBL worden betrokken bij een case (Grafiek 46).

Grafiek 46 Oordeel over moment van betrekken

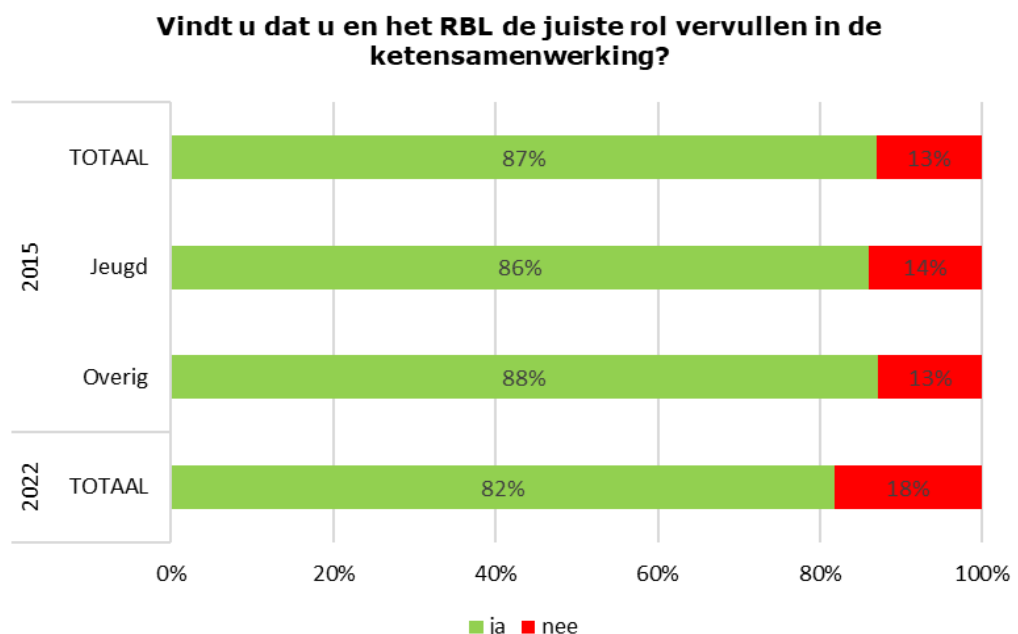


Partners die vinden dat zij op het juiste moment worden betrokken, zeggen onder andere dat het RBL 'tijdig aan de bel trekt'. Partners die niet vinden dat zij op het juiste moment worden betrokken, geven diverse toelichtingen:

- *Het contact loopt via de docent of via de jongeren. Vaak weten wij wel door signalen van de docent wel of de schoolgang goed /niet goed is van de jongeren. De jongeren zelf komen vaak laat met de eventuele berichtgeving.*
- *Meestal betrekken wij RBL in plaats van andersom.*
- *Nee omdat soms van beide kanten niet altijd bekend is dat aan de ene kant wij en aan de andere kant RBL aan het werk is. Dit is afhankelijk van de betreffende school of RBL of wij hierover worden geïnformeerd.*

De meeste partners (82%) vinden wel dat zij en het RBL de juiste rol vervullen in de ketensamenwerking (Grafiek 47).

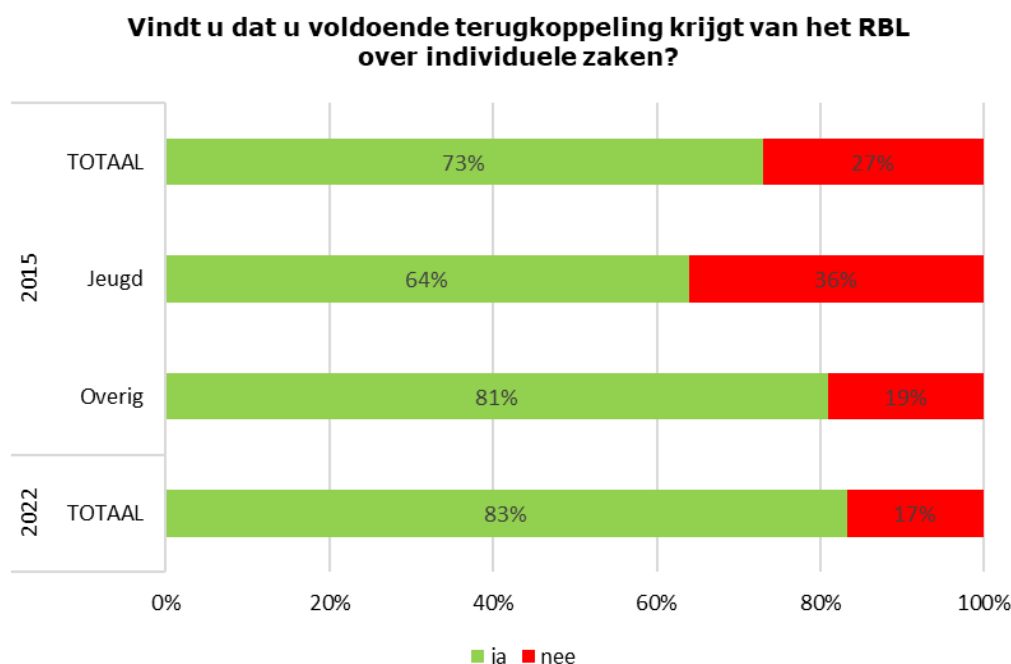
Grafiek 47 Oordeel over de rol in de ketensamenwerking



De paar contactpersonen die niet vinden dat zij en het RBL de juiste rol vervullen, vindt dat gemaakte afspraken vastgelegd moeten worden en dat er actief gemonitord moet worden en dat er meer initiatief getoond moet worden om contact te zoeken met het sociaal wijkteam.

Informatie en terugkoppeling

Een groot deel van de contactpersonen (83%) vindt dat zij initieel voldoende informatie krijgt van het RBL over individuele zaken (97% in 2015). Een groot deel (83%) zegt ook voldoende terugkoppeling te krijgen over individuele zaken (Grafiek 48).

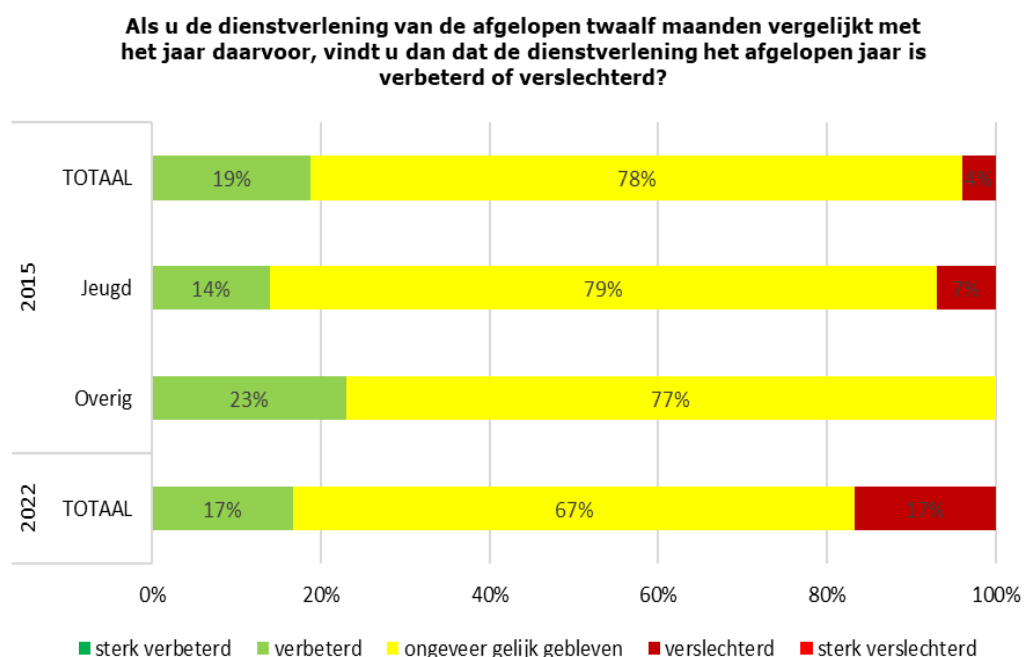


Bij voldoende terugkoppeling noemt men als toelichting dat betrokken partijen goed mee worden genomen in de informatiewisseling. Eén contactpersoon noemt daarbij op dat dan ook blijkt dat de eerder gegeven adviezen opgevolgd zijn of dat er onderbouwd is waarom de adviezen niet zijn opgevolgd. Een andere contactpersoon vindt wel dat de terugkoppeling soms wat sneller mag plaatsvinden. De contactpersoon die vindt dat er onvoldoende wordt teruggekoppeld, geeft aan dat de organisatie op het moment nog terugkoppeling krijgt via de docent of voogd.

Is de dienstverlening verbeterd?

Alle respondenten hebben al meer dan een jaar contact met het RBL. Bijna een vijfde van hen (17%) vindt dat de dienstverlening het afgelopen jaar is verbeterd ten opzichte van het jaar daarvoor (19% in 2015), maar ook bijna een vijfde (17%) vindt dat de dienstverlening het afgelopen jaar is verslechterd. Door de lage respons in 2022 zijn de verschillen ten opzichte van 2015 niet significant (Grafiek 49).

Grafiek 49 **Vergelijking met dienstverlening een jaar eerder**



Toelichtingen waarom men vindt dat de dienstverlening het afgelopen jaar verbeterd is, wijzen op verbeterde communicatie en verbeterde gesprekken met de jongeren waarin er met de jongeren wordt meegedacht. Als toelichting op de verslechtering van de dienstverlening wordt aangegeven dat men soms lang moet wachten op reactie en dat het soms moeilijk is om een afspraak te maken door drukte, maar dat er wel meer mogelijk is door digitaal overleg.

Suggesties

De helft van de twaalf contactpersonen die de vragenlijst volledig hebben ingevuld, gaf desgevraagd een suggestie voor de verbetering van de dienstverlening van het RBL. In de suggesties wordt een paar keer genoemd dat het RBL zich actief moet inzetten op preventie om voortijd schooluitval te voorkomen. Daarnaast wordt onder andere genoemd dat het RBL en de ketenpartner eerder van elkaars betrokkenheid bij een zaak op de hoogte moet zijn.