

TYLTYLCENTRUM De Witte Vogel

Den Haag

Oudertevredenheidsonderzoek juni 2015

Afdeling SO

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Inleiding	3
1. Onderzoeksopzet	4
1.1 Doel van het onderzoek.....	4
1.2 Methode van onderzoek	4
1.3 Doelgroep	5
2. Resultaten	6
2.1 Response	6
2.2 Resultaten	6
2.3 Algemeen (vraag 1 t/m 6)	6
2.4 Begeleiding – doelstelling en onderwijsaanbod (vraag 7 t/m 13)	7
2.5 Begeleiding – plaatsing en overgangen (vraag 14 t/m 17)	7
2.6 Begeleiding – doelen (vraag 18 t/m 27)	7
2.7 Communicatie – verloop van de communicatie (vraag 28 t/m 41)	7
2.8 Toegankelijkheid van de medewerkers van De Witte Vogel (vraag 42 t/m 56)	8
2.9 Nakomen van afspraken (vraag 57 t/m 59)	8
2.10 Verslaglegging (vraag 60 t/m 62)	8
2.11 Algemene waardering (vraag 63 en 64)	8
2.12 Open vragen – wat ik goed vind	8
2.13 Open vragen - verbeterpunten.....	9
3. Conclusies en aanbevelingen	10
3.1 Conclusies	10
3.2 Waardering	10
3.3 Verbeterpunten	10
3.4 Aanbevelingen	11
Bijlagen: statistieken Oudertevredenheidsonderzoek SO De Witte Vogel	12
Algemeen (vraag 1 t/m 6)	13
Begeleiding – doelstelling en onderwijsaanbod (vraag 7 t/m 13)	16
Begeleiding – plaatsing en overgangen (vraag 14 t/m 17)	20
Begeleiding – doelen (vraag 18 t/m 27)	22
Communicatie – verloop van de communicatie (vraag 28 t/m 41)	27
Toegankelijkheid van de medewerkers van De Witte Vogel (vraag 42 t/m 56)	34
Nakomen van afspraken (vraag 57 t/m 59)	42
Verslaglegging (vraag 60 t/m 62)	44
Algemene waardering (vraag 63 en 64)	46
Open vragen – wat ik goed vind.....	47
Open vragen – verbeterpunten	48

Inleiding

De school Tytlylcentrum van De Witte Vogel maakt onderdeel uit van stichting Responz, dat staat voor regionaal speciaal onderwijs met zorg. Responz vormt de overkoepelende stichting waaronder drie scholen voor speciaal onderwijs en voortgezet speciaal onderwijs vallen, gevestigd in Den Haag, Delft en Zoetermeer. De scholen bieden daarnaast gespecialiseerde ambulante dienstverlening in Zuid-Holland. Er wordt intensief samengewerkt met Sofia Revalidatie. Door een integraal aanbod van onderwijs, zorg en behandeling bereiden we de leerlingen op onze scholen voor op een zo zelfstandig mogelijk bestaan.

De school van De Witte Vogel biedt Speciaal Onderwijs en Voortgezet Speciaal Onderwijs. Kinderen van 0-4 jaar komen binnen Tytlylcentrum De Witte Vogel op het Kinderdagcentrum (KDC) van Middin.

Om de kwaliteit van de dienstverlening hoog te houden en waar nodig te verbeteren, laat De Witte Vogel met regelmaat tevredenheidsonderzoeken onder ouders (OTO's) uitvoeren. Eerder gebeurde dit in 2004, 2007/2008 en 2011. KDC en de school hebben elk een eigen versie van het OTO.

Het onderzoek van februari 2015 is een geactualiseerde versie van het onderzoek dat in 2011 is uitgevoerd. Nieuw aan het onderzoek is dat de ouders kunnen kiezen het vragenformulier online of schriftelijk in te vullen.

Dit tevredenheidsonderzoek is gehouden onder ouders van leerlingen van de SO-afdeling van Tytlylcentrum De Witte Vogel aan het Willem Dreespark en de locatie aan de Moskousingel.

1. Onderzoeksopzet

1.1 Doel van het onderzoek

Dit tevredenheidsonderzoek is erop gericht duidelijk te maken hoe ouders van leerlingen de dienstverlening van de school ervaren. De doelstelling van dit onderzoek is: met name inzicht krijgen in hoe ouders/verzorgers de kwaliteit beoordelen van verschillende onderdelen van de dienstverlening van de SO-afdeling van de school van Tyltylcentrum De Witte Vogel en daarnaast deze beoordeling te vergelijken met de onderzoeksresultaten uit 2011.

De volgende onderzoeksvragen komen daarbij expliciet aan de orde:

- Welk rapportcijfer kennen ouders/verzorgers de dienstverlening van de school van Tyltylcentrum De Witte Vogel in het algemeen toe
- Welke aspecten van de dienstverlening waarderen ouders/verzorgers het meest
- Welke aspecten van de dienstverlening beoordelen ouders/verzorgers als minder goed.

1.2 Methode van onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door een onafhankelijk extern bureau. Omdat de school de mening van alle ouders wil weten, is gekozen voor het gebruik van vragenlijsten. De gehanteerde vragenlijst is een aangepaste en geactualiseerde versie van de vragenlijst van 2011. Op verzoek zijn enkele vragen toegevoegd en weer andere, zijn iets aangepast qua vraagstelling. De definitieve vragenlijst heeft het akkoord gekregen van het managementteam.

De ouders/verzorgers konden hun mate van tevredenheid aangeven op een vierpuntsschaal. De waarden van de scores zijn:

score 1 = niet mee eens - score 2= soms mee eens - score 3= vaak mee eens – score 4= mee eens.

Omdat het taalniveau van de ouders ver uiteen loopt, is erop gelet de formulering van de vragen zo eenvoudig mogelijk te maken. Ouders konden via maatschappelijk werk hulp regelen bij het invullen van de vragenlijsten. Omdat deelname anoniem is en niet verplicht, was het niet mogelijk op voorhand ouders te benaderen bij wie problemen werden verwacht met het lezen en invullen van de vragenlijst. Bij de verspreiding van het onderzoek is een begeleidende brief in vijf talen bijgevoegd.

De volgende onderzoeksvelden komen in 63 vragen aan de orde:

- 1) Algemeen
- 2) Begeleiding (Doelstelling, Onderwijsaanbod, Plaatsing en overgangen, Doelen)

- 3) Communicatie (Verloop communicatie, Toegankelijkheid medewerkers, Nakomen afspraken, Verslaglegging)
- 4) Algemene waardering

Daarnaast is de ouders/verzorgers gevraagd een rapportcijfer te geven aan de school en te benoemen wat zij erg waarderen aan de dienstverlening en waarover zij minder tevreden zijn.

De vragenlijst is de ouders/verzorgers per post toegezonden en ouders van wie een e-mailadres bekend is, kregen ook per mail een uitnodiging om online deel te nemen.

De ouders die de papieren versie invulden, konden de vragenlijst in dichte envelop meegeven aan hun kind of rechtstreeks naar De Witte Vogel terugsturen. Het secretariaat verzamelde alle geretourneerde enveloppen en heeft ze overgedragen aan de onderzoeker.

1.3 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle ouders/verzorgers van wie één of meer kinderen gebruik maken van de SO-afdeling van de school van Tyltylcentrum De Witte Vogel (Willem Dreespark en Moskousingel).

2. Resultaten

Opmerking vooraf: in alle volgende hoofdstukken wordt met 'Tyltylcentrum De Witte Vogel' enkel de SO-afdeling van de school van deze instelling aangeduid, niet de gehele instelling.

2.1 Response

De SO-afdeling telt 55 leerlingen. Er is respons verzameld via een papieren vragenlijst en via een online vragenlijst. In totaal zijn 31 vragenlijsten verwerkt. Een response van 56,4%. In 2011 was de response 55,4% bij een leerlingenaantal van 39.

In de papieren vragenlijst zijn niet alle vragen door elke respondent beantwoord. Daar waar de optie 'niet van toepassing' of 'geen mening' ontbrak, vulde een aantal respondenten niets in. Een aantal vragen bleek niet invulbaar als de respondenten nog maar kort ervaring met De Witte Vogel hadden. Door het ontbreken van een vraag over hoe lang het kind gebruikmaakt van de SO van De Witte Vogel, kon een dergelijke conclusie alleen getrokken worden als een ouder een korte verklaring ("nog geen ervaring mee", "nog niet voorgekomen") naast de vraag geschreven had.

De resultaten van de papieren vragenlijst zijn bij de online vragenlijst 'ingeklopt'. Een probleem ontstond door het feit dat de online versie het invullen van een antwoord verplicht stelt en daar bij de papieren vragenlijst uiteraard geen controle over is.

2.2 Resultaten

Er zijn 31 vragenlijsten ingevuld, waarvan 14 maal de papieren vragenlijst en 17 maal de online vragenlijst.

2.3 Algemeen (vraag 1 t/m 6)

Het merendeel van de kinderen op de SO van De Witte Vogel gaat met plezier naar school ('vaak mee eens' 22,6% en 'mee eens' 77,4%). Twee van de 39 respondenten (6,4%, in 2011 was dit 13,6%) geven aan dat hun kind zich soms niet veilig voelt. Zes van de 39 respondenten (19,4%) geven aan dat zij de inrichting niet altijd als veilig ervaren. De medewerkers tonen respect voor de kinderen ('vaak mee eens' 42% en 'mee eens' 58,1%) en houden rekening met verschillen in culturele achtergrond. Het beeld dat medewerkers van de kinderen hebben vinden de ouders/opvoeders – net als in het voorgaande onderzoek – niet altijd reëel (5,1% 'soms mee eens' in 2011).

2.4 Begeleiding – doelstelling en onderwijsaanbod (vraag 7 t/m 13)

Bijna alle respondenten zijn tevreden over de wijze waarop Tyltylcentrum De Witte Vogel hen leert met andere kinderen om te gaan en scoren een 3 (29,6%) of een 4 (66,7%). Over de wijze van voorbereiden op de maatschappij (vraag 8) zijn de respondenten meer verdeeld. Dit geldt ook voor de verschillende onderdelen van vraag 9. Ook de scores over het inzicht in het onderwijs dat Tyltylcentrum De Witte Vogel biedt (vr 10) en de wijze waarop het onderwijs wordt aangeboden (vr 11) laten verdeeldheid zien. In het onderzoek uit 2011 was er ook spreiding maar werd niet de score 1 genoteerd.

2.5 Begeleiding – plaatsing en overgangen (vraag 14 t/m 17)

De keuze voor een groep voor hun kind is niet altijd de keuze van de ouders.

Een vijfde van de respondenten voelt zich niet of niet voldoende geïnformeerd (score 1 en 2) over de plaatsing van hun kind. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat het hen niet geheel duidelijk is wanneer een kind van de SO- naar de VSO-afdeling gaat. Over de informatie die zij over dit onderwerp ontvangen is het merendeel wel tevreden. Deze resultaten komen in enige mate overeen met die van het vorige onderzoek.

2.6 Begeleiding – doelen (vraag 18 t/m 27)

Bijna de helft van de respondenten (48,1% score 4) geeft aan voldoende inbreng te hebben bij het opstellen van het ontwikkelingsperspectief van hun kind. Dat geldt in iets mindere mate voor het opstellen van de onderwijsdoelen (44,4% score 4).

Over informatie over de werkwijzen om onderwijsdoelen te behalen en over onderwijsresultaten is er meer verdeeldheid. Die spreiding wordt groter als het gaat om therapeutische behandeldoelen (vr 22), de werkwijzen van therapeuten (vr 23) en de resultaten van de behandelingen (vr 24). Een zelfde spreiding als het gaat om ouders te informeren over tussentijdse veranderingen in doelen en/of aanpak.

De helft van de respondenten is het geheel duidelijk dat de medewerkers van De Witte Vogel samenwerken in de begeleiding van hun kind. Over de meerwaarde van huisbezoeken zijn de meningen weer meer verdeeld.

Het onderzoek in 2011 liet een vergelijkbare spreiding zien bij dit onderdeel van het onderzoek.

2.7 Communicatie – verloop van de communicatie (vraag 28 t/m 41)

De medewerkers van De Witte Vogel nemen contact op wanneer dit nodig is, staan mensen vriendelijk te woord aan de telefoon en de respondenten weten bij wie ze moeten zijn als zij een vraag of probleem hebben. Ook het afhandelen van een probleem doet De Witte Vogel doorgaans goed.

De voorlichting over het programma op de groep stemt ruim de helft tevreden. De voorlichting over de therapie scoort minder hoog, net als advies/ondersteuning over de omgang met hun kind.

Over vraag 35 heerst als elk jaar weer grote verdeeldheid.

Een kwart van de respondenten weet niet of niet goed bij wie ze een klacht kunnen indienen en er is verdeeldheid over de diensten van QUaboos en OC-team.

De Nieuwsbrief en schoolgids scoren goed al gaven twee respondenten aan de Nieuwsbrief nog nooit gezien te hebben. De website wordt door het merendeel informatief en duidelijk bevonden al maakt nog niet elke respondent er blijkbaar gebruik van (optie 'geen mening').

2.8 Toegankelijkheid van de medewerkers van De Witte Vogel (vraag 42 t/m 56)

De groepsleiding neemt voldoende tijd voor de respondenten en geeft hen het gevoel dat ze de ouders begrijpt. Over deze onderwerpen scoren ook de therapeuten en behandelaars goed. De resultaten van zowel de orthopedagoog als de revalidatiearts laten wat meer verdeeldheid zien. Ondanks dat vind nog steeds het grootste gedeelte van de respondenten dat het gemakkelijk afspraken maken is met de orthopedagoog en voelen zij zich goed begrepen. Ditzelfde geldt voor de revalidatiearts. Ook hier wat meer verdeeldheid in respons maar nog steeds is het grootste deel van de respondenten positief.

2.9 Nakomen van afspraken (vraag 57 t/m 59)

Het opvangen van de afwezigheid van de groepsleiding lukt net wat beter dan wanneer het therapeuten betreft. De groepsleiding houdt zich, volgens de resultaten uit dit onderzoek, beter aan afspraken dan de therapeuten en de orthopedagoog.

2.10 Verslaglegging (vraag 60 t/m 62)

Het jaarlijkse handelingsplan is duidelijk maar niet iedereen heeft echt iets aan het handelingsplan: 2 maal score 1 en 4 maal score 2.

De jaarlijkse contactmiddag stemt meestal tot tevredenheid.

2.11 Algemene waardering (vraag 63 en 64)

De respondenten geven overtuigend aan De Witte Vogel aan te bevelen bij andere ouders. Een van hen zal dat waarschijnlijk niet doen.

Als rapportcijfer krijgt de SO-afdeling een 8,3 gemiddeld.

2.12 Open vragen – wat ik goed vind

20 Respondenten namen de moeite aan te geven wat zij waarderen in De Witte Vogel. Zij steken de loftrumpet over de open en vriendelijke houding van de medewerkers, de sfeer en de samenwerking. Zij voelen zich er welkom en ervaren steun in de zorg om hun kind.

2.13 Open vragen - verbeterpunten

In totaal zijn 33 verbeterpunten genoemd. Bij de conclusies worden die in categorieën ingedeeld.

3. Conclusies en aanbevelingen

3.1 Conclusies

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de diensten van De Witte Vogel. Dat blijkt uit het percentage respondenten (zeker wel 62,9% en waarschijnlijk wel 33,3%) dat de school bij andere ouders zou aanbevelen en uit de 8,3 als gemiddelde rapportcijfer. Het informeren van ouders (wanneer overgang van SO naar VSO, therapeutische doelen en de resultaten ervan, ondersteuningsmogelijkheden elders, Quaboos en OC-team) kan nog beter. Een deel van de SO-respondenten weet niet waar ze een klacht kan indienen (5x score 1 en 2x score 2). Een afspraak maken met de orthopedagoog gaat net wat minder gemakkelijk dan bij andere begeleiders (2x score 1 en 3x score 2).

3.2 Waardering

De antwoorden op de vraag 'Wat ik goed vind aan De Witte Vogel' zijn duidelijk. De respondenten waarderen de sfeer, de passie en inzet van de medewerkers, de kleinschaligheid en de integrale aanpak.

Op de vraag naar verbeterpunten krijgt het gebouw inclusief de voorzieningen (6x) de meeste opmerkingen. Met het betrekken van de nieuwbouw zullen die respondenten weer tevreden kunnen zijn.

Het vervangen van een zieke therapeut zien we ook terug bij de opmerkingen (4x); het duurde te lang, er zijn te veel verschillende vervangers geweest en de informatie erover kan beter.

De andere opmerkingen hebben voor het merendeel te maken met communicatie: de verslaglegging, het handelingsplan, informatie over lesprogramma en methoden, continuïteit in afspraken. Een respondent vraagt om meer contact met de naast gelegen reguliere school (alleen van toepassing op de afdeling aan de Moskousingel) ten behoeve van de voorbereiding op de participatie in de maatschappij en er is een verzoek de therapie-instructie meer toe te passen in de groep.

Bij de opmerkingen staan enkele suggesties voor de school bij het overlijden van een leerling om het voor ouders en kinderen bespreekbaar te maken en hun respect te tonen.

3.3 Verbeterpunten

De scores en opmerkingen zijn niet van dien aard dat er grote wijzigingen moeten worden aangebracht. Maar hier en daar kan het net nog wat beter. De verbetergebieden zijn de begeleiding (onderdelen: plaatsing, doelen) en vooral de communicatie.

3.4 Aanbevelingen

De SO-afdeling van De Witte Vogel wordt gevormd door leerlingen die net de overstap van KDC naar SO hebben gemaakt, zij die er al een paar jaar zitten en door hen die voor de overgang staan naar het VSO. Een gemêleerd gezelschap met verschillende behoeftes en wensen die ook tot uitdrukking komen in de resultaten van dit onderzoek.

Op basis van die resultaten liggen er verbetermogelijkheden op de volgende gebieden:

Begeleiding

- nodig een kleine willekeurige groep ouders uit (klantenpanel) om te spreken over plaatsing en overgangen en over de doelen. Laat hen aan de hand van stellingen of vragen vrijuit spreken hoe zij vinden dat het zou moeten, waar hun behoeftes liggen, wat zij ideaal zouden vinden. Destilleer daar haalbare aanpassingen uit en voer die door.

Communicatie

- een aantal respondenten weet niet bij wie ze een klacht kunnen indienen. Op de website staat de klachtenregeling onder de knop 'Praktische informatie'. Omdat de zoekfunctie van de website voor het begrip 'klachtenregeling' (vandaag 3 mei 2015) niet werkt, is het lastiger zoeken. In de tekst over de klachtenregeling kan een doorlink naar het 'managementteam' (1^e zin onder 'Aandachtsfunctionarissen') ook al helpen. Dan zien de ouders de namen van de verschillende managementteamleden en is een telefoontje gemakkelijker te doen.
- licht het handelingsplan door en ga na of het compacter en eenvoudiger kan
- achterhaal waarom de SO-respondenten minder tevreden zijn met de Nieuwsbrief dan de respondenten van KDC en VSO. Staat er voor hen minder in, minder interessante dingen of gaat het om de frequentie bijvoorbeeld.
- Informatie over Quaboos en het OC-team blijft tekort schieten. Ligt dat aan de gebruikte termen? Zijn beide voorzieningen maar voor een klein deel van de leerlingen geschikt of van nut? Na ruim 10 jaar geen verbetering op dit punt is het advies: of de vraag uit het onderzoek halen of de informatie erover nu echt verbeteren.

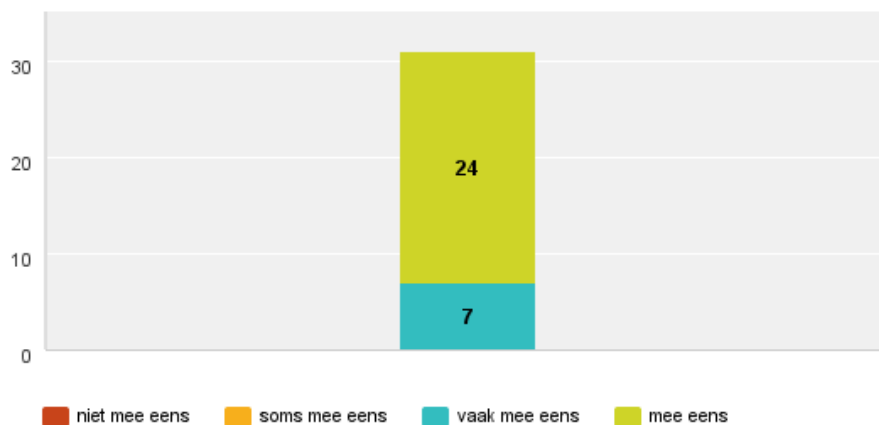
Bijlagen

Statistieken Oudertevredenheidsonderzoek SO De Witte Vogel	12
Algemeen (vraag 1 t/m 6)	13
Begeleiding – doelstelling en onderwijsaanbod (vraag 7 t/m 13)	16
Begeleiding – plaatsing en overgangen (vraag 14 t/m 17)	20
Begeleiding – doelen (vraag 18 t/m 27)	22
Communicatie – verloop van de communicatie (vraag 28 t/m 41)	27
Toegankelijkheid van de medewerkers van De Witte Vogel (vraag 42 t/m 56)	34
Nakomen van afspraken (vraag 57 t/m 59)	42
Verslaglegging (vraag 60 t/m 62)	44
Algemene waardering (vraag 63 en 64)	46
Open vragen – wat ik goed vind	47
Open vragen – verbeterpunten	48

Algemeen (vraag 1 t/m 6)

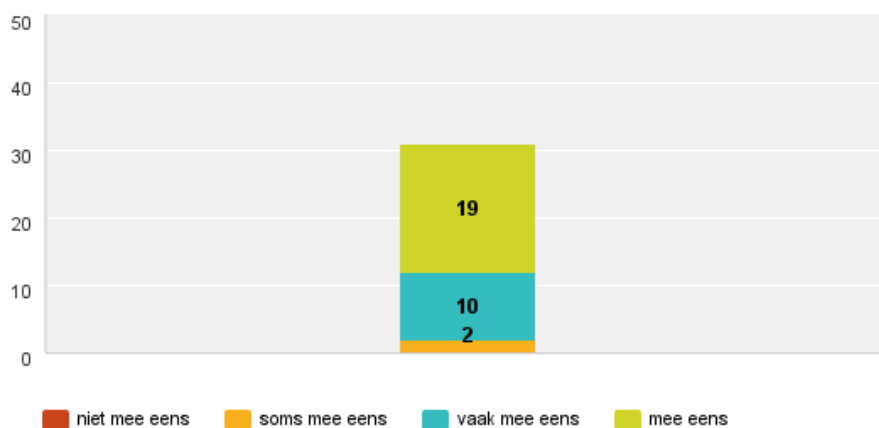
Q1 Mijn kind gaat met plezier naar De Witte Vogel

Beantwoord: 31 Overgeslagen: 0



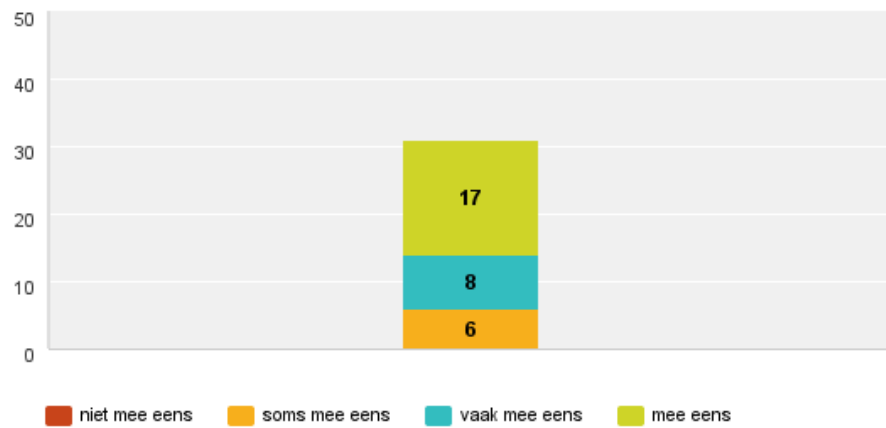
Q2 Mijn kind voelt zich veilig op De Witte Vogel

Beantwoord: 31 Overgeslagen: 0



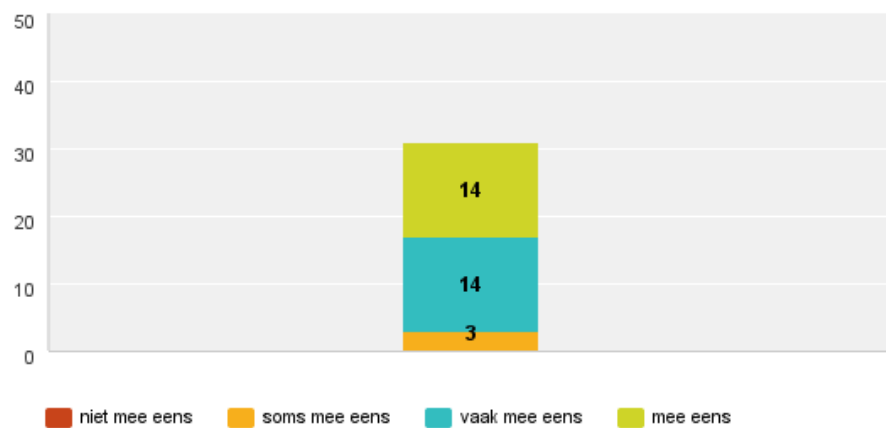
Q3 Ik ervaar de inrichting van De Witte Vogel als een veilige omgeving voor mijn kind

Beantwoord: 31 Overgeslagen: 0



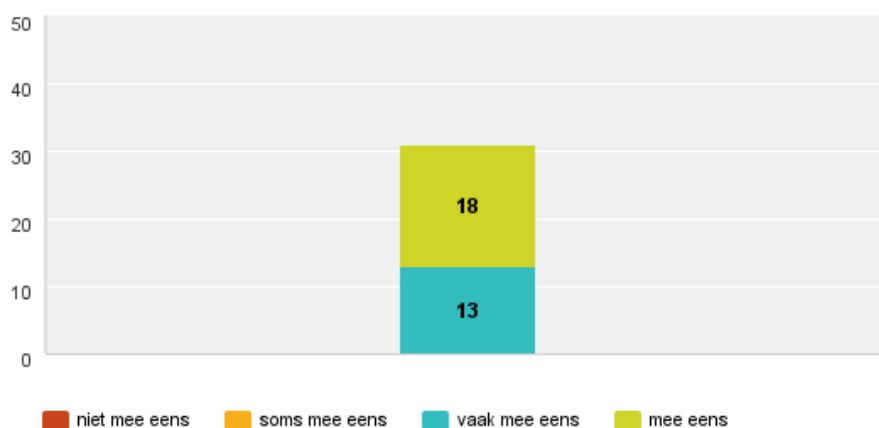
Q4 De medewerkers hebben een reëel beeld van mijn kind

Beantwoord: 31 Overgeslagen: 0



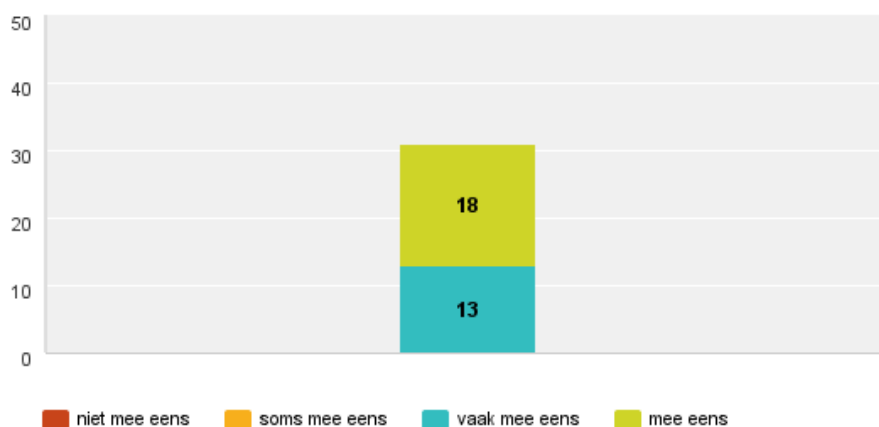
Q5 De medewerkers tonen respect voor mijn kind

Beantwoord: 31 Overgeslagen: 0



Q6 De medewerkers houden rekening met (verschillen in) de culturele achtergrond van de kinderen

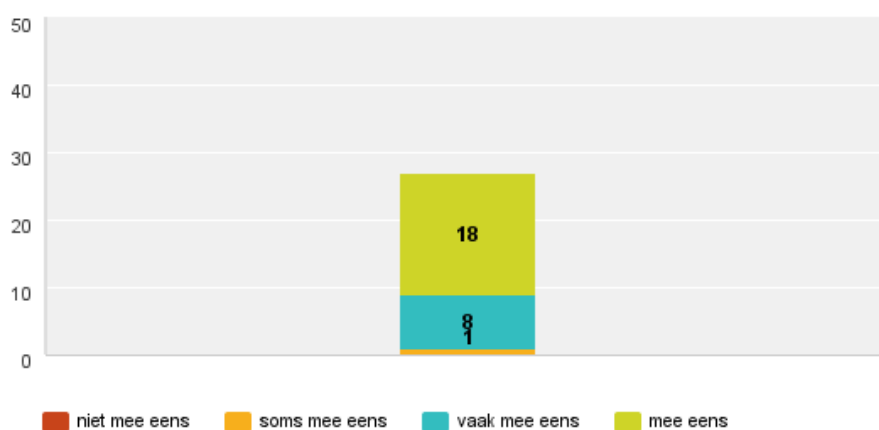
Beantwoord: 31 Overgeslagen: 0



Begeleiding – doelstelling en onderwijsaanbod (vraag 7 t/m 13)

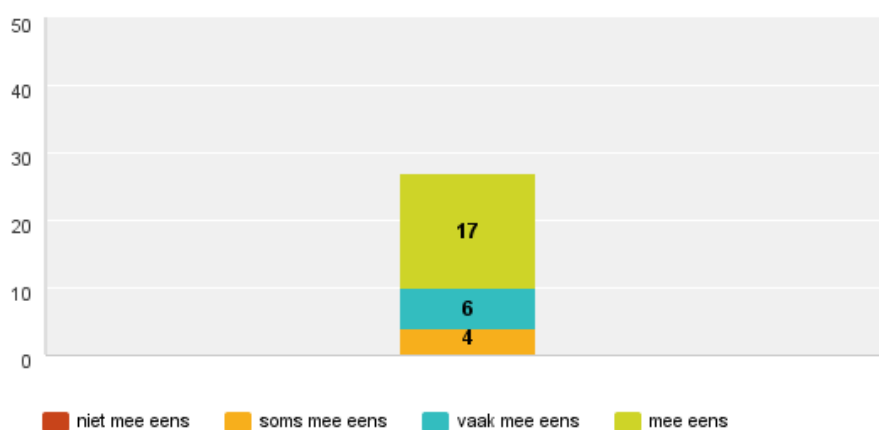
Q7 Ik ben tevreden over de wijze waarop De Witte Vogel mijn kind leert om met andere kinderen om te gaan

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



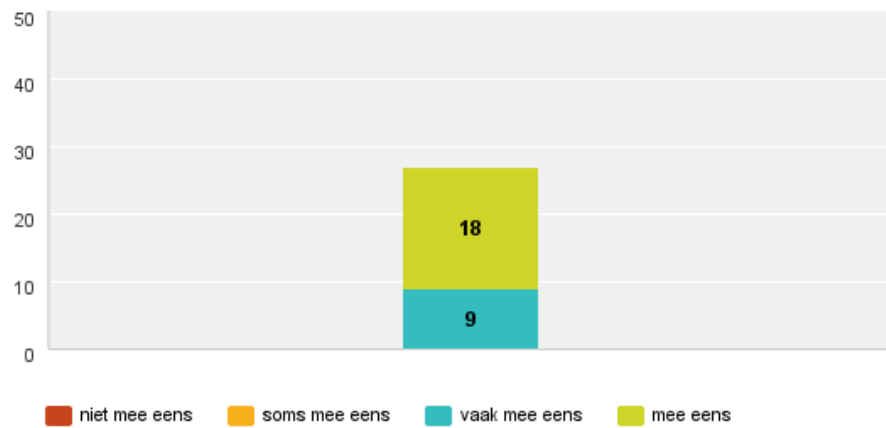
Q8 Ik ben tevreden over de wijze waarop De Witte Vogel mijn kind voorbereidt op situaties en zaken die het in de 'wereld' kan tegenkomen

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



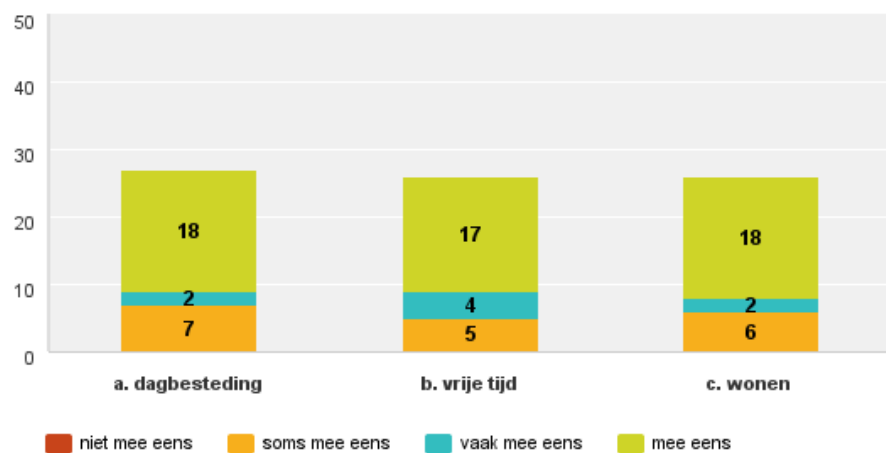
Q9 Ik ben tevreden over de wijze waarop De Witte Vogel mijn kind leert om met andere kinderen samen in een groep te zijn

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



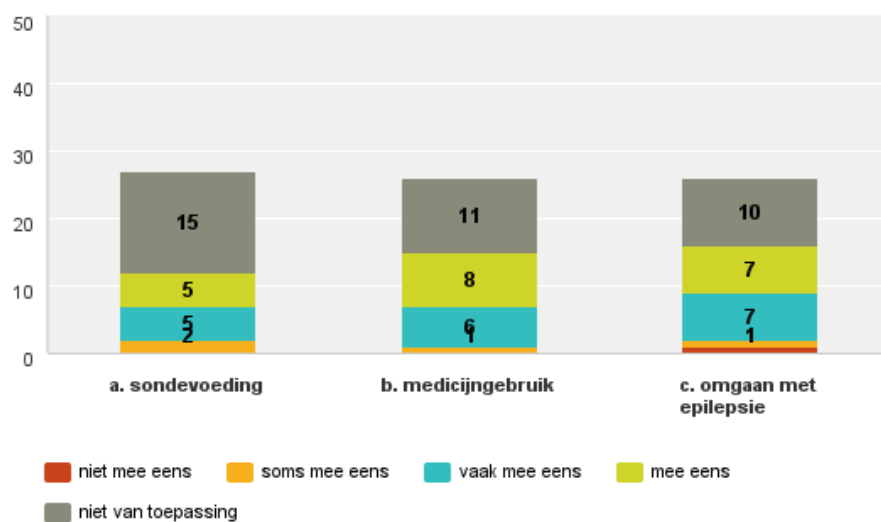
Q10 Ik ben tevreden over de mate waarin De Witte Vogel mijn kind voorbereidt op de toekomst na school met betrekking tot:

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



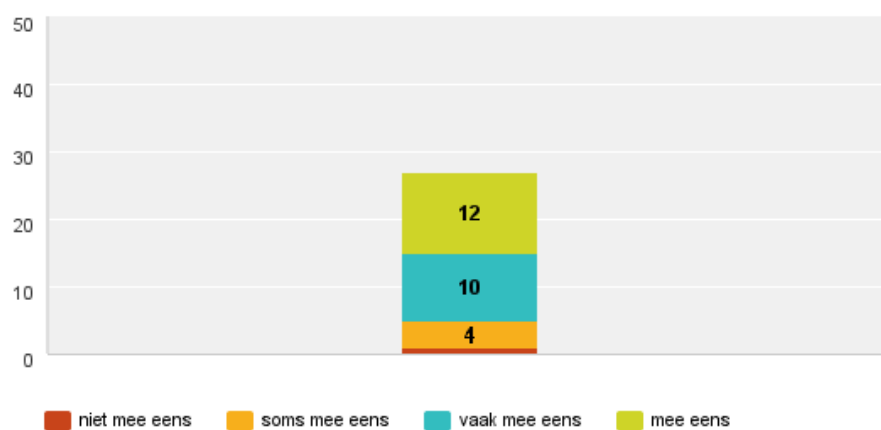
Q11 Ik ben tevreden over de wijze waarop mijn kind medische zorg krijgt, zoals:

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



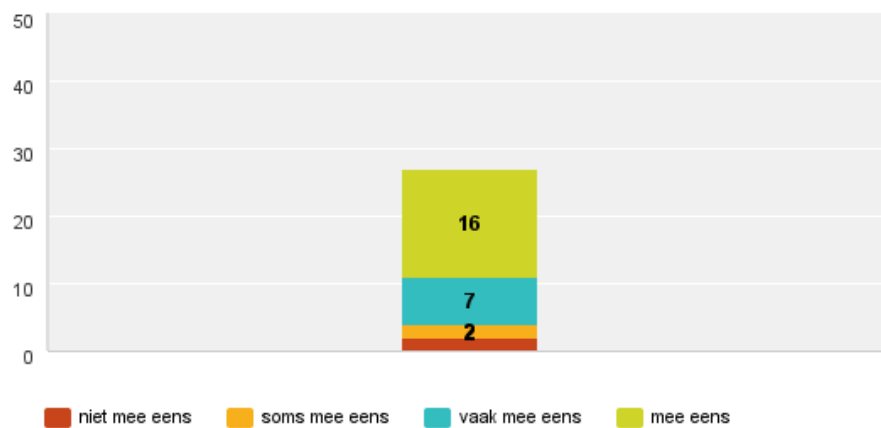
Q12 Ik heb inzicht in wat De Witte Vogel mijn kind aan onderwijs biedt

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Q13 Ik ben tevreden over het onderwijs zoals dit door De Witte Vogel wordt aangeboden

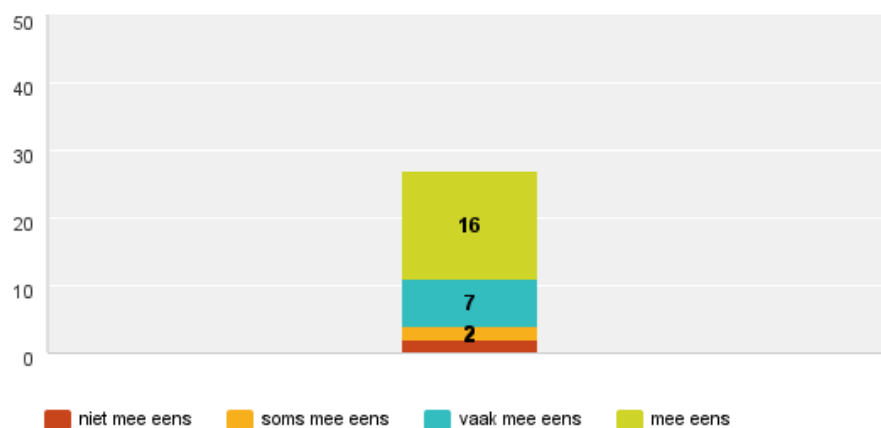
Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Begeleiding – plaatsing en overgangen (vraag 14 t/m 17)

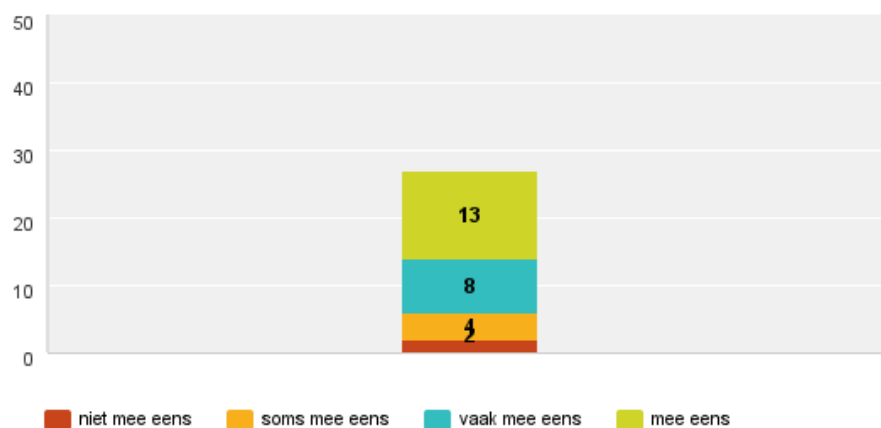
Q14 Ik ben tevreden met de keuze van de groep voor mijn kind

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



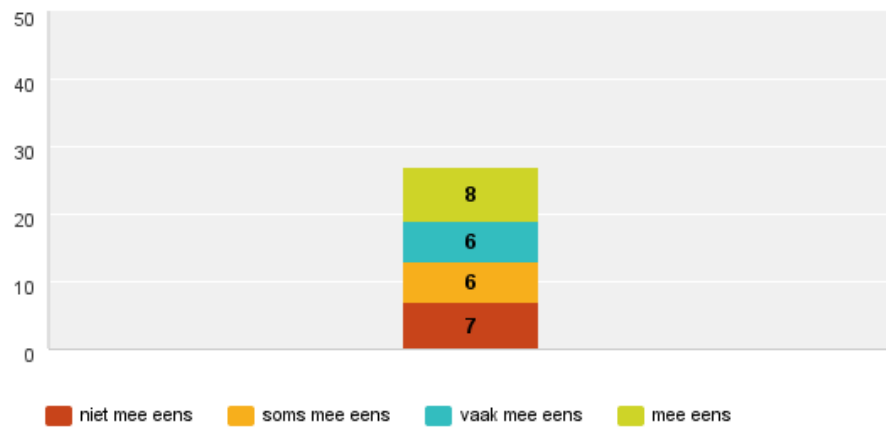
Q15 Ik ben voldoende geïnformeerd over de plaatsing van mijn kind in de leerroute

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



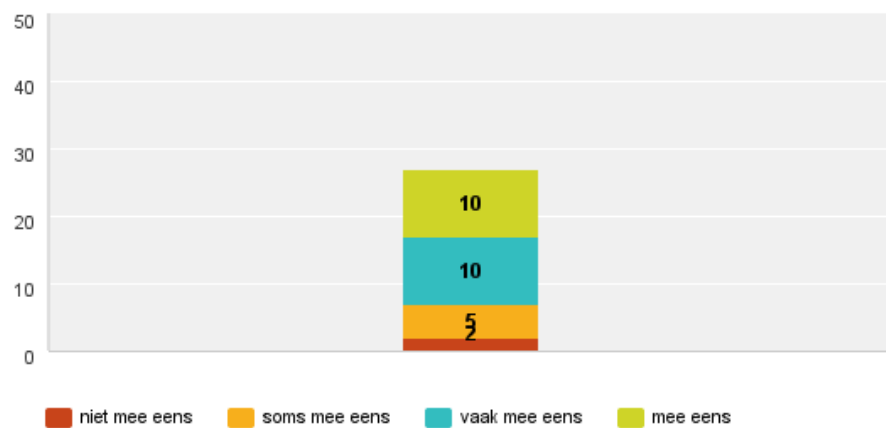
Q16 Het is me duidelijk wanneer De Witte Vogel een kind van de SO-afdeling over laat gaan naar de VSO-afdeling

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Q17 De informatie die ik als ouder hierover krijg van De Witte Vogel, vind ik voldoende

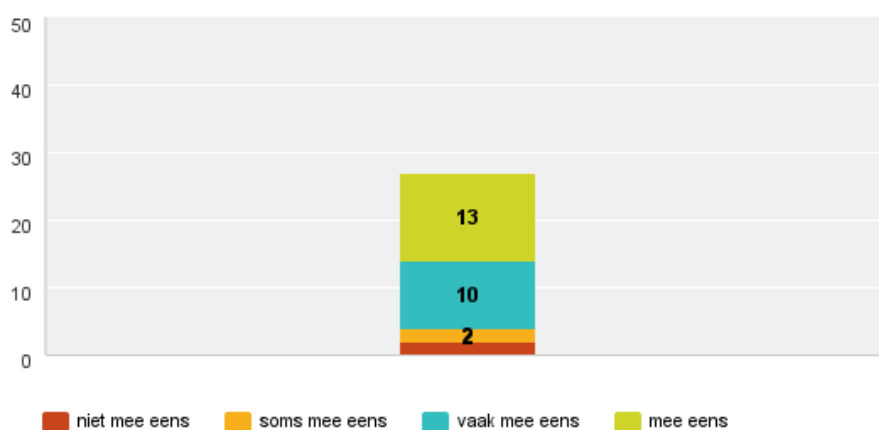
Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Begeleiding – doelen (vraag 18 t/m 27)

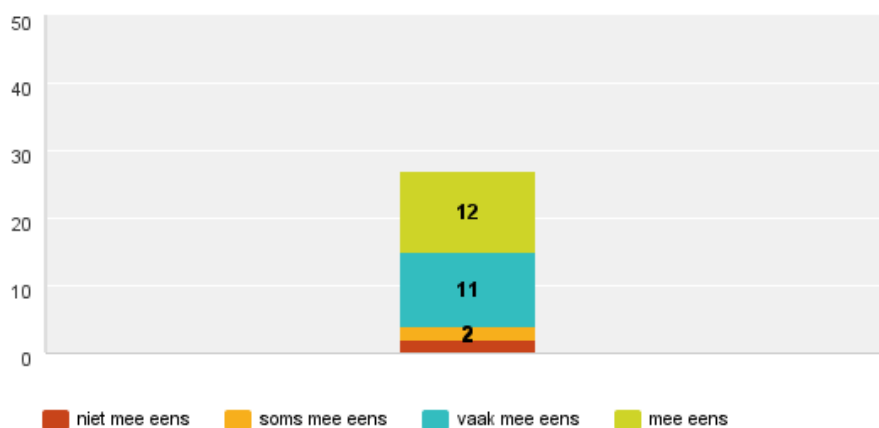
Q18 Ik heb voldoende inbreng bij het opstellen van het ontwikkelingsperspectief van mijn kind

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



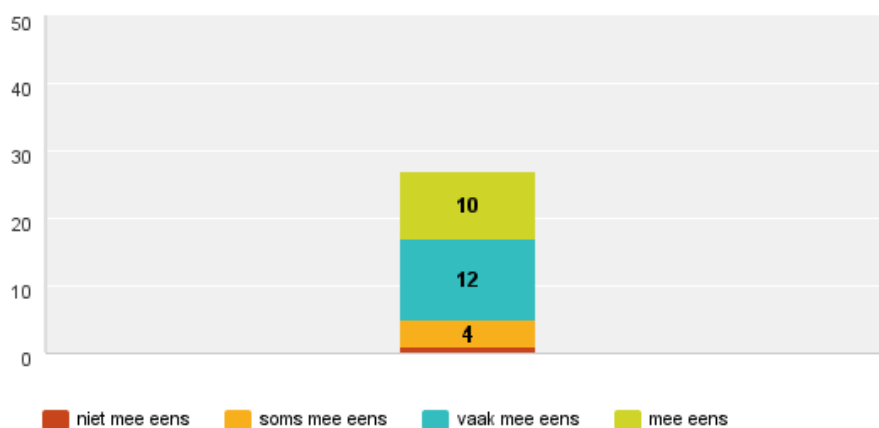
Q19 Ik heb voldoende inbreng bij het opstellen van de onderwijsdoelen van mijn kind

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



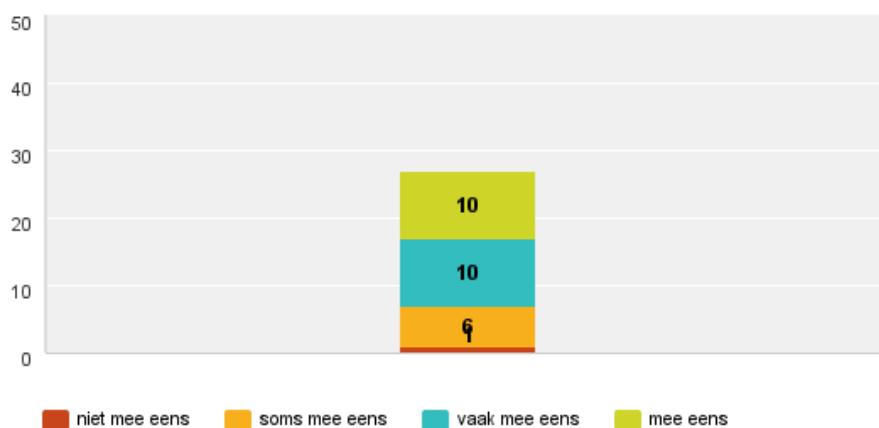
Q20 De Witte Vogel geeft mij voldoende informatie over de werkwijzen die het toepast om de onderwijsdoelen van mijn kind te bereiken

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



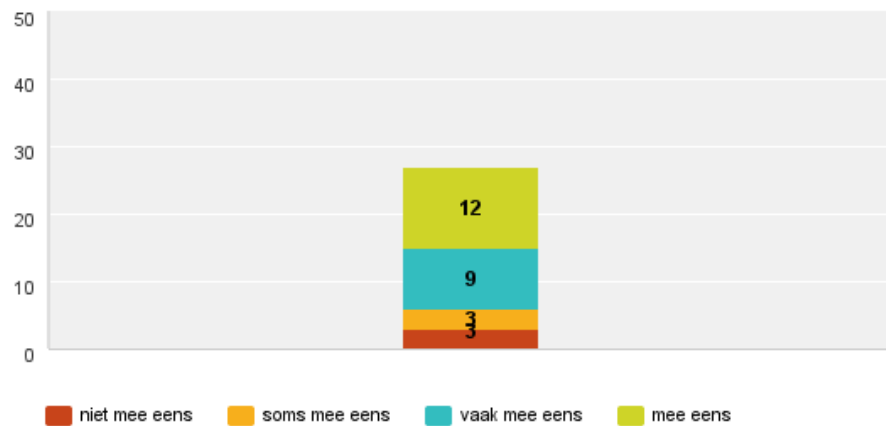
Q21 De Witte Vogel houdt mij voldoende op de hoogte van de onderwijsresultaten van mijn kind

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



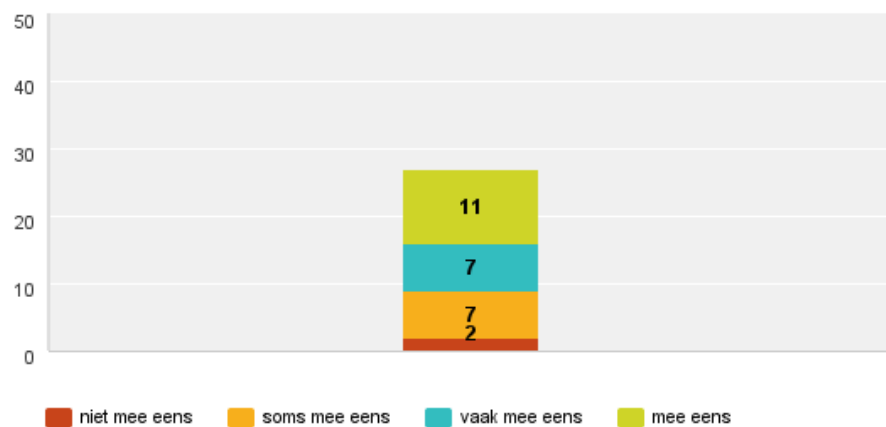
Q22 Ik heb voldoende inbreng bij het vaststellen van de therapeutische behandeldoelen van mijn kind

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



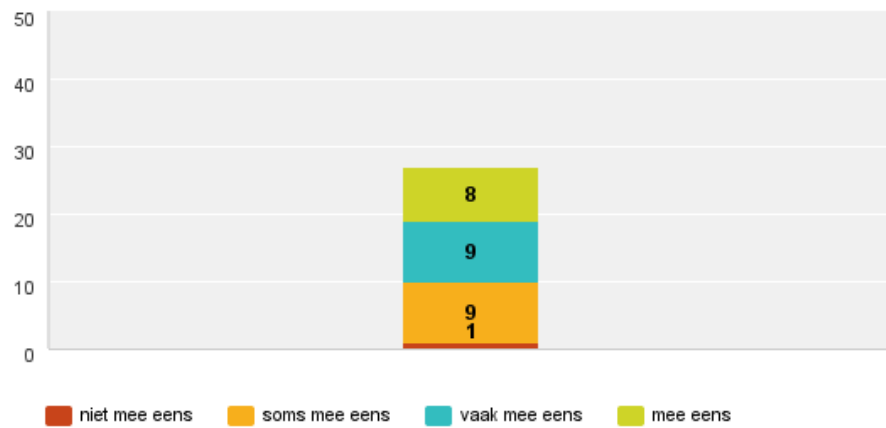
Q23 Ik krijg voldoende informatie over de werkwijzen die de therapeuten toepassen om de behandeldoelen van mijn kind te bereiken

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



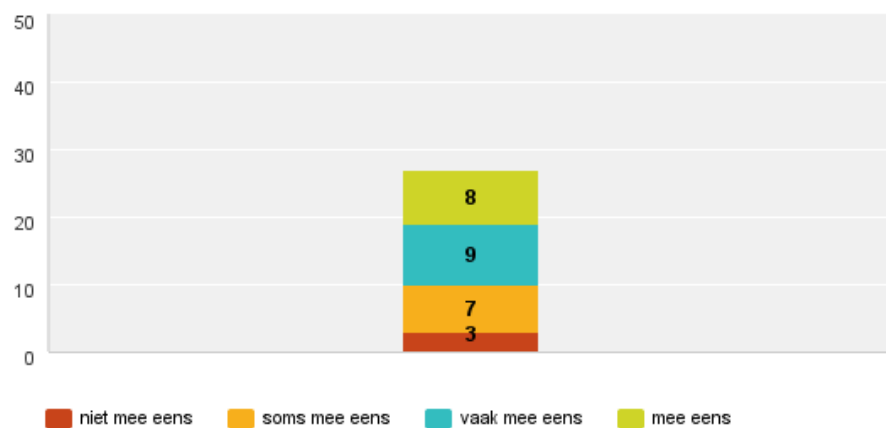
Q24 Ik word voldoende op de hoogte gehouden van de resultaten van de behandeling door therapeuten

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



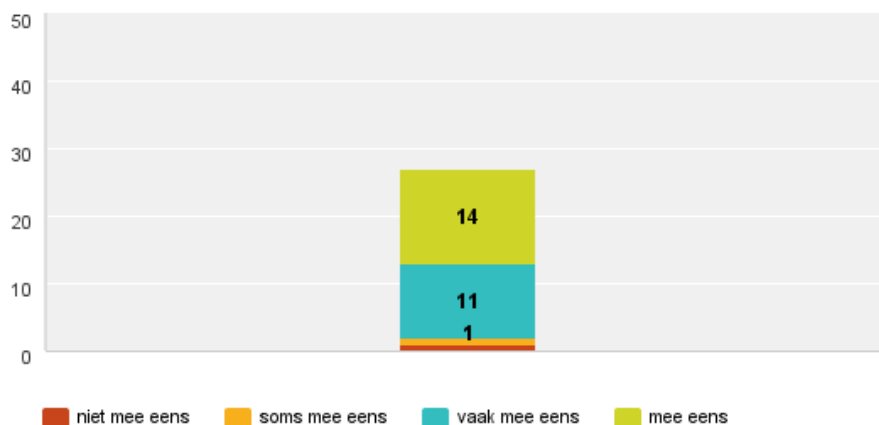
Q25 Ik word op de hoogte gebracht bij tussentijdse veranderingen in doelen en/of aanpak

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



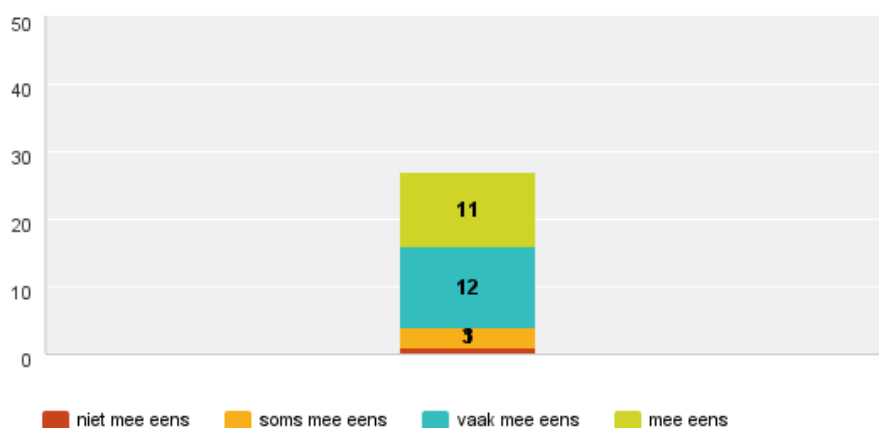
Q26 De medewerkers van De Witte Vogel werken duidelijk samen in de begeleiding van mijn kind

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Q27 De huisbezoeken van medewerkers van De Witte Vogel hebben voor mij als ouder een meerwaarde

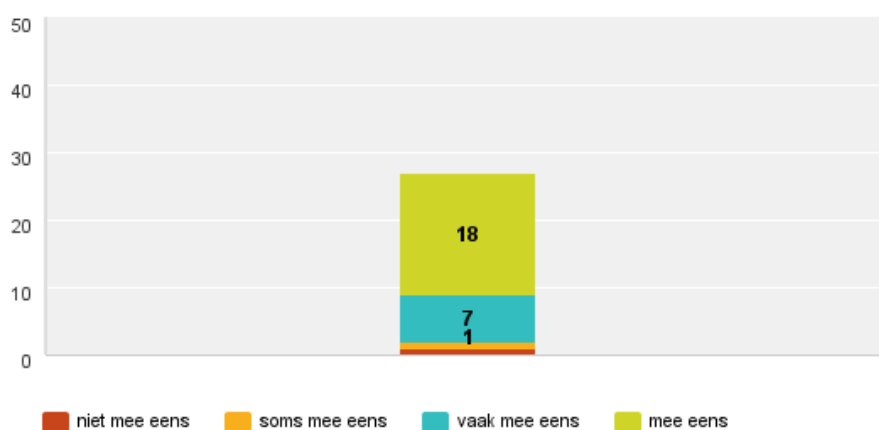
Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Communicatie – verloop van de communicatie (vraag 28 t/m 41)

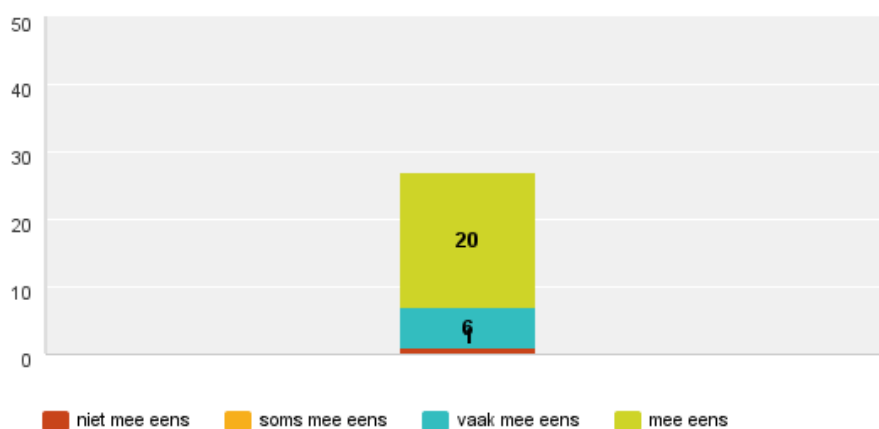
Q28 De medewerkers van De Witte Vogel nemen contact met mij op wanneer dit nodig is

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



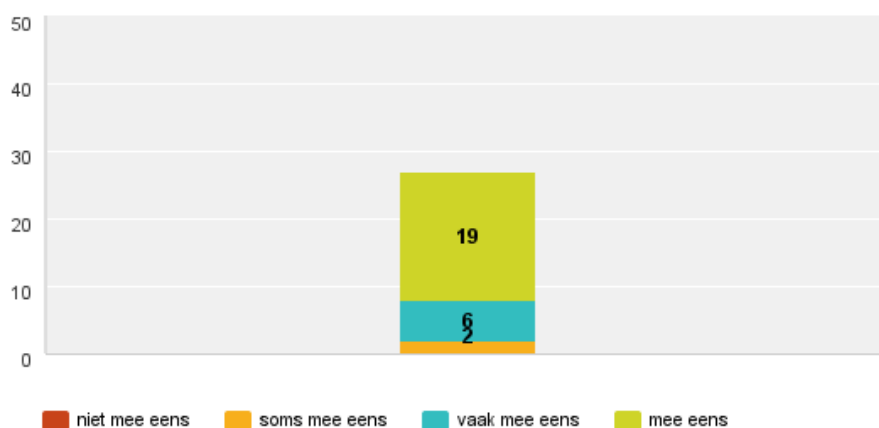
Q29 Als ik De Witte Vogel bel, word ik vriendelijk te woord gestaan

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



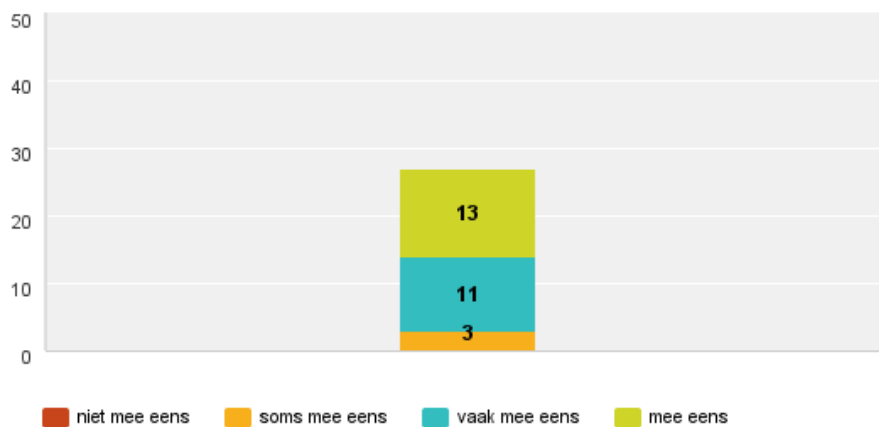
Q30 Ik weet bij wie ik moet zijn als ik een vraag of een probleem heb

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



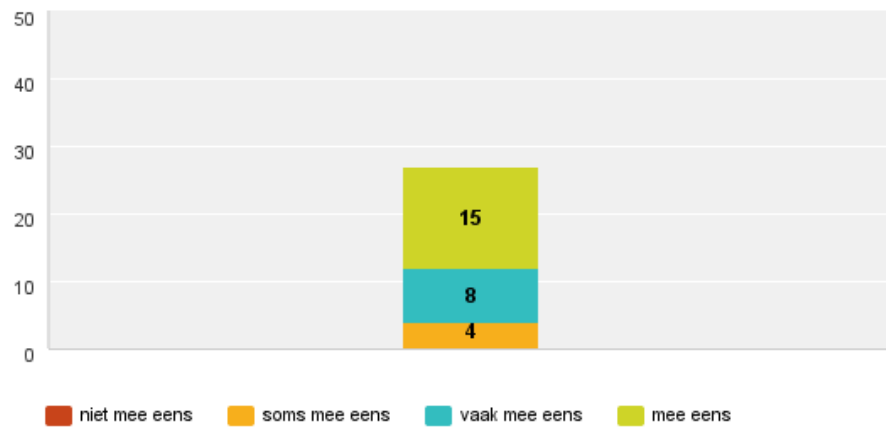
Q31 Ik ben tevreden over de afhandeling van mijn vragen en/of problemen

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



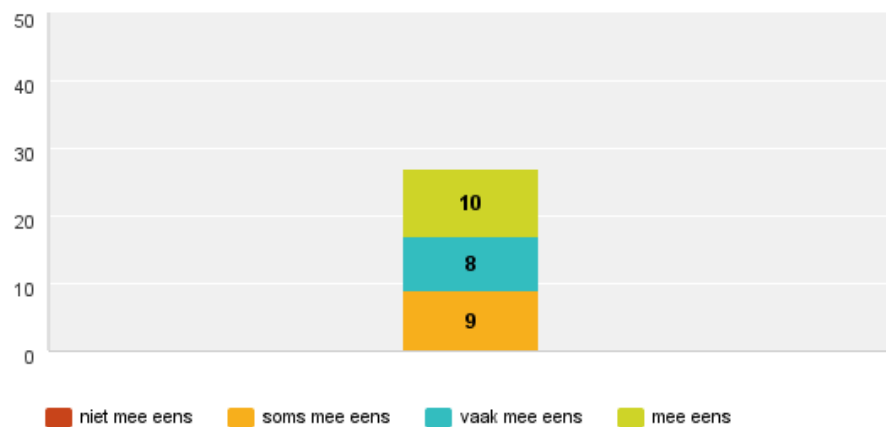
Q32 Ik word voldoende voorgelicht over het programma op de groep

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



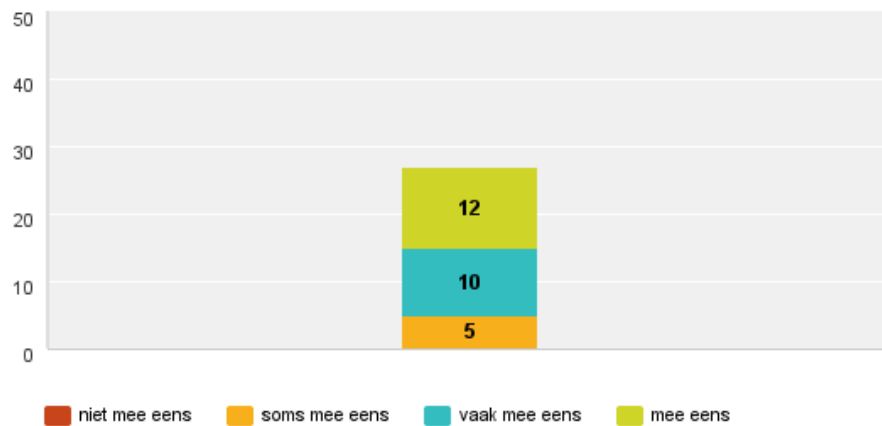
Q33 Ik word voldoende voorgelicht over de therapie van mijn kind

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



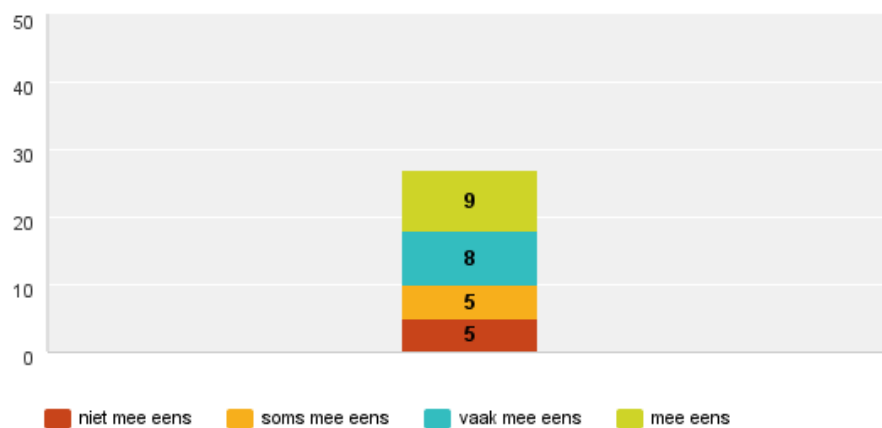
Q34 Ik krijg voldoende advies/ondersteuning over de omgang met mijn kind

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



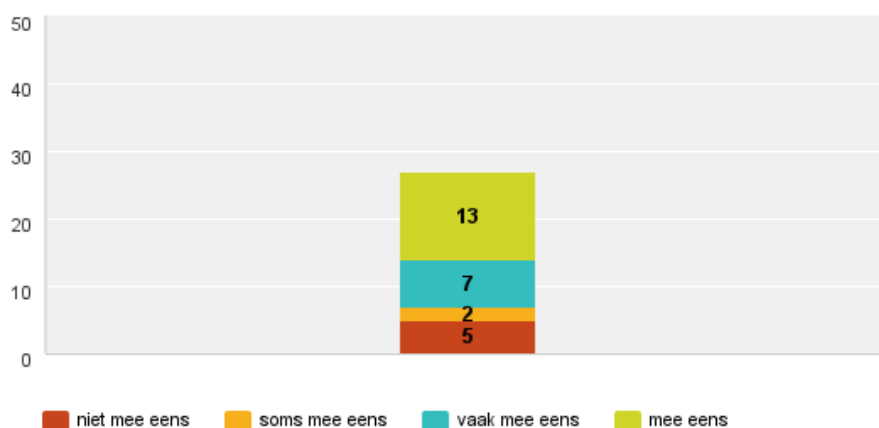
Q35 Ik krijg voldoende informatie van De Witte Vogel over ondersteuningsmogelijkheden elders, bijvoorbeeld patiëntenverenigingen, oudervereniging, lotgenotencontact

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



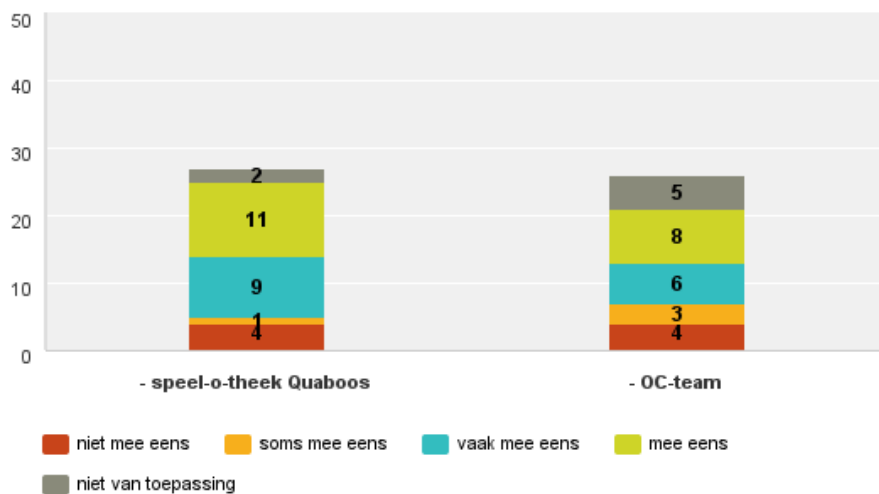
Q36 Ik weet bij wie ik binnen De Witte Vogel een klacht kan indienen

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



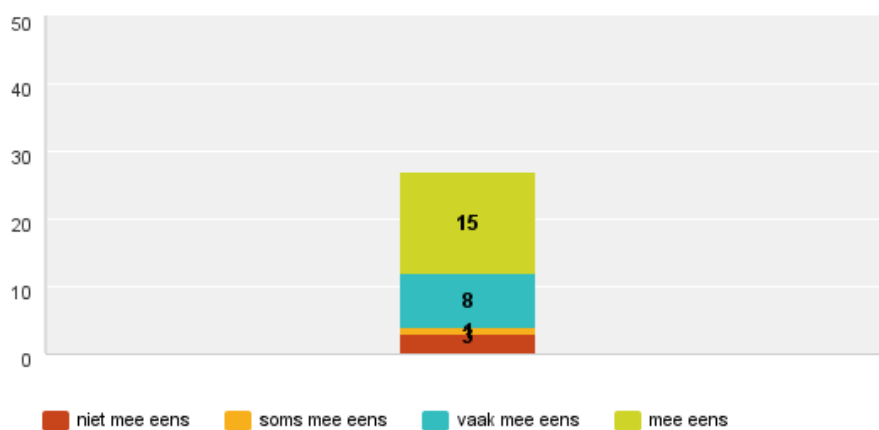
Q37 Ik krijg voldoende informatie over mogelijkheden en diensten van:

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



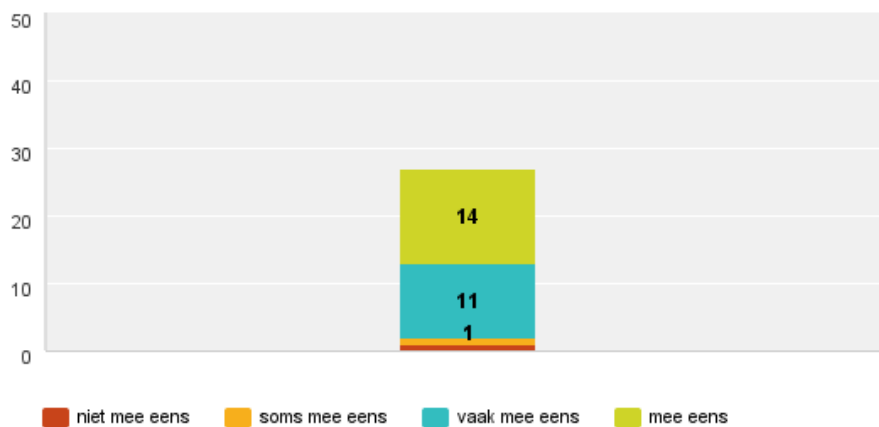
Q38 Ik ben tevreden over de Nieuwsbrief voor ouders

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



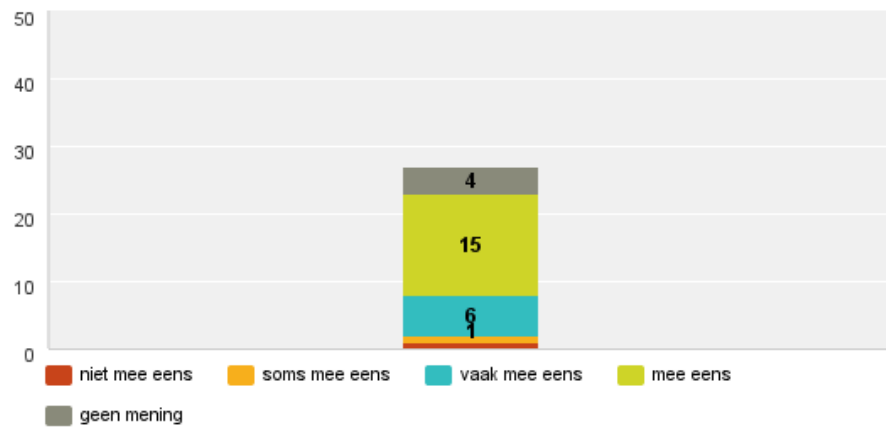
Q39 De schoolgids geeft mij voldoende informatie

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



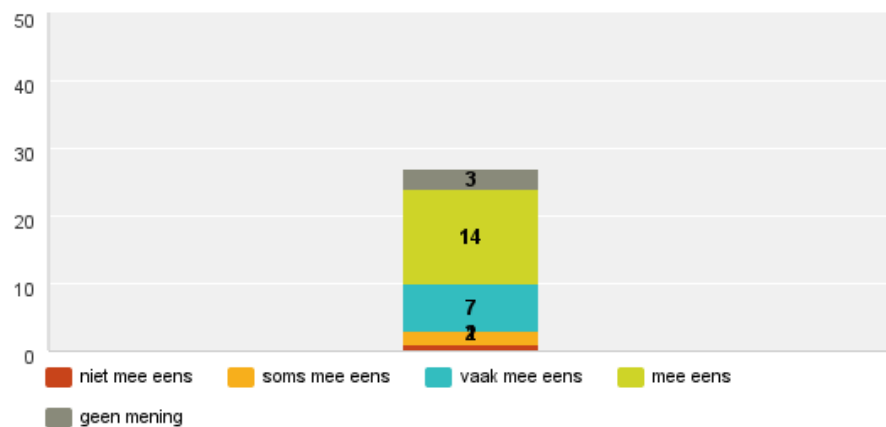
Q40 De website van De Witte Vogel biedt mij voldoende informatie

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Q41 Ik kan de informatie op de website gemakkelijk vinden

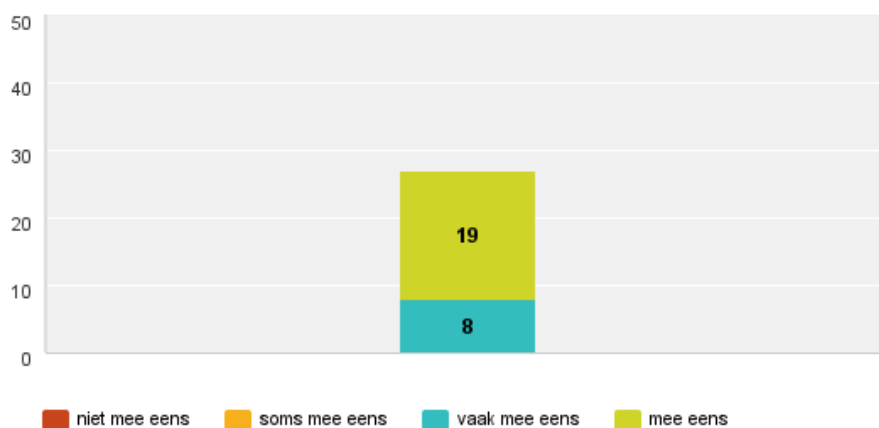
Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Toegankelijkheid van de medewerkers van De Witte Vogel (vraag 42 t/m 56)

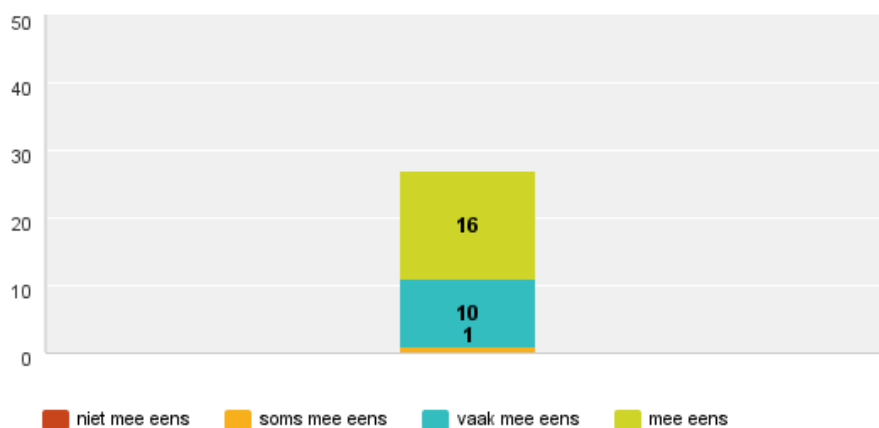
Q42 De groepsleiding neemt voldoende tijd voor me als ik een vraag heb

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



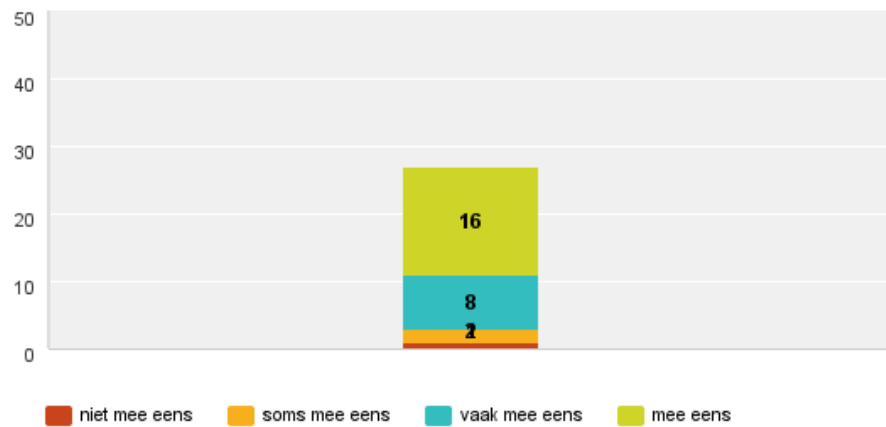
Q43 Ik voel me goed begrepen door de groepsleiding

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



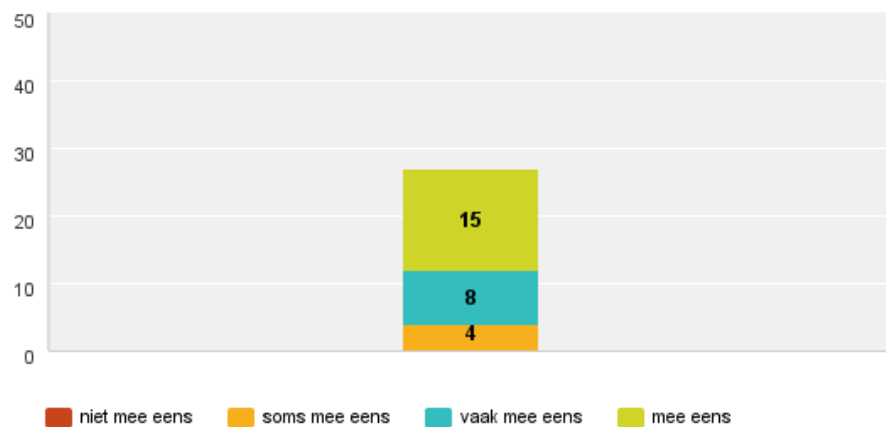
Q44 Ik ben tevreden over de bereikbaarheid van de zorgcoördinator/afdelingsmanager

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



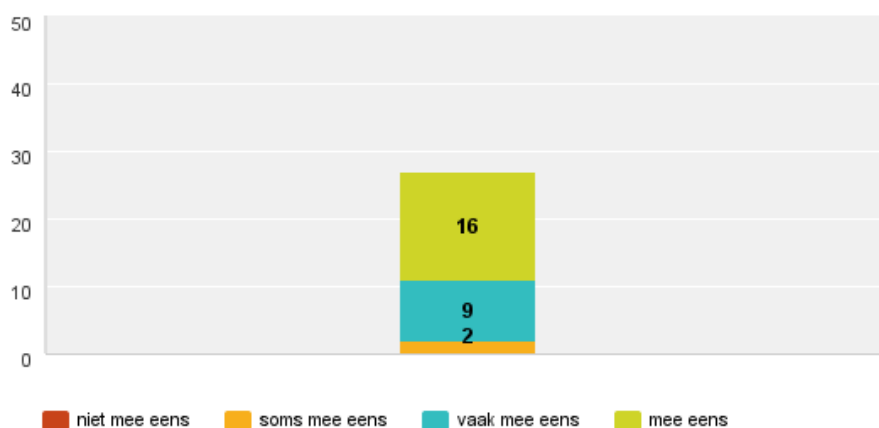
Q45 Een afspraak maken met (een van de) therapeuten gaat gemakkelijk

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



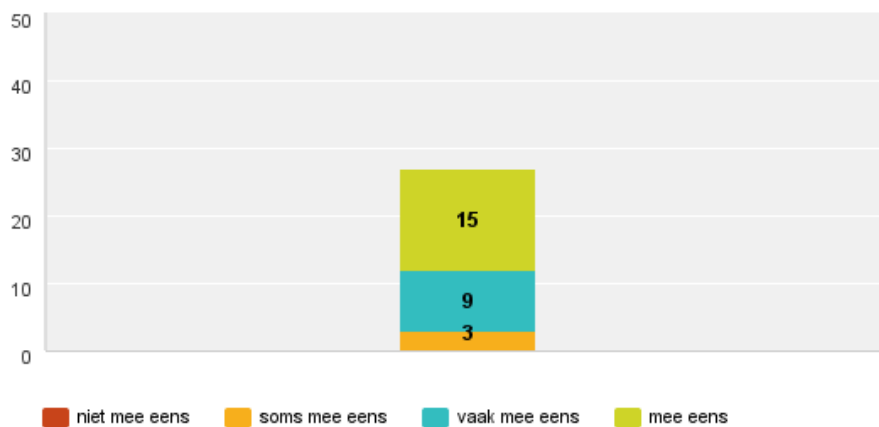
Q46 De therapeuten nemen voldoende tijd voor me als ik een vraag heb

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



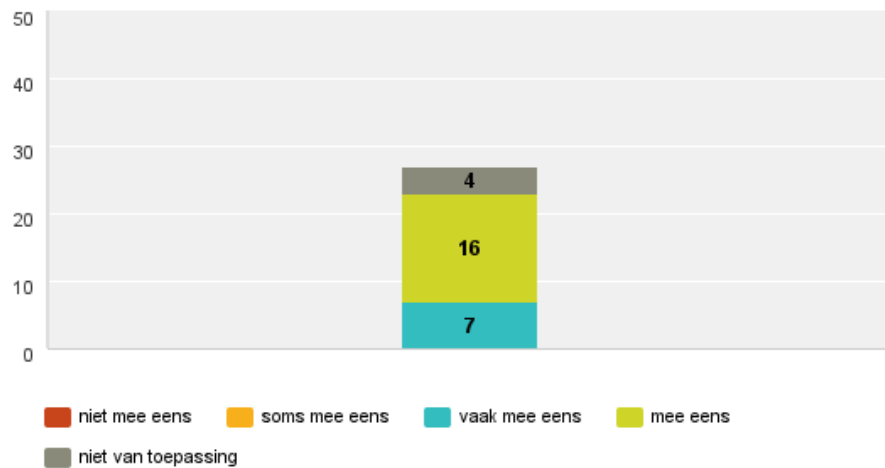
Q47 Ik voel me goed begrepen door de therapeuten

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



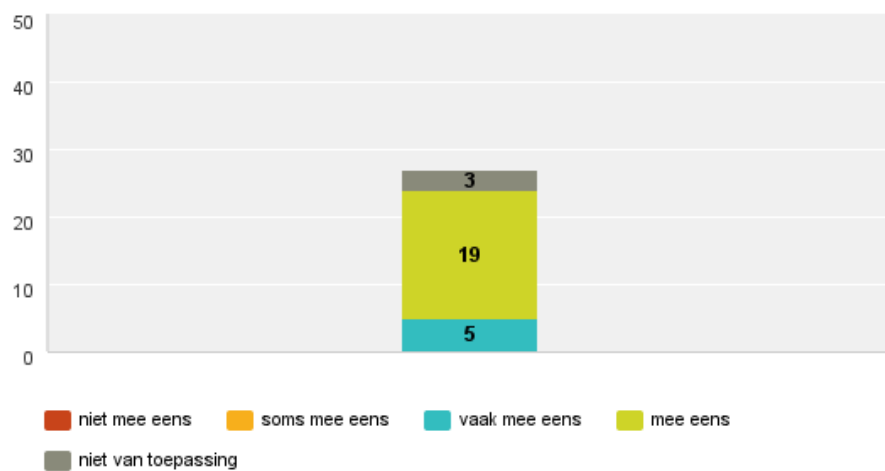
Q48 Een afspraak maken met maatschappelijk werk gaat gemakkelijk

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



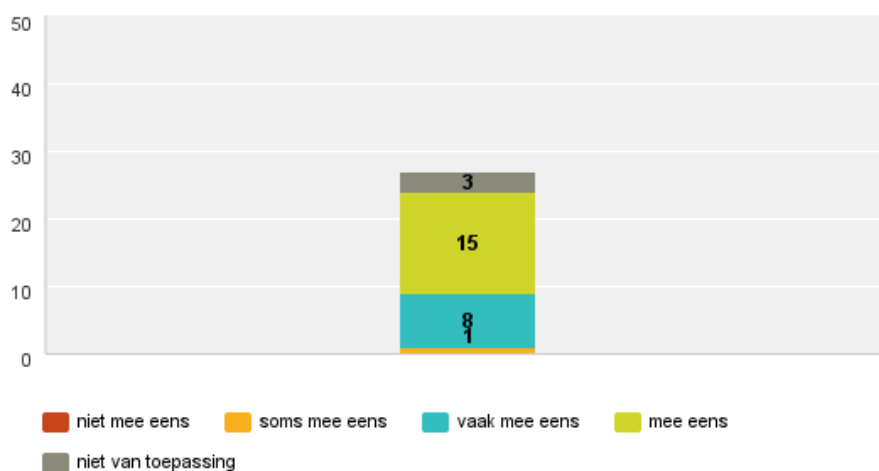
Q49 Maatschappelijk werk neemt voldoende tijd voor me als ik een vraag of probleem heb

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



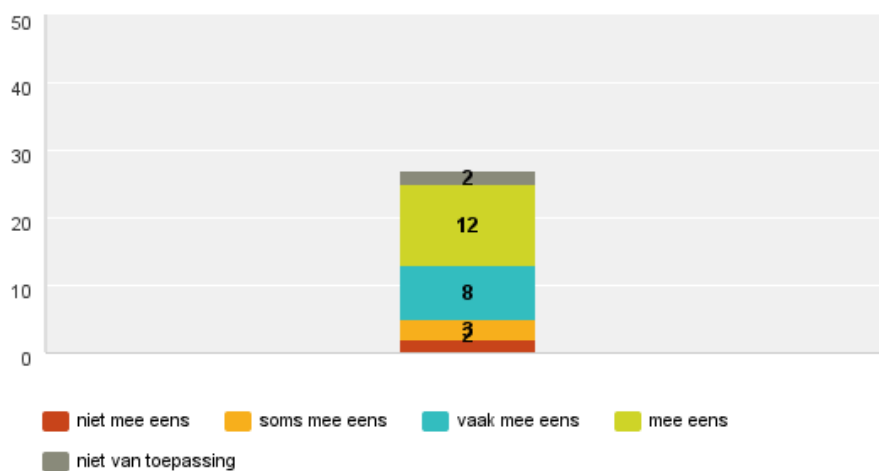
Q50 Ik voel me goed begrepen door het maatschappelijk werk

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



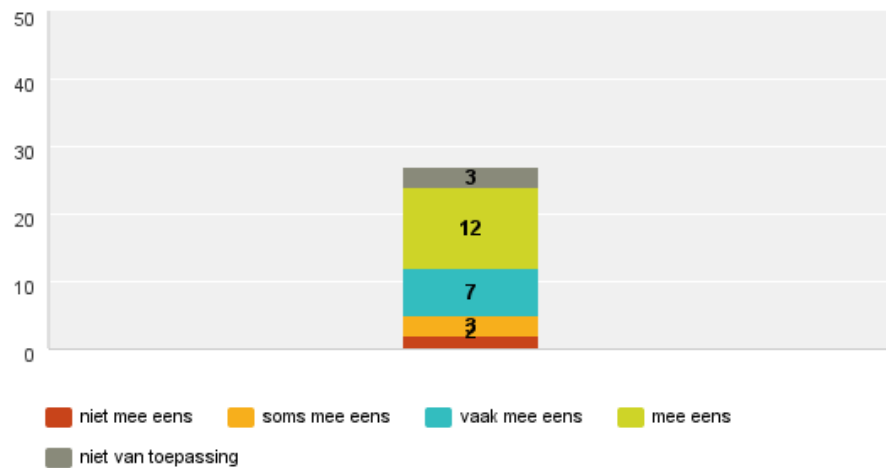
Q51 Een afspraak maken met de orthopedagoog gaat gemakkelijk

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



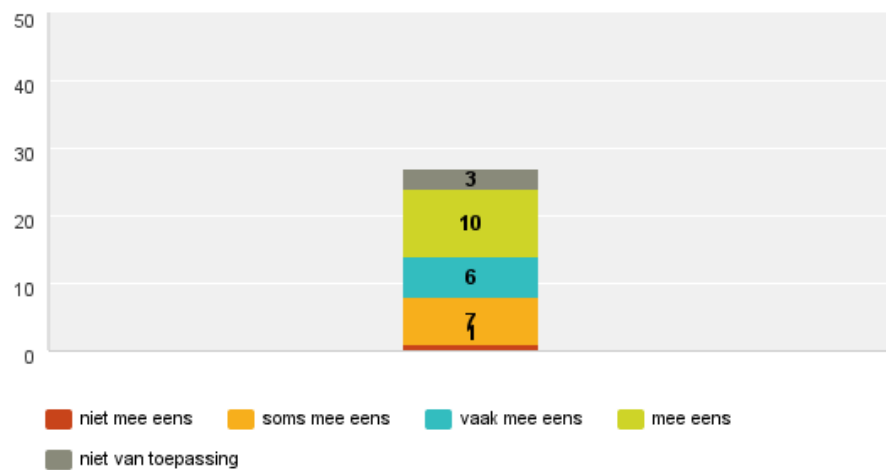
Q52 De orthopedagoog neemt voldoende tijd voor me als ik een vraag of probleem heb

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



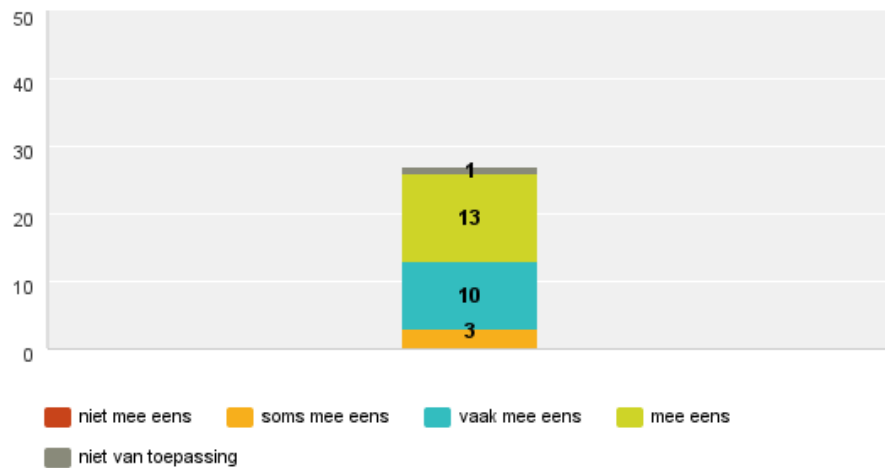
Q53 Ik voel me goed begrepen door de orthopedagoog

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



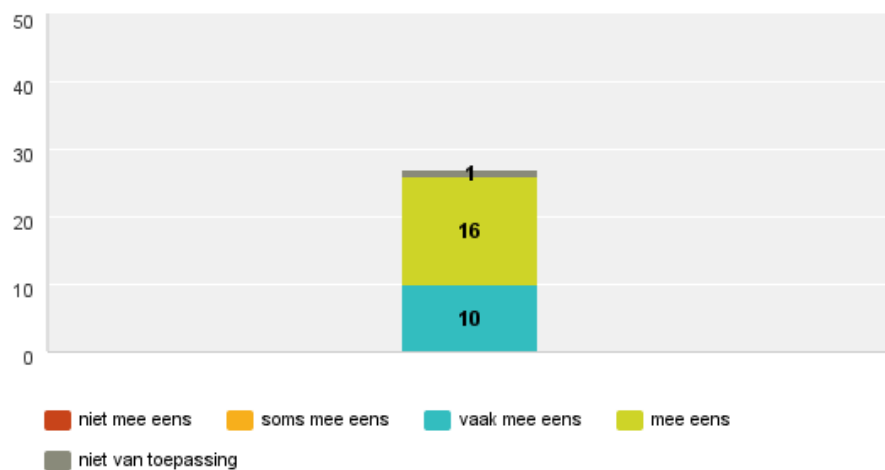
Q54 Een afspraak maken met de revalidatiearts gaat gemakkelijk

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



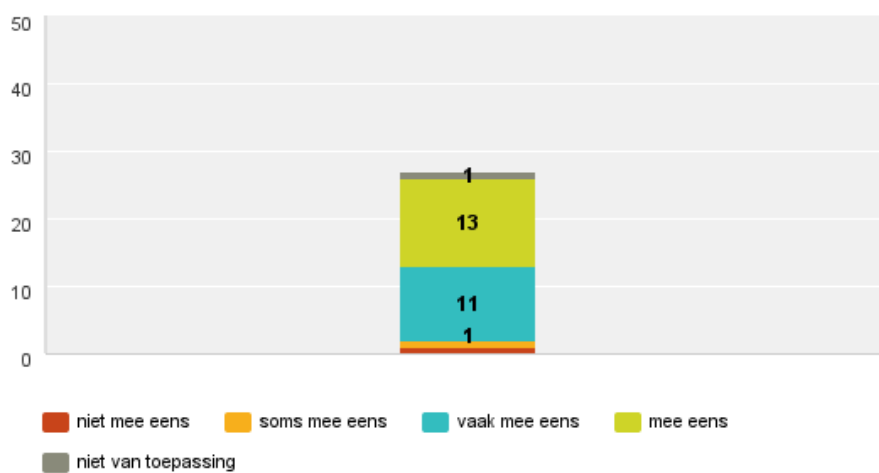
Q55 De revalidatiearts neemt voldoende tijd voor me als ik een vraag of probleem heb

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Q56 Ik voel me goed begrepen door de revalidatiearts

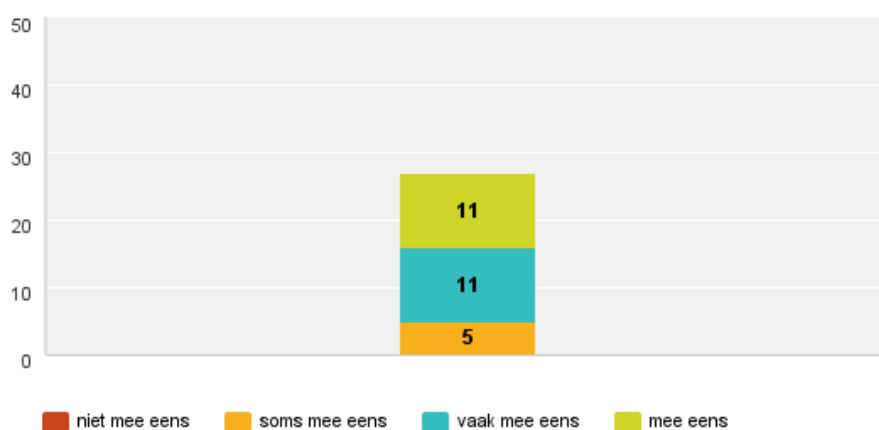
Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Nakomen van afspraken (vraag 57 t/m 59)

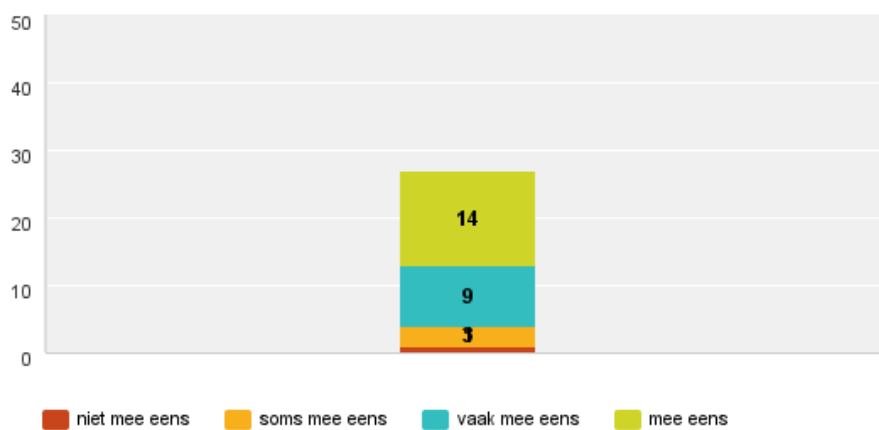
Q57 Als de groepsleiding afwezig is (bijvoorbeeld bij ziekte, ADV of verlof) vangt De Witte Vogel dat goed op

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



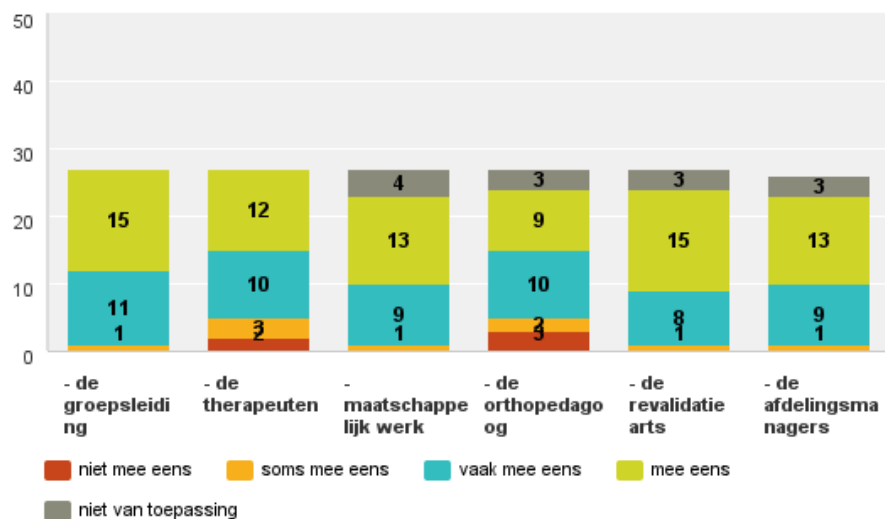
Q58 Als een therapeut langdurig afwezig is vangt De Witte Vogel dat goed op

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Q59 De medewerkers van De Witte Vogel houden zich aan gemaakte afspraken. Dat geldt voor:

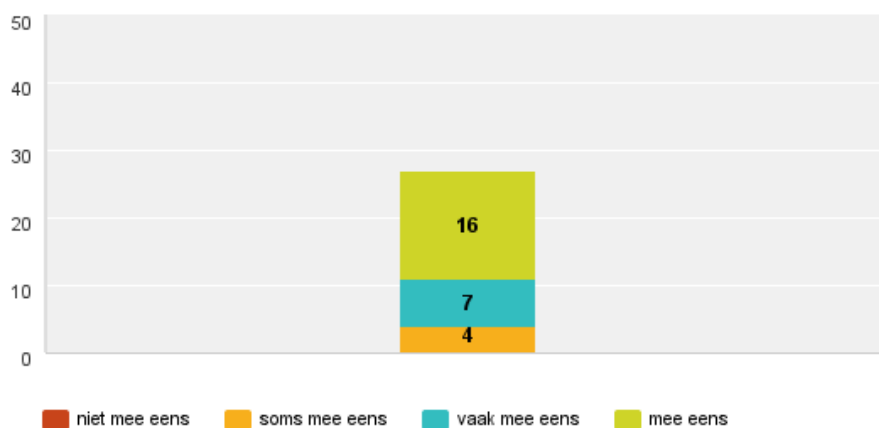
Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Verslaglegging (vraag 60 t/m 62)

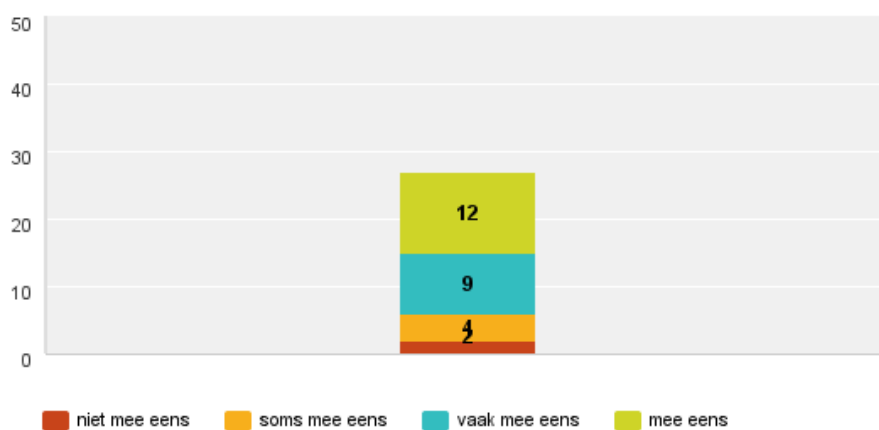
Q60 Het jaarlijkse handelingsplan van mijn kind vind ik duidelijk

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



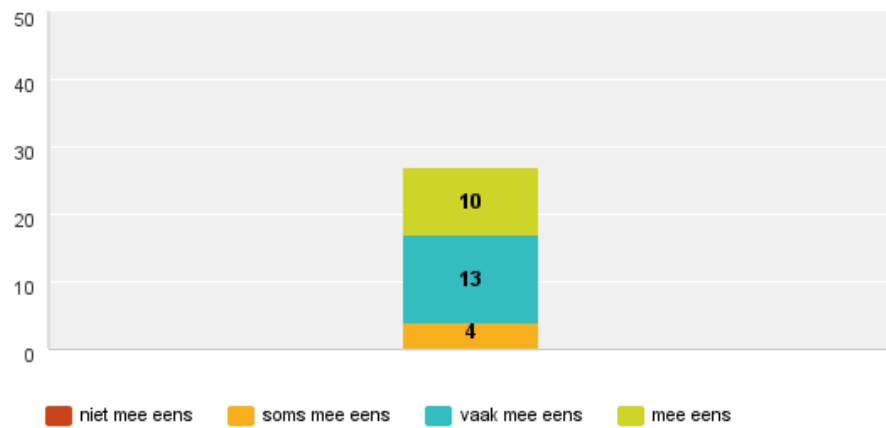
Q61 Ik heb echt iets aan het handelingsplan

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Q62 Ik ben tevreden over de jaarlijkse contactmiddag waarbij ik met de teamleden spreek over het handelingsplan van mijn kind

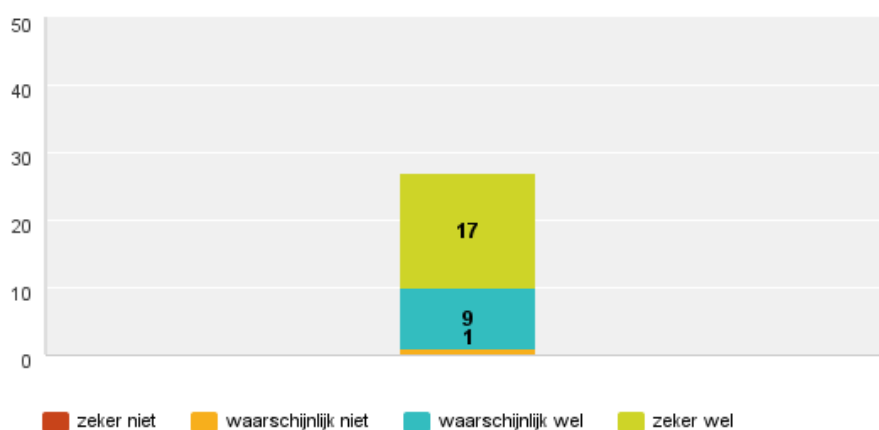
Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Algemene waardering (vraag 63 en 64)

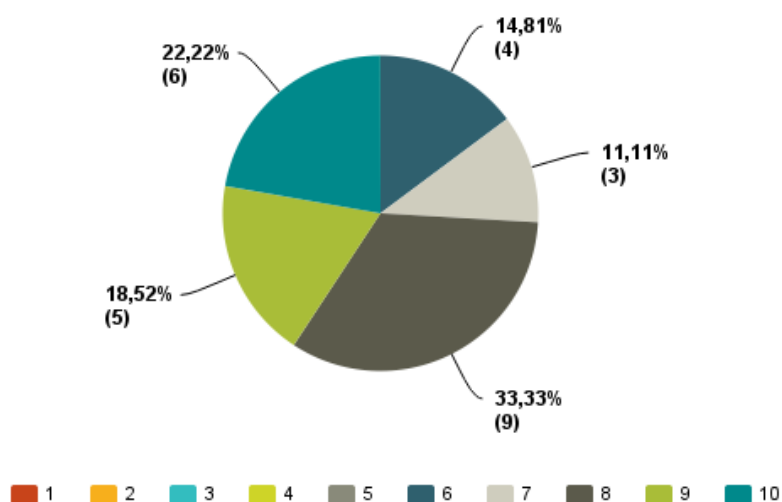
Q63 Zou u andere ouders aanbevelen hun kind aan te melden bij de school van De Witte Vogel?

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Q64 Geef een waardering in de vorm van een (rapport)cijfer voor De Witte Vogel 1 = heel erg slecht 6 = voldoende 10 = heel erg goed

Beantwoord: 27 Overgeslagen: 4



Open vragen – wat ik goed vind

Oudertevredenheidsonderzoek De Witte Vogel, februari 2015, versie SO

Q65 Wat ik goed vind van De Witte Vogel is:

Beantwoord: 20 Overgeslagen: 11

#	Reacties	Datum
1	goede begeleiding van 't kind	1-4-2015 13:48
2	Open communicatie Gastvrijheid Voel geen hiërarchie Invoelend (warm bad)	1-4-2015 13:34
3	Integrale aanpak schoolprogramma+therapieën toegankelijkheid medewerkers	1-4-2015 13:28
4	Ik vind de personeel van de Witte Vogel zijn heel vriendelijk	1-4-2015 13:23
5	Dat mijn kind met plezier naar school gaat vind ik fijn!	1-4-2015 13:19
6	Met het eten gaat het goed	1-4-2015 13:13
7	Ik zie nu Yasmen naar school is gegaan een grote sprong in haar ontwikkeling. Daarbij vind ik de mensen die er werken in 1 woord fantastisch!	1-4-2015 13:08
8	Toewijding en deskundigheid van het personeel. Ze zijn lief voor Daniel en helpen hem ook. Heel aardig en hulpvaardig voor de ouders.	1-4-2015 13:01
9	Ze zijn goed betrokken bij de kinderen en proberen er alles uit te halen.	26-2-2015 19:22
10	mijn zoon wil graag naar school gaan ik vind het is heel goed.	25-2-2015 12:46
11	Goede voorlichting over nieuwe huisvesting, enthousiasme en motivatie van de medewerkers, bemiddeling bij vervoersproblemen.	24-2-2015 22:08
12	Welkom gevoel Respect Multi disciplinaire aanpak	15-2-2015 22:06
13	Integrale benadering. Contacten tussen ouders, groepsleiding en therapeuten. kleinschaligheid, respectvolle benadering.	12-2-2015 21:30
14	goede en passende activiteiten voor mijn kind - met veel beschikbaar materiaal leuke en enthousiaste medewerkers	11-2-2015 20:31
15	Er hangt een goede sfeer, betrokkenheid, geen fabriek, ze kennen elkaar.	10-2-2015 20:46
16	prettige sfeer, individuele aandacht voor mijn kind.] persoonlijke aandacht	9-2-2015 20:38
17	Dat de desbetreffende medewerkers enorm betrokken zijn bij mijn kind en heel goed weten hoe ze met mijn kind weten om te gaan. Ze doen hun werk met liefde en dat zie ik terug bij mijn kind. Mijn kind gaat met plezier en vol enthousiasme naar school.	9-2-2015 19:37
18	Proberen het best uit onze zoon te halen Onze zoon gaat er met heel veel plezier naar toe De medewerkers zijn, zonder uitzondering, heel aardig en positief. Dat helpt ons als ouders om niet te negatief (en depressief) te worden.	9-2-2015 15:16
19	Iedereen doet zijn best om ervoor te zorgen dat het kind ondanks zijn belemmeringen zo goed mogelijk geholpen wordt. De handelingsplannen zijn heel erg duidelijk en daar wordt heel serieus mee gewerkt. Dat is vaak ook aan 't kind te zien	9-2-2015 14:05
20	Alles in duidelijk me zoon gaat vooruit Ik wordt goed ingelicht Bedankt voor alles	9-2-2015 13:21

Open vragen – verbeterpunten

Oudertevredenheidsonderzoek De Witte Vogel, februari 2015, versie SO

Q66 Verbeterpunten van De Witte Vogel vind ik:

Beantwoord: 18 Overgeslagen: 13

Antwoordkeuzen	Reacties	
1	100,00%	18
2	55,56%	10
3	27,78%	5

#	1	Datum
1	het plein is klein. Elke klas apart pauze (niet samen op een tijd pauze nemen)	1-4-2015 13:43
2	Fysiotherapeut bleek 2 maanden ziek: geen oplossing was er.	1-4-2015 13:40
3	Bij ziekte van therapeuten valt therapieën soms lange tijd uit. (Een pool-therapeut???)	1-4-2015 13:34
4	ouderbetrokkenheid (bij een reguliere school is deze veel groter)	1-4-2015 13:28
5	continuïteit in gemaakte afspraken	1-4-2015 13:19
6	meer therapie	1-4-2015 13:13
7	De poeplucht in de gang	1-4-2015 13:08
8	door ziektes/zwangerschappen zijn er vaak nieuwe therapeuten. Beter kunnen ze dan een therapeut nemen die in het jaar ervoor ook was. Af en toe weet ik niet meer wie de therapeut is omdat het zovaak wijzigd in een jaar	26-2-2015 19:22
9	heel duidelijk noteren wat mijn zoon gedaan of gemaakt in school elke dag	25-2-2015 12:46
10	verslaglegging door sommige therapeuten via het schriftje is erg summier	24-2-2015 22:08
11	betere communicatie door therapeuten, verschilt per persoon	15-2-2015 22:06
12	Gebouw	12-2-2015 21:30
13	organiseren van contact met de kinderen in de naastgelegen "gewone" school	11-2-2015 20:31
14	Bij opstart schooljaar de afstemming/communicatie met de ouders	10-2-2015 20:46
15	continuïteit in therapie; mag niet afhankelijk van een individu.	9-2-2015 20:38
16	nvt	9-2-2015 19:37
17	Veiligheid inrichting ... maar dat komt hopelijk met het nieuwe gebouw.	9-2-2015 15:16
18	geen	9-2-2015 14:05
#	2	Datum
1	Niet van alle therapeuten terugkoppeling, wel heel goed van Test	1-4-2015 13:40
2	Kan merken dat het gebouw oud is.: zware deuren, binnen speelplein ongelijk: schommel boven de aarde, flink vieze schoenen. Schommel zou wel een sopbeurtje kunnen gebruiken. Oud meubilair, daardoor veel tilmomenten voor personeel! Arbo!	1-4-2015 13:34
3	communicatie van therapeuten naar mij als ouder	1-4-2015 13:19
4	Zwembad niet hygienisch genoeg	1-4-2015 13:08
5	van de afspraken die met de vorige therapeuten is vaak niet duidelijk of hier nu mee doorgedaan wordt	26-2-2015 19:22
6	bij contactmiddag graag meer info vooraf over aanwezigheid/afwezigheid therapeuten	24-2-2015 22:08
7	Informatie over ontwikkelingen in lesprogramma's en methoden	12-2-2015 21:30

Oudertevredenheidsonderzoek De Witte Vogel, februari 2015, versie SO

8	(hangt samen met het vorige:) werken aan participatie en inclusie van ons kind in de samenleving	11-2-2015 20:31
9	Behandelingsplan is te uitgebreid en verliest daardoor zijn waarde. De echte doelen komen hierdoor onvoldoende tot uiting	10-2-2015 20:46
10	betere instructie en toepassing van therapeutische aandachtspunten in de groep	9-2-2015 20:38
#	3	Datum
1	ik had aan de orthopeed gemaild voor een leeftijdstest hier heb ik nooit een reactie op gehad	26-2-2015 19:22
2	mogelijkheid voor digitaal schriftje	24-2-2015 22:08
3	Uitleg leerlijnen	12-2-2015 21:30
4	communicatie soms onhandig en onvolledig waardoor eea alsnog vragen oproept- kan beter	11-2-2015 20:31
5	Bij de nieuwbouw willen we graag een veilige parkeerplaats voor ouders die zelf hun kind brengen en halen	9-2-2015 20:38