

## Cliënttevredenheid 2018

Aan het einde van een zeer bewogen jaar hebben we een klanttevredenheid enquête gehouden. Ilse van de Hoef en haar compagnon namen afscheid van elkaar, het Woonplein werd opgeheven en Ilse was langere tijd afwezig in verband met haar zwangerschap. Allerlei ontwikkelingen die gevolgen kunnen hebben voor de kwaliteit van de zorg. Toch leek dit ons een goed moment om een enquête te houden onder de ouders en verzorgers. We zagen het als een nulmeting die inzage kan geven in de verbeterpunten die we als eerste zouden kunnen oppakken.

We waren blij verrast dat we **ondanks alle veranderingen een 8,4 kregen op onze visie, een 7,8 op communicatie en een 7,6 op de realisatie van de gestelde doelen**. We kunnen dus rustig stellen dat kwaliteit van onze zorg op orde is gebleven.

We lichten de vragen en resultaten hieronder toe.

### Algemeen

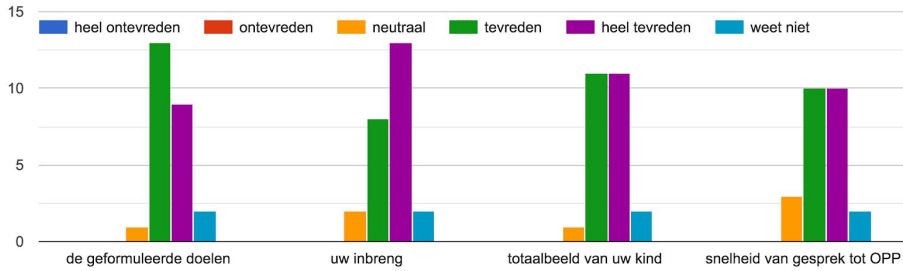
We stuurden een online enquête naar 55 ouders. Uiteindelijk kregen we 25 reacties, nadat we een herinnering hebben gestuurd. Dit aantal is voldoende om waarde te hechten aan de resultaten.

Daarbij is het relatieve aantal respondenten buitensporig hoog. Ruim 45%. Veel hoger dan het gemiddelde van 33% waar we van uitgingen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met onze kleinschaligheid en ouderbetrokkenheid.

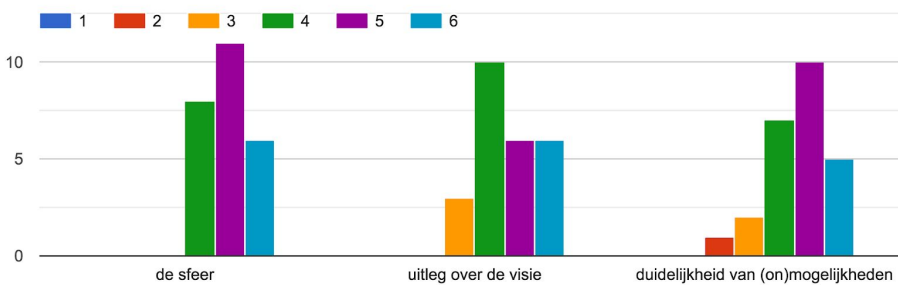
We besloten om ons te richten op het (nieuwe) ontwikkelingsperspectiefplan, de bekendheid met onze visie, onze communicatie met de ouders (wat in tijden van verandering vaak onder druk staat) en de realisatie van de doelen van de cliënt. Omdat we enkele opmerkingen hadden ontvangen over onze bereikbaarheid overdag, besloten we hier met een apart onderdeel aan te besteden.

### Het startgesprek en ontwikkelingsperspectiefplan (OPP)

In het schooljaar 2018/2019 hebben we het OntwikkelingsPerspectiefPlan geïntroduceerd. Tijdens het startgesprek hebben we dit OPP toegelicht. We willen met het OPP beter aansluiten bij het onderwijs. Veel scholen werken ook met een OPP, de overgang van school naar Het PLEIN en vice versa moet hierdoor soepeler verlopen.

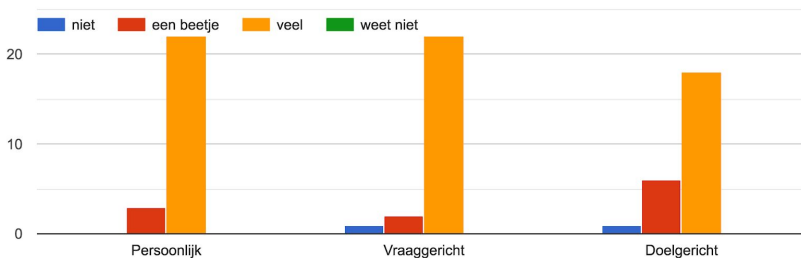


### Het startgesprek: in hoeverre bent u tevreden over



Tijdens het startgesprek hebben we ook de visie van Het PLEIn toegelicht. Centrale begrippen hierin zijn vraaggericht, doelgericht en persoonlijk. Bij de vraag in welke mate mensen de visie herkennen blijkt dat mensen het veel herkennen, de doelgerichtheid het minste.

### In hoeverre ziet u de visie van Het PLEIN terug in de dagelijkse praktijk?

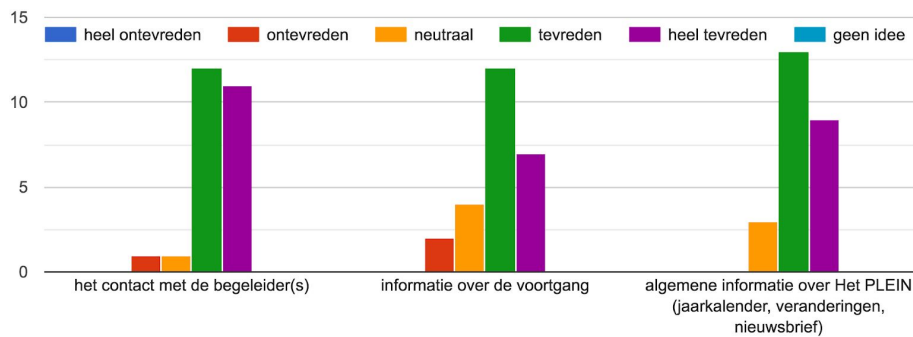


De visie wordt gewaardeerd met een 8,4.

## Samenwerken en Communicatie

In roerige tijden blijkt vaak dat de waardering van de samenwerking en communicatie minder wordt. Daarom hebben we hier vragen over gesteld.

In hoeverre bent u tevreden over



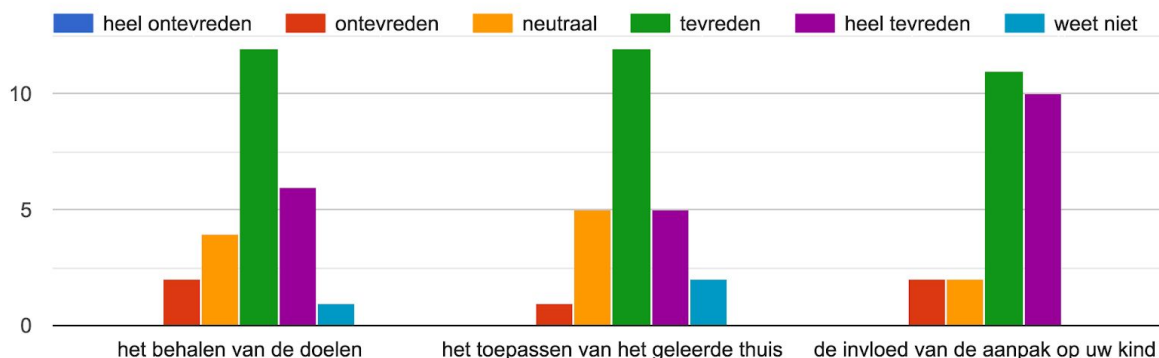
Hoewel ouders tevreden zijn, zien we ook dat zij het minst tevreden zijn over de informatie over de voortgang. voor ons was dit reden om hier aandacht aan te besteden, door de informatie beter te structureren en mensen hiervan op de hoogte te brengen. Zie de verbeterpunten.

De waardering overall voor samenwerken en communicatie is een 7,8.

### Resultaten van de aanpak

Hoewel een slecht gewaarde samenwerking en communicatie een belangrijk teken kunnen zijn van ontevredenheid, is het resultaat van onze aanpak uiteindelijk waar het om gaat. het ingewikkelde hierbij is dat ouders en Het PLEIN soms verschillen van mening over te behalen resultaten. Dat kan tot ontevredenheid leiden. We proberen dat te voorkomen door transparant en duidelijk te zijn over onze kijk op de ontwikkeling van een kind. Als dit niet leidt tot eenzelfde kijk op het kind en de daarbij behorende doelen, dan volgen we de ouders waarbij we aangeven dat wij een andere kijk hebben. Niettemin kan het zijn dat ouders achteraf dan toch minder tevreden zijn over het resultaat. Het is als het ware een direct gevolg van onze visie waarin we aangeven vraaggericht te werken.

## In hoeverre bent u tevreden over

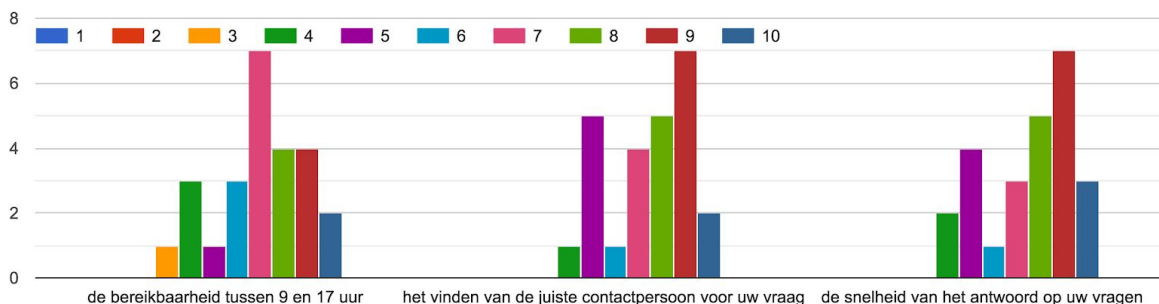


Het toepassen van het geleerde in de thuissituatie is het minst positief gewaardeerd. Dit kan gedeeltelijk te maken hebben met de problematiek van het kind. Vooral bij autisme is het voor cliënten moeilijk om het geleerde in een andere omgeving of situatie toe te passen. Hiervoor moeten we een beroep doen op mensen uit de omgeving van het kind, het adequaat ondersteunen door hen, blijkt niet altijd haalbaar.

De realisatie van de doelen wordt gewaardeerd met een 7,6.

## Bereikbaarheid van Het PLEIN

Geef een rapportcijfer van 1 tot en met 10 over



De bereikbaarheid wordt ruim voldoende gewaardeerd, het vinden van de juiste contactpersoon minder. Dit punt nemen we zeker ter harte. Elke groep heeft een vast contactpersoon, maar deze persoon werkt niet altijd alle dagen of staat op meerdere groepen. Als kinderen zowel didactisch begeleid worden als naschoolse

begeleiding krijgen, dan is er sprake van 2 soorten begeleiding met bijbehorende doelen. Ouders willen echter één contactpersoon. We zullen het komende jaar kijken naar mogelijke oplossingen.

### Verbeterpunten

We hebben ouders gevraagd naar verbeterpunten. We noemen de belangrijkste.

#### Communicatie:

- 1 contactpersoon en korte lijnen. We hebben inmiddels vaste contactpersonen per groep geïntroduceerd en regels opgesteld over het gebruik van mail, whatsapp en telefoon.
- Informatie over de voortgang. We hebben een nieuwe procedure opgesteld hierover met vaste periodes voor het jaarlijkse startgesprek en OPP, voortgangsgesprekken, de leerlingvolgmap. We verwachten dat de 'wentijd' een jaar is.