

Klanttevredenheid dyslexiebehandelingen 2020

Extern

Wij hechten waarde aan de mening van onze klanten als het gaat om de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom vragen we ouders (van kinderen die bij ons dyslexiebehandelingen volgen) tijdens en na afloop van een traject naar hun ervaringen.

Hieronder volgt een overzicht van de uitkomsten van dit onderzoek over het eerste half jaar van 2020. In totaal hebben we voor de tussentijdse meting (kinderen zijn nog in behandeling) 273 vragenlijsten geanalyseerd. Voor de eindmeting (al afgeronde dyslexiebehandelingen) hebben we 192 ingevulde vragenlijsten ontvangen.

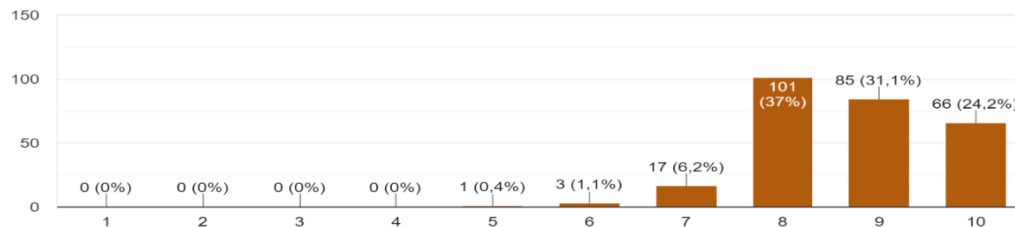
Indien u heeft deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek dan willen we u hierbij hartelijk danken! Overweegt u als ouder een dyslexiebehandeltraject voor uw kind bij Timpaan Support? Maak dan vooral gebruik van de uitkomsten van het onderzoek.

Uitkomsten tussentijdse meting:

Rapportcijfer

Van de 273 ingevulde vragenlijsten, waardeert het merendeel (92,3%) van de ouders onze dienstverlening met een 8 of hoger. Dit betreft 252 van de 273 verschillende cliënten. Verder is te zien dat 3 ouders ons het cijfer 6 geven en 1 ouder onze dienstverlening het cijfer 5 geeft. Een klein aantal ouders (6,2%) geeft onze dienstverlening het cijfer 7. Al met al een mooi resultaat voor de tussentijdse meting, (mede) dankzij de inzet van de behandelaars!

Geef met een rapportcijfer van 1 tot 10 aan hoe nuttig de hulp voor uw kind is:
273 antwoorden

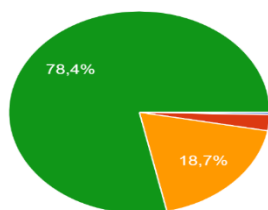


1= volkomen nutteloos, ik heb er niets aan, 10=uitstekend, ik heb er veel aan

Passende hulp

Wanneer we kijken naar de vraag in hoeverre de dyslexiebehandelingen op dit moment passend zijn voor de kinderen die in behandeling zijn bij Timpaan Support, zien we het volgende: 214 ouders (78,4%) hebben ingevuld dat de nu geboden hulp volledig passend is voor hun kind. 51 ouders (18,7%) geven aan dat de hulp op dit moment wel passend is, maar dat ze verwachten dat ze op een later moment nog wel voor andere hulp zullen aankloppen. 7 ouders (2,6%) vinden de hulp nu niet passend en geven aan dat de hulp aangepast zou moeten worden. 1 ouder (0,4%) geeft aan andere soort hulp nodig te hebben dan nu geboden wordt. Dit betekent dat wij voor meer dan driekwart van alle kinderen die in behandeling zijn geweest, in de eerste helft van het kalenderjaar 2020, passende begeleiding kunnen bieden. Voor 97,1 % van alle behandelingen geven wij op dit moment de best passende begeleiding.

De dyslexiebehandeling is op dit moment voldoende passend voor mijn kind.
273 antwoorden

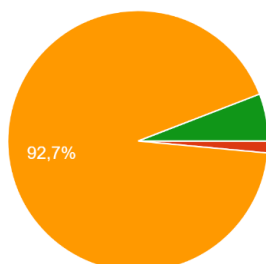


- Helemaal niet mee eens, ik heb een andere soort hulp nodig
- Niet mee eens, het zou aangepast moeten worden
- Wel mee eens, voor nu heb ik geen andere hulp nodig, maar ik verwacht dat ik later nog wel voor andere hulp zal a...
- Helemaal mee eens, ik heb geen andere hulp nodig, deze hulp is passend voor mijn kind

Effectiviteit van de geboden hulp

98,6% van de ouders geeft aan tevreden te zijn over de effectiviteit van de geboden hulp. Zij geven aan dat hun kind geen of in mindere mate problemen meer ondervindt op het gebied van lezen en spelling. Er zijn 4 kinderen (1,5%) waarvan ouders zeggen dat deze kinderen nog evenveel problemen ondervinden als voor de start van de behandelingen. Er is geen enkele ouder die aangeeft dat zijn of haar kind méér problemen ondervindt op lees- en/of spellingsgebied gedurende de dyslexiebehandelingen.

In welke mate zijn de problemen verminderd?
273 antwoorden

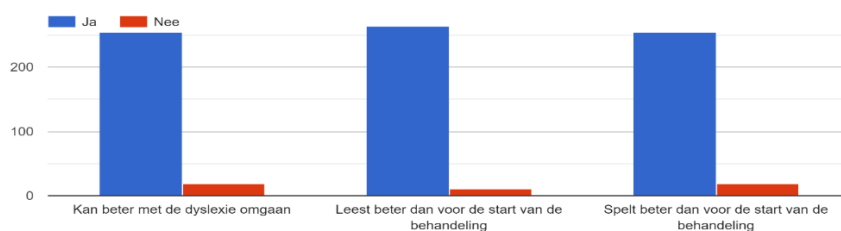


- Mijn kind ondervindt meer problemen met lezen en/of spelling dan voor de start van de behandeling
- Mijn kind ondervindt evenveel problemen als voor de start van de behandeling
- Mijn kind ondervindt iets minder problemen dan voor de start van de b...
- Mijn kind ondervindt nagenoeg geen problemen meer met lezen en spelling

Profiteren van de dyslexiebehandeling

Kinderen kunnen volgens ouders beter met hun dyslexie omgaan (254 kinderen), lezen beter dan voor de start van de behandeling (263 kinderen) en presteren beter op spellingsgebied (255 kinderen), in vergelijking met toen zij nog geen dyslexiebehandelingen ontvingen.

Mijn kind heeft voldoende baat bij de behandeling. Hij/zij:

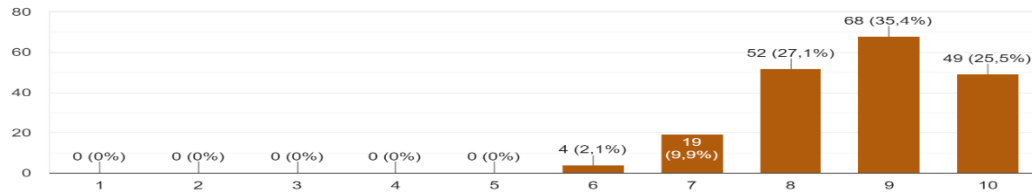


Uitkomsten eindmeting:

Rapportcijfer

Nadat een kind uitbehandeld is, volgt een tweede evaluatie. Na uitbehandeling hebben wij in het eerste half jaar van 2020 192 vragenlijsten retour ontvangen. Hierbij valt op dat 88% van de ouders onze dyslexiebehandelingen waardeert met een 8 of hoger. 19 ouders (9,9%) geven het cijfer 7 en 4 ouders (2,1%) geven onze dienstverlening het cijfer 6. Een kwart van de ouders (25,5%) geeft ons zelfs het rapportcijfer 10!

Geef met een rapportcijfer van 1 tot 10 aan hoe nuttig de hulp voor uw kind is geweest.
192 antwoorden



Zelf verder na de aangeboden hulp

Bij deze vraag konden ouders aangeven of hun kind na de dyslexiebehandelingen zelf in staat is om verder te gaan zonder begeleiding. 23,4% van de ouders geeft aan dat hun kind na het afronden van de dyslexiebehandelingen geen verdere hulp meer nodig heeft. 45,3% van de ouders geeft aan dat hun kind direct na het afronden van de dyslexiebehandelingen geen verdere hulp nodig heeft, maar dat zij verwachten dat zij later nog wel eens om hulp zullen aankloppen. 27,6% van de ouders geven aan dat hun kind nog wel baat zou hebben bij een lichtere vorm van hulp en hun kind zich dan wel goed zou kunnen redden. 7 ouders (3,6%) zeggen dat hun kind nog steeds deze of zwaardere hulp nodig heeft na de afronding van de dyslexiebehandelingen. Wij gaan kijken hoe wij de nazorg nog beter vorm kunnen gaan geven en betere handvatten kunnen meegeven na uitbehandeling van kinderen.

Mijn kind heeft voldoende aan de hulp gehad om na de hulp zelf verder te gaan.

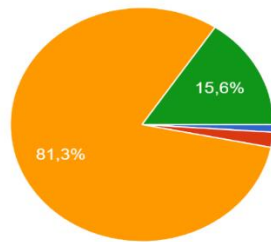
192 antwoorden



Effectiviteit van de geboden hulp

96,9% van de ouders geeft ná het afronden van de dyslexiebehandelingen aan dat hun kind nagenoeg geen (15,6%) óf iets minder problemen ondervindt (81,3%) als voor de start van de behandeling. 4 ouders (2,4%) geven aan dat hun kind evenveel problemen ondervindt als voor de start van de behandeling. 2 ouders (1%) geven aan dat hun kind meer problemen ondervindt het lezen en/of spelling dan voor de start van de behandeling.

In welke mate zijn de problemen verminderd?
192 antwoorden



- Mijn kind ondervindt meer problemen met lezen en/of spelling dan voor de behandeling
- Mijn kind ondervindt evenveel problemen als voor de start van de behandeling
- Mijn kind ondervindt iets minder problemen dan voor de start van de b...
- Mijn kind ondervindt nagenoeg geen problemen meer met lezen en spelling

Profiteren van de dyslexiebehandeling

Kinderen kunnen volgens ouders beter met hun dyslexie omgaan (188 kinderen), lezen beter dan voor de start van de behandeling (187 kinderen) en presteren beter op spellingsgebied (184 kinderen), in vergelijking met toen zij nog geen dyslexiebehandelingen ontvingen.

Mijn kind heeft voldoende baat bij de behandeling gehad. Hij/zij:

