



Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek 2024

Aantal respondenten: 15

**Vraag: Hoe lang ontvangt u begeleiding van DML zorgbureau?**

Antwoord: 5 jr- 3,5jr - 4mnd- 2jr- 4mnd- 2jr-7mnd- 3 jr- 1/2jr-5jr - 5jr-4jr-paar maanden- 3jr

**Vraag: Heeft u bij aanvang voldoende informatie gekregen via website of begeleidster?**

Antwoord: Ja het was voor mij duidelijk: 14

Antwoord: Nee het was voor mij onduidelijk: 1

**Vraag: Wat vindt u van belangrijke aspecten van de begeleiding van uw kind?  
Meerdere antwoordmogelijkheden zijn mogelijk.**

Antwoord: Veiligheid 6

Antwoord: Methodiek Leespraat 14

Antwoord: Communicatie via Schriftje 8

Antwoord: Persoonlijke benadering 11

Methodiek mediërend leren 1

Anders: Rekenlijn 1

**Vraag: Welke manier van communiceren met de begeleiders vindt u het meest prettig?  
u kunt meerdere antwoorden aangeven.**

Antwoord: Telefonisch 4

Antwoord: Via Whatsapp 12

Antwoord: Schriftje 9

Antwoord: Mail 6

**Vraag: Komt de begeleiding overeen met de gemaakte afspraken?**

Antwoord: Tevreden 4

Antwoord: Zeer tevreden 10

Antwoord: Neutraal 1

**Vraag: Wordt er rekening gehouden met uw wensen?**

Antwoord: Zeer tevreden 12

Antwoord: Tevreden 3

**Vraag: Heeft de begeleidster voldoende tijd?**

Antwoord: Zeer tevreden 10

Antwoord: Tevreden 4

Antwoord: Neutraal 1

**Vraag: Weet u wie uw aanspreekpunt is bij klachten?**

Antwoord: ja 14

**Vraag: Wat vindt u van de deskundigheid van onze begeleiders?**

Antwoord: Goed 14

Antwoord: Voldoende 1

**Vraag: Hoe ervaart u het werken met schriftje? Komend jaar willen we hierin een verbeteringsslag maken en uw mening als ouders is hierbij erg belangrijk. Zou u hier een toelichting op willen geven?**

Antwoord: Goed, geen bijzonderheden

Antwoord: Het schriftje is wel duidelijk. Komt helaas vaak in ongewenst mail ondanks aanpassingen. Vaak problemen met inloggen.

Antwoord: nee

Antwoord: Ja

Antwoord: Neutraal

Antwoord: Zeer handig voor lezen van verslagen en berichten van betrokkenen.

Antwoord: Ik vind Schriftje niet zo prettig werken. Het extra inloggen werkt wat mij betreft omslachtig. Ook als ik iets moet doorgeven, merk ik dat is sneller een WhatsApp stuur.

Antwoord: Soms is het onduidelijk na een mail van schriftje of er een nieuw bericht of verslag of reactie geplaatst is. M.a.w soms is het zoeken waar er een nieuw iets geplaatst is. En het berucht voor het verzoek de enquête in te vullen verdwijnt ook uit het zicht. Als dit soort berichten in de outlook mailbox komen kun je ze markeren als nog te openen..

Antwoord: Tekst aanpassen gaat lastig. Je kan niet naar beneden scrollen en zet soms rare leestekens neer.

Antwoord: het werkt goed voor ons

Antwoord: Ik vind het heel leuk om te lezen. Reageer ook altijd eigenlijk erop. Ik zou graag zelf soms ook iets erop zetten. Een leuke foto hoe ze thuis bijv werkt in een vakantie of weekend. Misschien kan dat wel? Maar ik weet niet hoe dat moet hoor.

Antwoord: Prima, ik denk alleen dat er mee mee kan waar ik niet van op de hoogte ben. Bv. Dat ik zelf ook berichten kan delen.

Antwoord: Het is een prettige manier om de voortgang/activiteiten te zien. Dit in combinatie met de foto's een moment om naar uit te kijken.

Antwoord: Prima geen opmerkingen

Antwoord: Ik vind het onhandig Het is wel fijn dat meerdere mensen erin kunnen kijken.

Maar in de praktijk vraag ik me af of dit ook gebeurt. Ik vind het zelf een onhandig portaal.

Het is geen app zoals bijvoorbeeld Parro of Ouderportaal dus ik moet elke keer inloggen.

Verder zitten er ook fouten in dat als je iets typ dat ie het automatisch verbetert in rare woorden.

**Vraag: Het lukt mij goed om met mijn kind thuis uit de map en met de schatkist te werken.**

Antwoord: Nee, dit geeft strijd 5

Antwoord: Ja, maar kost (veel) moeite en energie 1

Antwoord: Ja, dit lukt goed 4

Antwoord: Nee, dit vind ik lastig in te plannen 3

Anders: Alleen uit de map. Ging goed.

Anders: ze wil niet met haar moeder thuis oefenen

**Vraag: Ik zou het interesse hebben in een informatieve ouderbijeenkomst in Waddinxveen of Gouda rondom thuis werken aan doelen met mijn kind.**

Antwoord: Ja, graag op woensdagochtend 5

Antwoord: Ja, graag op een doordeweekse avond 2

Antwoord: Nee, ik heb geen interesse 5

Anders: kunnen we ook online meedoen?

Antwoord: Anders: Nou met een strijd steeds heeft dat weinig zin :-)

**Vraag: Ik ontvang de nieuwsbrief het liefst**

Antwoord: per Mail 7

Antwoord: in schriftje 3

Antwoord: op papier 1

Antwoord: via whatsapp 1

**Vraag: Waarmee zouden we onze dienstverlening kunnen verbeteren?**

Antwoord: Vaker evalueren.

Antwoord: Graag afspraken ook mondeling doorspreken, zodat je niet voor verassingen komt te staan

Antwoord: meer nieuwsbrieven en social media

Antwoord: Ga zo door met jullie fantastische team!

Antwoord: geen idee

Antwoord: jullie zijn al geweldig

Antwoord: ik vind jullie al top!

Antwoord: die is voldoende

**Vraag: Wat vindt u de pluspunten van de begeleiding?**

Antwoord: Werkt op de interesses van het kind.

Antwoord: De klik/liefdevolle band tussen begeleider en kind. En de enorme inzet van begeleider.

Antwoord: Gedrevenheid/veiligheid/kim snapt max en als ze het niet snapt vraagt ze het na.

Antwoord: heel aardig en bekwaam begeleider

Antwoord: Je doet t samen, dat is voor ons heel waardevol!

Antwoord: De communicatie en openheid

Antwoord: Persoonlijk en met aandacht!

Antwoord: persoonlijk, zowel op het kind gericht als persoonlijk contact met de ouder(s)

Antwoord: Het op een andere manier aanbieden van lezen en rekenen zodat het wel aarde vindt.

Antwoord: Vooral het persoonlijke aspect en helemaal op maat voor mijn kind.

Antwoord: Lessen sluiten aan op het goede niveau en op de leefwereld van het kind.

Antwoord: Persoonlijkheid en flexibiliteit

Antwoord: Super contact met kinderen

**Vraag: Welk cijfer zou u willen geven aan DML zorgbureau?**

Antwoord: 8- 9- 9- 10-10-8-10-9-10-9-9-8-9-10-7

Gemiddelde: 9

**Vraag: Hier kunt u een review schrijven over onze dienstverlening. Deze kunnen we anoniem plaatsen op onze website en kan andere ouders een completer beeld geven over onze begeleiding.**

Antwoord: We zijn samen met Deborah in leespraat gegroeid.

Antwoord: We zijn heel tevreden over de samenwerking met DML! Samen werken we aan de groei van ons kind!

Antwoord: DML doet de begeleiding van onze zoon met veel aandacht en een persoonlijke aanpak. We zien dat hij hierdoor echt stappen maakt in zijn ontwikkeling.

Antwoord: Ik denk niet dat er zulke grote stappen zouden zijn gemaakt zonder de begeleiding van Deborah en haar team. We zien hem elke week groeien en vooruitgaan. Je kan ook altijd contact opnemen om te overleggen als je ergens tegenaan loopt. Ze zijn er ook, naast de begeleiding voor onze kinderen, voor de ouders. Heel blij met jullie!