Nederlands Kwaliteitsinstituut Dyslexie NKD

Rapportage CQ-index Dyslexie

Publieksversie

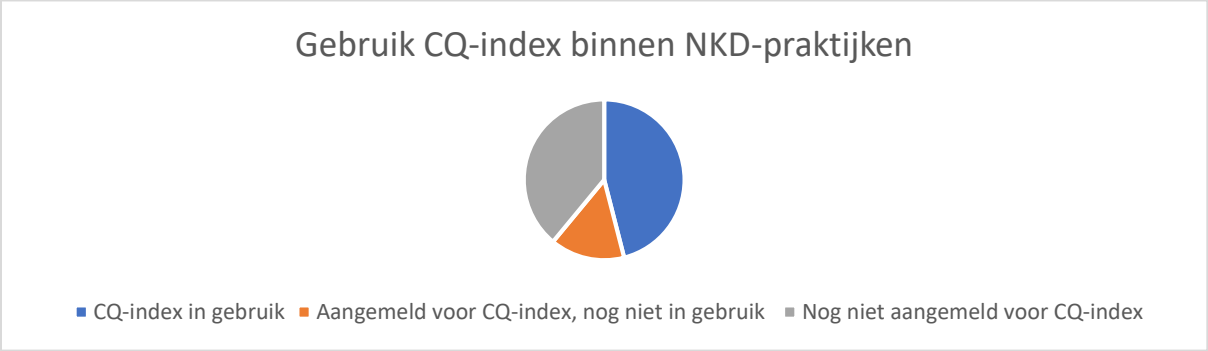
Inhoud

1 Inleiding ... 2
1.1 Opzet ... 2
2 Vragenlijst onderzoek ... 3
2.1 Respons vragenlijst onderzoek ... 3
2.2 Cijfer onderzoeker ... 3
2.3 Cijfer praktijk onderzoeker ... 3
2.4 Opmerkingen van ouders over de manier waarop de resultaten bekend gemaakt werden ... 3
2.4.1 Over de procedure ... 3
2.4.2 Over een gesprek met of zonder aanwezigheid van het kind ... 3
2.4.3 Over het tijdpad ... 3
2.4.4 Over de AVG ... 4
2.4.5 Over de vragenlijst ... 4
2.5 Reactie NKD ... 4
3 Vragenlijst behandeling ... 5
3.1 Respons vragenlijst behandeling ... 5
3.2 Cijfer behandelaar ... 5
3.3 Cijfer praktijk ... 5
3.4 Behandeling geslaagd? ... 5
3.5 Wat zou u willen veranderen aan de behandeling of de zorgaanbieder? ... 5
3.5.1 Over contact met ouders ... 5
3.5.2 Over verwachtingsmanagement ... 5
3.5.3 Over de behandeling ... 6
3.5.4 Over huiswerk ... 6
3.5.5 Over tussentijdse evaluatie ... 6
3.5.6 Over voorlichting over hulpmiddelen ... 6
3.5.7 Over de behandelaar ... 6
3.5.8 Over het natraject ... 6
3.5.9 Over de locatie ... 6
3.5.10 Over contact met school ... 6
3.5.11 Over de praktijk ... 7
3.6 De mening van de kinderen ... 7
3.6.1 Thuis oefenen ... 7
3.6.2 Merk je dat het helpt? ... 7
3.6.3 Opmerkingen van kinderen ... 7
3.7 Reactie NKD ... 8

1 Inleiding

In lijn met een vraaggestuurde benadering wordt de kwaliteit van de zorg steeds meer gemeten vanuit het perspectief van de cliënt zélf. Centraal in de CQ-index staan de concrete ervaringen van cliënten met de zorg en het belang dat zij hechten aan verschillende kwaliteitsaspecten. Door deze digitale CQ-index Dyslexie te gebruiken, worden de resultaten vergelijkbaar.
Sinds maart 2018 is de digitale gevalideerde CQ-index Dyslexie beschikbaar voor praktijken. Er zijn in totaal 13.380 vragenlijsten door de praktijken verstuurd. De praktijken hebben direct zelf toegang tot de gegevens van hun eigen praktijk. Het NKD beschikt over de geanonimiseerde gegevens van alle praktijken.

In deze eerste landelijke rapportage zijn de gegevens opgenomen van de respons op uitnodigingen die verstuurd zijn van maart 2018 tot en met 31 mei 2019. In de rapportage zijn de Vragenlijst onderzoek en de Vragenlijst behandeling apart opgenomen.
Van de 100 aangesloten praktijken hebben 61 praktijken in deze periode een of meer uitnodigingen verstuurd om een vragenlijst onderzoek en/of behandeling in te vullen. Van deze 61 praktijken maken 15 praktijken vrijwel geen gebruik van de CQ-index.



Deze rapportage is een momentopname. Om een reëel beeld te schetsen van de gegevens zijn in de rapportage alleen de resultaten meegenomen van de praktijken die 15 of meer ingevulde vragenlijsten onderzoek of 15 of meer ingevulde vragenlijsten behandeling hebben ontvangen.
De aangesloten praktijken die een niet gevalideerd eigen klanttevredenheidsonderzoek gebruiken, kunnen de gegevens van hun praktijk niet spiegelen aan deze rapportagegegevens.

1.1 Opzet

De rapportage bestaat uit twee onderdelen: de vragenlijst onderzoek en de vragenlijst behandeling. Voor deze eerste rapportage is uit de uitgebreide vragenlijst een kleine selectie gemaakt. De huidige selectie geeft de meerwaarde aan van een (uitgebreide) vragenlijst voor klanttevredenheid voor de eigen praktijk. Het maakt een inhoudelijke analyse van de resultaten mogelijk. Ook zijn het voorbeelden van informatie die gemeenten en regio's met betrekking tot klantervaring bezighouden.

Van beide vragenlijsten zijn de respons, de gemiddelde waardering voor de onderzoeker/behandelaar en de gemiddelde waardering van de praktijk opgenomen.
Bij de vragenlijst behandeling is gekeken naar de mening van de ouders over de effectiviteit van de behandeling en zijn antwoorden opgenomen van kinderen over het oefenen thuis en of dit voor hun gevoel resultaat opleverde.

Ter illustratie van de respons op de open vragen is bij beide vragenlijsten een kleine selectie van de opmerkingen van ouders (en kinderen) geplaatst, met soms kritische kanttekeningen van een enkele ouder of een enkel kind bij de overwegend hoge waarderingscijfers.

2 Vragenlijst onderzoek

Bij de Vragenlijst onderzoek zijn de resultaten van 28 praktijken meegenomen. Door deze praktijken zijn 15 of meer ingevulde vragenlijsten ontvangen.

2.1 Respons vragenlijst onderzoek

De gemiddelde respons[1] is 34,74% (7179 uitnodigingen verstuurd, 2494 vragenlijsten ingediend). Opvallend is het verschil tussen de praktijken; de laagste respons is 23,46%, de hoogste respons is 60%.

2.2 Cijfer onderzoeker

Het gemiddelde cijfer voor de onderzoeker is een 8,72.

2.3 Cijfer praktijk onderzoeker

Het gemiddelde cijfer voor de praktijk van de onderzoeker is een 8,45. De praktijk scoort daarmee gemiddeld lager dan de onderzoeker.

2.4 Opmerkingen van ouders over de manier waarop de resultaten bekend gemaakt werden

Naast meerkeuzevragen bevat de enquête ook open vragen. In vraag 20 kunnen de ouders een toelichting geven op de vraag: Was u tevreden over de manier waarop u de resultaten te horen kreeg?
In hun antwoorden kwamen verschillende aspecten naar voren.

2.4.1 Over de procedure

- “Er was een helder gesprek over de diagnose en het plan van aanpak, en daarna kregen we het ook nog allemaal schriftelijk zodat we het nog eens rustig door konden nemen. Fijn.”
- “Ik schrok wel een beetje van de bevindingen en had het prettiger gevonden dat de uitslag middels een gesprek plaats had gevonden. Dit gesprek vond nu een aantal dagen na het ontvangen van het verslag plaats.”
- “Meteen vanaf het begin duidelijkheid en uitslag van het onderzoek bekend gemaakt.”
- “Helder, duidelijk over verwachtingen van kind en ouders. De testresultaten waren wel abracadabra...”
- “Had graag de mensen gesproken die het daadwerkelijke onderzoek hebben gedaan.”

2.4.2 Over een gesprek met of zonder aanwezigheid van het kind

- “Naast de gewone rapportage mag er voor mij een rapportage komen voor het kind zelf, zodat deze ook begrijpt wat er staat.”
- “Wij vonden met name de brief die ook aan het kind werd geschreven erg mooi en verhelderend (ook voor ouders).”
- “Ik vond direct gesprek met juf erbij niet prettig. Tevens vol verbazing dat kind zelf geen terugkoppeling ontvangt (uiteindelijk via ouders).”
- “Heel duidelijk en goed uitgelegd aan mijn zoon. Het ging om hem en dus heel goed dat het vooral aan hem gericht was. Genoeg ruimte voor vragen en heel positief naar mijn zoon toe die hierdoor met veel zin en inzet aan de behandeling begon.”

2.4.3 Over het tijdpad

- “Zes weken wachttijd voor het onderzoeksrapport vind ik wel heel erg lang. Zeker aangezien de meeste tests en vragenlijsten gestandaardiseerd zijn afgenomen.”

[1] De respons is enigszins vertekend omdat de uitnodigingen t/m 31 mei zijn meegenomen; ongetwijfeld komt daar nog respons op binnen.

2.4.4 Over de AVG

- “Een gedeelte van de onderzoeksresultaten werd door de diagnosticus per onbeveiligde mail aan school verstuurd, waaronder IQ in getal. Dit wilden wij liefst niet met school delen of in ieder geval niet eerder dan na onze toestemming via de beveiligde verbinding. Verder waren we erg tevreden over de diagnosticus, dus dit was een onverwachte tegenvaller.”

2.4.5 Over de vragenlijst

- Waarom wordt alleen naar de herkomst van mij en mijn ouders gevraagd en niet naar die van mijn partner? Want daar zit een verschil.”

2.5 Reactie NKD

Het doel van de opmerkingen van ouders is dat de praktijkhouders inzicht krijgen in de manier waarop ouders de dyslexiezorg ervaren en zo nodig aanpassingen door te voeren.

Meer algemene onderwerpen worden opgepakt door het NKD:

- Er kan een aangescherpt lijstje worden gemaakt met regels over wat wel en niet mag in het kader van de AVG.
- De CQ-index wordt geëvalueerd; opmerkingen van ouders worden hierin meegenomen.

3 Vragenlijst behandeling

Bij de Vragenlijst behandeling zijn de resultaten van 24 praktijken meegenomen. Door deze praktijken zijn 15 of meer ingevulde vragenlijsten ontvangen.

3.1 Respons vragenlijst behandeling

De gemiddelde respons is 28,5% (5351 uitnodigingen verstuurd, 1525 vragenlijsten ingediend).
Opvallend is ook hier het verschil tussen de praktijken; de laagste respons is 19,21%, de hoogste respons is 53,85%.

3.2 Cijfer behandelaar

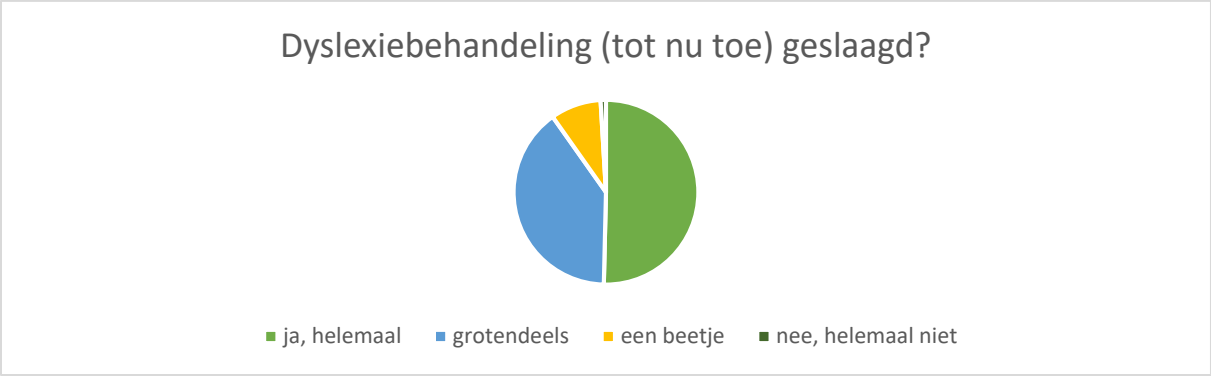
Het gemiddelde cijfer voor de behandelaar is een 8,82.

3.3 Cijfer praktijk

Het gemiddelde cijfer voor de praktijk van de behandelaar is een 8,47. Ook hier scoort de praktijk daarmee gemiddeld lager dan de behandelaar.

3.4 Behandeling geslaagd?

In vraag 64 wordt aan de ouder gevraagd of hij/zij de dyslexiebehandeling (tot nu toe) geslaagd vindt. Iets meer dan 50% vindt de behandeling helemaal geslaagd, en bijna 40% vindt de behandeling grotendeels geslaagd. Bijna 9% vindt de behandeling een beetje geslaagd en bijna 1% van de ouders vindt de behandeling helemaal niet geslaagd.



3.5 Wat zou u willen veranderen aan de behandeling of de zorgaanbieder?

Ook de vragenlijst behandeling bevat open vragen. In vraag 56 wordt gevraagd: ‘Als u één ding aan de behandeling of zorgaanbieder kon veranderen, wat zou dat dan zijn?
Er komen verschillende aspecten aan de orde.

3.5.1 Over contact met ouders

- “Veel papierwerk met betrekking tot het starten van de behandeling – erg lastig voor ouders die zelf kampen met dyslexie.”

3.5.2 Over verwachtingsmanagement

- “Misschien een reëler beeld geven over de verwachte vooruitgang. Ik had misschien wel te veel gehoopt dat ze de achterstand meer zou inhalen als nu gedaan is. Terwijl ze nu prima kan functioneren in de klas zonder veel hulpmiddelen. Misschien had ik dus te hoge verwachtingen.”
- “Duidelijker aangeven wat er thuis van het kind en ouders verwacht wordt om behandelresultaat te vergroten.”

3.5.3 Over de behandeling

- “Meer overzicht in de verschillende taalregels. Dus een totaaloverzicht met alle taalregels om die voor kinderen duidelijk en overzichtelijk te hebben. Daarnaast leuke uitdagende spelletjes op de computer waarmee er veel variatie is en toch herhaling van de taalregels.”
- “Er sluipt toch op een moment frustratie in bij je kind over het vele leren. 12-14 maanden volhouden is erg lang. af en toe even een pauze (vooraf ingecalculeerd) zou goed zijn.”
- “Het is elke week hetzelfde, het wordt voor kind en ouder erg eentonig. Vooral als de begeleider niet een keer totaal iets anders aanbiedt.”

3.5.4 Over huiswerk

- “De behandeling vraagt nu 6x per week huiswerk te maken. Dat vinden wij niet te doen. We hebben vanaf het begin af aan gemeld dat we 4x per week huiswerk maken. Er zijn ook dagen dat we even helemaal niet aan school en huiswerk willen denken. Dit zou moeten veranderen in de behandelmethode.”
- “Soms te lief als er geen huiswerk is gemaakt. Daar mag het kind in sommige gevallen best op aangesproken worden.”

3.5.5 Over tussentijdse evaluatie

- “Voor de ouders is het soms lastig om tussentijds te beoordelen hoe het gaat met de trainingen wanneer deze op school plaatsvinden. Je mist dan het persoonlijke contact. Daarom zou ik het als prettig ervaren wanneer er 1x in de zoveel tijd een korte terugkoppeling plaatsvindt hoe het gaat met de lessen maar ook hoe je kind zich voelt tijdens deze lessen.”
- “Meer overleg met de ouders over het rendement van de behandeling en naar aanleiding daarvan eventueel tussentijds aanpassingen doen aan het programma.”

3.5.6 Over voorlichting over hulpmiddelen

- “Duidelijk aangeven welke hulpmiddelen het kind echt nodig heeft.”

3.5.7 Over de behandelaar

- “Ik zou haar klonen zodat meer kinderen geholpen konden worden.”
- “Wijs geen behandelaar toe, maar ga in overleg met de ouders kijken welke behandelaar het beste bij het kind past. Wij zijn om die reden halverwege geswitcht van behandelaar...”

3.5.8 Over het natraject

- “Zeer tevreden over behandelaar en zorgaanbieder! We zouden misschien wel wat meer info willen over hoe nu verder, bijv. met oog op voortgezet onderwijs.”

3.5.9 Over de locatie

- “Proberen waar kan op scholen de behandeling aan te bieden. Dit voorkomt reistijd en ze missen minder van de reguliere lessen.”

3.5.10 Over contact met school

- “Meer lijn in werkwijze school en behandeling.”
- “Behandelaar op school een les mee laten kijken en school in de praktijk ondersteunen in wat nodig is voor het kind (advies op maat).”
- “De communicatie tussen school en de behandelaar ervoer ik als onprettig. Ik denk dat de ouders aanwezig moeten zijn bij een gesprek over hun kind. Gezamenlijk behandelplan opstellen en vervolgstappen bespreken.”

3.5.11 Over de praktijk

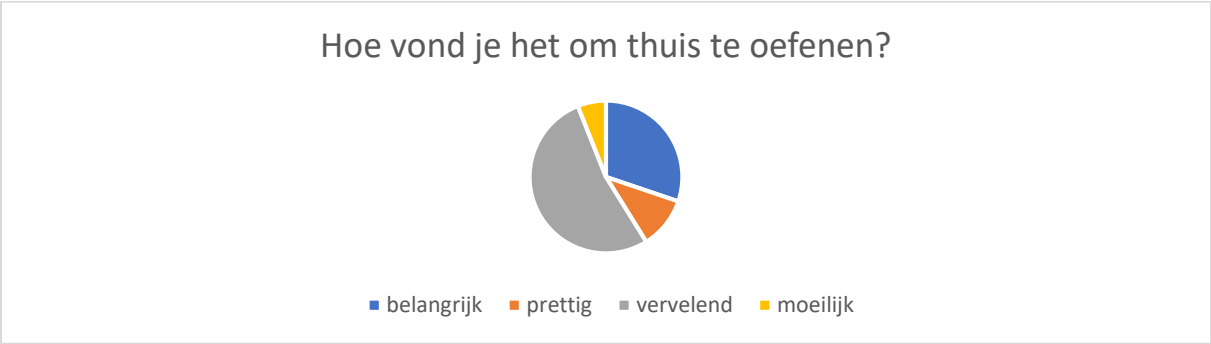
- “Niets, we zijn alleen maar tevreden. De praktijk heeft niet alleen mijn zoon gemotiveerd om te lezen en schrijven maar ook zijn zelfvertrouwen grotendeels terug te geven. 👍”

3.6 De mening van de kinderen

De vragenlijst behandeling sluit af met een aantal vragen voor de kinderen.

3.6.1 Thuis oefenen

In vraag 91 wordt aan de kinderen gevraagd hoe ze het vonden om thuis te oefenen. Bijna 53% van de kinderen vindt het huiswerk vervelend, iets meer dan 30% vindt het belangrijk, bijna 11% vindt het prettig en 6% vindt het moeilijk.



3.6.2 Merk je dat het helpt?

Na de vraag wat de kinderen van het thuis oefenen vonden, werd hen ook gevraagd of ze merkten dat het oefenen hielp. Iets meer dan 72% beantwoordde deze vraag met ‘ja’. Iets meer dan 26,5% merkt dat het een beetje helpt en bijna 1,5% merkt niet dat het helpt.

3.6.3 Opmerkingen van kinderen

Ook aan de kinderen is gevraagd wat zij aan de behandeling zouden willen veranderen. De kinderen laten hierbij verschillende aspecten aan de orde komen.

3.6.3.1 Over verwachtingen

- “Dat na de lessen de dyslexie weg zou zijn.”

3.6.3.2 Over de behandeling

- “Minder stilzitten.”

- “Dat het niet zo saai is en ik steeds dezelfde dingen moet doen. Die ik al weet...”

3.6.3.3 Over huiswerk

- “Het zou leuk zijn als er ook dyslexiespellen waren op de computer (werken op de computer vind ik leuker dan in een schriftje) maar voor de rest vond ik de dyslexiebehandeling heel goed!”
- “Ik vind het spellen stom op de spellingcategorie want dat moesten we thuis doen maar zelfs de juf snapte het niet.”
- “Ik vind het jammer dat het is afgelopen. Huiswerk vond ik niet zo leuk. Maar ik vind huiswerk van school ook niet leuk. Lezen vind ik wel heel leuk, altijd al.”
- “Een joker mogen inzetten voor één keer geen huiswerk!”

3.6.3.4 Over de behandelaar

- “Ik wil ieder schooljaar graag les krijgen van juf X. Dan snap ik de spellingregels beter. En ik leer meer bij de praktijk dan op school.”
- “De tekens bij de klanken kon ik niet onthouden en de juf zegt dat ik thuis niet geoefend heb en dat doe ik altijd.”

3.6.3.5 Over de relatie met school

- “Dat de juf of meester je goed helpt bij toetsen en niet zo alles veranderen. Dat de behandelaar dit goed uitlegt aan de meester of juf.”
- “In groep 5 kreeg ik van de juf in de klas de spelling anders uitgelegd dan van X. Dit was erg verwarrend ook omdat mijn moeder de manier van de juf snapt en niet die van X. Uiteindelijk heeft X het goed uitgelegd en heeft de juf de manier van X aangehouden.”

3.6.3.6 Ten slotte

- “Ik heb geen tip om te verbeteren. Ik heb wel een tip voor kinderen die nog moeten beginnen met de behandeling. Het is soms moeilijk, maar zet wel door, want het helpt. (Mijn moeder heeft dit getypt, maar ik heb het gezegd)”
- “Niet echt. Het was wel oké, af en toe een spelletje en lezen in een boek. Niet alles was leuk, maar het hielp me wel.”
- “Een pilletje waarmee dyslexie over gaat. Zonder er verder iets voor te doen.”

3.7 Reactie NKD

Het doel van de opmerkingen van ouders is dat de praktijkhouders inzicht krijgen in de manier waarop ouders de dyslexiezorg ervaren en zo nodig aanpassingen door te voeren.

Onderwerpen die vaker worden genoemd, kunnen worden opgepakt door het NKD.
Op grond van alle gemaakte opmerkingen lijkt er voldoende aanleiding te bestaan om een werkgroep te starten over het onderwerp ‘Contact tussen school en praktijk’ voor het opstellen van een richtlijn/handreiking.

© NKD 2019