



Rapportage

Meerwaarde van de LWOE-dienstverlening

In opdracht van: LWOE
Contactpersoon: Paul Ruis

DUO Onderwijsonderzoek & Advies

Utrecht, december 2022

Postbus 681
3500 AR Utrecht
Telefoon: 030 263 10 80
e-mail: info@duo-onderwijsonderzoek.nl
website: www.duo-onderwijsonderzoek.nl



INHOUDSOPGAVE

| <i>Paragraaf</i> | <i>pagina</i> |
|---|---------------|
| 1 INLEIDING | 2 |
| 2 CONCLUSIES | 4 |
| 3 RESULTATEN..... | 6 |
| 3.1 Resultaten leerlingen/ studenten | 6 |
| 3.2 Resultaten ouders | 13 |
| 3.3 Resultaten onderwijsprofessionals | 28 |

Separate bijlagen –

- ✓ Antwoorden op de open vragen - totaal
- ✓ Antwoorden op de open vragen - detractors

1 INLEIDING

Doelstellingen van het onderzoek

De onderwijskundig begeleiders van het Landelijk Werkverband Onderwijs en Epilepsie (hierna: het LWOE) adviseren en begeleiden kinderen en jongeren met epilepsie in heel Nederland. Dit geldt voor het reguliere primair onderwijs (regulier basisonderwijs, SBO en SO), het voortgezet onderwijs (VO), het VSO en het middelbaar beroepsonderwijs (MBO). Samen met de betrokken leraren, intern begeleiders, schoolleiders, medische professionals en de ouders van deze kinderen en jongeren wordt een doelgerichte aanpak opgesteld.

Het LWOE wil zicht krijgen op de meerwaarde van de LWOE-dienstverlening voor leerlingen met epilepsie, hun ouders en de onderwijsprofessionals op de scholen en heeft ons (DUO Onderwijsonderzoek & Advies) daarom gevraagd een onderzoek te verrichten om inzichtelijk te maken of en welke meerwaarde de LWOE-dienstverlening heeft.

Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld in 2020. Een klein deel van het veldwerk is destijds verricht, maar het onderzoek moest destijds (vanwege corona) onderbroken worden. In 2022 is de vragenlijst licht gewijzigd en opnieuw uitgezet.

Onderzoeksmethode

Leerlingen/studenten, ouders van leerlingen en hun begeleidende onderwijsprofessionals zijn nadat een traject van het LWOE was afgerond uitgenodigd om de vragenlijst over de begeleiding van het LWOE in te vullen. Maandelijks ontvingen wij van het LWOE een lijst met de uitschrijvingen, zodat deze konden worden uitgenodigd voor het onderzoek.

Het onderzoek is online uitgevoerd. Leerlingen/studenten, ouders en onderwijsprofessionals zijn door middel van een e-mail uitgenodigd voor het onderzoek. Deze e-mail bevatte een link/persoonlijke inlogcode waarmee men direct in de online vragenlijst terecht kwam. Vervolgens zijn er drie digitale reminders gestuurd naar de leerlingen/studenten, ouders en onderwijsprofessionals die de vragenlijst nog niet (helemaal) hadden ingevuld.

Respons

Een klein deel van het veldwerk heeft plaatsgevonden in 2020. In 2022 is het veldwerk in de periode van juni tot en met oktober 2022 verricht. In de onderstaande tabel is de netto-respons per onderzoeksgroep weergegeven.

| Onderzoeksgroep | Respons |
|---------------------------|---------------------------------------|
| Leerlingen PO | 61 (235 uitgenodigd; 26% ingevuld) |
| Leerlingen VO | 36 (157 uitgenodigd; 23% ingevuld) |
| Studenten MBO | 18 (61 uitgenodigd; 29% ingevuld) |
| Ouders leerlingen PO | 90 (272 uitgenodigd; 33% ingevuld) |
| Ouders leerlingen VO | 68 (158 uitgenodigd; 43% ingevuld) |
| Onderwijsprofessionals PO | 89 (286 uitgenodigd; 31% ingevuld) |
| Onderwijsprofessional VO | 49 (175 uitgenodigd; 28% ingevuld) |
| Onderwijsprofessional MBO | 15 (65 uitgenodigd; 23% ingevuld) |
| Totale respons | 426 |

2 CONCLUSIES

Voor een deel zijn de resultaten in dit rapport een feitelijke weergave: welke ondersteuning/begeleiding heb je (heeft je kind) gekregen, in welke groep zit je (of jouw kind), de wijze waarop je in contact bent gekomen met LWOE, enzovoort. Dergelijke resultaten zijn in het rapport te lezen.

In deze paragraaf de o.i. de belangrijkste conclusies te trekken op basis van de resultaten.

Leerlingen/studenten

Leerlingen en studenten zijn zeer tevreden over de begeleiding van LWOE. Dat blijkt onder meer uit:

- Uitgedrukt in een rapportcijfer scoort de epilepsiebegeleider van het LWOE een 8,5 (PO), een 8,2 (VO) en een 8,0 (MBO).
- De meerderheid vindt dat de epilepsiebegeleider van het LWOE heeft gezorgd voor meer kennis en begrip over 'de epilepsie van de betreffende leerling/student op de school/opleiding' (PO: 80% van de leerlingen vindt dat; VO: 69%; MBO: 75%).
- Vindt een ruime meerderheid dat zij goed zijn geholpen (PO: 94%; VO: 88%; MBO: 82%).

De conclusie kan dan ook niet anders luiden dat de LWOE-dienstverlening voor leerlingen en studenten zonder twijfel meerwaarde heeft.

Dat laat overigens onverlet dat een op de vijf MBO-studenten, een op de acht VO-leerlingen en een op de zestien PO-leerlingen aangeeft 'dat zij naar hun idee niet goed zijn geholpen'. Aan de hand van de resultaten is niet direct aan te geven waar de onvrede vandaan komt.

Ouders

Wat geldt voor de leerlingen en studenten geldt ook voor de ouders met een kind op het PO of VO: zij zijn zeer tevreden over de begeleiding van het LWOE. Dat blijkt onder meer uit:

- Uitgedrukt in een rapportcijfer scoort 'of het LWOE de betrokken onderwijsprofessional een passend advies heeft gegeven' een 8,1 (ouders PO) en een 8,4 (ouders VO).
- De meerderheid is tevreden over de ondersteuning die hun kind vanuit het LWOE heeft gekregen (89% van ouders PO is zeer tevreden of tevreden; 90% van de ouders VO) en dat geldt ook voor de ondersteuning die zij zelf als ouders vanuit het LWOE hebben gekregen (PO: 94%; VO: 92%).

Dat alles resulteert in een Net Promotor Score (NPS, maat voor loyaliteit aan het LWOE) van +66 voor ouders PO en +67 voor ouders VO. Als wij 'klanttevredenheidsonderzoeken' (educatieve dienstverlening, zakelijke dienstverlening en in beperkte mate zorgproducten) uitvoeren zien we dat er een duidelijke relatie is tussen 'tevredenheid' en 'loyaliteit gemeten met de NPS': een hoge NPS staat voor een hoge klanttevredenheid en een lage NPS juist voor veel onvrede en ontevreden klanten.

Met een NPS van +66/+67 zit het LWOE ruim boven onze NPS-benchmark van +16.

Ook voor ouders is er dan ook maar een conclusie mogelijk: de LWOE-dienstverlening heeft voor ouders veel meerwaarde.

Dat laat onverlet dat een groep ouders (PO: 4%; VO: 7%) niet vindt dat door de begeleiding van het LWOE hun kind beter functioneert op school. Een vrij grote groep ouders oordeelt 'neutraal' op dit punt (PO: 35%; VO: 24%).

Onderwijsprofessionals

Tenslotte, ook de onderwijsprofessionals zijn zeer tevreden over het LWOE. Dat blijkt onder meer uit:

- De tevredenheid met het contact/de communicatie met het LWOE: van de PO-professionals is 95% (zeer) tevreden, van de VO-professionals 90% en van de MBO-professionals 87%. Van de in totaal 153 professionals die hebben deelgenomen aan het onderzoek is er (slechts) één niet tevreden over het contact/de communicatie met het LWOE
- Afhankelijk van 'de onderdelen waarvan de professional gebruik heeft gemaakt' (advies en verslaglegging, observatie in de klassensituatie, e.d.) is 94% tot 100% tevreden 'over dat door het LWOE verzorgde onderdeel'.

Dat alles resulteert in een Net Promotor Score (NPS, maat voor loyaliteit aan het LWOE) van +37 voor PO-professionals, +35 voor VO-professionals en +33 voor MBO-professionals. Deze NPS-cijfers zijn weliswaar lager dan die van de ouders, maar liggen nog steeds ruim boven de NPS-benchmark van +16.

Wij zijn geneigd om die lagere NPS-cijfers te verklaren vanuit een 'professionele gereserveerdheid om een organisatie aan te bevelen.'

Maar hoe je ook kijkt naar de resultaten van de professionals: de LWOE-dienstverlening heeft voor hen ontegenzeggelijk meerwaarde.

En ook hier, deze positieve resultaten laten onverlet dat een substantiële groep onderwijsprofessionals (PO: 11%, VO: 8%; MBO 14%) niet vindt dat hun leerlingen voldoende ondersteuning hebben gekregen daar waar hun ondersteuningsbehoefte juist het grootste was.

Al met al zijn alle doelgroepen van het LWOE (leerlingen, studenten, ouders en onderwijsprofessionals) zeer tevreden met de dienstverlening van LWOE en heeft de dienstverlening voor alle doelgroepen een duidelijk meerwaarde.

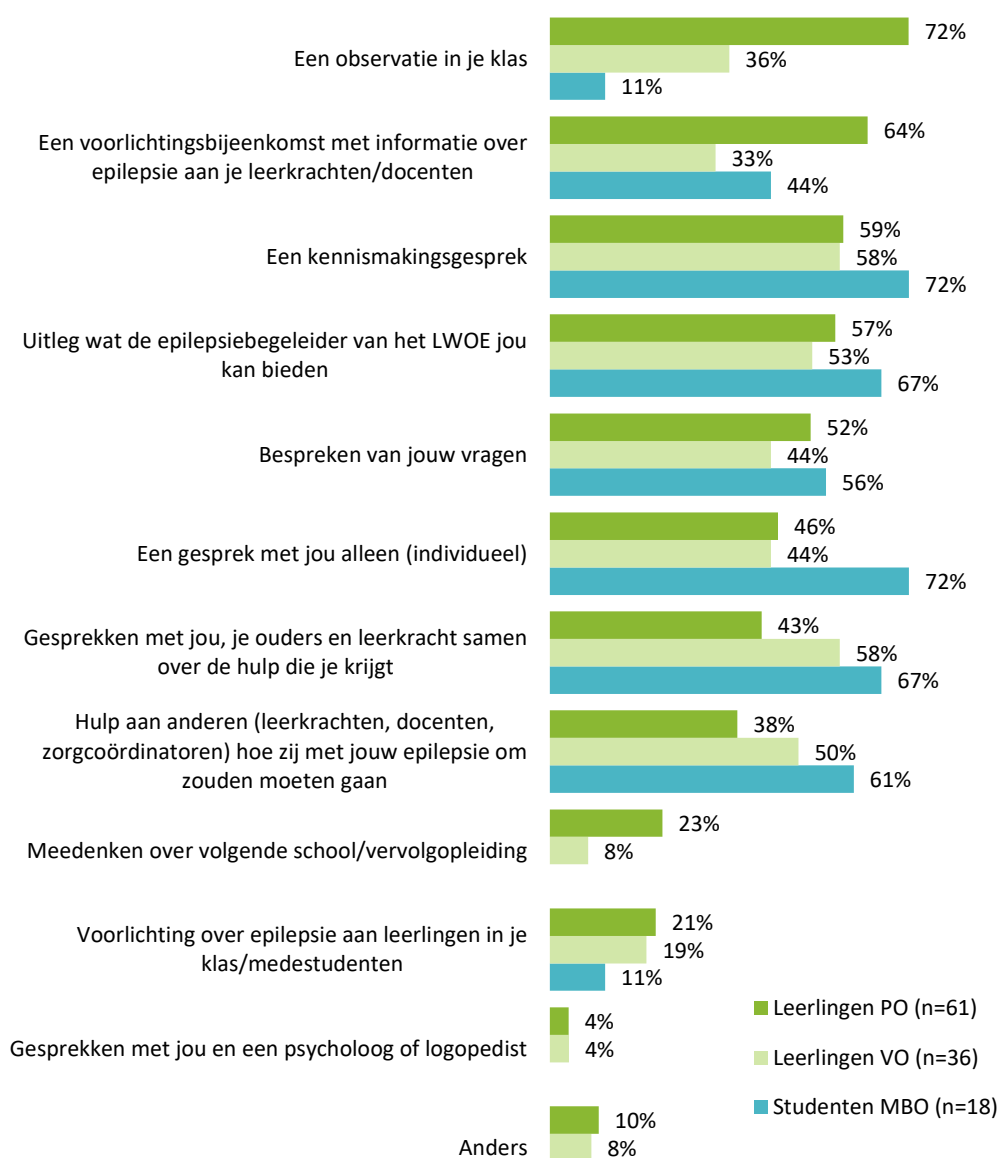
Voor de onvrede van een beperkt aantal leerlingen, studenten, ouders en onderwijsprofessionals is niet (althans, niet vanuit het onderzoek) aantoonbaar/helder waar deze vandaan komt. Het lijkt eerder te gaan om zaken als 'geen goede persoonlijke klik met de begeleider' en 'achteruitgang van de gezondheidssituatie van de leerling/student' dan om iets wat structureel niet goed gaat wat betreft de LWOE-dienstverlening.

3 RESULTATEN

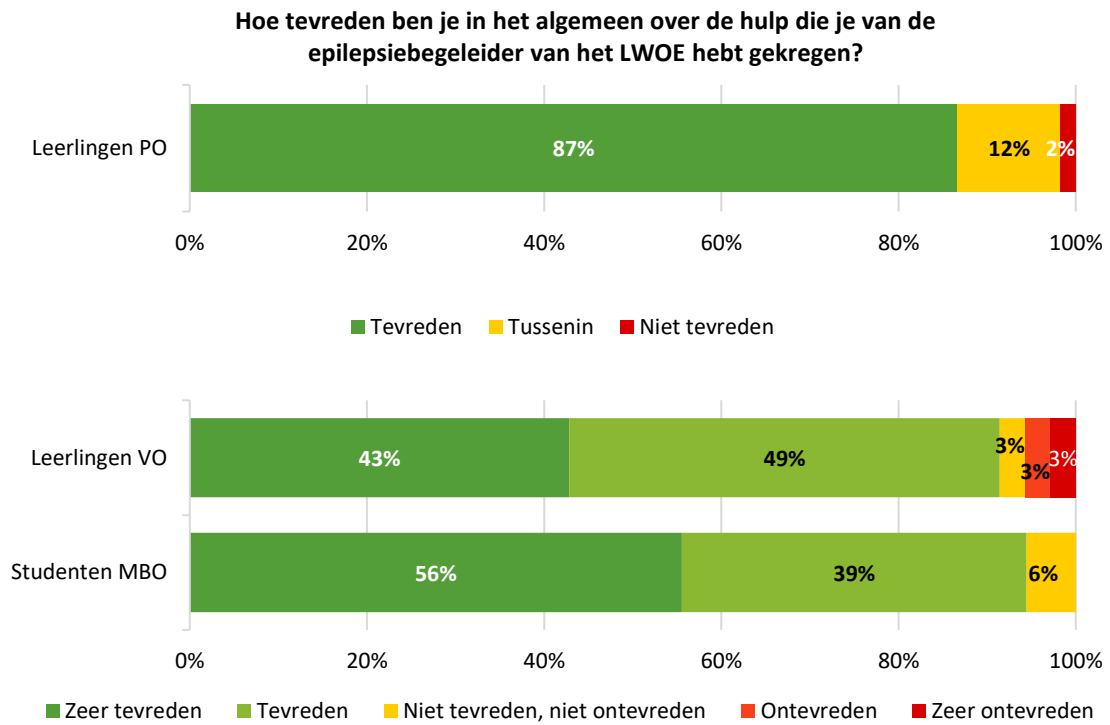
3.1 Resultaten leerlingen/ studenten

Allereerst hebben we aan alle leerlingen/studenten gevraagd welke ondersteuning/begeleiding ze hebben gekregen van de epilepsiebegeleider van het LWOE.

Welke ondersteuning/begeleiding heeft de epilepsiebegeleider van het LWOE op school/op jouw opleiding jou gegeven?



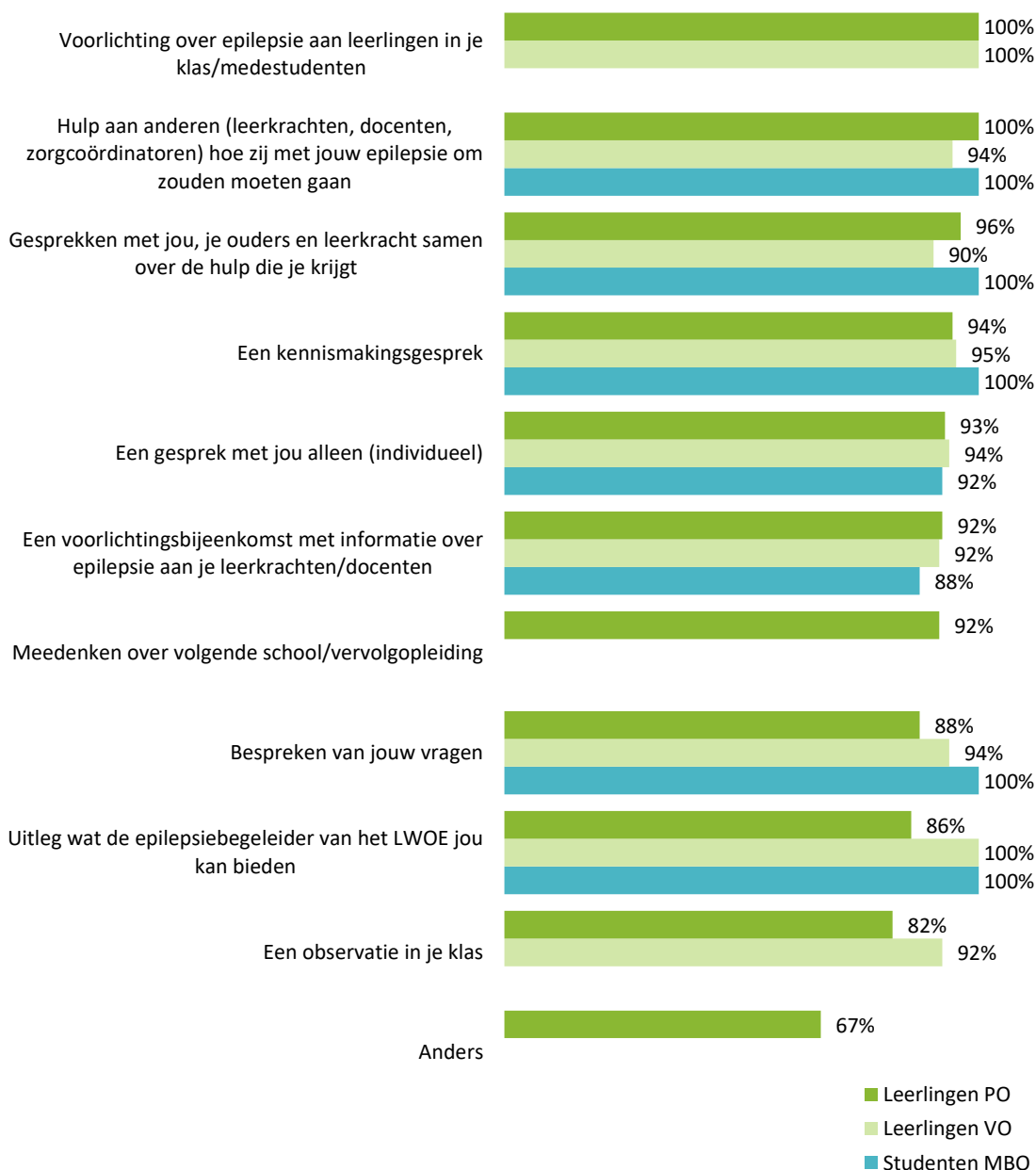
We hebben de leerlingen/studenten vervolgens gevraagd hoe tevreden zij in het algemeen zijn over de hulp die zij van de epilepsiebegeleider van het LWOE hebben gekregen. De meerderheid van de leerlingen/studenten is (zeer) tevreden.



We hebben aan de leerlingen/studenten gevraagd hoe tevreden zij zijn over de vormen van begeleiding die zij krijgen (zie de grafiek op pagina 4). In de onderstaande grafiek tonen we het percentage leerlingen/studenten dat (zeer) tevreden is over een vorm van begeleiding. Over het algemeen zijn de leerlingen/studenten erg tevreden.

Hoe tevreden ben je over de volgende vormen van begeleiding/ondersteuning die je van de epilepsiebegeleider van het LWOE hebt gekregen?

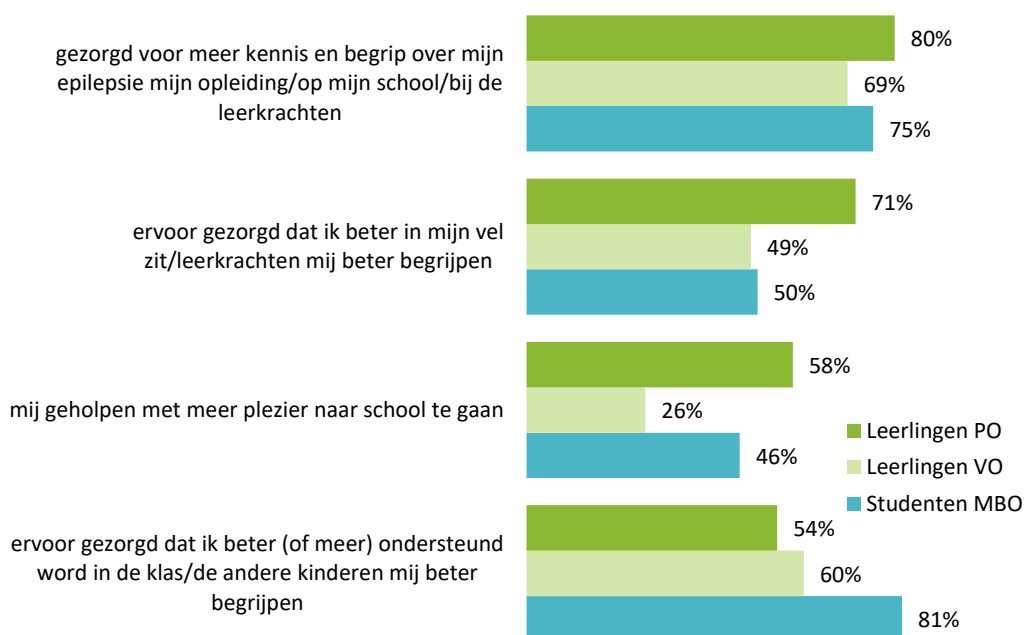
- Percentage (zeer) tevreden -



We hebben de leerlingen/studenten een aantal stellingen met betrekking tot de epilepsiebegeleider voorgelegd en gevraagd of zij het er mee eens zijn. In de onderstaande grafiek tonen we het percentage leerlingen/studenten dat het (helemaal) eens is met de stelling. Leerlingen/studenten zijn het vaakst (helemaal) eens met de stelling dat de epilepsiebegeleider van het LWOE gezorgd heeft voor meer kennis en begrip over epilepsie bij hen op school/op de opleiding/ bij de leerkrachten.

De epilepsiebegeleider van het LWOE heeft ...

- Percentage (helemaal) mee eens -

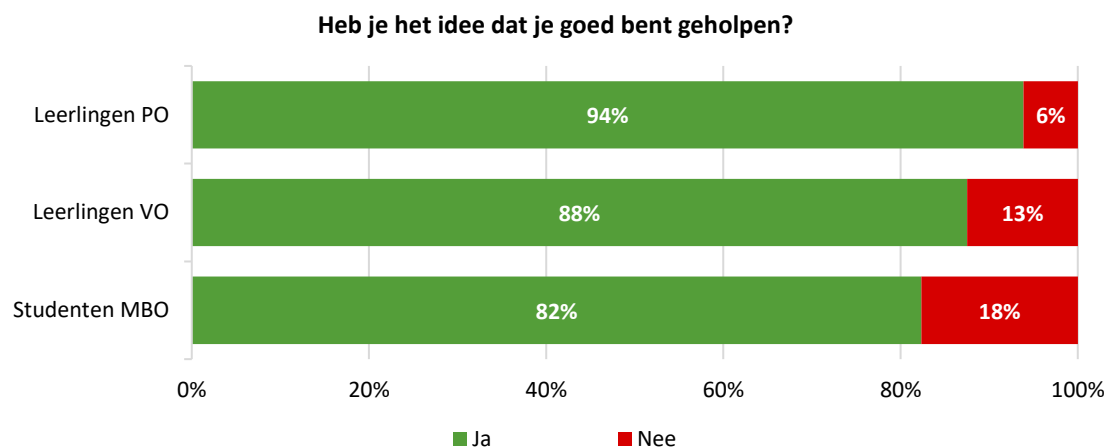


We hebben met behulp van een open vraag aan de leerlingen/studentengevraagd waarmee de epilepsiebegeleider van het LWOE hen het beste nog meer zou kunnen helpen. De antwoorden op deze vraag zijn opgenomen in de bijlage met open antwoorden.

Vervolgens hebben we aan de leerlingen/studenten gevraagd waar zij de meeste begeleiding bij nodig hadden en of zij vinden dat zij hier goed bij geholpen zijn. De open antwoorden over welke begeleiding er nodig was zijn opgenomen in de bijlage open antwoorden.

In de onderstaande grafiek tonen we het antwoord op de vraag of leerlingen/studenten het idee hebben dat zij goed zijn begeleid hierin.

De ruime meerderheid geeft aan goed begeleid te zijn.



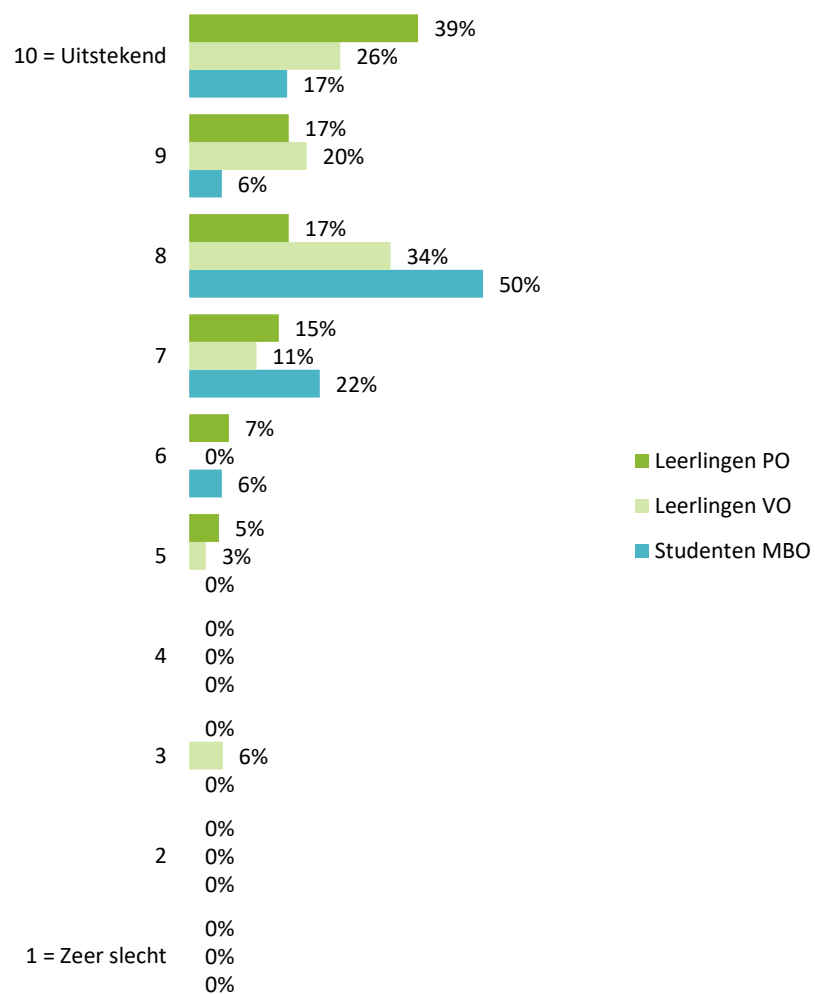
Leerlingen/studenten hebben hun epilepsiebegeleider van het LWOE beoordeeld met een rapportcijfer. Leerlingen PO geven gemiddeld de hoogste beoordeling.

Gemiddeld rapportcijfer leerlingen **PO = 8,5**

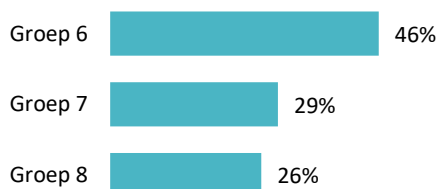
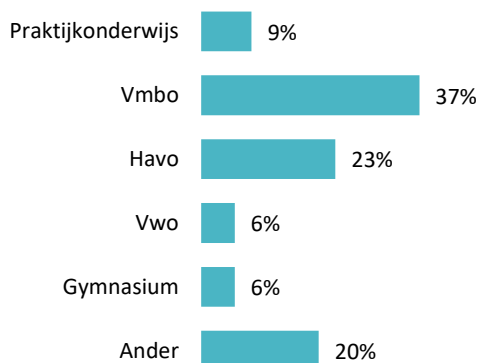
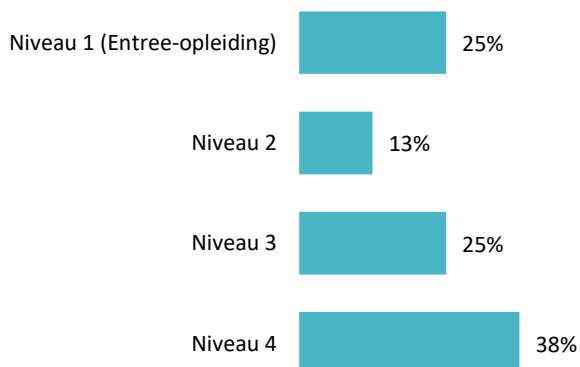
Gemiddeld rapportcijfer leerlingen **VO = 8,2**

Gemiddeld rapportcijfer studenten **MBO = 8,0**

Welk rapportcijfer geef jij jouw epilepsiebegeleider van het LWOE op school voor de begeleiding die hij/ zij heeft gegeven?



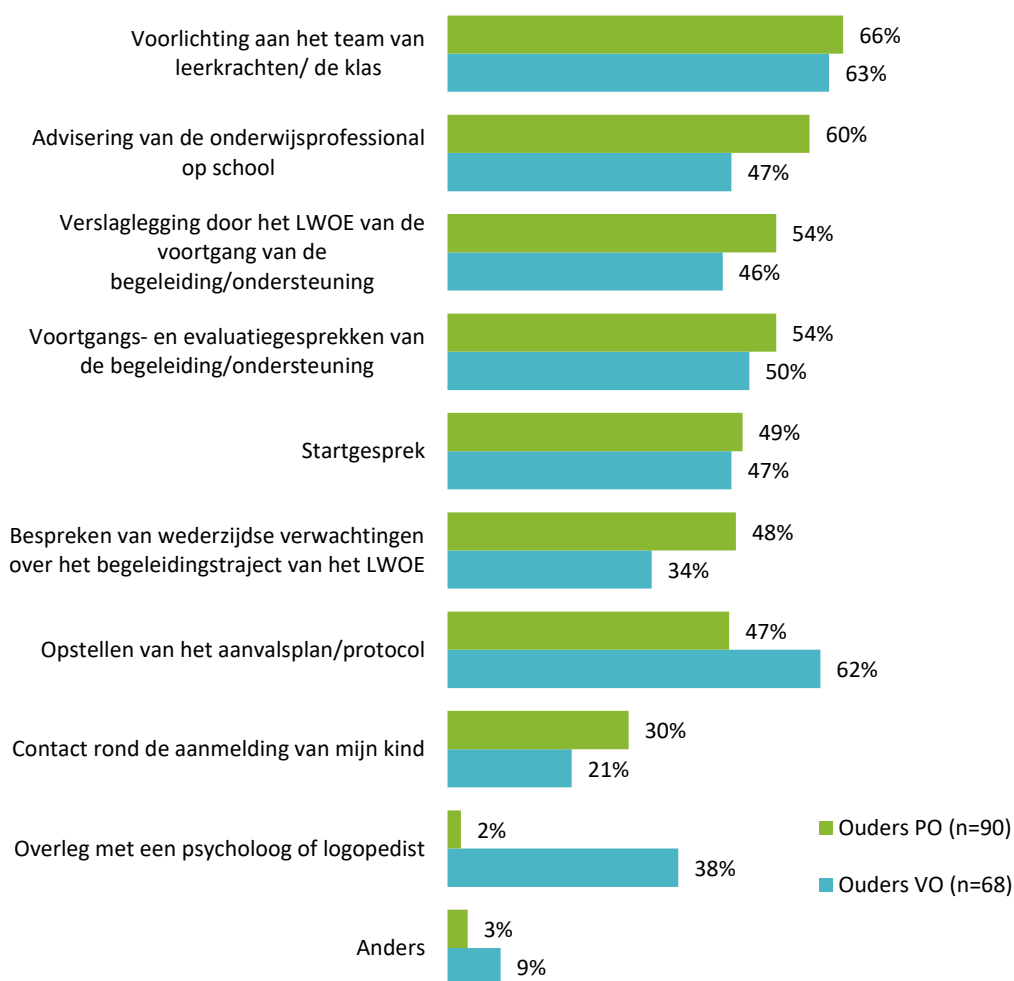
De onderstaande grafieken tonen de achtergrondgegevens van de leerlingen/studenten die de vragenlijst hebben ingevuld.

In welke groep zit je?*- Leerlingen PO -***Wat voor onderwijs volg je?***- Leerlingen VO -***Wat voor onderwijs volg je?***- Studenten MBO -*

3.2 Resultaten ouders

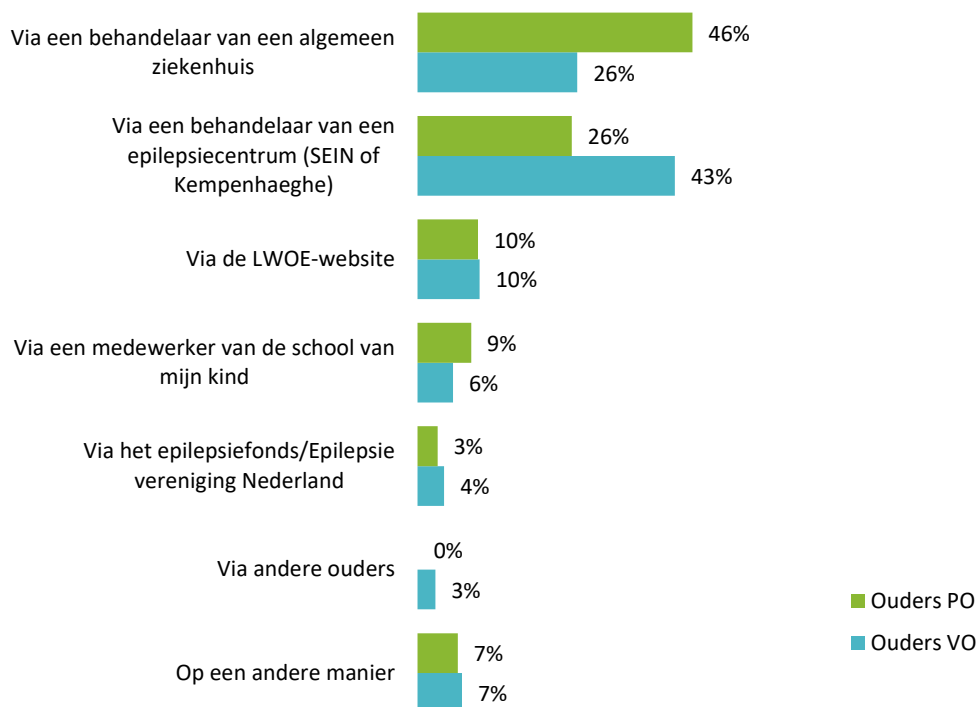
Aan de ouders van leerlingen PO en ouders van leerlingen VO hebben we, net als bij de leerlingen, gevraagd welke ondersteuning/begeleiding zij vanuit het LWOE hebben ontvangen. De meest ontvangen ondersteuning is voorlichting aan het team van leerkrachten/de klas.

Welke ondersteuning/begeleiding op school heeft u vanuit het LWOE ontvangen?



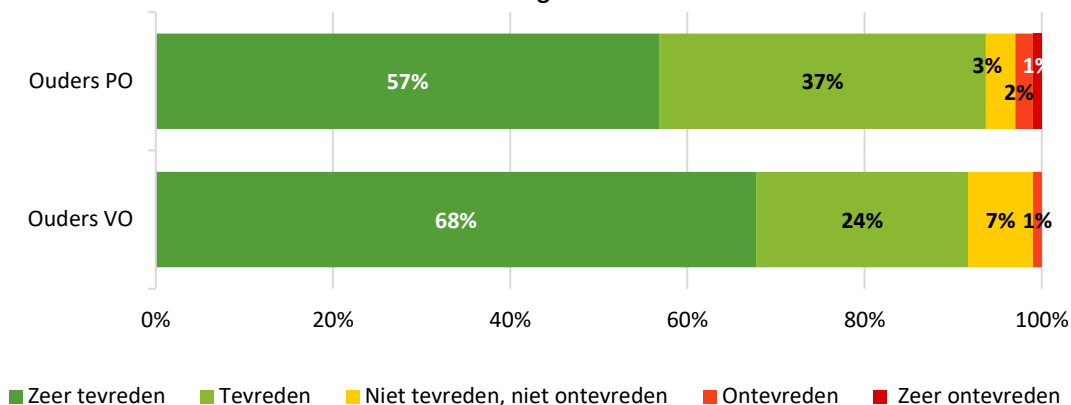
Daarnaast hebben we aan de ouders gevraagd hoe zij in contact zijn gekomen met het LWOE. Ouders van leerlingen in het PO zijn het vaakst met het LWOE in contact gekomen via een behandelaar van een algemeen ziekenhuis. Ouders van leerlingen in het VO zijn het vaakst met het LWOE in contact gekomen via een behandelaar van een epilepsiecentrum.

Hoe bent u in contact gekomen met het LWOE?

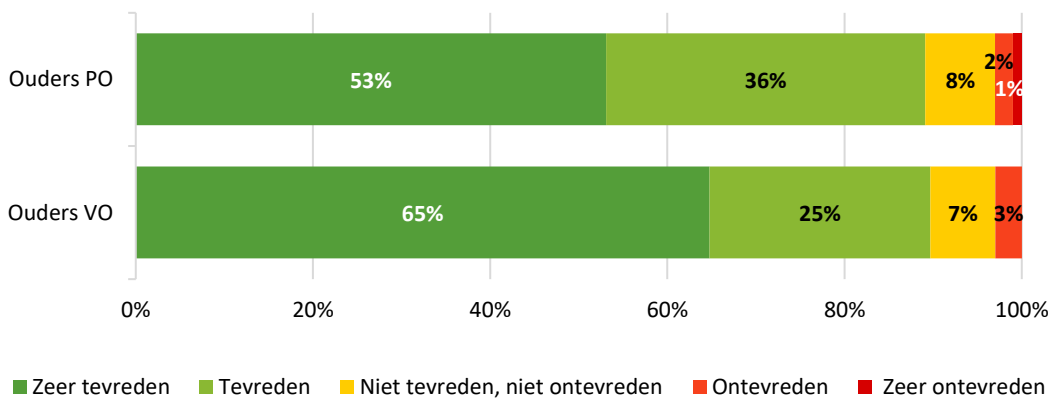


Ouders zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de ondersteuning die zichzelf en hun kind vanuit het LWOE hebben ontvangen.

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de ondersteuning die u en uw kind vanuit het LWOE hebben ontvangen, met betrekking tot de onderwijssituatie?
- Ondersteuning van uzelf -



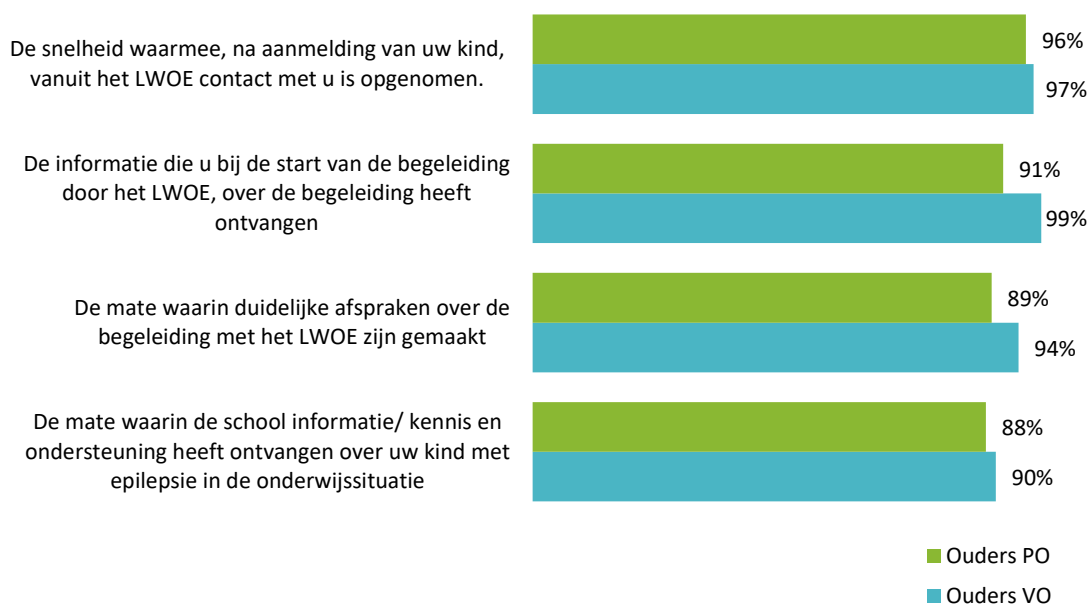
Hoe tevreden bent u in het algemeen over de ondersteuning die u en uw kind vanuit het LWOE hebben ontvangen, met betrekking tot de onderwijssituatie?
- Ondersteuning van uw kind -



We hebben een aantal aspecten van de ondersteuning van het LWOE voorgelegd en aan de ouders gevraagd hoe tevreden zij hierover zijn. In de onderstaande grafiek tonen we het percentage ouders dat (zeer) tevreden is over het genoemde aspect van de ondersteuning. Over het algemeen geldt dat de ouders (zeer) tevreden zijn over de voorgelegde aspecten.

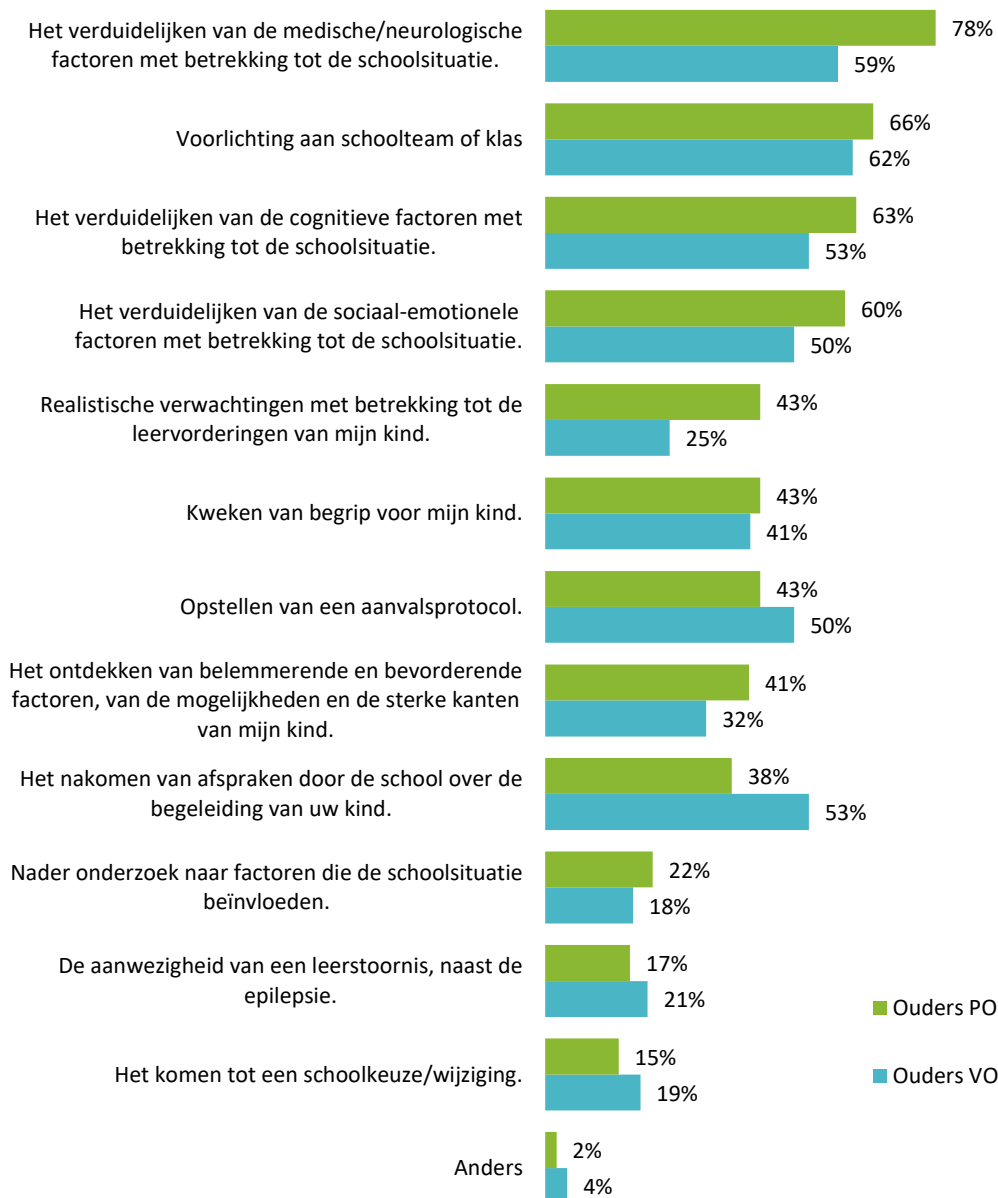
Hoe tevreden bent u over de ondersteuning vanuit het LWOE wat betreft de volgende aspecten?

- Percentage (zeer) tevreden -



Ouders van leerlingen in het PO hebben het verduidelijken van de medische/neurologische factoren met betrekking tot de schoolsituatie het vaakst als ondersteunend onderwerp ervaren. Ouders van leerlingen in het VO hebben de voorlichting aan het schoolteam of de klas van hun kind het vaakst als ondersteunend onderwerp ervaren.

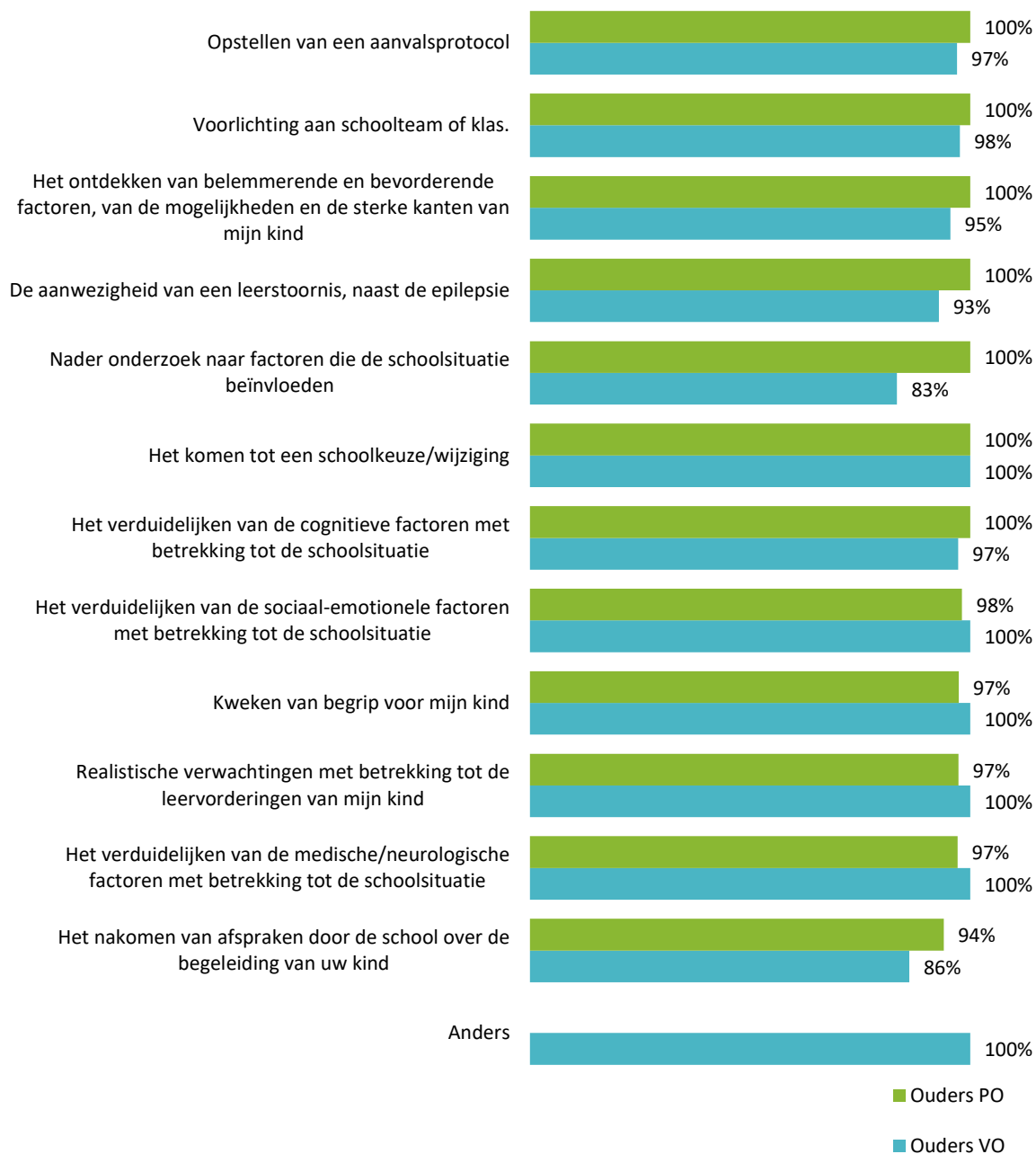
Kunt u aangeven bij welk van de onderstaande onderwerpen u de begeleiding van uw kind als ondersteunend heeft ervaren?



Vervolgens hebben we aan de ouders gevraagd hoe tevreden zij zijn over de ondersteuning die zij hebben ontvangen (zie de grafiek op pagina 11). In de onderstaande grafiek tonen we het percentage ouders dat (zeer) tevreden is over de genoemde vorm van ondersteuning.

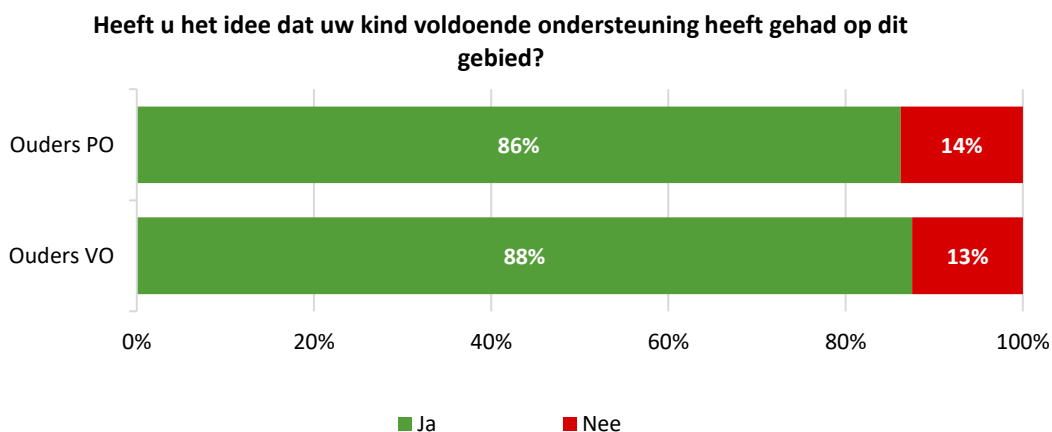
Hoe tevreden bent u over de ondersteuning die u van de begeleider van het LWOE hierbij heeft ontvangen?

- Percentage (zeer) tevreden -

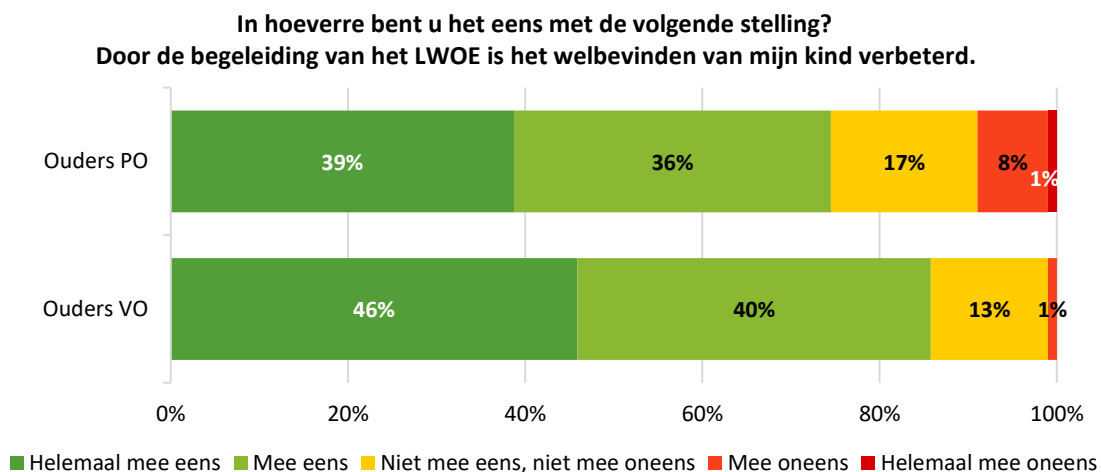


We hebben met behulp van een open vraag aan de ouders gevraagd waar de grootste ondersteuningsbehoefte van hun kind lag. De open antwoorden zijn opgenomen in de bijlage met open antwoorden. Vervolgens hebben we aan de ouders gevraagd of zij het idee hebben dat hun kind voldoende ondersteuning heeft gehad op dit gebied.

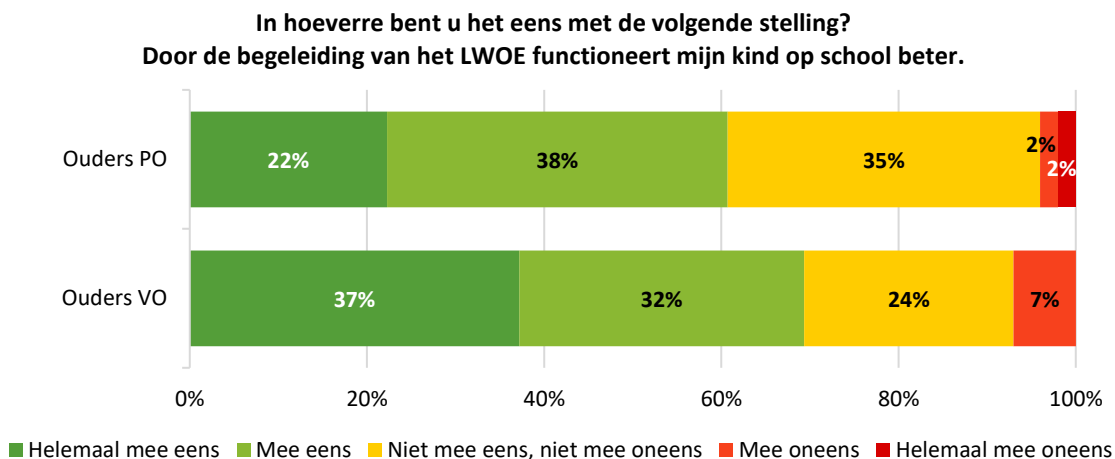
De ruime meerderheid van de ouders geeft aan dat dit het geval is.



We hebben de ouders de volgende stelling voorgelegd 'Door de begeleiding van het LWOE is het welbevinden van mijn kind verbeterd' en gevraagd in hoeverre zij het eens zijn met de stelling. De meerderheid van de ouders is het (helemaal) eens met de stelling. De ouders van leerlingen in het PO zijn het vaker oneens met de stelling, dan de ouders van leerlingen in het VO.



Volgens hebben we de stelling 'Door de begeleiding van het LWOE functioneert mijn kind op school beter' voorgelegd en ook hierbij gevraagd in hoeverre de ouders het ermee eens zijn. Meer dan de helft van de ouders is het (helemaal) eens met deze stelling.



We hebben nader gekeken naar de groep ouders die op de stelling 'Door de begeleiding van het LWOE functioneert mijn kind op school beter' hebben geantwoord met 'niet mee eens/niet mee oneens', 'mee oneens' of 'helemaal mee oneens'. M.a.w. naar de groep ouders die niet vindt dat hun kind door de begeleiding van het LWOE beter is gaan functioneren.

Niet verrassend, maar we zien dat deze groep ouders op relatief veel aspecten minder positief scoort:

Ouders PO

- 37% van deze ouders vindt dat door de begeleiding van LWOE het welbevinden van hun kind is verbeterd (van de ouders die op bovenstaande stelling heeft geantwoord met 'helemaal mee eens' of 'mee eens' vindt 98% dat het welbevinden van hun kind is verbeterd);
- Ook over dienstverleningsaspecten als o.a. 'informatie krijgen bij de start', 'het maken van duidelijke afspraken', 'het de school verschaffen van informatie, kennis en ondersteuning op het gebied van epilepsie in de onderwijssituatie' zijn deze ouders minder tevreden. Deze groep ouders is niet expliciet ontevreden over dergelijke aspecten, maar vaak 'net iets minder tevreden' dan de ouders die wel vinden dat door de begeleiding van het LWOE hun kind beter functioneert op school. (we tonen niet alle percentages voor deze twee groepen ouders op deze dienstverleningsaspecten en we volstaan hier met deze rode draad).

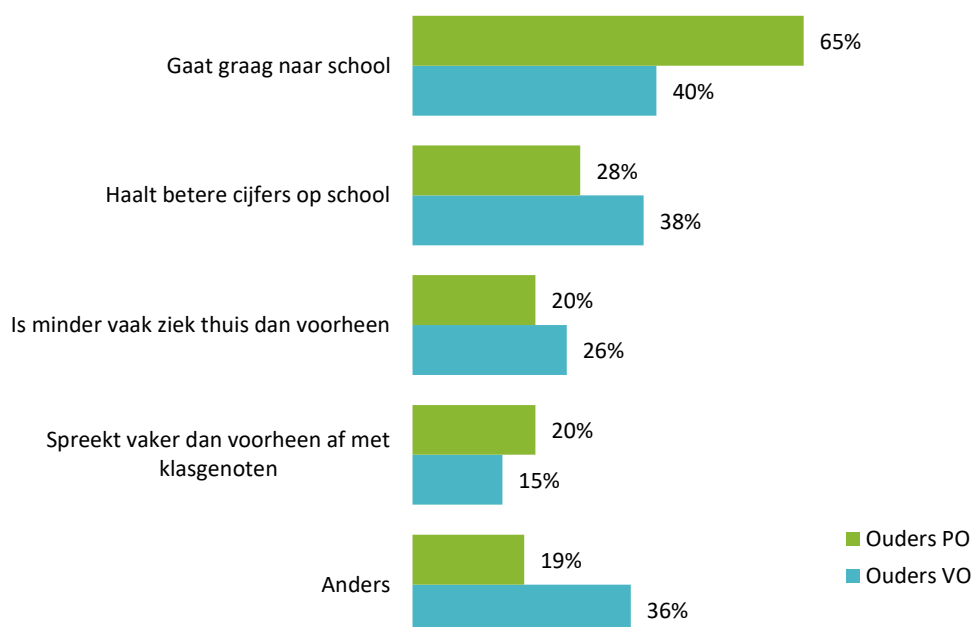
Ouders VO

- 57% van deze ouders vindt dat door de begeleiding van LWOE het welbevinden van hun kind is verbeterd (van de ouders die op bovenstaande stelling heeft geantwoord met 'helemaal mee eens' of 'mee eens' vindt – het percentage is exact gelijk aan het PO-cijfer, zie hiervoor - 98% dat het welbevinden van hun kind is verbeterd);
- Evenals de ouders PO zijn ook ouders VO over dienstverleningsaspecten als o.a. 'informatie krijgen bij de start', 'het maken van duidelijke afspraken', 'het de school verschaffen van informatie, kennis

en ondersteuning op het gebied van epilepsie in de onderwijssituatie' zijn deze ouders minder tevreden. Deze groep ouders is niet expliciet ontevreden over dergelijke aspecten, maar vaak 'net iets minder tevreden' dan de ouders die wel vinden dat door de begeleiding van het LWOE hun kind beter functioneert op school. (ook nu: we tonen niet alle percentages voor deze twee groepen ouders op deze dienstverleningsaspecten en volstaan ook hier met deze rode draad).

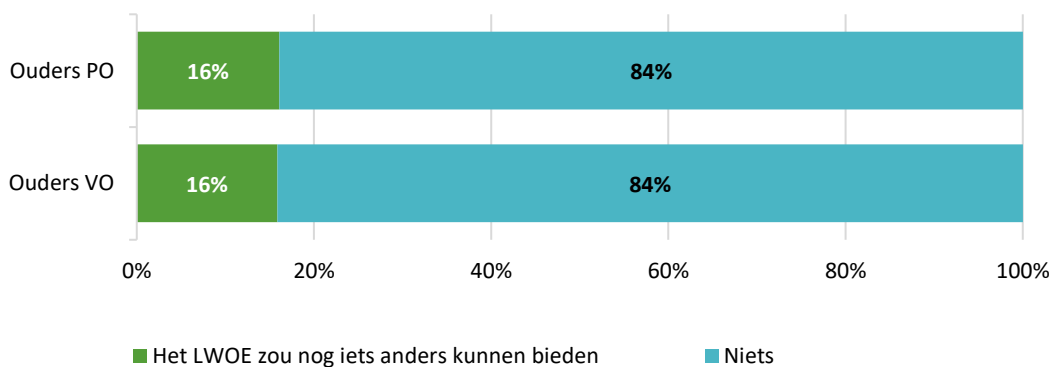
Aan de ouders die hebben aangegeven dat hun kind beter functioneert op school door de begeleiding van het LWOE, hebben we gevraagd waaraan zij dit merken. Ouders geven het vaakst aan dat zij dit merken aan dat hun kind graag naar school gaat.

Waarom merkt u dat uw kind op school beter functioneert? Mijn kind...:



We hebben aan de ouders gevraagd waar de begeleiding van het LWOE nog meer uit zou kunnen bestaan. De meerderheid van de ouders heeft hier geen antwoord op. De begeleiding die het LWOE nu biedt is volgens hen voldoende. 16% van de ouders heeft wel ideeën voor het uitbreiden van de begeleiding. Deze antwoorden zijn opgenomen in de bijlage met open antwoorden.

Waar zou de begeleiding van het LWOE nog meer uit kunnen bestaan zodat uw kind een nog betere begeleiding op school zou ontvangen?



Aan de ouders is de volgende omschrijving voorgelegd:

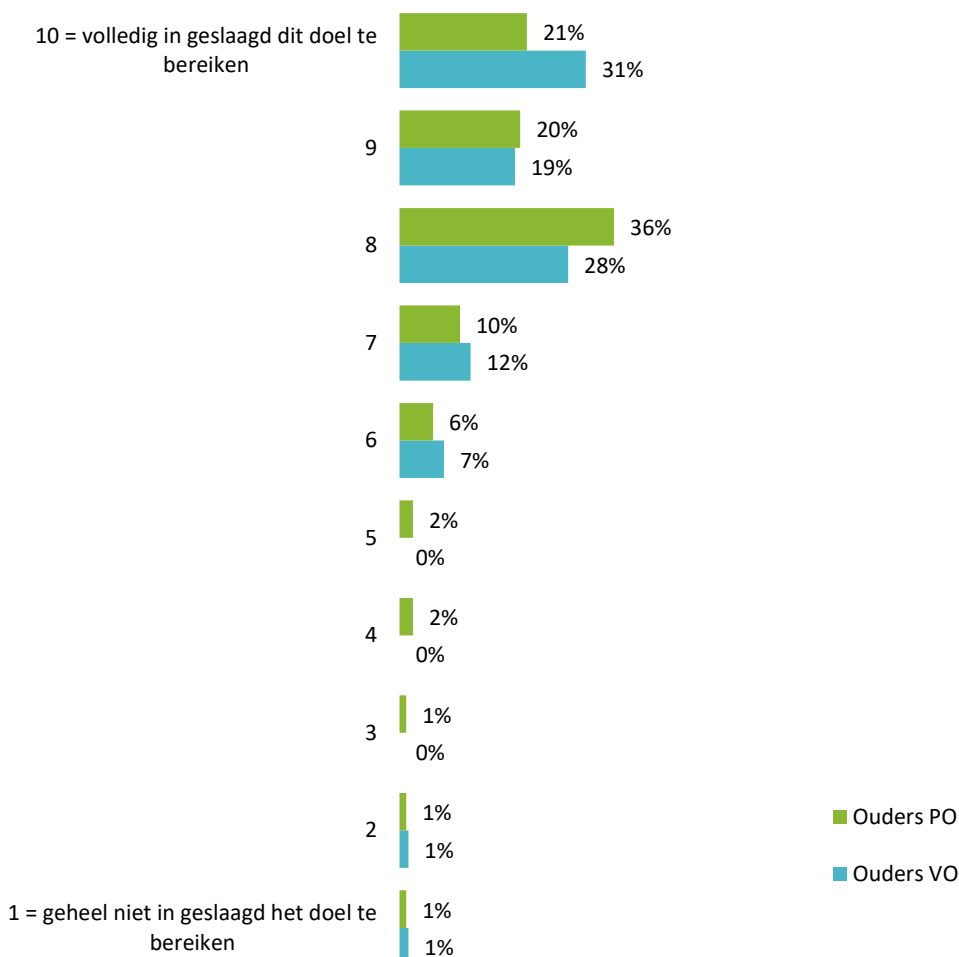
Het LWOE sluit aan bij de onderwijskundige hulpvraag vanuit school, ouders of leerling. Hierbij zijn zij gericht op een goede afstemming tussen alle betrokkenen (leerling, ouders, school, behandelende medici) ten behoeve van een optimale (leer)ontwikkeling van de leerling. Dit resulteert in een passend advies aan de betrokken onderwijsprofessionals.

Vervolgens is aan de ouders gevraagd om met een rapportcijfer aan te geven in hoeverre zij vinden dat het LWOE dit doel heeft weten te bereiken.

Gemiddeld rapportcijfer ouders **PO = 8,1**

Gemiddeld rapportcijfer ouders **VO = 8,4**

Kunt u met een rapportcijfer aangeven in hoeverre u vindt dat het LWOE een passend advies aan de betrokken onderwijsprofessionals heeft weten te geven?



We hebben de loyaliteit van de ouders van leerlingen die worden begeleid door een epilepsiebegeleider van het LWOE in kaart gebracht met behulp van de Net Promotor Score (NPS). Aan de ouders hebben we de volgende vraag voorgelegd:

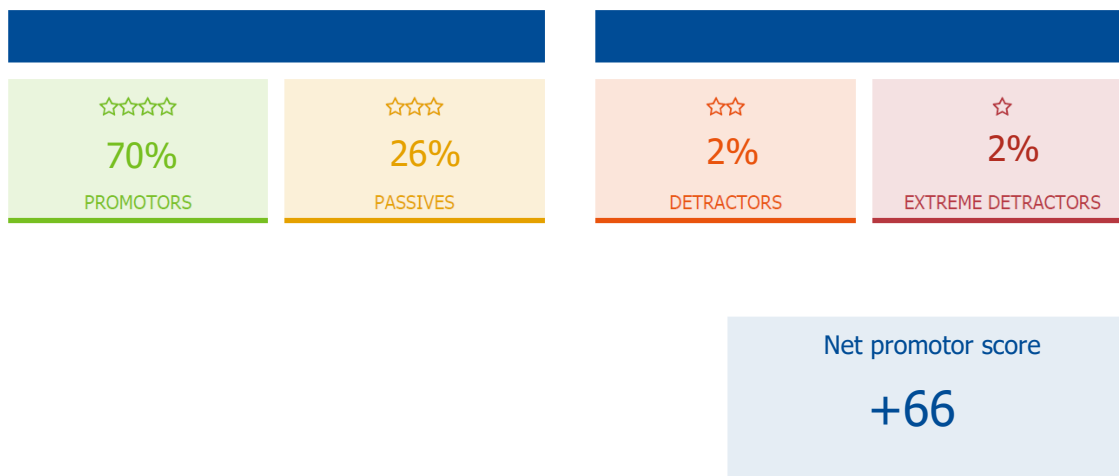
Hoe groot acht u de kans dat u het LWOE aanbeveelt bij andere ouders voor (onderwijskundig) advies gerelateerd aan epilepsie? Een 0 staat hierbij voor zeer onwaarschijnlijk en een 10 voor zeer waarschijnlijk.

Op basis van bovenvermelde vraag hebben we de ouders in vier groepen ingedeeld:

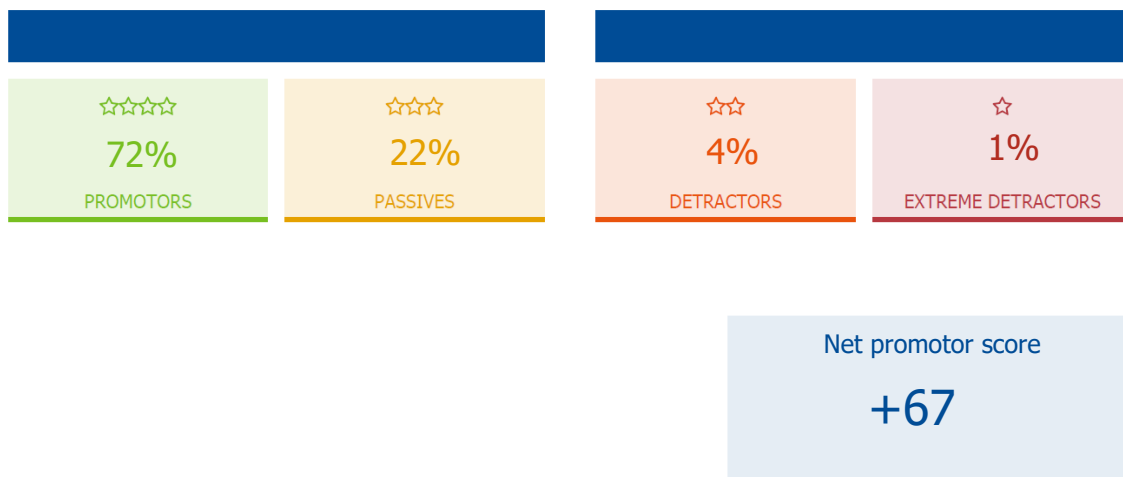
- **Promotors (score 9-10)**: ouders die erg tevreden en loyaal zijn en hun enthousiasme over het LWOE actief naar anderen uiten of m.a.w. het LWOE promoten.
- **Passives (score 7-8)**: ouders die (redelijk) tevreden en waarschijnlijk wel loyaal zijn, maar niet zo enthousiast zijn dat zij het LWOE bij anderen promoten.
- **Detractors (score 5-6)**: dit zijn ontevreden, niet-loyale ouders die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over het LWOE.
- **Extreme detractors (score 0-4)**: dit zijn niet-loyale, (erg) ontevreden ouders die zich zonder twijfel negatief uiten over het LWOE.

Aan de hand van deze vier groepen hebben we de zogeheten **Net Promotor Score (NPS)** berekend: percentage Promotors - percentage Detractors - percentage Extreme detractors. Een **positieve NPS-score** staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale ouders.

LWOE scoort onder de **ouders PO** een **NPS** van **+66**. Dit betekent dat de ouders van leerlingen in het PO grotendeels erg loyaal zijn en hun enthousiasme actief uiten over het LWOE.



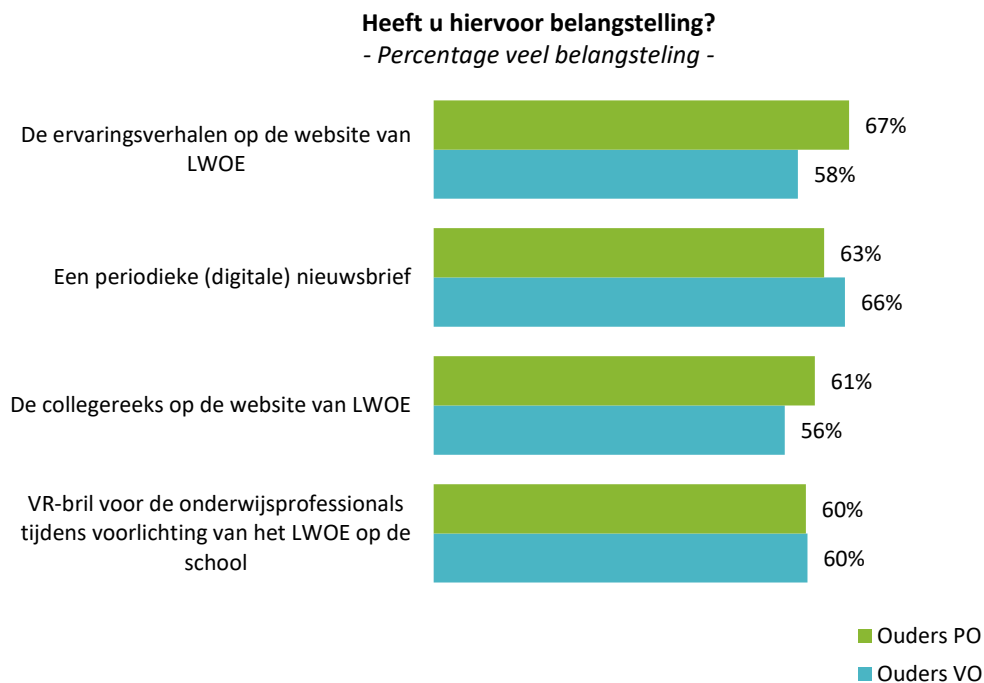
Onder **ouders VO** scoort het LWOE een **NPS** van **+67**. Dit betekent dat de ouders van leerlingen in het VO tevens grotendeels erg loyaal zijn en hun enthousiasme actief uiten over het LWOE.



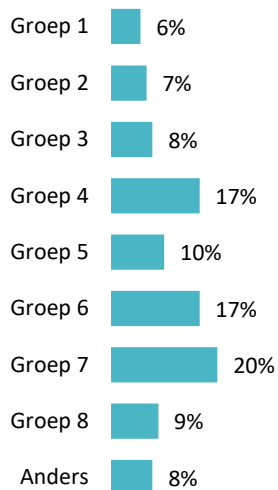
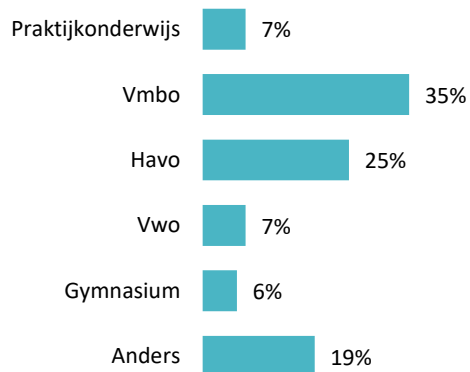
We hebben nader gekeken naar de ouders (PO en VO) die op basis van de bovenstaande analyse als detractor of extreme detractor zijn te kwalificeren. We hebben de antwoorden van deze groep ouders op de open vragen nader bekeken. Zie de separate bijlage met antwoorden op de open vragen van deze groep.

Uit de antwoorden kunnen we voorzichtig afleiden dat het niet aanbevelen van het LWOE (deels) te maken heeft met onvrede over de dienstverlening: het duurde allemaal te lang, onvrede over de begeleider.

Tot slot hebben we aan de ouders gevraagd of zij belangstelling hebben voor de onderstaande mogelijkheden. Ruim de helft van de ouders heeft belangstelling voor de voorgelegde mogelijkheden.

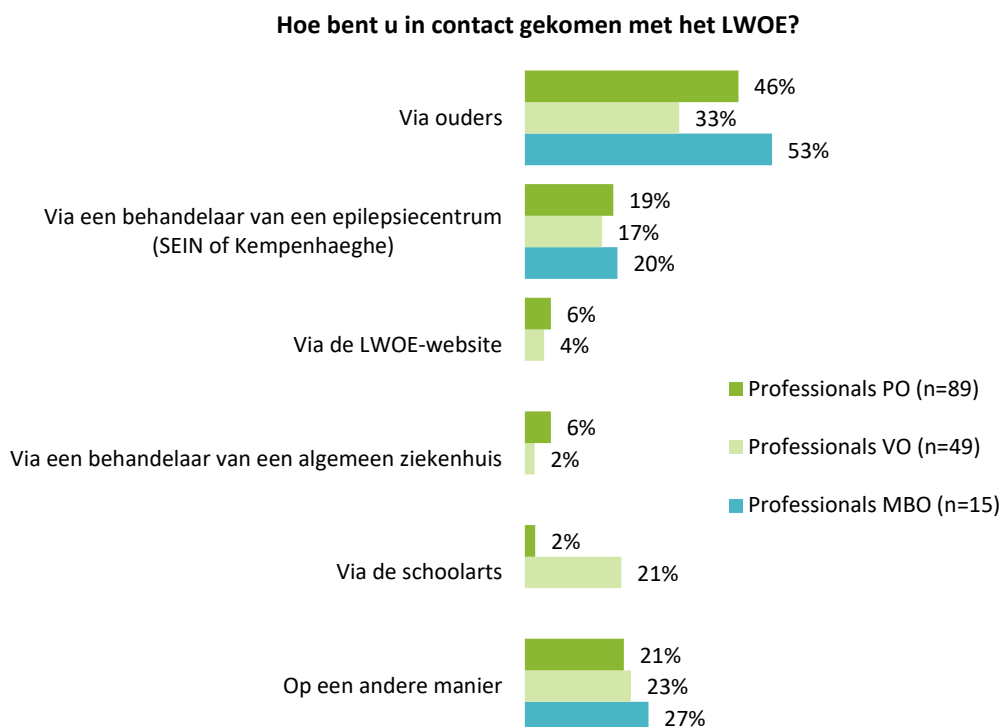


De onderstaande grafieken tonen de achtergrondgegevens van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld.

In welke groep zit uw kind?*- Ouders PO -***Wat voor onderwijs volgt uw kind?***- Leerlingen VO -*

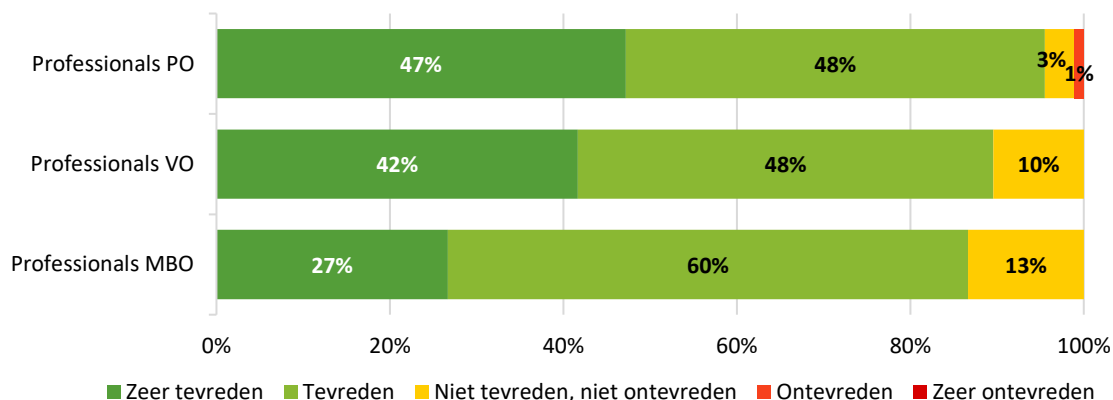
3.3 Resultaten onderwijsprofessionals

Allereerst hebben we aan de onderwijsprofessionals gevraagd hoe zij in contact zijn gekomen met het LWOE. De meeste onderwijsprofessionals zijn via ouders in contact gekomen met het LWOE.



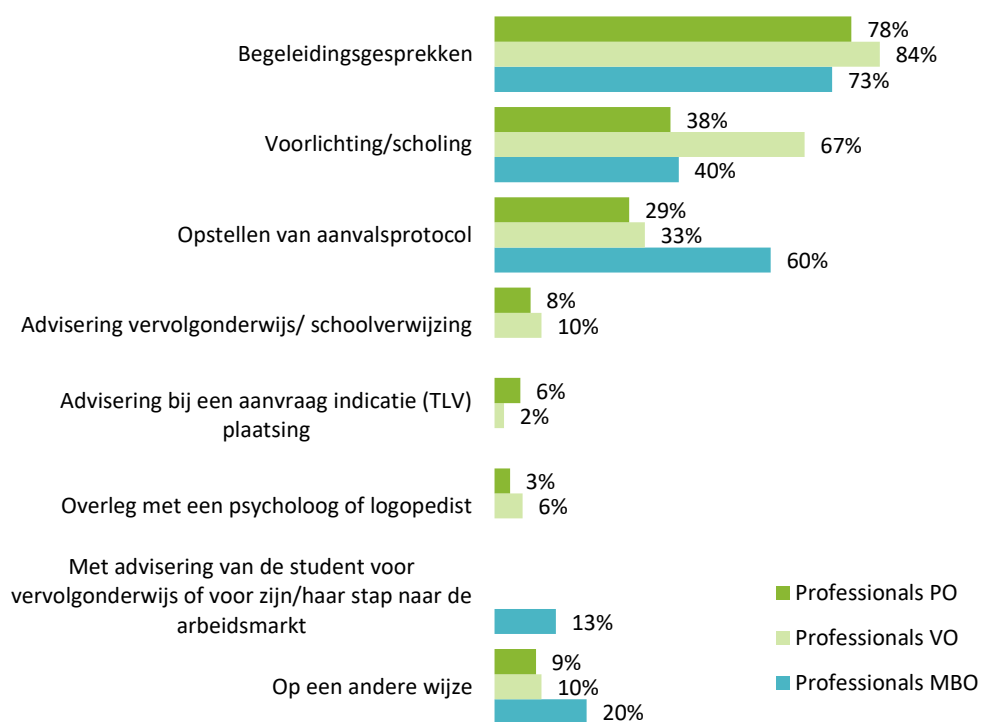
De ruime meerderheid van de onderwijsprofessionals is (zeer) tevreden over hun contact/communicatie met het LWOE.

Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw contact/de communicatie met het LWOE?



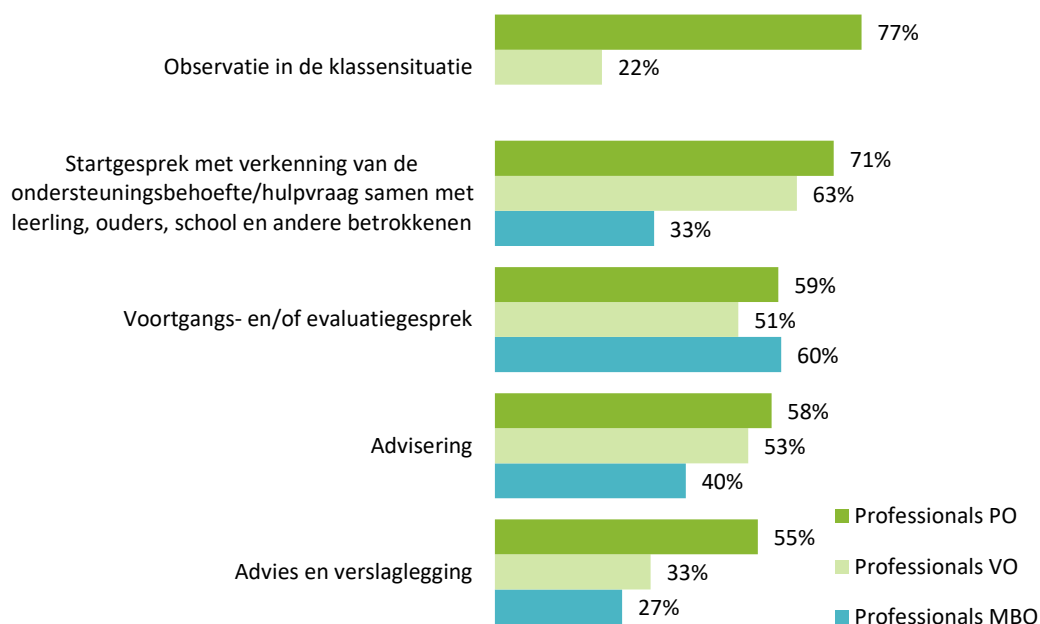
De meeste onderwijsprofessionals worden door het LWOE ondersteund door begeleidingsgesprekken.

Op welke wijze wordt u door het LWOE geadviseerd of ondersteund?



Onderwijsprofessionals PO maken voornamelijk gebruik van de observatie in de klassensituatie. Het startgesprek wordt door veel onderwijsprofessionals VO gebruikt en onderwijsprofessionals MBO maken voornamelijk gebruik van het voortgangs- en/of evaluatiegesprek.

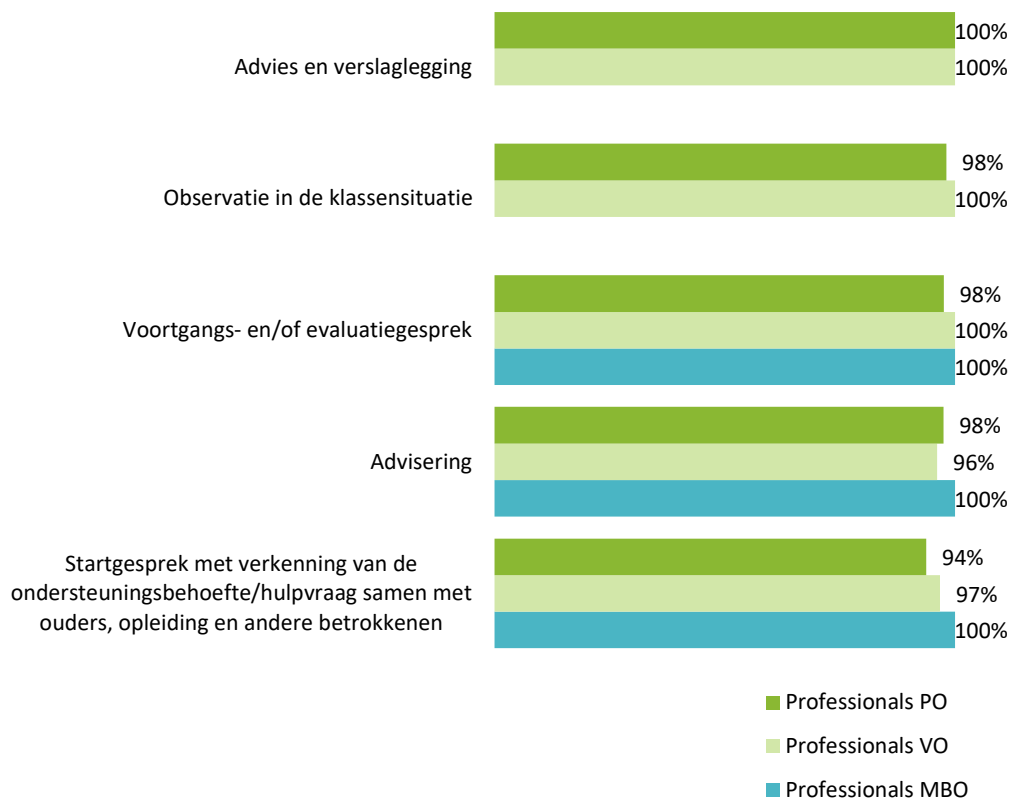
Van welke onderdelen heeft u gebruik gemaakt?



De onderwijsprofessionals zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de onderdelen waar zij gebruik van maken.

Hoe tevreden bent u met de onderdelen waar u gebruik van heeft gemaakt?

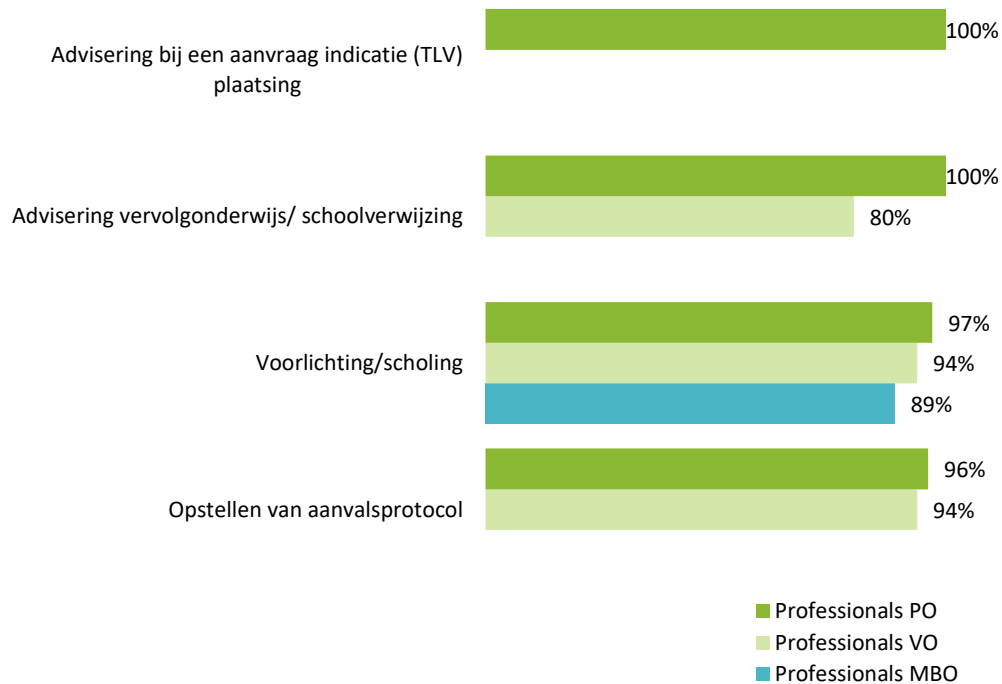
- Percentage (zeer) tevreden professionals -



Daarnaast zijn de onderwijsprofessionals ook grotendeels (zeer) tevreden over de ondersteuning van hun school door het LWOE.

Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van uw school door het LWOE op de volgende ondersteuningsvormen?

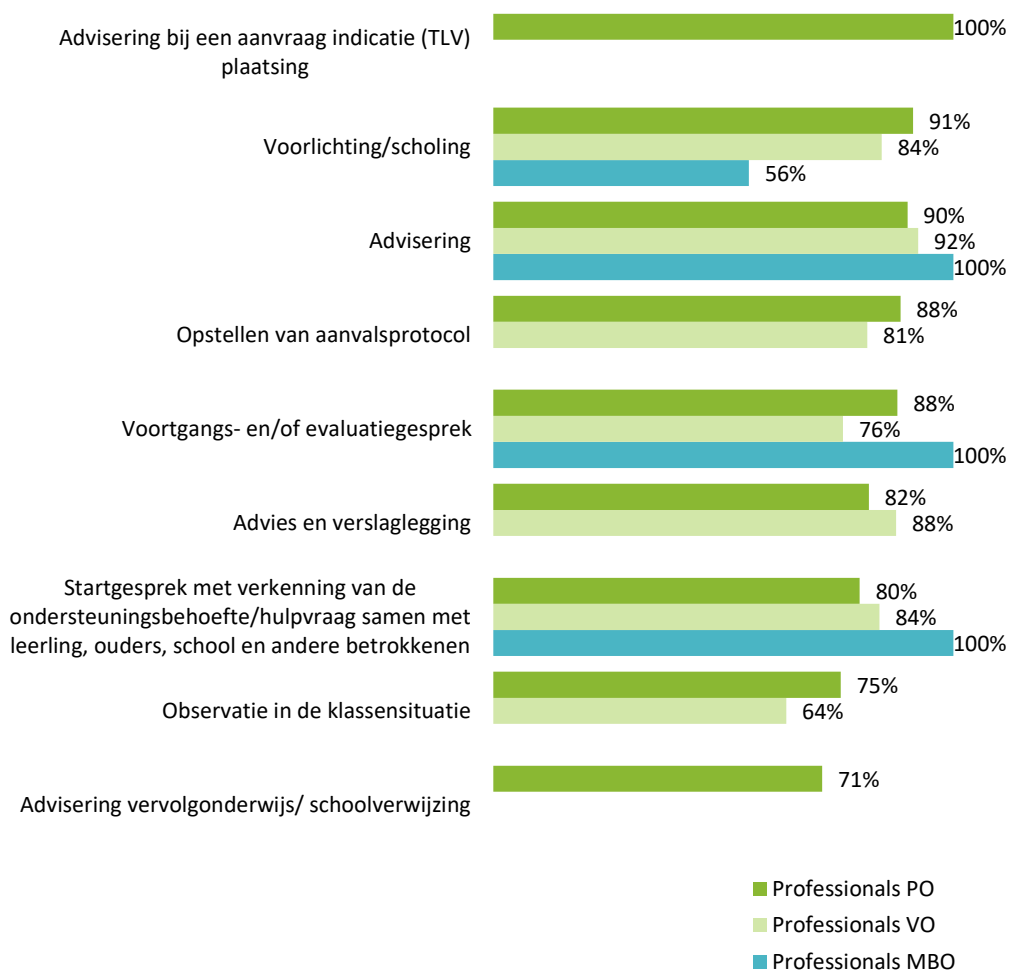
- Percentage (zeer) tevreden professionals -



We hebben de onderwijsprofessionals gevraagd welke meerwaarde de door hen gekregen ondersteuning vanuit het LWOE (zie de grafiek op pagina 26) heeft voor hun school als organisatie. Alle vormen van ondersteuning worden door een groot deel van de onderwijsprofessionals als (zeer) veel meerwaarde.

Welke meerwaarde heeft (hebben) deze vorm(en) van ondersteuning vanuit het LWOE voor uw school als organisatie?

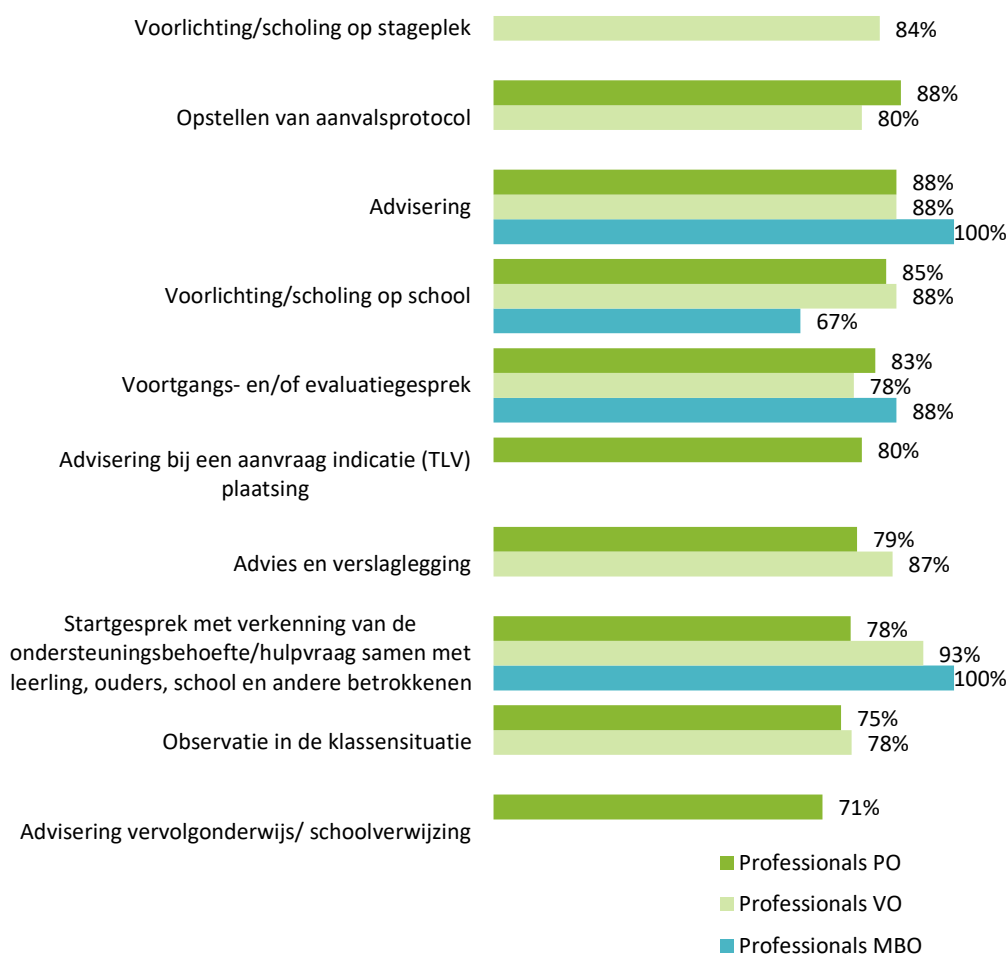
- Percentage (zeer) veel meerwaarde -



Vervolgens hebben we gevraagd hoeveel meerwaarde de vormen van ondersteuning hebben voor de onderwijsprofessional die de leerling/student begeleidt. Ook hier geven de meeste onderwijsprofessionals aan dat de vormen van ondersteuning veel (zeer) veel meerwaarde hebben.

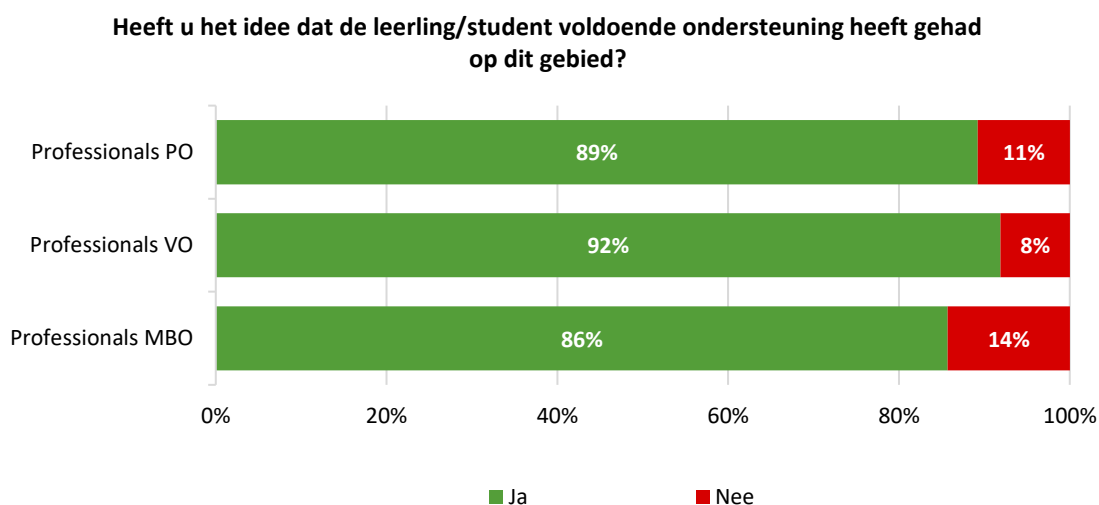
En hoeveel meerwaarde heeft (hebben) deze vorm(en) van ondersteuning vanuit het LWOE voor de onderwijsprofessional die de leerling/student begeleidt?

- Percentage (zeer) veel meerwaarde -



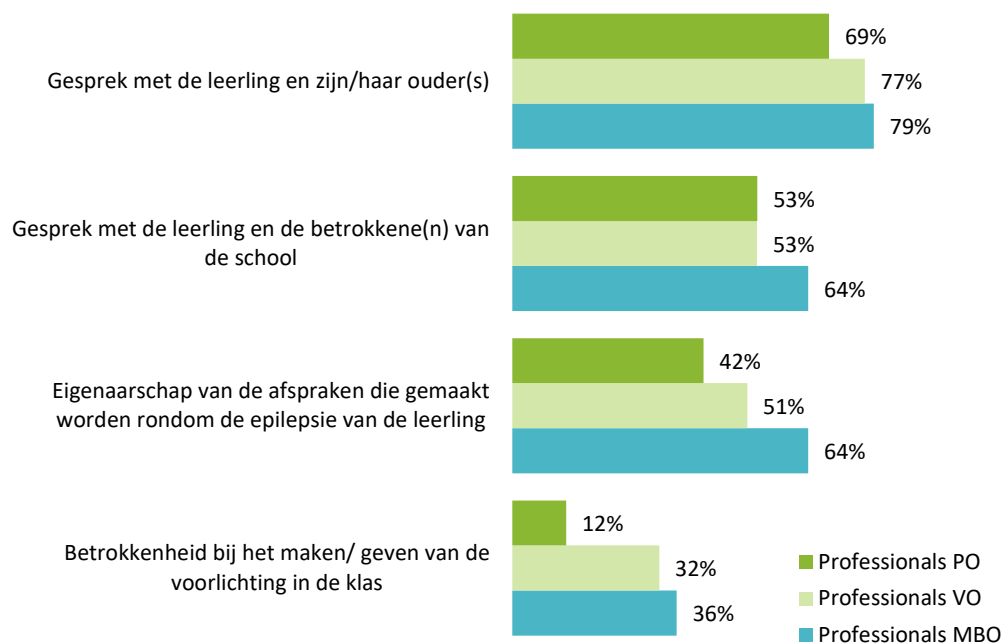
We hebben met behulp van een open vraag aan de onderwijsprofessionals gevraagd waar de grootste ondersteuningsbehoefte van de leerling/student die zij hebben begeleid lag. De open antwoorden zijn opgenomen in de bijlage met open antwoorden. Vervolgens hebben we aan de onderwijsprofessionals gevraagd of zij het idee hebben dat hun leerling/student voldoende ondersteuning heeft gehad op dit gebied.

De ruime meerderheid van de onderwijsprofessionals geeft aan dat dit het geval is.



Onderwijsprofessionals zijn zelf het vaakst betrokken geweest bij het gesprek met de leerling en zijn/haar ouder(s).

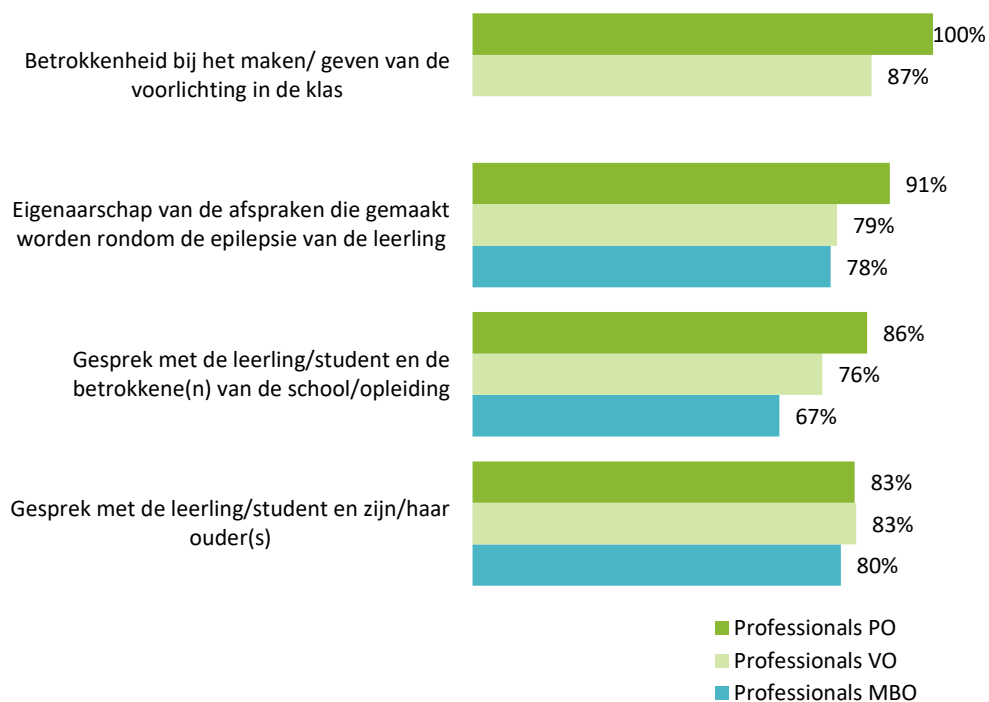
Bij welke begeleidingstrajecten voor leerlingen/studenten vanuit het LWOE bent u zelf betrokken geweest?



De meerderheid van de onderwijsprofessionals is (zeer) tevreden over de onderstaande begeleidingstrajecten vanuit het LWOE voor leerlingen/studenten.

Hoe tevreden bent u over de onderstaande begeleidingstrajecten vanuit het LWOE voor leerlingen/studenten?

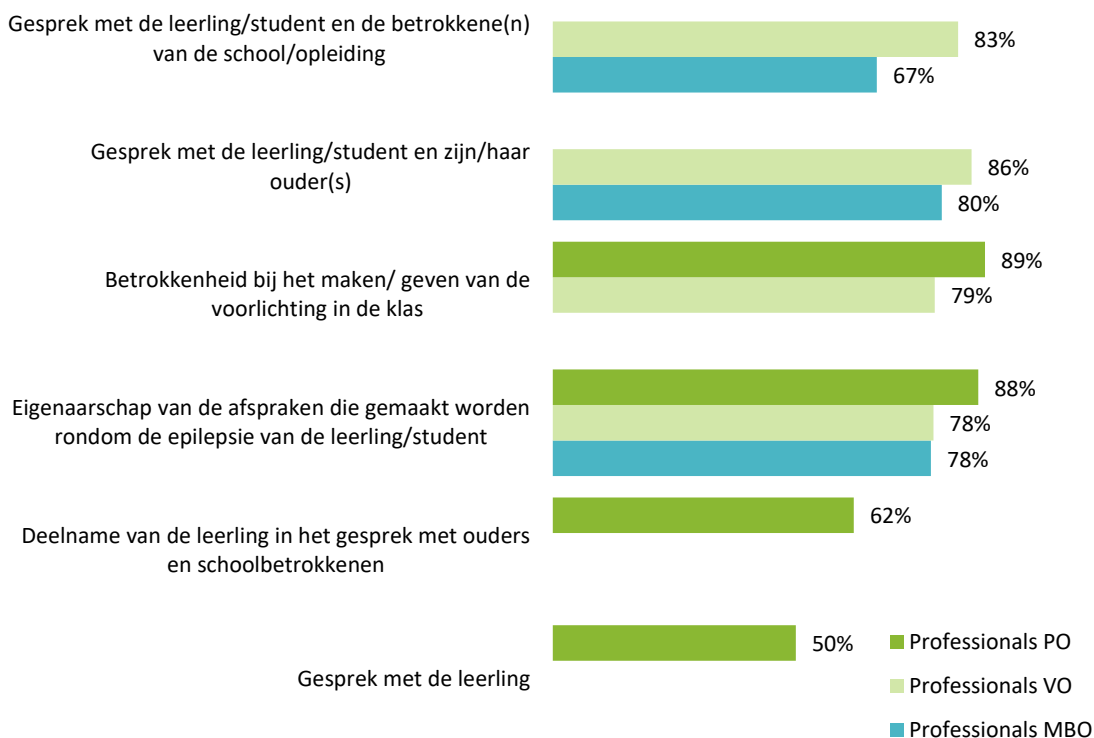
- Percentage (zeer) tevreden professionals -



Meer dan de helft van de onderwijsprofessionals vindt dat de onderstaande onderdelen van het begeleidingstraject wel toegevoegde waarde hebben voor hun school/opleiding.

Heeft of hebben de begeleidingstraject(en) vanuit het LWOE voor leerlingenstudenten een toegevoegde waarde voor uw school/opleiding?

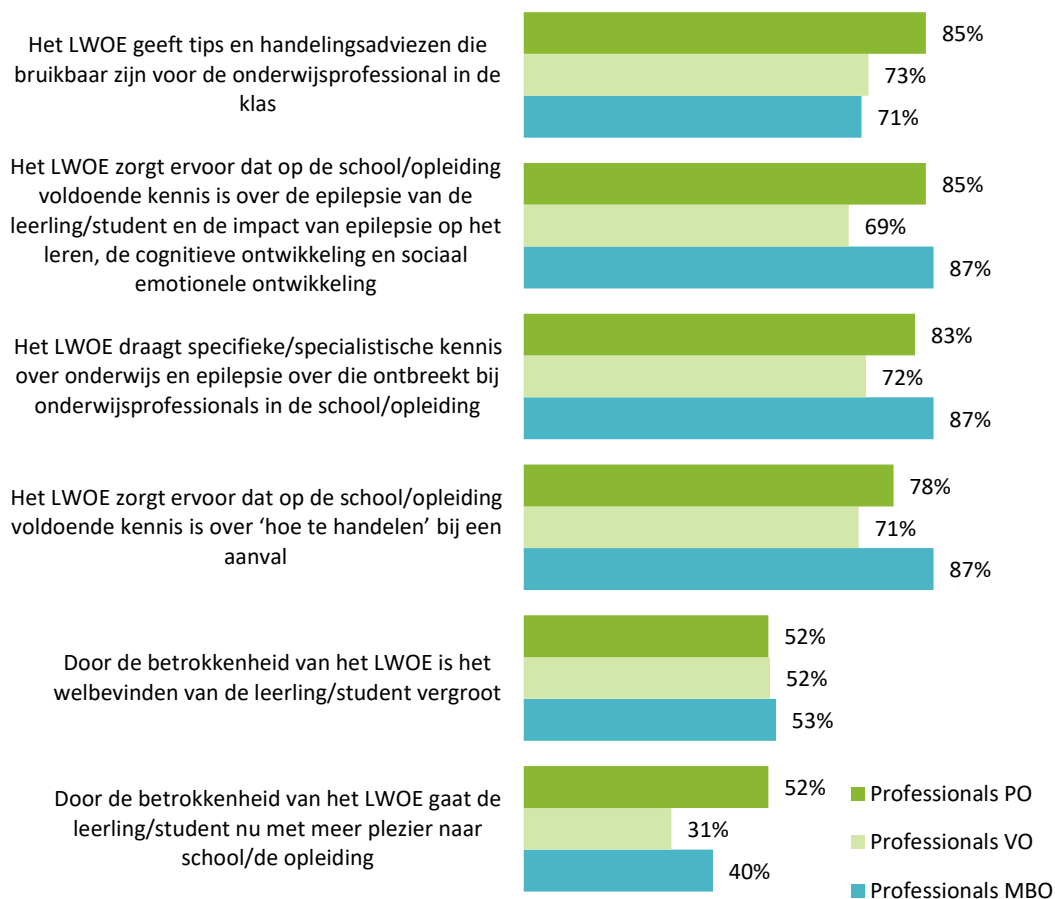
- Percentage wel toegevoegde waarde -



Onderwijsprofessionals zijn het over het algemeen eens met de meeste van de onderstaande uitspraken. Zij zijn het het vaakst niet eens met de uitspraak dat door de betrokkenheid van het LWOE de leerling/student nu met meer plezier naar school/de opleiding gaat.

In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

- Percentage (helemaal) mee eens -



Aan de onderwijsprofessionals is de volgende beschrijving voorgelegd:

Het LWOE sluit aan bij de onderwijskundige hulpvraag vanuit school, ouders of leerling. Hierbij zijn zij gericht op een goede afstemming tussen alle betrokkenen (leerling, ouders, school, behandelende medici) ten behoeve van een optimale (leer)ontwikkeling van de leerling. Dit resulteert in een passend advies aan de betrokken onderwijsprofessionals.

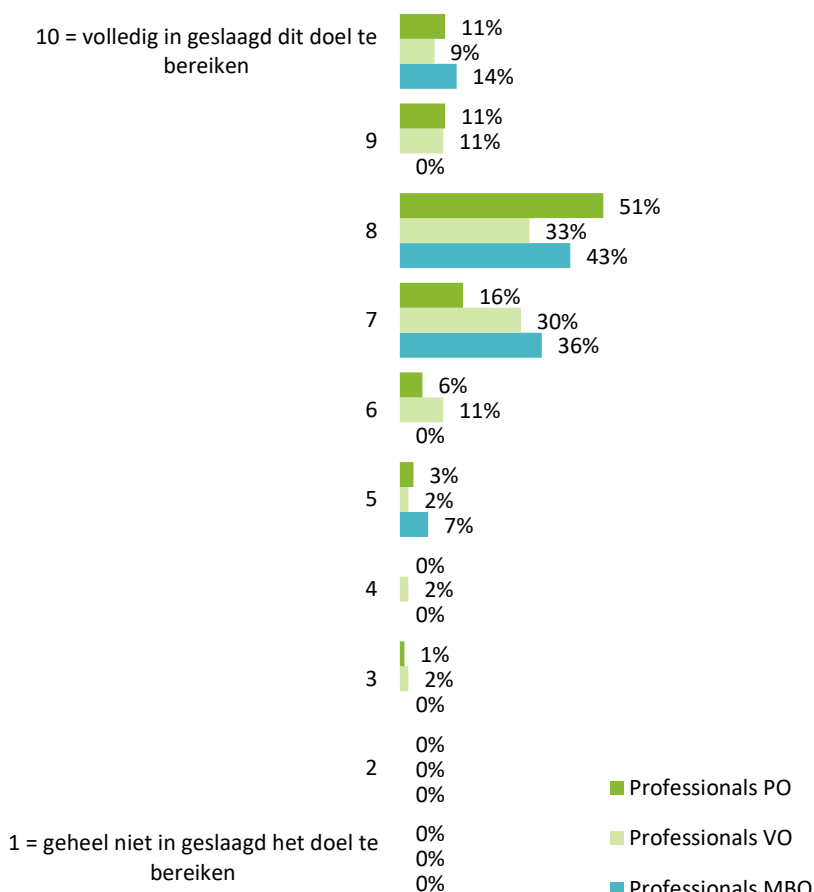
Vervolgens is aan de onderwijsprofessionals gevraagd om met een rapportcijfer aan te geven in hoeverre zij vinden dat het LWOE dit doelt heeft weten te bereiken.

Gemiddeld rapportcijfer professionals **PO = 7,9**

Gemiddeld rapportcijfer professionals **VO = 7,5**

Gemiddeld rapportcijfer professionals **MBO = 7,7**

Kunt u met een rapportcijfer aangeven in hoeverre u vindt dat het LWOE een passend advies aan de betrokken onderwijsprofessionals weet te geven?



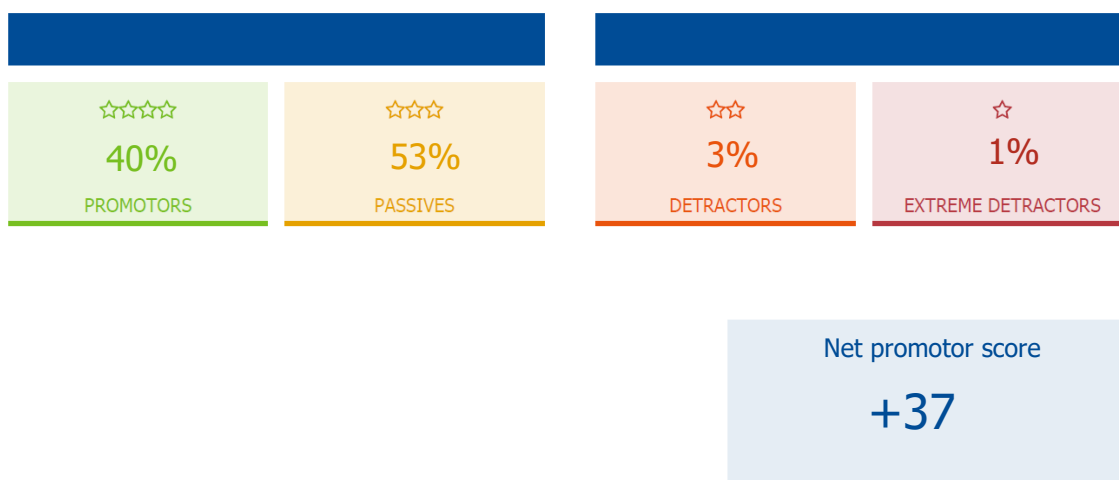
We hebben de loyaliteit van de onderwijsprofessionals ten opzichte van het LWOE in kaart gebracht met behulp van de Net Promotor Score (NPS). Aan de professionals hebben we de volgende vraag voorgelegd: *Hoe groot acht u de kans dat u het LWOE aanbeveelt bij collega-onderwijsprofessionals van andere scholen voor (onderwijskundig) advies gerelateerd aan epilepsie en verwante aandoeningen?* Een 0 staat hierbij voor zeer onwaarschijnlijk en een 10 voor zeer waarschijnlijk.

Op basis van bovenvermelde vraag hebben we de ouders in vier groepen ingedeeld:

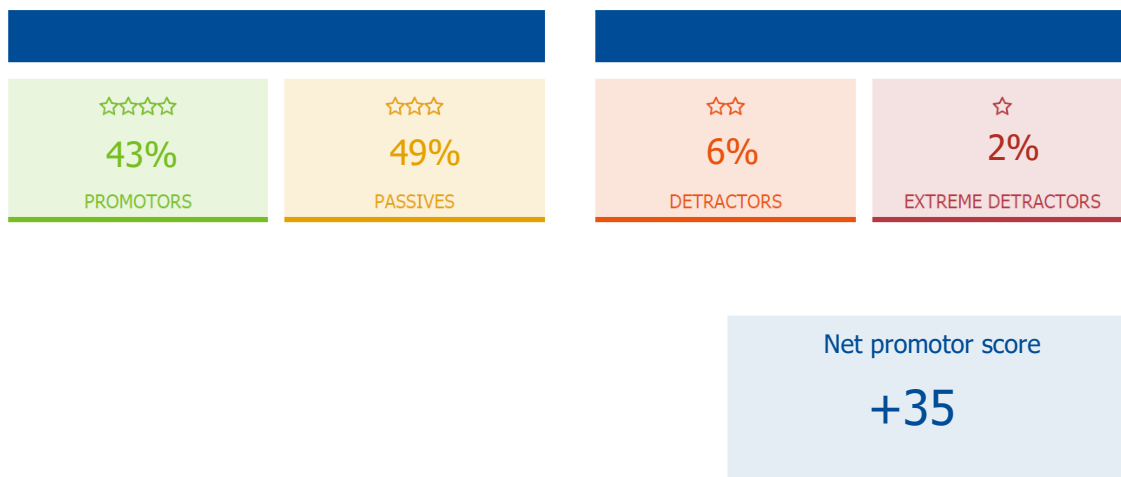
- **Promotors (score 9-10):** professionals die erg tevreden en loyaal zijn en hun enthousiasme over het LWOE actief naar anderen uiteten of m.a.w. het LWOE promoten.
- **Passives (score 7-8):** professionals die (redelijk) tevreden en waarschijnlijk wel loyaal zijn, maar niet zo enthousiast zijn dat zij het LWOE bij anderen promoten.
- **Detractors (score 5-6):** dit zijn ontevreden, niet-loyale professionals die mogelijk een bijdrage leveren aan een negatieve beeldvorming over het LWOE.
- **Extreme detractors (score 0-4):** dit zijn niet-loyale, (erg) ontevreden professionals die zich zonder twijfel negatief uiteten over het LWOE.

Aan de hand van deze vier groepen hebben we de zogeheten **Net Promotor Score (NPS)** berekend: percentage Promotors - percentage Detractors - percentage Extreme detractors. Een **positieve NPS-score** staat voor een gezond evenwicht tussen loyale en niet-loyale professionals.

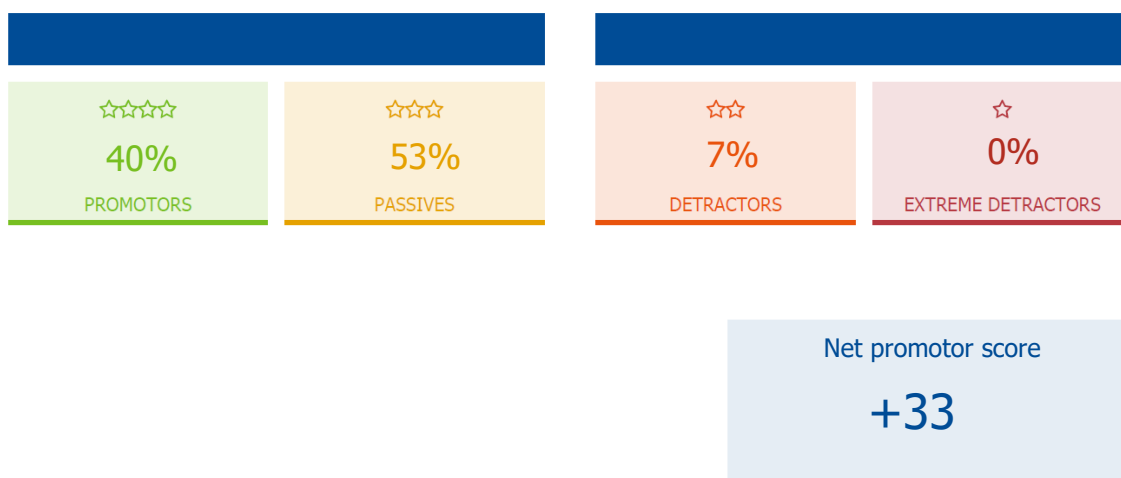
LWOE scoort onder de **professionals PO** een **NPS** van **+37**. Dit betekent dat de onderwijsprofessionals in het PO grotendeels tevreden zijn over het LWOE.



Onder **professionals VO** scoort het LWOE een **NPS** van **+35**. Dit betekent dat de onderwijsprofessionals in het VO tevens grotendeels tevreden zijn over het LWOE.



Onder **professionals MBO** scoort het LWOE een **NPS** van **+33**. Dit betekent dat de onderwijsprofessionals in het MBO ook grotendeels tevreden zijn over het LWOE.

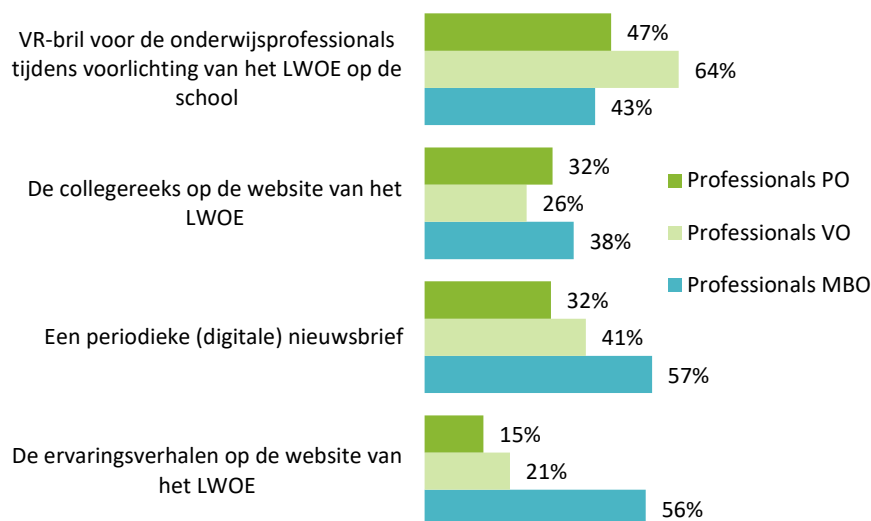


We hebben nader gekeken naar de onderwijsprofessionals (PO, VO en MBO) die op basis van de bovenstaande analyse als detractor of extreme detractor zijn te kwalificeren. We hebben de antwoorden van deze groep professionals op de open vragen nader bekeken. Zie de separate bijlage met antwoorden op de open vragen van deze groep.

Uit de antwoorden kunnen we niet opmaken dat 'het niet aanbevelen van het LWOE door onderwijsprofessionals' heeft te maken met onvrede over de dienstverlening van het LWOE.

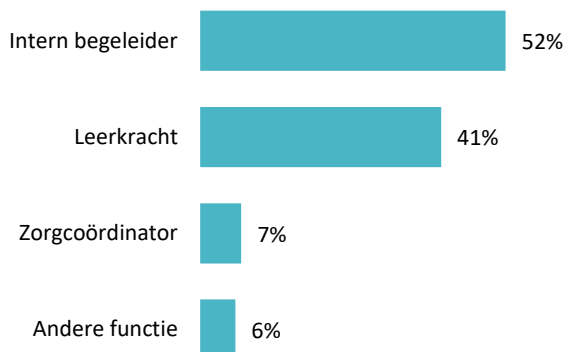
Tot slot hebben we aan de onderwijsprofessionals gevraagd of zij belangstelling hebben voor de onderstaande mogelijkheden. Onderwijsprofessionals PO en VO hebben met name belangstelling voor een VR-bril voor onderwijsprofessionals tijdens voorlichting van het LWOE op de school. Onderwijsprofessionals MBO hebben vooral belangstelling voor een periodieke (digitale) nieuwsbrief en de ervaringsverhalen op de website van het LWOE.

Heeft u hiervoor belangstelling?
- Percentage veel belangstelling -

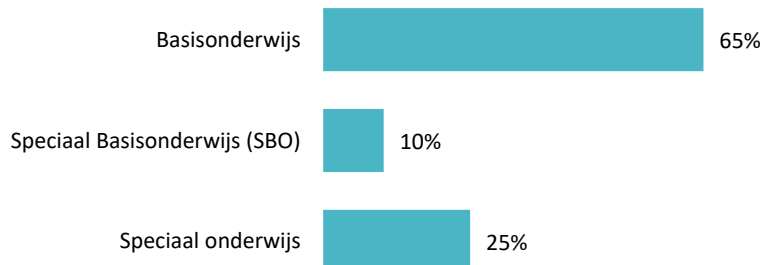


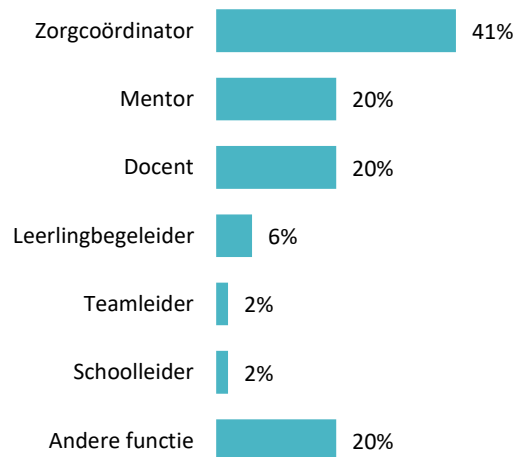
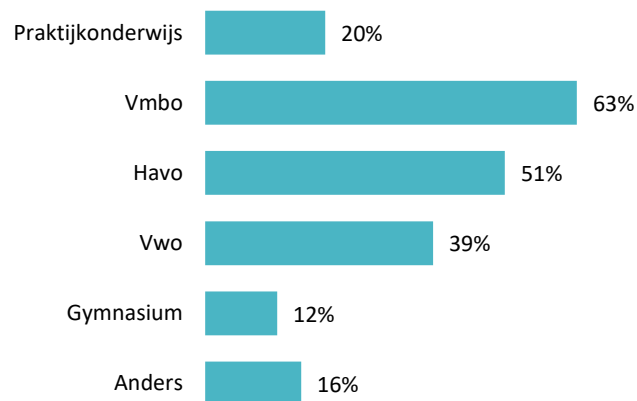
De volgende grafieken tonen de achtergrondgegevens van de onderwijsprofessionals die de vragenlijst hebben ingevuld.

**Vanuit welke functie(s) heeft u contact met het Landelijk Werkverband
Onderwijs en Epilepsie (LWOE)?**
- Professionals PO-



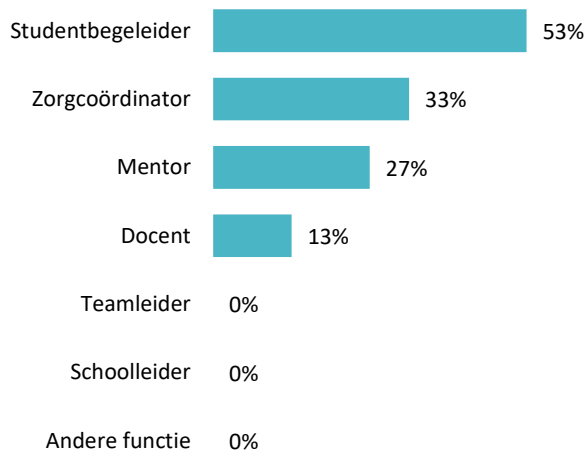
Wat voor onderwijs biedt uw school?
- Professionals PO-



**Vanuit welke functie(s) heeft u contact met het Landelijk Werkverband
Onderwijs en Epilepsie (LWOE)?***- Professionals VO-***Wat voor onderwijs biedt uw school?***- Professionals VO-*

**Vanuit welke functie(s) heeft u contact met het Landelijk Werkverband
Onderwijs en Epilepsie (LWOE)?**

- Professionals MBO-



Heeft u meerdere studenten met epilepsie op uw opleiding?

- Professionals MBO-

