

# STOUTE SCHOENEN - NIEUWSBRIEF MEI 2010



Beste ouders/verzorgers,

De vorige nieuwsbrief kwam nog vanuit een besneeuwd Bilthoven en nu nadert de zomervakantie al weer met rasse schreden!

Via deze nieuwsbrief willen we u informeren over de actuele zaken.

## Inhoud:

- Doorgeven van wijzigingen / vakantieopvang
- Zomerprogramma
- Special Week
- Lost & Found
- Afscheid
- Tarieven Cranio-sacrale therapie
- Contacten met ouders
- Uitslag klanttevredenheidsonderzoek

## Doorgeven van wijzigingen / vakantieopvang

Bij Stoute Schoenen hebben wij kinderen in begeleiding van diverse scholen en uit diverse regio's. Dit betekent dat het voor kan komen dat de vakantie van uw kind(eren) afwijkt van de weken dat wij zorg aanbieden. Om toch te zorgen voor een goede planning van de zorg en een optimale inzet van onze medewerkers, proberen wij dit te ondervangen door ruim van te voren, zoals in het geval van de meivakantie, een mail te sturen met het verzoek tijdig door te geven wanneer uw kind wel en niet aanwezig zal zijn.

Wij hebben gemerkt dat hier over het algemeen door ouders slecht op gereageerd wordt. Omdat wij echter willen voorkomen dat er toch kinderen bij ons gebracht worden waar wij niet op gerekend hebben of dat er kinderen niet komen terwijl onze medewerkers hier wel op ingepland staan, heeft onze planningscoördinator de week voor de meivakantie alle ouders die niet op de mail hadden gereageerd, gebeld om te vragen van welke zorg zij de week van 10 tot 14 mei gebruik wilden maken.

Van onze kant proberen wij er alles aan te doen om de zorg rondom uw kind zo goed mogelijk in te plannen. En om zo efficiënt mogelijk met de inzet van onze medewerkers om te gaan.

Bij deze verzoeken wij u dan ook dringend ons hierbij te helpen door tijdig, via [info@stouteschoenen.nl](mailto:info@stouteschoenen.nl) aan te geven wat uw planning is. Het doorgeven aan de directe begeleider van uw kind is niet voldoende. Om misverstanden te voorkomen en om te kunnen zorgen voor de juiste facturatie, moet deze informatie schriftelijk en het liefst via de mail, aan het bedrijfsbureau doorgegeven worden.

Wij danken u bij voorbaat hartelijk voor uw begrip en medewerking in deze!

## Zomerprogramma



Zoals u wellicht al op onze site of in de folder van het zomerprogramma hebt gezien, bieden wij dit jaar gedurende de gehele zomer een programma aan vol leuke activiteiten! Wij doen dat dit jaar voor het eerst en hopen hiermee in een behoefte te kunnen voorzien. Wij rekenen op leuke, zonnige weken vol zomerplezier voor uw kinderen!

Broertjes en zusjes zijn natuurlijk ook van harte welkom! Geef uw kind(eren) dus snel op! We stellen het tevens zeer op prijs wanneer u mensen in uw omgeving voor wie dit ook nuttig kan zijn op ons zomerprogramma wilt wijzen.

## Special Week Zomervakantie

Van 16 tot 22 juli is er weer een Special Week. We gaan dan naar Sun-parks in Zandvoort! Meer informatie hierover vindt u op onze site, bij Special Weeks – zomer. Ook dit belooft weer een fijne week te worden, waarbij we natuurlijk hopen op prachtig weer voor veel strand- en zandplezier! Vanaf heden kunt u uw kind(eren) hiervoor opgeven via [info@stouteschoenen.nl](mailto:info@stouteschoenen.nl).



### Lost & Found!

Hoewel de meeste spullen die over zijn gebleven na de Special Week hun bestemming weer hebben gevonden, zijn er nog (mooie!) spullen die op hun rechtmatige eigenaar wachten. Wij verzoeken u nogmaals met klem om de spullen die u aan uw kind meegeeft te **merken**. Via een ouder kregen we via de mail de tip door om dit met Eurosilk te doen. Dit is pleisterband dat gewoon bij de drogist verkrijgbaar is. Gevonden voorwerpen bewaren wij een maand op de Villa. Niet opgehaalde spullen gaan dit keer naar Roemenie, waar twee van onze medewerkers naar toe gaan om te helpen bij een project voor kansarme kinderen.

### Afscheid

Mirthe Verspuij gaat ons per 1 juni verlaten. Na jarenlang met veel plezier bij ons gewerkt te hebben, vindt zij het tijd haar horizon te verbreden. Wij en de kinderen zullen haar missen! We wensen haar veel succes in haar nieuwe baan! Op donderdag 27 mei neemt Mirthe afscheid van de kinderen en hun ouders tijdens een lunch op het Huis.

### Tarieven Cranio-Sacrale therapie

De in het tarievenoverzicht gemelde tarief voor Cranio-sacrale therapie is het tarief per behandeling en niet per uur. De afgelopen periode is de therapie abusievelijk verkeerd gefactureerd. Met ingang van 1 juni wordt er weer per behandeling gefactureerd.

### Contacten met ouders

Bij Stoute Schoenen heeft elke cliënt een contactpersoon en een mentor. De mentor is verantwoordelijk voor het zorgprogramma voor uw kind. Dit houdt in dat deze zorgt dat er op een adequate manier aan de gestelde doelen wordt gewerkt en volgt hoe het met uw kind gaat. De contactpersoon is degene tot wie u zich kunt wenden als u vragen heeft omtrent de zorg aan uw kind. Dit kan een andere persoon zijn dan de mentor. De mentor en de contactpersoon hebben regelmatig onderling contact. Ook neemt de contactpersoon op eigen initiatief regelmatig contact met u op om te informeren over de voortgang en om eventuele bijzonderheden te bespreken.

Deze tussentijdse gesprekken om elkaar wederzijds op de hoogte te houden duren maximaal een kwartier en zijn bij de zorg inbegrepen. Wanneer er behoefte is aan een uitgebreider gesprek, wordt er een afspraak gemaakt voor een consult. Dit consult wordt in rekening gebracht tegen het daarvoor geldende tarief.

Daarnaast willen wij vanaf de zomervakantie voor elk kind minimaal een keer per jaar een oudergesprek inplannen. Een moment om rustig van gedachten te kunnen wisselen, stil te kunnen staan bij ontwikkelingen bij uw kind en te bespreken hoe uw kind thuis functioneert. Deze gesprekken zien wij als essentieel onderdeel van de zorg die wij leveren en worden in rekening gebracht. Uw contactpersoon informeert u hier in het eerstkomende gesprek over.

## Uitslag klanttevredenheidsonderzoek

In december 2009 heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Wij zijn erg blij dat hier goed aan is meegewerkt! We laten u vanzelfsprekend graag delen in de resultaten. De conclusies uit dit onderzoek zijn gebaseerd op de gemiddelden van de resultaten.

Aangegeven werd dat de website niet altijd up to date was. In de enquête kon een toelichting gegeven worden op de gegeven antwoorden. Hieruit kwam naar voren dat communicatie redelijk vaak als aandachtspunt werd genoemd. Ook was niet iedereen tevreden over het contact met de contactpersoon. Uit het onderzoek bleek tevens dat ouders meer op de hoogte willen blijven van de ontwikkeling van hun kind door schriftelijke communicatie zoals verslagen en informatie uit het schriftje. De accommodatie van Stoute Schoenen werd als minder aantrekkelijk en rommelig ervaren.

Naast de punten waar men minder tevreden over was, zijn er ook positieve elementen uit het onderzoek gekomen. Zo is gebleken dat de ontwikkeling die kinderen doormaken op Stoute Schoenen als positief wordt ervaren en dat de zorg die geboden wordt, aansluit op de hulpvraag. Ouders hebben een vertrouwd gevoel en zijn positief over de begeleiding van hun kind.

Zoals u wellicht gemerkt heeft zijn we serieus met de genoemde punten aan de slag gegaan. Er is al geruime tijd een nieuwe website in de lucht die regelmatig wordt voorzien van actuele informatie. Daarnaast heeft de Villa begin dit jaar een schilderbeurt gekregen en is het meubilair van het klasje vervangen. Intern zijn we druk bezig met het maken van verbeterlagen op het gebied van verslaglegging en de communicatie naar ouders. De maandelijkse voetbalverslagen via de mail, zijn hier al een klein voorbeeld van.

We willen u allen bedanken voor de medewerking aan dit onderzoek! Ook los van de cliënttevredenheidsonderzoeken staan wij vanzelfsprekend altijd open voor suggesties ter verbetering.

Wij wensen iedereen nog een goede periode toe in de aanloop naar de zomervakantie!



*Het Stoute Schoenen Team*