

vervolg artikel *Dienstverlening NVLF*

Wat vinden leden over de diensten van de NVLF?

Leden maken vaak gebruik van *Logopedie en Foniatrie* en waarderen dit ook hoog. Bij de websites valt op dat ruim 40 procent van de leden slechts zelden of af en toe de websites van de NVLF raadpleegt. Diegenen die dat wel doen zijn over de websites zeer te spreken (ruim 60 procent geeft een hoge tot zeer hoge waardering). Meer dan 60 procent van de leden maakt niet of zelden gebruik van de helpdesk op het bureau. Diegenen die daar wel gebruik van maken, geven hier een gemiddelde tot hoge en zeer hoge waardering (respectievelijk 38,5, 26 en 6,5 procent). Uiteraard zijn er ook kritische geluiden, bijvoorbeeld over de overzichtelijkheid van de website, de artikelen in *Logopedie en Foniatrie*, die meer zouden kunnen variëren en beter aan kunnen sluiten bij de praktijk, de niet of late reactie van het bureau. De meeste leden van de NVLF (bijna 80 procent) geven overigens aan dat zij geen diensten of producten missen. Degenen die wel iets missen vragen met name om (meer individuele) op maat advisering en ondersteuning.

Over het geheel genomen ben ik zeker niet ontevreden met deze uitkomsten. Belangrijke diensten worden goed gewaardeerd. Dat betekent dat het vooral van belang is dat we verdergaan met het (steeds) verbeteren van de bestaande diensten. Kijk bijvoorbeeld naar de website. Naar aanleiding van vragen van leden hebben we op de homepage nu een rechtstreekse link met de publieksinformatie gemaakt (in het linkerscherm). Het punt van de individuele ondersteuning stond al met stip genoteerd in mijn agenda. Het gaat daarbij om de mogelijkheden om leden (nog meer op maat) te helpen bij individuele problemen, of het nu gaat om een onderwijslogopedist, iemand uit de gezondheidszorg of de vrije vestiging. We doen er, samen met partners zoals de vakorganisaties in zorg en onderwijs, al heel veel aan. Maar blijkbaar willen leden daarin nog meer. Andere diensten én meer individuele advisering en ondersteuning. Uitbreiding kan niet binnen de mogelijkheden die de NVLF nu heeft in tijd en geld. Daarvoor moeten (nieuwe) partners worden gezocht en nagedacht worden over financiering. Daar wordt binnen de NVLF al langer over gesproken. Aan de andere kant blijft voor mij voorop staan dat we wat we nu al doen goed moeten blijven doen en zo mogelijk steeds beter.

Hoe luiden de adviezen van de onderzoekers en wat doet de NVLF daarmee?

De onderzoekers raden de NVLF aan om leden nog beter te informeren over wat ze kunnen verwachten van hun lidmaatschap (en dus ook wat niet). Ik heb daar eerder al wat over gezegd en ook de commissie PR en communicatie buigt zich over de uitvoering van dit advies.

Verder onderstrepen de onderzoekers het belang van profilering van de logopedie. Bij de presentatie van

Uit de praktijk van... Lisa Fangman

Lisa Fangman heeft haar praktijk in een gloednieuwe basisschool in Nieuwegein. Wat bracht haar ertoe om zich daar te vestigen en hoe gaan 'de zaken'.



Je zit met je logopediepraktijk in basisschool de Toonladder in Nieuwegein. Waarom heb je je juist daar gevestigd?

Ik was al enige tijd opzoek naar een praktijkruimte. Basisschool de Toonladder kreeg afgelopen zomer een nieuw gebouw. De naschoolse opvang was er ook gevestigd en ze hadden nog een praktijkruimte beschikbaar. In goed overleg met de school heb ik me daar afgelopen november kunnen vestigen.

Wat waren de reacties van collega-logopedisten?

De eerste vraag die ik kreeg was of ik dan de schoollogopedist zou zijn. Maar net als al mijn vrijgevestigde collega's voldoe ik op deze locatie aan alle eisen die nodig zijn voor de vrijgevestigde praktijk. De een zit in een kantorenpannd, de ander in een gezondheidscentrum of een praktijk aan huis en ik in een basisschool. Er is in Nieuwegein nog geen logopedist gevestigd met een praktijk in een basisschool. Dus alles wat nieuw is, is altijd even wennen voor de omgeving. Ik kreeg steeds vaker te horen dat er wachtljsten waren in Nieuwegein en na enig onderzoek was het dus geen slechte beslissing om mij hier te vestigen.

Wat is het voordeel van een praktijk in een basisschool?

Ik heb gemerkt dat de drempel voor veel ouders toch lager is omdat ik in een school gevestigd ben. Niet alleen om de reistijd, maar ook omdat ik in een woonwijk zit, waar veel van de kinderen die ik behandel zelf wonen. Voor de kinderen die ik op school zelf behandel geeft het een vertrouwd gevoel.

Ik behandel zowel kinderen van de school zelf als kinderen van buiten de school. Ik verwacht van de ouders dat ze naar school komen als hun kind een behandeling heeft, maar dat is meestal geen probleem en na afloop van de behandeling kunnen de kinderen gewoon weer terug naar de klas. Wat ook een groot voordeel is, is dat ik nauw contact onderhoud met de leerkrachten en intern begeleiders.

Werk je alleen als behandelend logopedist, of doet de school ook een beroep op jouw expertise (coachen van leerkrachten, meehelpen met het taalbeleid)?

Tot nu toe werk ik voornamelijk als behandelend logopedist. Binnenkort zal ik op verzoek van de school een lezing geven over taalontwikkelingsstoornissen. In sommige gevallen, als kinderen eventueel naar het speciaal onderwijs verwezen worden, wordt mijn expertise ingeroepen. Er wordt dan een afspraak gemaakt om een logopedisch onderzoek te doen en verslag te maken.

Je hebt vermoedelijk veel te maken met kinderen die vanwege taalontwikkelingsproblemen logopedie nodig hebben. Wat doe jij precies op het gebied van taal?

Ik heb zowel kinderen met taalontwikkelingsproblemen, articulatieproblemen, als afwijkende mondgewoonten. Bij kinderen met taalontwikkelingsproblemen richt ik me na onderzoek op zowel de receptieve taal als de expressieve taal. Ik heb zowel hele jonge kinderen in behandeling als kinderen van een jaar of acht met taalproblemen. Na het opstellen van een gepast behandelplan kan ik met de gerichte materialen aan de slag. Omdat ik in de laatste jaren veel te maken heb gehad met kinderen met een taalontwikkelingsstoornis heb ik extra cursussen gevolgd op gebied van taalontwikkelingsstoornissen.

Waar sta je als logopedist over vijf jaar?

Ik hoop over vijf jaar een goedlopende praktijk te hebben en wie weet een leuke collega te kunnen verwelkomen in de praktijk.

het rapport gaven de onderzoekers trouwens aan dat ze zagen dat de NVLF daar volop mee bezig was. Zij hebben een aantal aanvullende adviezen gegeven die worden besproken en van een vervolgactie voorzien door de commissie PR en communicatie.

De onderzoekers gaven ten aanzien van de indivi-

duële dienstverlening een aantal adviezen voor het verbeteren daarvan. Het gaat daarbij om het (nog) beter bijhouden van de contacten die leden met het bureau hebben zodat leden sneller en beter zijn te helpen, en het voortdurend aandacht blijven besteden aan goede afwikkeling van telefoon en

vervolg artikel *Dienstverlening NVLF*

e-mail. Ik heb het gevoel dat we daar de laatste jaren al heel goed op scoren, maar beter kan altijd. Mochten leden ontevreden zijn dan kunnen ze zich overigens bij mij persoonlijk melden.

Bij de websites wordt geadviseerd om de informatie (weer) meer per werkveld te ordenen. Dit punt heeft tot nu toe de meeste discussie opgeleverd en daar is het laatste woord ook zeker niet over gezegd. Ik vind het een dilemma; aan de ene kant is er ontschotting en is heel veel informatie op onze website niet meer specifiek bestemd voor één werkveld. Aan de andere kant geven veel respondenten aan dat ze moeite hebben met het vinden van informatie en geven ze de suggestie om meer te segmenteren op de website. Dat moeten we ook serieus nemen.

Werk aan de winkel dus?

Jazeker, maar dat was ook al zo zonder het onderzoek hoor! Leden kunnen er in ieder geval van verzekerd zijn dat de tijd die zij hebben gestoken in het invullen van de enquête en eventueel geven van een nadere toelichting, geen verloren tijd was. We zijn volop bezig met het uitvoeren van verbeteringen en het bediscussiëren van vervolgstappen. En ondertussen blijft alle input van leden voor verbetering welkom.

Wat vind je zelf het belangrijkste aan het onderzoek?

Ik ben heel blij met het onderzoek omdat leden bereid waren mee te doen en daar positieve dingen over de NVLF meldden, maar ook hele kritische

noten kraakten. Niet alle adviezen kunnen we zonder meer gebruiken, maar veel opmerkingen van leden hebben inmiddels al een vervolgactie gehad. Voor mij is de rode draad dat de NVLF aan leden goed moet laten weten waar we voor staan en wat we wel én niet doen. Dat leden aangeven de afgelopen jaren een positieve lijn te zien (de NVLF is in ontwikkeling, is verbeterd) geeft daarnaast – zónder de kritiepunten onder het vloerkleed te schuiven – ook extra energie.

De Ledenraad stelt zich voor

Opnieuw stellen drie leden van de Ledenraad zich voor. Dit keer is het de beurt aan 'oudgediende' Marjolijn Priest en twee nieuwe gezichten: Petra van Noort en Femke Offermans-Hartog. Ook aan hun de vraag waarom zij hebben gekozen om zitting te nemen in het hoogste ledenorgaan en wat hun verwachtingen zijn.

Marjolijn Priest

Wat is je belangrijkste drijfveer om in de LR te zitten?
Ik vind mijn vak belangrijk en wil graag dat het goed vertegenwoordigt wordt.

Wat wil je voor de NVLF-leden bereiken?

Voor de leden heb ik de afgelopen jaren al het een en ander bereikt als 'tweedeterminer' en wel dat de vereniging weer 'soepel' draait in alle opzichten!

Wanneer is jouw zittingstermijn in de LR geslaagd?

Mijn zittingstermijn is geslaagd als ons vak nog beter op de kaart komt te staan en als ons werk vooral in de te lijn beter betaald wordt!

Petra van Noort

Wat is je belangrijkste drijfveer om in de LR te zitten?
Ik ben getrouwd en heb twee volwassen kinderen.

Een meisje en een jongen. Ik zit sinds april officieel in de Ledenraad. Daarvoor ben ik een aantal keren als toehoorder aanwezig geweest. Ik wil graag mee kunnen denken en beslissen over allerlei zaken die ons beroep aangaan.

Wat wil je voor de NVLF-leden bereiken?

Ik ben er trots op om logopedist te zijn en wil aan iedereen laten zien dat we volwaardige ondernemers zijn en wel iets meer kunnen dan praatjuf zijn.

Wanneer is jouw zittingstermijn in de LR geslaagd?

Het is tijd dat we meer voor onszelf opkomen. De tijd dat we achteraf in een kamertje zaten is voorbij. Ik wil met zijn allen laten zien dat logopedist een beroep is dat vaak ondergewaardeerd wordt en dat verdient om meer waardering te krijgen. Dus steun de Ledenraad en de NVLF.

Femke Offermans-Hartog

Wat is je belangrijkste drijfveer om in de LR te zitten?

Het spreekt me aan dat leden in de Ledenraad mee kunnen denken over de lijnen die de NVLF uitzet. Ik vind het belangrijk dat er op deze manier overleg is tussen de organisatie NVLF en de leden die met de praktische uitvoering te maken hebben. Wat ik ook leuk vind, is dat je nu van dichtbij meemaakt welke ontwikkelingen er gaande zijn.

Wat wil je voor de NVLF-leden bereiken?

Ik wil de mensen die ik in het vakgebied ontmoet, kunnen informeren over de ontwikkelingen binnen de NVLF en hun punten inbrengen. Daarnaast vind ik het belangrijk om vanuit het werkveld onderwijs mee te denken in de NVLF.

Wanneer is jouw zittingstermijn in de LR geslaagd?

Als de Ledenraad zoveel bekendheid heeft gekregen, dat iedereen er graag in wil! Tijdens een districtsbijeenkomst vertelden enkele leden van de Ledenraad over hun lidmaatschap van deze raad. Door hen ben ik enthousiast geworden.



Marjolijn Priest



Petra van Noort



Femke Offermans-Hartog